servicenow

Yokohama IT Service Management

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de serviços de TI 10

Inclusões de script e personalização 16

Soluções de aprendizado de máquina para o IT Service Management 17

Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes 17

Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves 19

Inteligência preditiva para Gestão de incidentes 20

Solicitar a Inteligência preditiva para incidente 23

Gestão de ativos 26

aplicativo para celular para Gestão de ativos de hardware 26

Gerenciamento de ativos e IC 32

Gerenciar vários ativos por meio de classes de ativos 43

Criar ativos fixos 50

Ciclo de vida dos consumíveis 52

Criar ativos pré-alocados 55

Depósitos 58

Ordens de transferência para Gestão de ativos 64

Criar uma ordem de transferência para Gestão de ativos 69

Executar atualizações em massa para linhas de ordem de transferência 72

Rastreamento de ativos de linha de ordem de transferência 73

Processo de exemplo Gestão de ativos 74

Estrutura CSDM para HAM 75

Gestão de ativos de software do ITSM 75

Gestão da organização 186

Instalado com o Gerenciador de Modelo 187

Instalado com Gestão de ativos 192

Separação de domínios e Gestão de ativos 200

Início rápido para teste de Gestão de ativos 202

Gestão de contratos 203

Compras 248

Catálogo de produtos 290

Benchmarks 315

Visão Geral dos Benchmarks 316

Funções de Benchmarks 320

Habilitar Benchmarks 322

KPIs de Parâmetro de Comparação 324

Painel de benchmarks descontinuados 348

Novo painel de benchmarks 366

Solução de problemas de Benchmarks 380

Separação de domínios e Benchmarks 381

Tradução automática

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

Benchmarks....381
[qa: BEGIN review]
Como explorar o Benchmarks....383
[qa: BEGIN review]
[End]
Configuração do Benchmarks....387
[qa: BEGIN review]
[End]
Como usar Benchmarks....390
[qa: BEGIN review]
[End]
Referência de Benchmarks....407
[qa: BEGIN review]
[End]
Vincular ou personalizar um KPI de parâmetro de comparação....420
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
Gestão de mudanças....430
Como explorar o Gestão de mudanças....432
Configuração do Gestão de mudanças....440
Como usar Gestão de mudanças....550
Seção de referência do Gestão de mudanças....623
Coaching....662
Solicitação Coaching....666
Funções Coaching....667
Visão geral de Coaching....668
Configurando Coaching e pesquisas....672
Faça o coaching do estagiário....678
Treinar seus agentes usando o Coaching com aprendizado....683
Gerenciando suas avaliações de coaching....686
Referência Coaching....688
Testes de início rápido para Coaching....698
Coaching....699
[qa: BEGIN review]
Explorando Coaching....701
[qa: BEGIN review]
[End]
Configuração da Coaching....708
[qa: BEGIN review]
[End]
Treinamento de agentes usando o Coaching com aprendizado....715
[qa: BEGIN review]
[End]
Referência Coaching....722
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]

Tradução automática

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

Gestão de melhoria contínua 738
Solicitação Gestão de melhoria contínua 739
Visão geral Gestão de melhoria contínua 742
Funções de Gestão de melhoria contínua 747
Monitorar e planejar melhorias 749
Exibir relatórios de melhorias 753
Solicitar melhorias 755
Gerenciando melhorias 757
Referência Gestão de melhoria contínua 773
Painel obsoleto de melhoria contínua 805
Linha de gasto 807
Componentes instalados com Linha de gasto 808
Exibir uma despesa 810
Linhas de despesa e alocações de despesas 810
Separação de domínio e Linha de gasto 815
Velocidade de mudança para DevOps 815
Explorando Velocidade de mudança para DevOps 817
Comece com Velocidade de mudança para DevOps 825
Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros 835
Aplicações em Velocidade de mudança para DevOps 1245
Acelerando seu DevOps processo de mudança 1253
Gestão de Velocidade de mudança para DevOps 1332
Insights de DevOps relatórios 1416
Referência do Velocidade de mudança para DevOps 1437
Configuração de DevOps 1497
Explorando Configuração de DevOps 1498
Configuração da Configuração de DevOps 1507
Como integrar o pipeline no Configuração de DevOps 1551
Como usar o Configuração de DevOps 1591
Análise e emissão de relatórios usando o Configuração de DevOps painel de informações 1673
Referência do Configuração de DevOps 1676
Versão digital do produto 1732
Explorando Versão digital do produto 1734
Configuração da Versão digital do produto 1750
Como usar o Versão digital do produto 1762
Versão digital do produto Pacote de conteúdo de política 1795
Referência do Versão digital do produto 1800
Experiência digital do usuário final 1815
Explorando Experiência digital do usuário final 1817
Configuração da Experiência digital do usuário final 1823
Monitoramento de dispositivos e aplicações com DEX Integridade da aplicação e do dispositivo .. 1869
Como usar DEX Assistente para desktop 1882

Tradução automática

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

Referência do Experiência digital do usuário final....1898
Pontuação de experiência digital....1973
Envolvimento proativo....2001
Gestão de portfólios digitais....2025
Explorando a Gestão de portfólios digitais....2027
Configuração da Gestão de portfólios digitais....2058
Comece com Gestão de portfólios digitais....2097
Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais....2101
Como trabalhar com dados de solução no Gestão de portfólios digitais....2112
Referência Gestão de portfólios digitais....2124
ITSM Virtual Agent....2149
Explorar ITSM Virtual Agent....2150
Configuração do ITSM Virtual Agent....2152
Como usar Tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent....2156
Notificações acionáveis pré-criadas do ITSM Virtual Agent....2217
ITSM Virtual Agent Lite....2243
Configurar o ITSM Virtual Agent Lite....2243
Walk-up Experience....2244
Explorando Walk-up Experience....2247
Configuração do Walk-up Experience....2252
Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário....2308
Gerenciamento de fila e interação da Walk-up Experience....2309
Monitorando o desempenho do Walk-up Experience....2322
Walk-up Experience no Now® Mobile....2324
Referência do Walk-up Experience....2326
Otimização da força de trabalho para ITSM....2332
Explorar o Otimização da força de trabalho para ITSM....2335
Comece com Otimização da força de trabalho para ITSM....2338
Canais no Otimização da força de trabalho para ITSM....2345
Programação em Otimização da força de trabalho para ITSM....2368
Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM....2418
Equipes no Otimização da força de trabalho para ITSM....2440
Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM....2454
Gestão de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM....2491
Aplaudir no Otimização da força de trabalho para ITSM....2500
Integração do Mineração de processos com o Otimização da força de trabalho para ITSM....2506
Configurações avançadas para Otimização da força de trabalho para ITSM....2510
Gestão de comunicações de incidentes....2532
Exploração do Gestão de comunicações de incidentes....2534
Configurando a Gestão de comunicações de incidentes....2537
Como gerenciar comunicações de incidentes....2537
Referência do Gestão de comunicações de incidentes....2552

Tradução automática

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

Gestão de incidentes 2555
Como explorar o Gestão de incidentes 2556
Configuração do Gestão de incidentes 2559
Gerenciamento de incidentes 2594
Gestão de incidentes graves 2633
Emissão de relatórios de incidentes 2664
Seção de referência para o Gestão de incidentes 2698
Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) 2725
Explorando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) 2727
Como configurar o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) 2735
Como usar casos de uso de agente de IA em Gestão de serviços de TI (ITSM) 2766
Como usar Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) 2779
Agendamento de plantão 2805
Explorar o Agendamento de plantão 2806
Configuração do Agendamento de plantão 2810
Exibir cronogramas e solicitar folgas 2817
Como gerenciar cronogramas e turnos 2823
Exibir relatórios de Agendamento de plantão 2852
Como definir o processo de escalação de Agendamento de plantão 2860
Experiência de dispositivos móveis Agendamento de plantão 2877
Referência para Agendamento de plantão 2881
Gestão de problemas 2895
Explorando Gestão de problemas 2897
Configuração do Gestão de problemas 2903
Gerenciamento de problemas 2933
Comunicação do resultado de um problema 2943
Legado: Gestão de problemas Soluções Análise da plataforma 2947
Seção de referência da gestão de problemas 2967
Gestão de versões 2992
Como ativar Gestão de versões 2992
Função de parte interessada do negócio para Gestão de versões 2994
Separação de domínios em Gestão de versões 2995
Gestão de versões conceitos 2995
Como usar v2 Gestão de versões 2997
Controle de distribuição de software 3002
Estrutura de recomendação 3003
Explorando Estrutura de recomendação 3003
Configuração do Estrutura de recomendação 3006
Integração do Estrutura de recomendação a outros aplicativos 3007
Gestão de solicitações 3007
Arquitetura do Gestão de solicitações 3007
Separação de domínios no Gestão de solicitações 3009

Tradução automática

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

Espaço do agente para Gestão de solicitações ... 3010
Integração do Gestão de solicitações com Solicitação universal ... 3012
Solicitação de funções de ITSM - Gestão de solicitações ... 3016
Ativar Parte Interessada de Negócios ... 3020
Construtor de serviços ... 3021
Instalar Construtor de serviços ... 3024
Funções instaladas com o Construtor de serviços ... 3024
Fluxo de aprovação de Construtor de serviços ... 3025
Crie um serviço no Construtor de serviços ... 3028
Crie uma oferta de serviço no Construtor de serviços ... 3030
Espaço de operações de serviços for ITSM ... 3034
Explorando Espaço de operações de serviços para ITSM ... 3037
Como configurar o Espaço de operações de serviços para ITSM ... 3061
Personalizando Espaço de operações de serviços para ITSM para alinhar com seus requisitos ... 3263
Operação de serviços de TI na sua organização ... 3284
Como gerenciar serviços de TI na sua organização ... 3332
Como otimizar os serviços de TI na sua organização ... 3450
Referência do Espaço de operações de serviços para ITSM ... 3465
Gestão de portfólio de serviços ... 3469
Explorando Gestão de portfólio de serviços ... 3471
Configuração do Gestão de portfólio de serviços ... 3477
Como usar o Gestão de portfólio de serviços ... 3485
Referência do Gestão de portfólio de serviços ... 3524
Espaço do responsável pelo serviço ... 3528
Como explorar o Espaço do responsável pelo serviço ... 3529
Configuração do Espaço do responsável pelo serviço ... 3537
Usando Espaço do responsável pelo serviço ... 3556
Gestão de nível de serviço ... 3569
Como explorar o Gestão de nível de serviços ... 3570
Configuração do Gestão de nível de serviços ... 3578
Como usar o Gestão de nível de serviços ... 3600
Referência do Gestão de nível de serviços ... 3608
Indicadores do Painel de sucesso do ITSM ... 3652
Exploração dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM ... 3654
Configuração de indicadores do Painel de sucesso do ITSM ... 3670
Como maximizar os benefícios do uso de indicadores do Painel de sucesso do ITSM ... 3685
Referência dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM ... 3690
Indisponibilidade de tarefa ... 3691
Como ativar Relação entre tarefa e indisponibilidade ... 3691
Como adicionar a ação de IU de indisponibilidade a outro formulário de tarefa ... 3692
Associação de uma tarefa a uma indisponibilidade ... 3693
Criação de uma indisponibilidade de uma tarefa ... 3693

Tradução automática

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

Separação de domínios e Indisponibilidade de tarefa 3694
Inteligência para tarefas do ITSM 3695
Explorando Inteligência para tarefas do ITSM 3696
Configuração da Inteligência para tarefas do ITSM 3699
Gerenciar modelos do Inteligência para tarefas do ITSM 3701
Monitoramento e análise do Inteligência para tarefas do ITSM 3721
Referência Inteligência para tarefas do ITSM 3723
Serviços de colaboração 3725
Como instalar Serviços de colaboração 3726
Configuração do Slack para comunicação 3728
Configuração do Slack como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação 3728
Importação de mensagens de um incidente 3729
Fluxo do processo para comunicação do Slack 3730
Integração com Slack - Gestão de incidentes 3733
Espaço de gestão de fornecedores 3741
Explorar Espaço de gestão de fornecedores 3743
Configuração do Espaço de gestão de fornecedores 3750
Gerenciamento de fornecedores com o Espaço de gestão de fornecedores 3768
Referência do Espaço de gestão de fornecedores 3784
Workbench de inteligência preditiva do ITSM 3793
Administração do Workbench de inteligência preditiva do ITSM 3796
Casos de uso pré-treinados de Workbench de inteligência preditiva 3805
Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva 3806
Implementação de Workbench de inteligência preditiva do ITSM 3807
Gerenciar casos de uso de Workbench de inteligência preditiva do ITSM 3873
Painel do Workbench de inteligência preditiva do ITSM 3875
Painéis de ITSM de Análise da plataforma 3879
Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços 3880
KPIs e painéis de Análise da plataforma 3881
Legado: painéis de ITSM do Performance Analytics 3888
ITSM Mobile Agent 3901
Como explorar o ITSM Mobile Agent 3902
Como configurar o ITSM para Mobile Agent 3910
Efetuar login em ITSM Mobile Agent 3933
Como gerenciar incidentes e tarefas usando o applet Meu trabalho 3934
Como gerenciar equipes e incidentes usando o applet Minha equipe 3993
Como gerenciar incidentes graves usando o applet de incidentes graves 4002
Referência 4025

Tradução automática

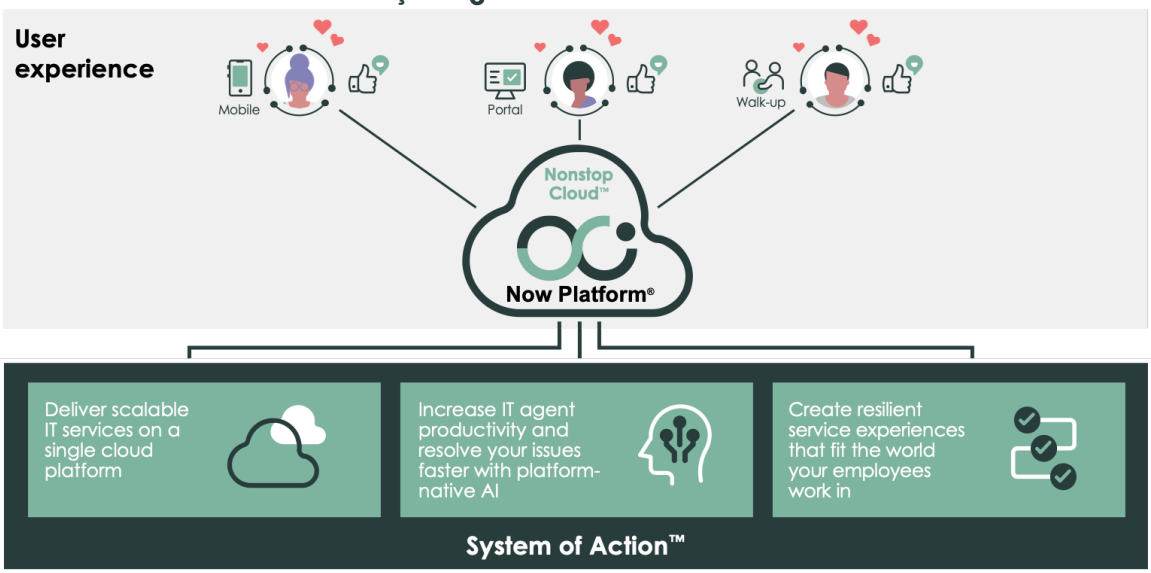
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Gestão de serviços de TI

A solução Gestão de serviços de TI (ITSM) fornece fluxos de trabalho escalonáveis para gerenciar e entregar serviços de TI a seus usuários por meio de uma única plataforma baseada na nuvem.

A solução ITSM pode ajudar a aumentar a produtividade de agentes, resolver problemas rapidamente e elevar a satisfação do usuário. Além disso, com a tecnologia de IA nativa da plataforma, é possível acelerar as mudanças tecnológicas e exibir ações recomendadas para solicitações ou tíquetes de entrada, além de acionar o autoatendimento e a automação por meio da tecnologia de chatbot corporativo. A Now Platform® também oferece aos usuários acesso ao ITSM por interfaces móveis ou de portais da Web.

O ITSM é a base da transformação digital



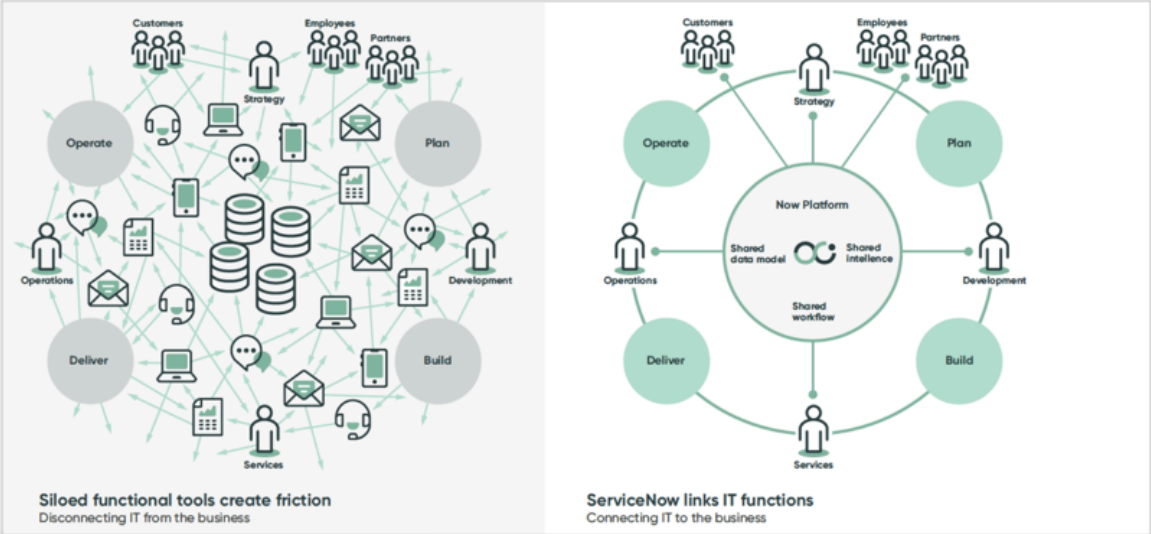
Transforme o impacto, a velocidade e a entrega de serviços de TI

A Now Platform foi criada para a nuvem e conta com modelo de dados compartilhado, IA e automação de fluxo de trabalho próprios que são aproveitados por muitos aplicativos de TI. A combinação da plataforma ServiceNow e dos aplicativos ajuda a aumentar a produtividade identificando e resolvendo problemas automaticamente, o que reduz os impactos negativos nos negócios gerados por trabalho não planejado e não estratégico.

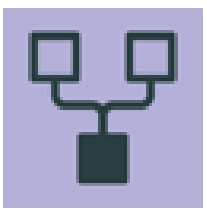
Tradução automática

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

Comparação entre um departamento de TI típico com ferramentas dispersas e o vínculo de funções de TI pela Now Platform



Acesse e baixe o cartão de informações completo para conhecer os pontos principais dos recursos do ITSM.

	Aprimore a experiência de serviço Automatize o suporte a solicitações comuns com agentes virtuais com tecnologia de NLU (Compreensão da linguagem natural, compreensão de linguagem natural). Envolva os usuários com uma conversa humana e natural para proporcionar experiências de atendimento ao cliente agradáveis e consistentes.
	Consolide serviços de TI Consolide rapidamente as ferramentas existentes em um único sistema de ação na nuvem.
	Melhore a produtividade da TI Use algoritmos de aprendizado de máquina e agentes virtuais para automatizar tarefas de rotina e aumentar a produtividade dos agentes.
	Ganhe visibilidade de processos e serviços Tenha visibilidade total de qualquer processo ou serviço com análise e painéis internos que fornecem informações acionáveis em tempo real para melhorar a qualidade do serviço.

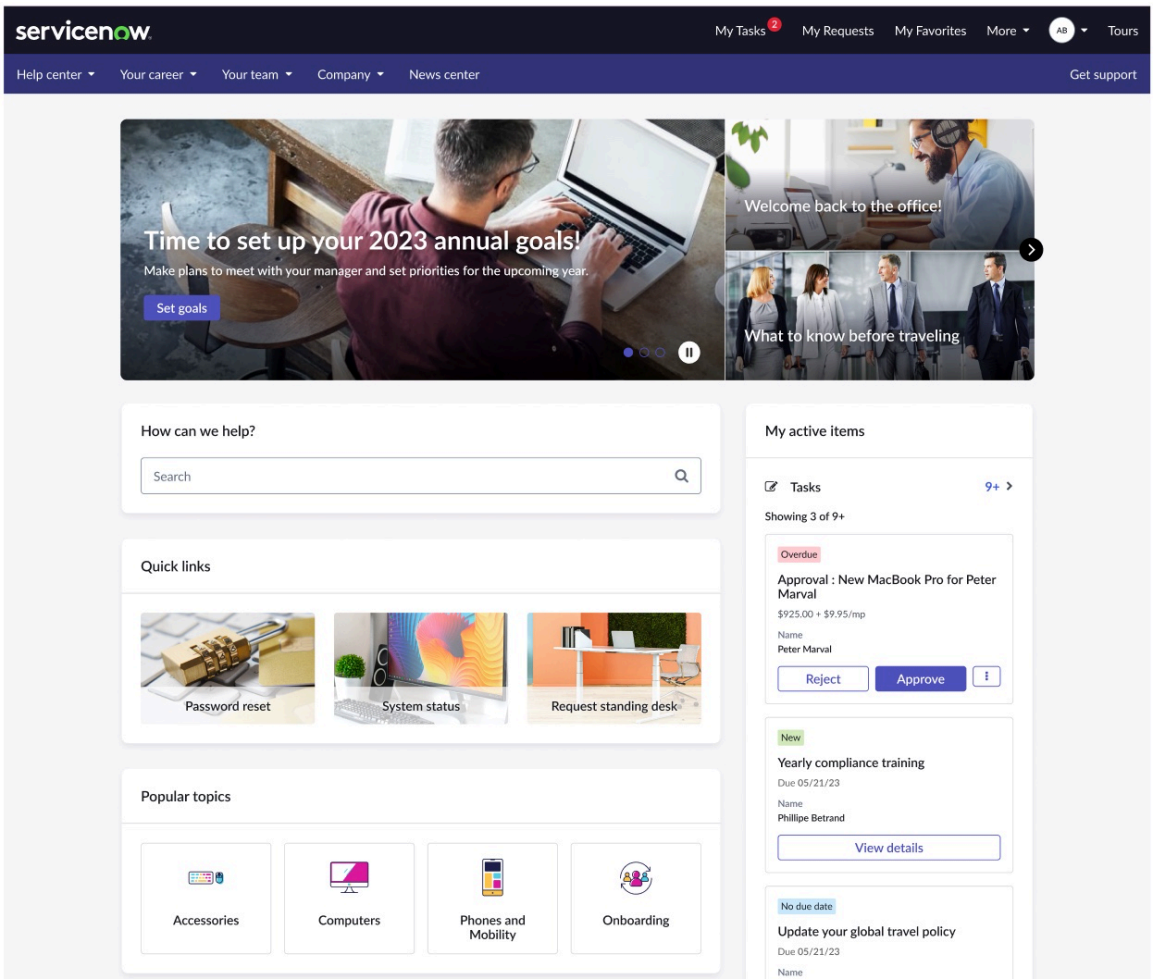
Tradução automática

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

Forneça conectividade para celular

Permita que os funcionários encontrem respostas e trabalhem em um aplicativo móvel moderno.

Aprimore a experiência de serviço



Tradução automática

Automatize as interações de rotina do agente e aumente a velocidade de resolução a partir do portal Central do funcionário. Com o aprendizado de máquina supervisionado, você pode automatizar a categorização e a atribuição de incidentes,além de eliminar gargalos criados pela triagem de incidentes manual. Atenda às demandas crescentes sem adicionar mais funcionários e capacite a equipe de TI atual a se concentrar no trabalho mais relevante. Para obter mais informações sobre o portal e os recursos do Central do funcionário, consulte .

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

Consolide serviços de TI

Diagrama consolidado de serviços de TI

Reduza o número de ferramentas dispersas que sua empresa usa e forneça uma experiência de serviço consistente, independentemente do problema ou da solicitação. A consolidação de serviços de TI permite que você gerencie e aloque melhor os recursos e acompanhe o desempenho. Você pode ter uma única fonte confiável de informações em que o desempenho é monitorado em tempo real, e os dados são fáceis de capturar e relatar.

Melhore a produtividade da TI

Acelere a solução com o aprendizado de máquina interno. Os chatbots fornecem solução imediata para perguntas comuns. Com o ITSM Virtual Agent em ação, você pode ter funcionários no serviço de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os agentes da central de serviços podem aproveitar a automação do aprendizado de máquina para resolver incidentes e recomendar soluções aos agentes com base em incidentes semelhantes resolvidos no passado.

Tradução automática

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

Ganhe visibilidade de processos e serviços

Ganhe visibilidade de processos e serviços

Tome decisões mais inteligentes com análises em tempo real em toda a cadeia de valor de TI. Obtenha novas informações sobre o desempenho do serviço usando tendências e previsões de dados. Com o Performance Analytics, você pode antecipar tendências com base nas condições atuais e no desempenho prévio e identificar áreas onde a automação pode aumentar a eficiência.

Forneça conectividade para celular

Mantenha a conexão e acesse informações em tempo real usando o ITSM Mobile Agent. Você pode acessar o trabalho atribuído a você ou ao seu grupo, receber notificações por push e aprovar ou rejeitar solicitações de mudança e itens solicitados. O agente móvel ITSM está disponível na plataforma iOS na Apple Store ou na plataforma Android no Google Play.

Edge Encryption para ITSM Virtual Agent no ITSM

O Edge Encryption fornece controle direto sobre a segurança de seus dados. A criptografia e a gestão de chaves são executados na intranet entre o navegador e a instância da ServiceNow.

Consulte Noções básicas do Edge Encryption .

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração.

Consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

Nota:
há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

Tradução automática

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

Primeiros passos

- Configure o módulo de gerenciamento de serviços para ter acesso a uma experiência moderna do ITSM. Para saber mais, consulte Customer Success Center .
- Conheça os diferentes pacotes do ITSM e descubra o ideal para sua empresa no site de produtos ServiceNow .
- Faça um curso do ITSM e aprenda a gerenciar e fornecer serviços para seus usuários. Para se inscrever, acesse treinamento e certificação da ServiceNow .
- Leia a documentação do produto, começando com o IT Service Management.

Aprenda

- O que é uma central de serviços?
- O que é gerenciamento de incidentes?
- O que é Suporte de TI?
- O que é um sistema de registro de tíquetes de TI?
- O que é ITIL?
- O que é ITSM?
- O que é Otimização da força de trabalho para ITSM?

Aplicações e recursos

- Soluções de aprendizado de máquina para IT Service Management
- Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)
- Gestão de ativos
- Benchmarks
- Gestão de mudanças
- Coaching
- Serviços de colaboração
- Gestão de melhorias contínuas
- Gestão de contratos
- Velocidade de mudança para DevOps
- Configuração de DevOps
- Versão digital do produto
- Experiência digital do usuário final
- Gestão de portfólios digitais
- Linha de gasto
- Employee Center
- Gestão de incidentes
- Incident Communications Management
- ITSM Virtual Agent

Tradução automática

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

- ITSM Mobile Agent
- Painel de sucesso do ITSM
- ITSM Soluções Análise da plataforma
- Workbench de inteligência preditiva para ITSM
- Agendamento de plantão
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- Compras
- Catálogo de produtos
- Gestão de problemas
- Estrutura de recomendação
- Gestão de versões
- Gestão de solicitações
- Espaço de operações de serviços para ITSM
- Gestão de portfólio de serviços
- Construtor de serviços
- Site Reliability Operations
- Indisponibilidade de tarefa
- Inteligência para tarefas do ITSM
- Espaço de gestão de fornecedores
- Walk-Up Experience
- Otimização da força de trabalho para ITSM

Inclusões de script e personalização

Muitas Inclusões de Script são fornecidas por padrão com os produtos ITSM . Você pode chamar inclusões de script existentes a partir de um script ou criar suas próprias inclusões de script.

Você pode encontrar inclusões de script navegando até **Autoatendimento** > **Definição do Sistema** ou **Autoatendimento** > **IU do Sistema**. Para obter os recursos e as correções de problemas mais recentes sem interromper a funcionalidade existente durante um upgrade, lembre-se dos seguintes pontos:

Para modificar ou personalizar um script existente, inclua:

- Não use as inclusões de script que têm o sufixo SNC. Essas inclusões de script são somente leitura e não devem ser personalizadas. Por exemplo, a inclusão de script a seguir não deve ser personalizada.

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
```

Tradução automática

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

```
// SNC functions
type: "
```

- Não substitua métodos que começam com um sublinhado. Esses métodos indicam que as funções são privadas.

Você pode substituir as funções das inclusões de script não SNC que estendem os scripts SNC. Por exemplo, o seguinte script include pode ser substituído.

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

Soluções de aprendizado de máquina para o IT Service Management

O aprendizado de máquina no gerenciamento de serviços de TI ajuda a aprimorar a escalabilidade dos negócios e melhorar as operações de negócios das organizações.

As organizações enfrentam desafios para obter informações significativas e informações de negócios de volumes de dados sobrecarregados. O aprendizado de máquina oferece soluções que são treinadas nos dados históricos da sua instância, usando sua escolha de algoritmos. Essas soluções podem ser implantadas em fluxos e scripts para automatizar a categorização e a atribuição de tíquetes, por exemplo.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva para Gestão de mudanças

Task Intelligence

Inteligência para tarefas do ITSM

Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes

Ative a Inteligência preditiva para Gestão de incidentes solicitando o plug-in do Predictive Intelligence para Gestão de incidentes (com.snc.incident.ml_solution) pelo Now Support Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Inteligência preditiva para Gestão de incidentes requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in não for exibido na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

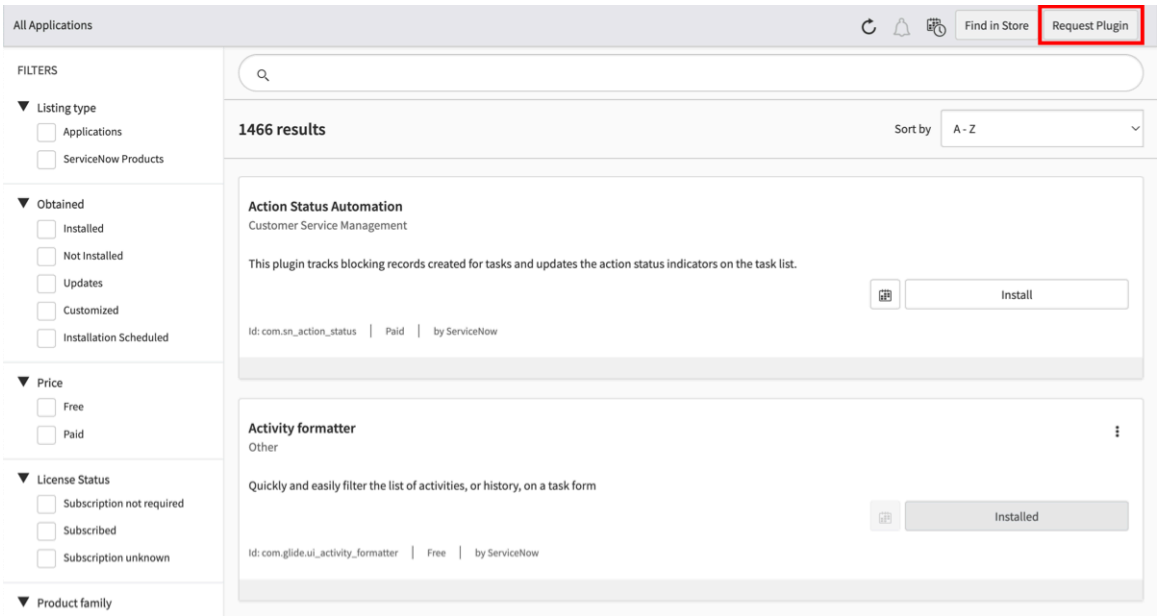
Função necessária: administrador

Procedimento

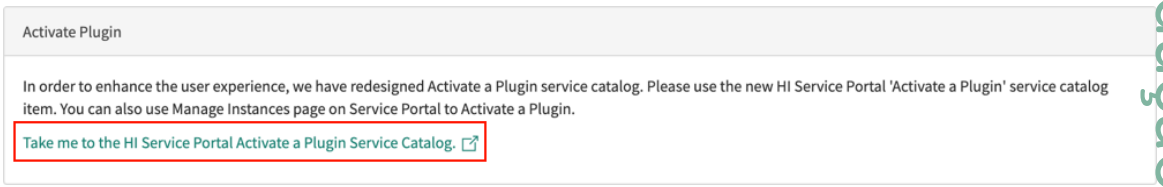
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. No formulário, preencha os campos.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Insira:
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

5. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

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

Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves

Ative o Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves solicitando o plug-in do Predictive Intelligence para Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.ml_solution) pelo Now Support Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

O Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves requer uma assinatura separada do restante da Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in não for exibido na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

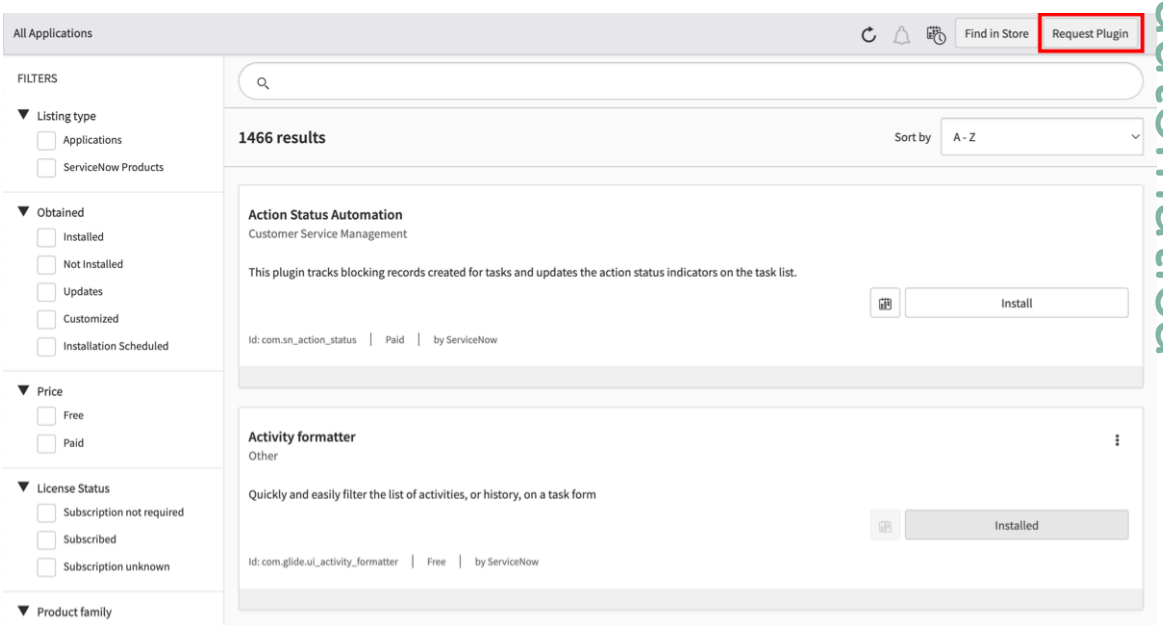
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os plug-ins a seguir são instalados com o Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves:

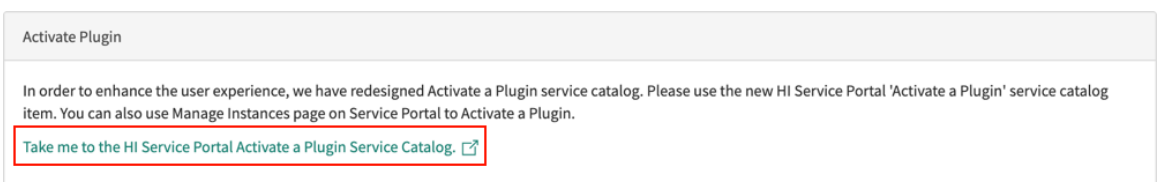
- Gerenciamento de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim)
- Inteligência preditiva para Gestão de incidentes (com.snc.incident.ml_solution)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



Tradução automática

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

4. No formulário, preencha os campos.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Insira:
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

5. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Inteligência preditiva para Gestão de incidentes

Use seus registros de instâncias para criar soluções específicas para o Gestão de incidentes.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias onde Inteligência preditiva e Gestão de incidentes estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de solução para Gestão de incidentes

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Atribuição de incidente	Classificação	Prevê o campo **Grupo de atribuição** da **Descrição resumida**.
Categorização do incidente	Classificação	Prevê o campo **Categoria** da **Descrição resumida**.
Serviço de tipo de incidente	Classificação	Prevê o campo **Serviço** da **Descrição resumida**.
Tendência de incidente por item de configuração	Classificação	Prevê o campo **Item de configuração** da **Descrição resumida**.
Detecção de incidente grave	Semelhança	Recomenda incidentes graves ativos semelhantes

Tradução automática

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

Definições de solução para Gestão de incidentes

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
		aos quais o incidente atual pode ser vinculado. Recomenda incidentes semelhantes para propor um incidente grave.
Incidentes semelhantes (Workbench de incidente grave)	Semelhança	Recomenda incidentes semelhantes que não estejam vinculados como incidentes secundários a um incidente grave.
Incidentes semelhantes	Semelhança	Recomenda incidentes semelhantes com base nos campos **Descrição resumida** e **Descrição** para ajudar nos processos de investigação e resolução de incidentes.
Incidentes semelhantes em aberto	Semelhança	Recomenda incidentes abertos semelhantes com base nos campos **Descrição resumida** e **Descrição** ao qual o incidente atual pode estar vinculado.
Incidentes semelhantes encerrados	Semelhança	Recomenda incidentes fechados semelhantes com base nos campos **Descrição resumida** e **Descrição** para ajudar nos processos de investigação e resolução de incidentes.
Incidentes semelhantes resolvidos	Semelhança	Recomenda incidentes semelhantes para ajudar nos processos de investigação e resolução de incidentes.

Tradução automática

As definições de solução e os plug-ins necessários são os seguintes:

Definições de solução e plug-ins

Definição de solução	Plugins
• Atribuição de incidente • Categorização do incidente • Serviço de tipo de incidente • Tendência de incidente por item de configuração	Os plug-ins com.glide.platform_ml e com.snc.incident.ml_solution devem estar ativos.
Incidentes semelhantes (MIM)	Os plug-ins com.glide.platform_ml e com.snc.incident.mim.ml_solution devem estar ativos.

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

Definições de solução e plug-ins

Definição de solução	Plugins
Recomendação de incidente grave	Os plug-ins com.snc.contextual_search_ml e com.snc.incident.mim.ml_solution devem estar ativos.
• Incidentes semelhantes em aberto • Incidentes similares resolvidos • Incidentes semelhantes • Artigos de conhecimento similares	Os plug-ins com.snc.contextual_search_ml e com.snc.incident.mim.ml_solution devem estar ativos.

Para obter mais informações sobre classificação e uma solução de semelhança, consulte Criar definição de solução e Criar solução de semelhança.

Regra de negócio para soluções de classificação

Essa regra de negócio se aplica, somente às definições de solução de Atribuição de incidentes e Categorização de incidentes e está disponível somente em instâncias onde Inteligência preditiva e Gestão de incidentes estão ativos. Crie suas próprias regras de negócios na tabela de incidentes para personalizar a previsão e os comportamentos de emissão de relatórios.

Regra de negócio para Gestão de incidentes

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar resultados de previsão	Incidente	Atualiza as estatísticas de cobertura e precisão da solução. É executado quando um registro de incidente é encerrado.

Para ter mais flexibilidade com as soluções de classificação, considere usar o Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

Informações de upgrade

Se sua instância estiver em execução na versão Kingston e você estiver atualizando para a versão Yokohama:

- Em um ambiente de domínio global, use a nova variável de matriz solutionNames que requer que você forneça explicitamente as soluções que são chamadas pela regra de negócios.
- Em um ambiente separado por domínio, como um ambiente MSP, consulte o código comentado no modelo de regra de negócios para facilitar a personalização.
- O modelo de regra de negócios agora chama o método applyPredictionForSolution() para prever, independentemente de quaisquer mudanças no valor padrão.

Como manter a precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão retreinando, modificando ou criando novas soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua

Tradução automática

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

regra de negócios ao longo do tempo para garantir que ela funcione conforme desejado em vários pontos de consumo e Personas de usuário.

Solicitar a Inteligência preditiva para incidente

Para ativar o Inteligência preditiva para incidentes, solicite o plug-in Inteligência preditiva para incidentes (com.snc.incident.ml) pelo sistema de Atendimento ao cliente do Now Support. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

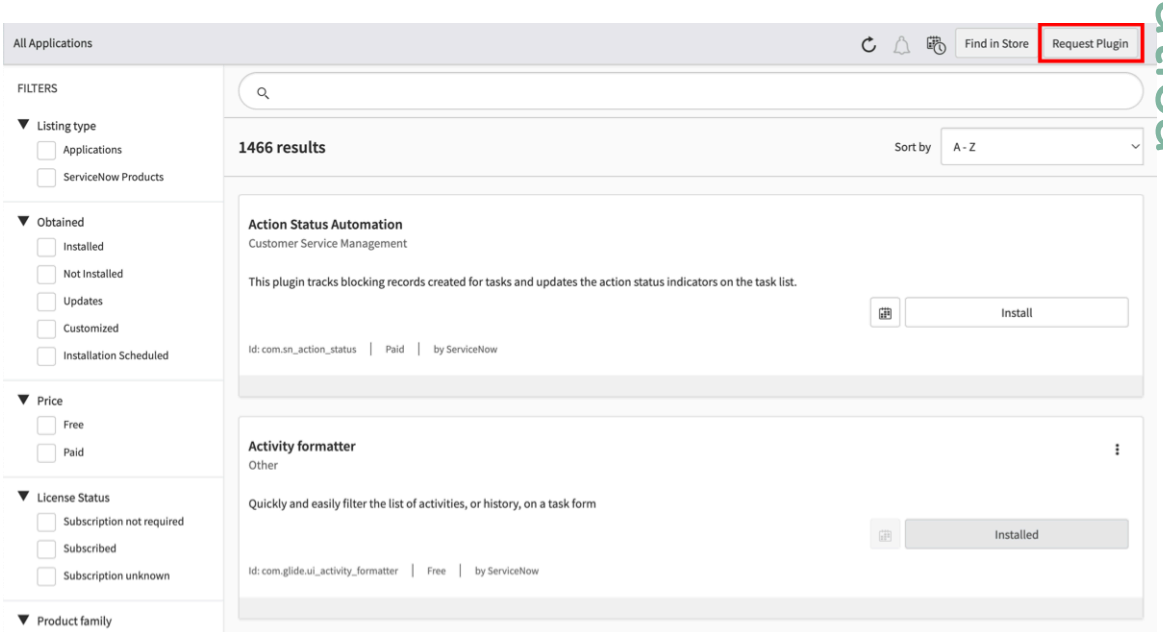
O plug-in Inteligência preditiva para incidente ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

PLug-ins para Inteligência preditiva para incidentes

Plug-in	Descrição
Inteligência preditiva para Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search_ml]	Permite que os clientes utilizem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar com Pesquisa contextual. Por exemplo: Incidentes semelhantes em aberto A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.

Procedimento

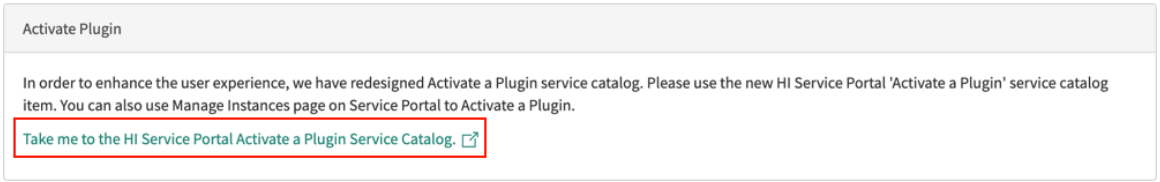
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

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



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

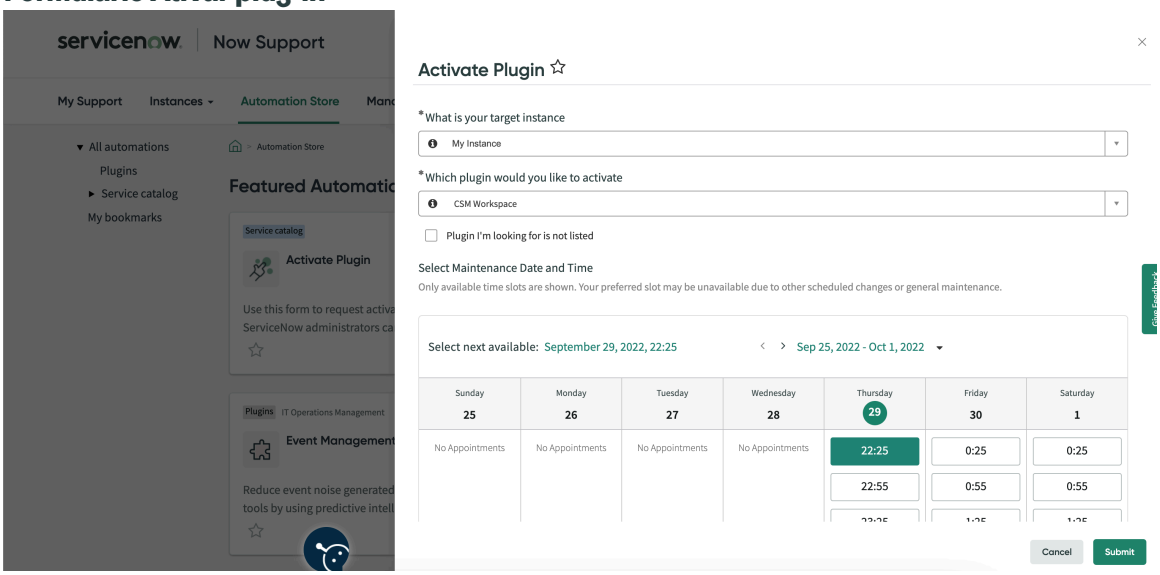
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Inteligência preditiva for Incident

Use seus registros de instâncias para criar soluções específicas para o Gestão de incidentes.

Definições de solução

As definições da solução estarão disponíveis quando o plug-in Inteligência preditiva para incidente (com.snc.incident.ml) estiver ativado em seu sistema.

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias onde Inteligência preditiva e Gestão de incidentes estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de solução para Gestão de incidentes

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Problemas semelhantes em aberto	Semelhança	Recomenda incidentes graves ativos semelhantes aos quais o incidente atual pode ser vinculado. Por padrão, a semelhança está inativa.
Solicitações de Mudança Semelhantes em Aberto	Semelhança	Recomenda solicitações de mudança semelhantes abertas às quais o incidente atual pode ser vinculado como uma solicitação de mudança. Por padrão, a semelhança está inativa.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre a solução de semelhança, consulte Create similarity solution .

Gestão de ativos

O aplicativo ServiceNow® Gestão de ativos integra os aspectos físicos, tecnológicos, contratuais e financeiros dos ativos de tecnologia da informação.

Nota:
A partir da versão Now Platform® Washington DC, forneceremos suporte limitado para a interface de Gestão de ativos IU principal. Embora ele permaneça ativo em sua instância, inclusive quando você faz upgrade para uma nova versão de Now Platform, recomendamos que mude para a nova experiência de espaço. Para obter mais informações, confira KB1584548 , Exploring Asset Management Workspace e Next Experience UI .

As práticas de negócios de gerenciamento de ativos têm um conjunto comum de objetivos.

- Controlar o inventário que é comprado e usado.
- Reduzir o custo de compra e gerenciamento de ativos.
- Selecionar as ferramentas apropriadas para gerenciar ativos.
- Gerenciar o ciclo de vida do ativo, desde o planejamento até o descarte.
- Alcançar a conformidade com os padrões e regulamentações relevantes.
- Melhorar o serviço de TI para os usuários finais.
- Criar padrões e processos para gerenciar ativos.

Os programas de ITAM mais bem-sucedidos envolvem várias pessoas e departamentos, incluindo TI, finanças, serviços e usuários finais.

Gestão de ativos e o Configuration Management Database (CMDB) estão relacionados, mas têm objetivos diferentes. Gestão de ativos enfoca o rastreamento financeiro da propriedade da empresa. O gerenciamento de configurações se concentra na criação e manutenção de elementos que criam uma rede de serviços disponível.

Tópicos relacionados

Separação de domínios e Gestão de ativos

aplicativo para celular para Gestão de ativos de hardware

Use os aplicativos ServiceNow para celular e ServiceNow Agent para gerenciar seus ativos.

app ServiceNow Agent

Use o app ServiceNow Agent para criar ativos, pesquisar ativos e receber ativos de uma ordem de compra.

Criar um ativo

Use o app ServiceNow Agent para criar um registro de ativo verificando o ativo.

Antes de Iniciar
Baixe o app ServiceNow Agent na Apple App Store ou na Google Play Store.

Função necessária: asset

Tradução automática

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

O plug-in Compras (com.snc.procurement) precisa ser instalado para obter os recursos de aquisição no app do ServiceNow Agent.

Tradução automática

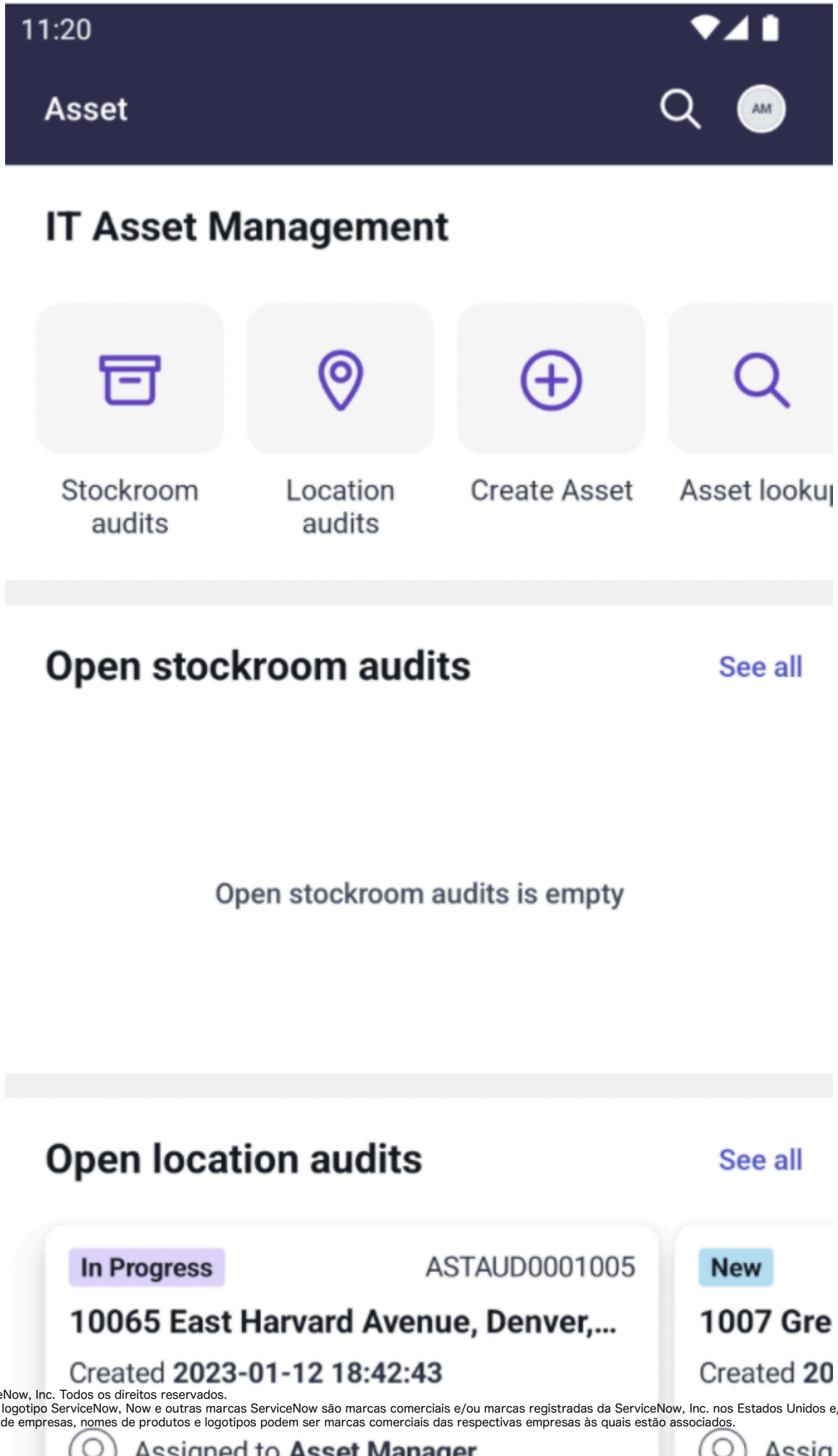
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegue até **Ativo** e toque em **Criar ativo**.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

2. Verifique o número de série do ativo ou a etiqueta do ativo e toque em **Pesquisar**.
   Um registro de ativo será exibido se o ativo existir em sua instância da ServiceNow. Isso é para garantir que você não crie registros de ativos duplicados.
3. **Opcional:** Para atualizar um ativo existente, selecione o ativo e toque em **Atualizar ativo**.
4. Se nenhum registro de ativo existente for encontrado, toque no ícone de ação no canto superior direito e selecione **Criar ativo**.
5. Verifique ou insira valores para os campos **Etiqueta do ativo**, **Número de série**, **Modelo** (não relacionado a software), **Depósito**, **Estado** e **Subestado**.
6. Toque em **Enviar** para criar o ativo.

Pesquisa de ativos

Pesquise um registro de ativo em sua ServiceNow instância verificando o ativo.

Antes de Iniciar

Função exigida: ativo

Procedimento

1. Navegue até **Asset** and tap **Asset lookup**.
2. Verifique a etiqueta do ativo e toque em **Pesquisar**.
3. Um registro de ativo será exibido se o ativo existir em sua instância ServiceNow.
   Você pode selecionar o ativo existente para atualizá-lo ou criar um incidente relacionado a ele.

Receber ativos de uma ordem de compra

Verifique os ativos de uma ordem de compra (OC) para verificar se você recebeu todos os ativos do pedido.

Antes de Iniciar

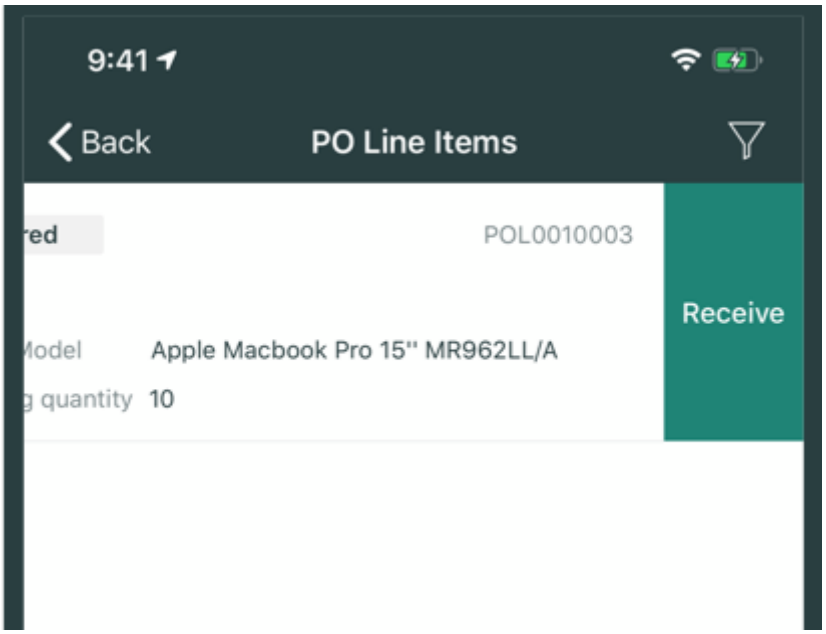
Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegue até **Compras** e clique em **Pedidos de compra Próximos 30 dias**.
2. Selecione uma ordem de compra.
3. Toque em **Lista relacionada**.
4. Toque no ativo de **Itens de linha de OC** que você solicitou e deslize **Receber** para receber o ativo.

Tradução automática

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



5. Se você precisa receber apenas uma compra, no formulário de recebimento, verifique o código QR para a etiqueta do ativo ou o número de série.
6. Se você precisar receber várias compras, no formulário Receber, toque em **Verificar próximo item** até verificar todas as compras.
7. Toque em **Enviar**.

Resultado
A ordem de compra está marcada como recebida.

aplicativo Now Mobile

Use o aplicativo Now Mobile para exibir os ativos atribuídos a você, para relatar quaisquer problemas com seus ativos e para receber remotamente novos ativos. Crie incidentes para relatar quaisquer problemas com seus ativos ao seu departamento de TI.

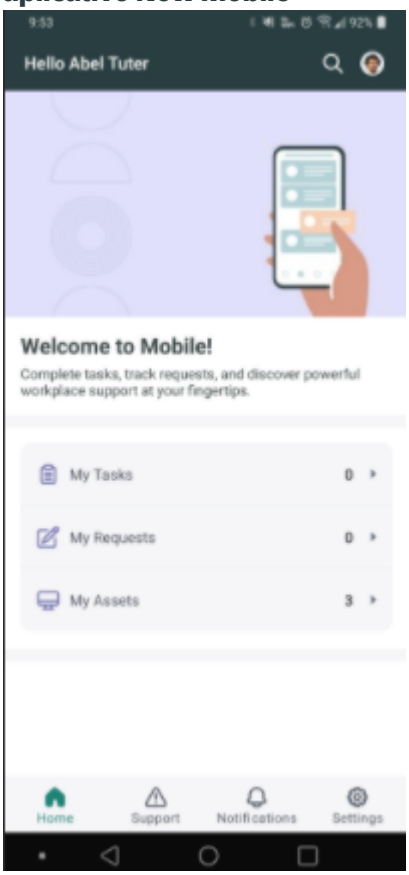
Baixe o aplicativo Now Mobile na Apple App Store ou na Google Play Store.

O aplicativo Now Mobile fornece diferentes serviços para tarefas e solicitações.

Tradução automática

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

aplicativo Now Mobile



Para exibir todos os ativos atribuídos a você, navegue até **Meus Itens** > **Meus Ativos** > **Hardware**. A guia mostra os ativos que têm o campo Estado definido como Em trânsito ou Em uso, Subestado definido como Reservado e o campo Reservado para definido como o seu nome. Você pode criar um incidente para um ativo que está em uso.

Quando você estiver fora do escritório, poderá receber remotamente um ativo que está em trânsito. Verifique o código QR da etiqueta do ativo para que você possa notificar automaticamente o departamento de TI de que recebeu o ativo.

Gerenciamento de ativos e IC

O gerenciamento de ativos e itens de configuração (IC) se refere à criação de ativos, à definição de estados e subestados apropriados, à sincronização de ativos e ICs, ao gerenciamento de consumíveis e à descontinuação de ativos.

Relacionamento entre ativo e IC

É importante gerenciar o relacionamento entre ativos e ICs associados. Os ativos são rastreados com a aplicação Gestão de ativos , que se concentra nos aspectos financeiros da propriedade. Os itens de configuração são armazenados no CMDB, que é usado para rastrear itens e disponibilizá-los para os usuários.

Quando um ativo tem um item de configuração correspondente, o registro do ativo e o registro do item de configuração são mantidos sincronizados com duas regras de negócios.

- `Update CI fields on change` (na tabela Ativo [alm_asset])
- `Update Asset fields on change` (na tabela Item de configuração [cmdb_ci])

Tradução automática

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

Nota:
Ativos e ICs podem ser sincronizados somente se forem mapeados logicamente.

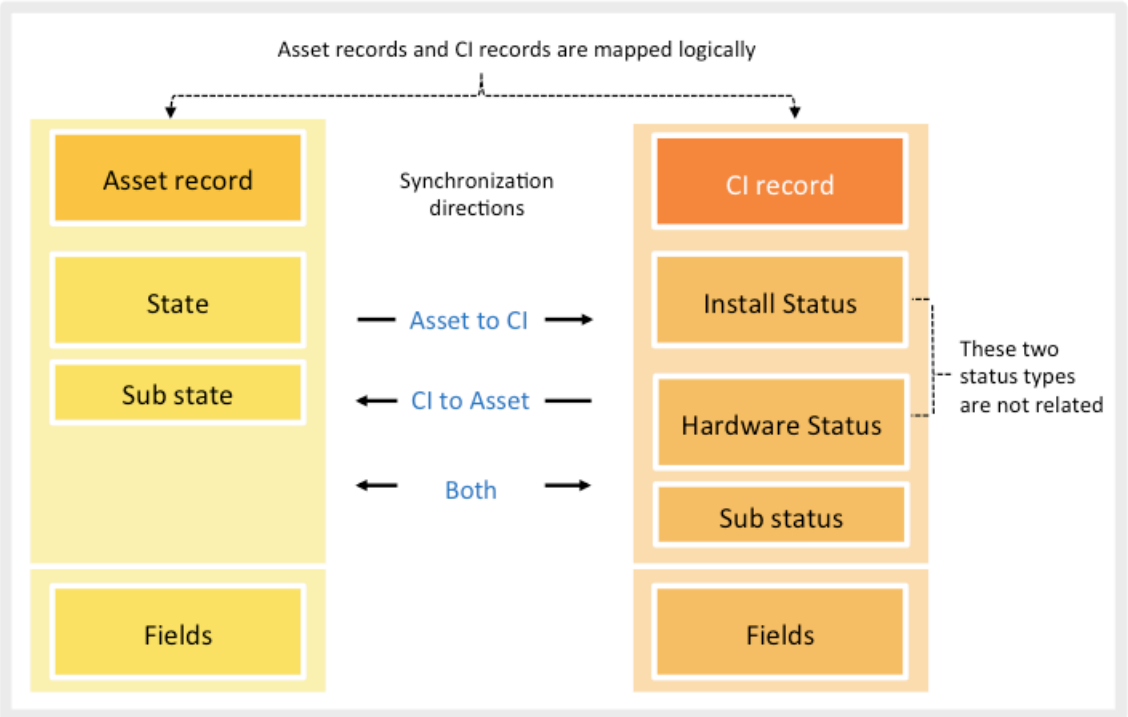
Mapeamento e sincronização de IC de ativo

O campo Estado do registro do ativo e o campo Status do registro do IC são sincronizados para que as alterações feitas em um formulário ativem o gatilho da mesma atualização no formulário correspondente, garantindo a emissão de relatórios consistentes.

Nota:
O Now Platform sincroniza atualizações entre ativos e itens de configuração somente se o ativo e o item de configuração estiverem apontados um em direção ao outro.

O diagrama a seguir ilustra o conceito de mapeamento e sincronização de IC de ativo.

Visão geral da sincronização e do mapeamento de ICs e ativos



Visão geral do processo de sincronização e mapeamento de ativos de IC

- O estado do ativo e o status do IC não são mapeados individualmente. Em vez disso, eles são mapeados para a contraparte mais lógica na outra tabela. Por exemplo, para um ativo de hardware definido para o estado **Em estoque - Descarte pendente**, o IC correspondente é definido como **Em disposição** sem subestado.
- Esta sincronização acontece entre o campo Estado do ativo e os seguintes campos de IC:
  - Campo de status de instalação: o status de instalação não tem um status secundário e deve ser usado para ICs que não sejam de hardware.
  - Campos de Status de Hardware e Substatus: o Status de Hardware é visível somente para IC de Hardware.
- Impulsione as mudanças atualizando o estado no formulário do Ativo. A sincronização de IC de ativo pode ser orientada das seguintes maneiras:

Tradução automática

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

- Sincronização de ativo para IC: a mudança para o status do ativo atualiza o status de instalação do IC mapeado logicamente ou o status e o substatus do hardware.
- IC para ativo: a mudança para o status de instalação do IC ou o status do hardware atualiza os estados e subestados do ativo mapeado logicamente.

- Para um hardware IC CMDB, se ambos Status do hardware e instalar status é atualizado, a mudança de status de hardware é considerado para mapear o estado correspondente do ativo.
- O status de instalação e o status do hardware de ICs funcionam independentemente, portanto, os dois campos não estão relacionados. A mudança de status do hardware do IC não muda o status de instalação do IC e vice-versa. Para evitar confusão, não é recomendável manter os dois status do hardware do IC do CMDB.

Lista de campos que são sincronizados entre Ativo e IC

Ao modificar qualquer um dos seguintes campos no registro de ativo ou CI, o mesmo campo no registro correspondente é atualizado automaticamente (exceto o campo **Custo**, que é somente informativo no registro de CI).

Veja, a seguir, uma lista dos campos sincronizados.

- Etiqueta do ativo
- Atribuído
- Atribuído a
- Submetidos a check-in
- Submetido a check-out
- Empresa
- Custo (sincroniza em apenas uma direção: ativo para IC)
- Centro de custos
- Data de entrega
- Departamento
- Vencimento em
- Vencimento
- Conta GL
- Data da instalação
- Número da fatura
- Justificativa
- ID de locação
- Local
- Endereço MAC
- Gerenciado por
- Modelo (model_id em IC)
- Data do pedido
- Pedido recebido

Tradução automática

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

- Solicitado
- Pertence a
- Número da OC
- Data de aquisição
- Comprados
- Número de série
- Grupo de suporte
- Suporte de
- Fornecedor
- Vencimento da garantia

Sincronização de ativos, IC e IBI

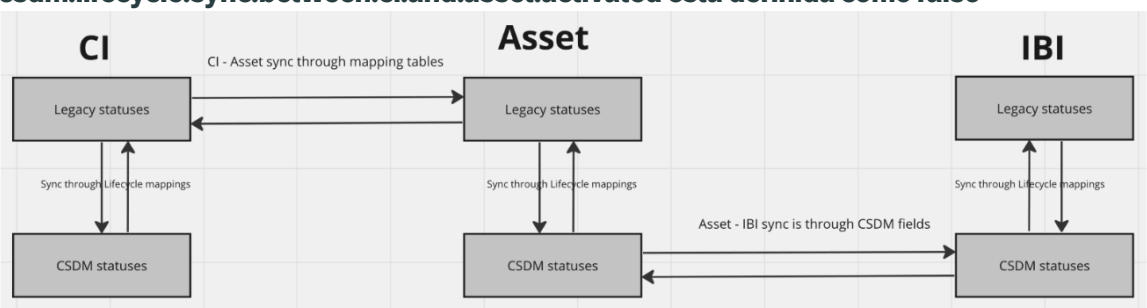
Qualquer item fornecido como um serviço ou vendido ao cliente é rastreado como um Item-base de instalação (IBI). A tabela Categoria do modelo associa ativo, IC e item-base de instalação (IBI). A sincronização entre o ativo e o IBI ocorre através dos campos Status e Fase do ciclo de vida do CSDM.

Quando o plug-in CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) é ativado na instância ServiceNow, a sincronização dos campos de ciclo de vida CSDM entre o ativo e o IC depende da propriedade do sistema *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated*. Se você estiver atualizando para a versão Xanadu, esta propriedade do sistema será definida como **falsa** por padrão. A sincronização entre o ativo e o IC acontece de uma das seguintes maneiras:

- Quando a propriedade do sistema é definida como **falsa**, a sincronização dos campos de ciclo de vida CSDM é feita através dos campos legados Estado e Subestado.
- Quando a propriedade do sistema é definida como **verdadeiro**, os campos CSDM Fase do ciclo de vida e Status são sincronizados diretamente.

Nota:
Se você estiver ativando o plug-in CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) na sua instância ServiceNow pela primeira vez e tiver Estados e Subestados personalizados para o ativo ou IC, não deixe de configurar o mapeamento entre os campos legados e os campos de ciclo de vida CSDM. Para mais informações, consulte Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets .

Sincronização de ativo, IC e IBI quando a propriedade do sistema csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated está definida como falso



Sincronização de atualizações de Ativo para IBI e IC

Tradução automática

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

As atualizações feitas no campo Estado ou Subestado de um Ativo são sincronizadas com o IBI e o IC associados. Por exemplo, quando o campo Estado do ativo é atualizado para Em uso, a sincronização acontece da seguinte forma.

- A Fase do ciclo de vida e o Status da fase do ciclo de vida do Ativo são definidos como Operacional e Em uso. Esses valores de campos são sincronizados com os campos Fase e Status do Ativo IBI.
- Os campos Status e Substatus do IC mudam para Instalado e Em uso.

Sincronização de atualizações de IBI para ativo e IC

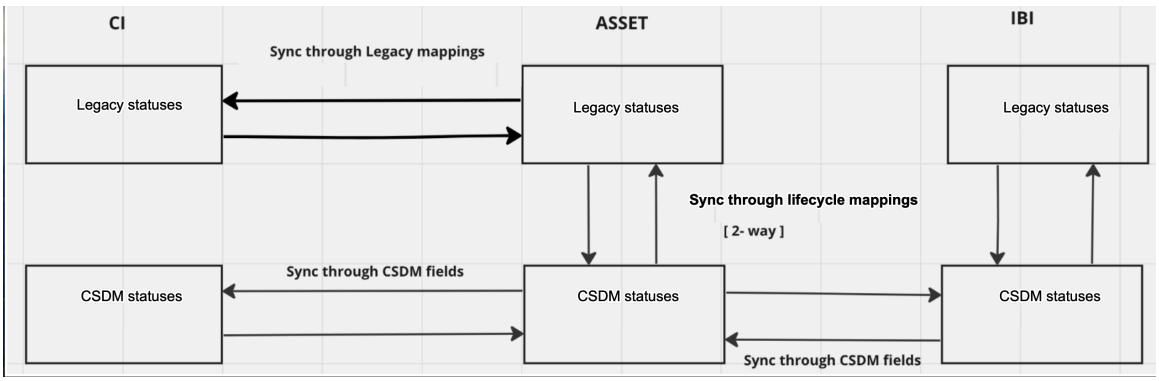
As atualizações feitas nos campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida de um Ativo IBI são sincronizadas com os campos Estado e Subestado legados do ativo por meio dos campos CSDM. Os campos legados do ativo são sincronizados com o IC associado. Por exemplo, quando os campos de Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida de um Ativo IBI são atualizados para Defeituoso e Em estoque, a sincronização acontece da seguinte forma.

1. A Fase do ciclo de vida e o Status da fase do ciclo de vida do Ativo mudam para Em estoque e Defeituoso. Esses valores de campos são sincronizados com os campos Estado e Subestado do Ativo.
2. Os campos Estado e Subestado do Ativo são então sincronizados com os campos correspondentes do IC associado.

Sincronização de atualizações de IC para Ativo e IBI

As atualizações feitas nos campos Status e Substatus de um IC são sincronizadas com os campos correspondentes do Ativo. Os campos legados do Ativo são então sincronizados com os campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida do Ativo IBI por meio dos campos CSDM. Por exemplo, quando os campos Status e Substatus de um IC são atualizados para Descontinuado e Doado, os campos correspondentes do Ativo mudam. As mudanças do Ativo são sincronizadas com o Ativo IBI e os campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida são alterados para Fim da vida útil e Descontinuado.

Sincronização de ativo, IC e IBI quando a propriedade do sistema csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated está definida como verdadeiro



Sincronização de atualizações de ativo para IC e IBI

As atualizações feitas nos campos legados Estado e Subestado do ativo são sincronizadas entre o ativo e o IC da seguinte forma:

Tradução automática

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

- As atualizações feitas nos campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida do ativo são atualizadas com valores que correspondem aos campos legados Estado e Subestado do ativo.
- Os campos Estado e Subestado do Ativo são então sincronizados diretamente com os campos legados correspondentes do IC associado.
- Os campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida do ativo são então sincronizados diretamente com os CSDM campos correspondentes do IC associado.

No entanto, a sincronização de atualizações do ativo para o IBI é somente por meio dos CSDM campos de ciclo de vida.

Sincronização de atualizações de IBI para Ativo e IC

As atualizações feitas nos campos Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida do IBI são sincronizadas da seguinte forma:

- Os campos legados de Estado e Subestado do ativo são sincronizados através dos campos CSDM.
- Os campos legados do ativo são sincronizados com os campos legados do IC associado.
- os campos Fase do ciclo de vida e Status do ativo são sincronizados diretamente com os CSDM campos correspondentes do IC associado.

Sincronização de atualizações de IC para ativo e IBI

As atualizações feitas nos campos Fase do ciclo de vida e Status de um IC são sincronizadas da seguinte forma:

- os campos Fase do ciclo de vida e Status do IC são sincronizados diretamente com os CSDM campos correspondentes do ativo.
- Os campos legados do ativo são atualizados com os valores correspondentes aos campos CSDM.
- Os campos legados do ativo são então sincronizados com os campos correspondentes do IC.
- Os campos legados de IBI são sincronizados com o ativo através dos CSDM campos de ciclo de vida.

Sincronização de ativo e IC por meio de endereço MAC

A sincronização entre o ativo e o IC pode ser obtida usando o campo de **endereço MAC** (mac_addr) na tabela Ativo [alm_asset], além do número de série. Um IC pode ter vários endereços MAC. A tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] armazena todos os endereços MAC e também tem um campo de referência para a tabela de IC [cmdb_ci]. Portanto, o relacionamento entre o endereço MAC e o IC é mantido.

Sincronização de ativo para IC

Quando um ativo é criado com um endereço MAC, a sincronização acontece da seguinte forma:

1. Um IC é criado.
2. Um registro para o endereço MAC correspondente é criado na tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] com uma referência ao IC.

Tradução automática

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

Quando o endereço MAC de um ativo é atualizado, o registro existente na tabela do Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] não é atualizado. Em vez disso, um novo registro é criado na tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].

Sincronização de IC para ativo

Quando um IC é criado com um endereço MAC, a sincronização acontece da seguinte forma:

1. Um ativo foi criado.
2. O endereço MAC do IC é copiado para o ativo.

Se houver um IC, o ativo associado será atualizado com o endereço MAC somente se o ativo ainda não o tiver.

Regras para gerar nomes de IC

Um nome de IC segue um formato que se baseia nas seguintes condições:

Condições e nome do IC

Condição	Formato do nome do IC
O ativo tem um número de série	Concatenação de número de série e nome do modelo separados por hífen. Por exemplo, SN123 - DemoModel.
O ativo tem um número de série e um endereço MAC	Concatenação de número de série e nome do modelo separados por hífen. Por exemplo, SN123 - DemoModel.
O ativo não tem número de série, mas tem um endereço MAC	Concatenação de endereço MAC e nome do modelo separados por hífen. Por exemplo, 88-22-33-66-888-AB - DemoModel.
O ativo não tem número de série e endereço MAC	Nome do modelo

Sempre que houver atualizações nos campos de **número de série** ou **endereço MAC**, o nome do IC será sincronizado somente nas seguintes condições:

- O nome do IC não é atualizado manualmente.
- A origem Descoberta é *SNassetmanagement*, o que significa que o IC é criado a partir de um ativo.
- O nome do IC não foi modificado por CMDB.

Propriedades de criação de ativo e CI

glide.create_alm_asset.async

A propriedade do sistema *glide.create_alm_asset.async* controla se os ativos são criados imediatamente quando um item de configuração (IC) é criado ou após um atraso. Um atraso na criação do Ativo permite que um grande número de ICs seja criado rapidamente. Quando esta propriedade é definida como **verdadeira**, os ativos são criados pelo *Asset - Create asset delayed sync* trabalho agendado que é executado a cada 15 minutos. Exiba o status do trabalho agendado na tabela Log de trabalho do ativo [asset_job_log]. Para exibir ativos aguardando para serem criados e erros de criação de ativos, navegue até **Ativo** > **Administração** > **Fila de criação de ativo**. Para reprocessar

Tradução automática

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

um erro, atualize o estado de **Erro** para **Pronto**. Na próxima vez em que o trabalho agendado for executado, ele tentará criar o ativo novamente.

Quando a *glide.create_alm_asset.async* propriedade é definida como **falsa**, os ativos são criados imediatamente a partir de ICs.

Nota:
Se você fizer upgrade para Yokohama a partir de Orlando ou anterior, o valor padrão dessa propriedade será **falso**. Antes de atualizar esta propriedade, revise seus processos que dependem de um valor de ativo presente em um IC e faça as mudanças necessárias para contabilizar a criação de ativo atrasada.

glide.asset.create_ci_with_ire

A propriedade do sistema *glide.asset.create_ci_with_ire* permite CIs a ser criado a partir de ativos usando o ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) motor Identificação e Reconciliação (IRE). Esta propriedade afeta as classes de IC que têm uma regra de identificação no número de série e não têm relacionamentos dependentes com outras classes de IC.

Nota:
Esta propriedade é aplicável a classes de IC que são estendidas da classe de IC de hardware [cmdb_ci_hardware].

Os ICs criados com o IRE são nomeados usando o formato Número de série - Nome do modelo e a origem é SNAssetManagement. O campo **Número de série** é necessário em ativos com categorias de modelo que correspondem a essas classes de IC. A criação de ativo falhará se seu número de série estiver presente em um IC ou ativo existente. O campo **Número de série** também é necessário para receber itens de linha da ordem de compra para categorias de modelo que correspondem a essas classes de IC. O campo **Número de série** não é necessário para criar ativos pré-alocados, mas o número de série deve ser fornecido quando o ativo for alocado.
O valor padrão desta propriedade será falso se você fizer upgrade para Yokohama de Orlando ou anterior. Antes de atualizar essa propriedade, revise as personalizações no campo Número de série e quaisquer integrações ou fluxos que usam um número de série existente para criar um ativo.

Outras propriedades do sistema referentes a Ativos e ICs

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

Os campos de ativo e IC são sincronizados com base nos mapeamentos definidos nas tabelas de mapeamento relevantes. Buscar esses mapeamentos na atualização de um ativo ou IC impacta o desempenho. A propriedade do sistema *sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* permite que você armazene em cache os seguintes mapeamentos:

- Campos de Ativo e IC
- Estado do ativo e status de instalação do IC
- Estado do ativo e status de hardware do IC

A menos que não haja mudanças nas tabelas de mapeamento, esses mapeamentos em cache são obtidos durante a sincronização, resultando em um desempenho aprimorado do sistema.

Tradução automática

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

Criar Ativos

Crie ativos de hardware, software, consumíveis, pacote, palete, móveis e de instalação usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Criar um ativo.

2. No formulário de campos de registro do ativo, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Asset record fields .

3. Envie ou salve o formulário de ativo.

Descontinuar ativos

Você pode desativar um ativo a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de alterar o estado de um trunfo para **Descontinuado**, o campo **Subestado** está ativo. Quando você desativa um ativo, o status dos ICs relacionados também muda para **Desativado**. A seleção de um subestado não é obrigatória, mas pode ser útil para rastreamento e emissão de relatórios.

Nota:
Quando você altera manualmente o estado do ativo de **Descontinuado** para qualquer outro valor, como **Em uso,** o ativo se torna ativo novamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos**.
2. Em **Estado**, selecione **Descontinuado**.
3. **Opcional:** Em **Subestado**, selecione **Descartado**, **Vendido**, **Doado** ou **Crédito do fornecedor**.
4. Clique em **Atualizar**.

Excluir ativos

Você pode excluir um ativo a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Nota:
Se um ativo fizer parte de um pacote de ativos, o ativo não poderá ser excluído.

Função necessária: asset

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma confirmação deve ser aceita antes que o ativo e os componentes sejam excluídos permanentemente. Se um IC e um ativo estiverem vinculados, a exclusão de um também excluirá o outro.

Exclua um ativo somente para limpar erros. Para fins de rastreamento, o método correto para gerenciar um ativo que não está mais em uso é alterar o estado do ativo para **Descontinuado**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos**.
2. Marque a caixa de seleção à esquerda do **Nome**do ativo.
3. Na **lista de seleção Ações** abaixo da lista, selecione **Excluir**.

Mapear ativos e campos de CI

Quando você mapeia os campos de ativo e de CI, a sincronização ocorre em ambas as direções. As mudanças no ativo ou no registro de CI são atualizadas no registro mapeado logicamente. Você pode sincronizar mapeamentos personalizados e mapeamentos fornecidos com a instância base.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou asset

Nota:
Se você fez upgrade de uma versão anterior e personalizou o script `AssetAndCISynchronizer` include antes da atualização, deverá substituir a personalização e recriar os mapeamentos personalizados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mapear condicionalmente os campos para sincronização. Por exemplo, você pode mapear o campo Local somente para um ativo de hardware e não para um ativo de software. Portanto, quando um ativo é atualizado, o **campo Local** é sincronizado somente para o ativo de hardware.

Nota:
Você não pode mapear os campos de ativo e IC se o valor do ativo estiver presente somente na tabela Hardware [alm_hardware] e não na tabela Ativo [alm_asset].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Administração** > **Mapeamento de Campo de IC de Ativo** e clique em **Novo**.
2. Na lista de **Campo ativo**, selecione o campo.
   Esta lista se refere à tabela alm_asset.
3. Selecione o campo logicamente associado na lista **Campo de item de configuração** relacionado à tabela cmdb_ci.
4. Para criar condições para o mapeamento, clique no link relacionado à **Exibição avançada.**
   - Para especificar condições para sincronizar o campo de ativo com o campo de CI, use o construtor de **Condição de mapeamento de ativo.**
   - Para especificar condições para sincronizar o campo de ativo com o campo de CI, use o construtor de **Condição de mapeamento de ativo**.

Tradução automática

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

5. Marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o mapeamento.
6. Selecione **Enviar**.

Mapear estado de ativo e status de instalação de IC

Mapeie os campos **Estado** e **Subestado** do ativo para o campo **Status de instalação de IC**. O campo **Subestado** do campo **Status de instalação** de IC não deve ser usado para ICs de hardware.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou asset

Nota:
Se você fez upgrade de uma versão anterior e personalizou o script `AssetAndCISynchronizer` include antes do uprade, deverá substituir a personalização e recriar os mapeamentos personalizados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A sincronização de ativos não atualiza este campo quando os ativos de hardware são atualizados. Ao criar o mapeamento, você pode definir a direção de sincronização de Ativo para IC, mas não de IC para Ativo. Para classes de IC que não sejam de hardware, você pode definir a sincronização em ambas as direções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Administração** > **Mapeamento de status de instalação de IC de ativo**.
   Por padrão, somente os mapeamentos personalizados são exibidos. A lista de mapeamentos usa a condição de filtro **[Out of the box] [is] [False]**.
2. Clique em **Novo**.
3. Na lista **Estado do Ativo**, selecione o estado que você deseja mapear.
4. **Opcional:** Se disponível, selecione um subestado na lista **Subestado de ativo**.
   Alguns dos estados de ativo não têm um subestado.
5. Na lista **Status do item de configuração**, selecione o status do IC associado logicamente que deseja mapear.
6. Na lista **Direção da sincronização**, selecione a direção na qual você deseja direcionar a sincronização.
7. Marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o mapeamento.
8. Clique em **Enviar**.

Mapear estado do ativo e o status do hardware IC

Mapeie os campos **Estado** e **Subestado** do ativo para o campo **Status do hardware IC**. Não use o campo **Substatus** em ICs de hardware porque a sincronização de IC não atualiza o campo quando os ativos são atualizados. Ao criar o mapeamento, você pode definir a direção de sincronização do ativo, IC ou ambos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou asset

Nota:
Se você fez upgrade de uma versão anterior e personalizou o script `AssetAndCISynchronizer` include antes do upgrade, deverá substituir a personalização e recriar os mapeamentos personalizados.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os campos **Status da Instalação** e **Status do Hardware** de um IC são independentes um do outro. Não há correlação entre eles. Uma alteração no campo **Status de hardware** não altera o campo **Status de instalação do CI** e vice-versa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Administração** > **Mapeamento de Status de Hardware de IC de Ativo**.
   Por padrão, somente os mapeamentos personalizados são exibidos. A lista de mapeamentos usa a condição de filtro **[Out of the box] [is] [False]**.
2. Clique em **Novo**.
3. Na lista **Estado do ativo**, selecione o estado que você deseja mapear.
4. **Opcional:** Se disponível, selecione um subestado na lista **Subestado de ativo**.
   Alguns dos estados de ativo não têm um subestado.
5. Na lista **Status do item de configuração**, selecione o estado do CI associado logicamente que você deseja mapear.
6. **Opcional:** Se disponível, selecione um subestado na lista de **Substatus do item de configuração**.
   Alguns dos status de CI não têm um substatus.
7. Na lista **Direção da sincronização**, selecione a direção na qual você deseja direcionar a sincronização.
8. Marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o mapeamento.
9. Clique em **Enviar**.

Gerenciar vários ativos por meio de classes de ativos

As classes de ativo padrão são Hardware, Licença de software, Consumível, Pacote, Direitos de software e Instalação. Essas classes gerais podem ser usadas para gerenciar vários ativos.

Se as classes gerais fornecidas não forem apropriadas para um grupo específico de ativos, considere a criação de uma nova classe de ativos. Por exemplo, uma frota de carros pode ser rastreada em uma classe de ativo personalizada chamada de veículo. Antes de criar novas classes de ativos, analise as necessidades de negócios para ver se as classes gerais podem ser usadas. Gerenciar muitas classes de ativos pode ser difícil de manter.

A funcionalidade interna permite que você use classes de ativos para rastreamento financeiro, em um pacote de modelo e como um ativo pré-alocado.

Criar uma classe de ativo

Criar uma classe de ativo requer a definição de uma nova tabela e a criação de uma aplicação e módulo correspondentes e, em seguida, a adição da nova classe de ativo a categorias de modelo novas ou existentes. As classes de ativo padrão são Hardware, Licença de software e Consumível. Essas classes gerais podem ser usadas para gerenciar vários ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset ou contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se as classes gerais não forem apropriadas para um grupo específico de ativos, considere a criação de uma classe de ativos. Por exemplo, uma frota de carros pode ser rastreada em uma classe de ativo personalizada chamada de veículo. Antes de criar classes de ativos,

Tradução automática

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

analise as necessidades de negócios para ver se as classes gerais podem ser usadas. Um grande número de classes de ativos pode ser difícil de manter.

A funcionalidade interna permite que você use classes de ativos para rastreamento financeiro, em um pacote de modelo e como um ativo pré-alocado.

Certifique-se de que as categorias de modelo contenham modelos. Use o formulário Tabela para estender uma tabela existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas** > **Criar tabela** e preencha os campos de formulário Tabela com informações sobre a nova tabela.

Campo	Descrição
Rótulo	Nome de exibição da tabela que pode ser localizada. Por exemplo, uma frota de carros pode ser rastreada em uma classe de ativo personalizada chamada Veículo.
Nome	Nome interno da tabela que não pode ser alterado posteriormente. Por exemplo, a classe de ativo Veículo pode ser nomeada alm_u_vehicle.
Tabela de extensões	Tabela da qual a nova tabela herda campos. A tabela Ativo (alm_asset) pode ser estendida para criar uma classe de ativo personalizada.
Aplicação	Aplicativo que usa o registro.
Criar módulo	Marque a caixa para criar um módulo.
Criar módulo para celular	Marque a caixa para criar um módulo para celular
Adicionar módulo ao menu	Menu que o módulo exibe.
Nome do novo menu	Nome do novo menu

2. Clique em **Enviar**.
3. Navegue até a nova aplicação (por exemplo, **Ativo** > **Veículo**) e clique em **Novo**.
4. Configure o formulário para incluir **Modelo**, **Categoria do modelo** e **Quantidade**.
5. Crie uma categoria de modelo e adicione a classe de ativo que você criou ao campo **Classe de ativo**.
6. Crie modelos e adicione-os à categoria de modelo.

O que Fazer Depois

Agora que a categoria de modelo (associada à nova classe de ativo) e os modelos foram criados, gerencie os modelos como ativos. Por exemplo, use o modelo em um pacote.

Adicionar depreciação a um ativo

Depreciação é a redução no valor de um ativo ao longo do tempo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de depreciação pode ser adicionada aos ativos de hardware. Com base nas informações especificadas no registro do ativo, o Now Platform calcula o valor de depreciação usando o trabalho agendado **Calcular Depreciação**. As seguintes propriedades do sistema determinam quando o trabalho agendado **Calcular Depreciação** deve ser acionado para calcular o valor de depreciação:

- A propriedade do sistema *sn_itam_depreciation_job_last_run* armazena a data em que o trabalho agendado **Calcular Depreciação** foi executado pela última vez.
- A propriedade do sistema *sn_itam_trigger_depreciation_job_after_days* determina a frequência (em dias) na qual o trabalho agendado **Calcular Depreciação** deve ser acionado.

> **Nota:**
> Por padrão, esta propriedade do sistema é definida como **7**. Portanto, o trabalho agendado **Calcular Depreciação** é executado semanalmente para calcular o valor de depreciação.

O Now Platform calcula a **Data residual** somente leitura e os campos de **Valor residual** com base nos campos **Custo**, **Depreciação** e **Data efetiva de depreciação**. Por exemplo, se o **Custo** do ativo for de US$ 1000,00, o método de depreciação em **Linha Reta** estiver selecionado, e exatamente dois anos se passaram, o **Valor residual** será US$ 500,00.

Quando um ativo está no estado **Em uso**, o formulário do ativo preenche uma data efetiva de descontinuação.

Para obter mais informações sobre ativos fixos e depreciação, consulte Usando a depreciação com ativos fixos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Ativos de hardware**.
2. Selecione um ativo
3. Preencha os campos **Depreciação**, **Data efetiva de depreciação**, **Valor residual** e **Coberto por ativo fixo**, conforme descrito em Criar ativos.
   Considere estes pontos.
   - Se a data efetiva de depreciação estiver no futuro, a depreciação será 0 e o valor residual atual será o preço de compra original. O sistema não começa a calcular a depreciação até que a data de efetivação seja atingida.
   - O valor de recuperação deve ser menor ou igual ao custo do ativo. Se um valor de recuperação maior do que o custo for inserido, uma mensagem de aviso será exibida e o registro não poderá ser salvo.
4. Mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Selecione **Calcular depreciação**.
   Os campos **Data residual**, **Valor residual** e **Valor depreciado** são calculados automaticamente.

> **Importante:**
> O trabalho agendado **Calcular Depreciação** calcula o valor de depreciação semanalmente. Se você executar esta etapa antes da próxima data de execução do trabalho agendado, o valor de depreciação calculado recentemente será exibido.

Tradução automática

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

Criar Ativos

Você pode gerenciar os ativos de licença de software da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os exemplos incluem uma licença para usar uma única cópia de um programa de software de desktop e uma licença corporativa para instalar um programa de software em vários computadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Ativos de Licença** e clique em **Novo**.
2. No campo **Direitos**, digite o número de atribuições a serem concedidas por esta licença.
3. Preencha o formulário conforme descrito em Criar Ativos.

Definir estados e subestados de ativos

Use estados e subestados de ativos para rastrear ativos com precisão e em um nível detalhado.

Antes de Iniciar
Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Boas informações de ativos ajudam você a emitir relatórios, controlar ativos e reduzir custos. Por exemplo, o registro de itens ausentes usando os **campos Estado** e **Subestados** permite executar relatórios e analisar as informações. Você pode usar essas informações para reduzir custos.

Dica:
Você não deve modificar valores de estado. Se os valores de estado forem compatíveis e definidos pelo processo, você poderá modificar os subestados.

Alguns dos valores de subestado estão disponíveis com mais de um estado. Por exemplo, o subestado **Descarte pendente** está disponível com o estado **Em estoque**, **Em trânsito** e **Descontinuado**. A combinação dos campos **Estado** e **Subestado** fornece as informações corretas de acompanhamento de ativos. Por exemplo, um ativo que está **Em estoque** e **Descarte pendente** indica que o ativo não é mais usado e está no depósito aguardando para ser descartado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos**.
2. Selecione um ativo
3. Edite os campos **Estado** e **Subestado**.

Definições de estados e subestados de ativos

Estado	Subestados Disponíveis	Anotações
Encomendado	Nenhum	O ativo foi solicitado, mas não foi recebido.

Tradução automática

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

Estado	Subestados Disponíveis	Anotações
Em estoque	○ Disponível: o ativo está disponível para uso. ○ Reservado: o ativo está reservado para um usuário que o solicitou por meio de uma solicitação de fornecimento. ○ Defeituoso: o ativo está com defeito ou inoperante. ○ Reparo pendente: o ativo com defeito está marcado para reparo pelo fornecedor. ○ Instalação pendente: o ativo ainda não foi instalado. ○ Descarte pendente: o ativo está marcado para descarte porque não é mais necessário no depósito. ○ Transferência pendente: o ativo está sendo planejado para ser transferido por meio de uma ordem de transferência. ○ Pré-alocado: o ativo está pronto para ser alocado, mas não é um passivo financeiro até que seja alocado a um usuário. ○ Em espera: o ativo não está pronto para ser usado porque está aguardando algo. Por exemplo, a documentação necessária está pendente. ○ Retenção jurídica: o ativo é mantido em espera por alguns motivos jurídicos. ○ Quarentena: o ativo é mantido isolado no depósito. ○ Execução pendente: o ativo está funcional, mas aguardando condições	O ativo é armazenado em um depósito. O subestado indica se o ativo pode ser usado.

Tradução automática

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

Estado	Subestados Disponíveis	Anotações
	de negócios, como faturamento e aprovação. ○ Certificado pendente: o ativo está aguardando o certificado para descarte. ○ Retorno pendente: o ativo que está em leasing ainda não foi devolvido. ○ Teste: o ativo está na fase de testes e ainda não está operacional. ○ Fim do suporte: o ativo não recebe mais nenhum suporte por meio de incidentes ou contratos. ○ Descontinuação pendente: o ativo atingiu o fim da vida útil e pode ser vendido, descartado ou doado. ○ Revenda pendente: o ativo está aguardando revenda. ○ Avaliação pendente: o ativo ainda precisa ser avaliado ou avaliado para confirmar se pode ser usado.	
Em trânsito	○ Disponível: o ativo está disponível para uso. ○ Reservado: o ativo está reservado para um usuário que o solicitou por meio de uma solicitação de fornecimento. ○ Defeituoso: o ativo está com defeito ou inoperante. ○ Instalação pendente: o ativo ainda não foi instalado. ○ Descarte pendente: o ativo está marcado para descarte porque não é mais necessário no seu depósito. ○ Doação pendente: o ativo está marcado para doação porque não é	O ativo está sendo transportado.

Tradução automática

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

Estado	Subestados Disponíveis	Anotações
	mais necessário no seu depósito. ○ Pré-alocado: o ativo está pronto para ser alocado, mas não é um passivo financeiro até que seja alocado a um usuário. ○ Revenda pendente: o ativo está aguardando revenda.	
Em uso	○ Execução pendente: o ativo está funcional, mas aguardando condições de negócios, como faturamento e aprovação. ○ Fim do suporte: o ativo não recebe nenhum serviço de suporte. ○ Desativação pendente: o ativo está marcado para desativação porque não está mais em serviço. ○ Nenhum(a)	O ativo está em uso. Esta opção está disponível somente para não consumíveis.
Em manutenção	Nenhum	O ativo está sendo reparado ou em manutenção.
Retirado	○ Descartado: o ativo foi descartado porque atingiu o fim da vida útil. ○ Descarte pendente: o ativo está marcado para descarte porque está se aproximando do fim da vida útil. ○ Vendido: o ativo foi vendido. ○ Doado: o ativo é doado para uma instituição de caridade por meio de pedidos de doação de ativos. ○ Crédito do fornecedor: o ativo com defeito antigo é devolvido ao fornecedor para um ativo de substituição por meio da Autorização de devolução de mercadoria (RMA).	Defina o ativo para um estado Descontinuado quando ele atingir o fim da vida útil. Exclua registros de ativos somente se eles foram criados incorretamente.

Tradução automática

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

Estado	Subestados Disponíveis	Anotações
	○ Devolução do leasing: o ativo de hardware em leasing é devolvido antes do vencimento do contrato. ○ Obsoleto: o ativo está obsoleto e deve ser descartado. ○ RMA: o ativo com defeito é devolvido ou substituído pelo fornecedor por meio da Autorização de devolução de mercadoria (RMA). ○ Comprar: o ativo de hardware em leasing é comprado antes do vencimento do contrato. ○ Revenda pendente: o ativo está aguardando revenda.	
Ausente	○ Perdido ○ Roubado	Um ativo que está ausente ou perdido.
Criar	Nenhum	O ativo está sendo preparado. Este estado é usado durante a criação de um pacote de ativos. **Nota:** O hardware e os consumíveis não têm um estado de criação.

Tradução automática

Criar ativos fixos

Ativos fixos são contêineres que podem conter vários ativos. Os ativos fixos são normalmente rastreados no nível corporativo por um departamento financeiro ou de contabilidade, mas podem conter ativos de TI, como hardware e software.

A opção **Ativo fixo** no aplicativo de custo mostra os ativos de TI relacionados a um registro de ativo fixo. Este link pode ajudar a equipe de TI a se manter coordenada com o sistema de ativos corporativos. Os usuários com as funções financial_mgmt_admin e financial_mgmt_user podem criar ativos fixos. Depois de criar um ativo fixo e adicionar ativos, o valor residual pode ser calculado automaticamente.

Para criar um ativo fixo:

1. Navegar até **Custo** > **Ativos fixos**.
2. Clique em **Nova**.

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

3. Insira um nome para o ativo fixo.
4. Clique em **Enviar**.

Para adicionar ativos a um ativo fixo:

1. Navegar até **Custo** > **Ativos fixos**.
2. Clique em um ativo fixo.
3. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, clique em **Novo**.
4. Na lista **Coleção**, clique duas vezes em um ativo para adicioná-lo à **Lista de Ativos de Coberturas**.
5. Clique em **Salvar**.

Para somar os valores residuais de todos os ativos em um ativo fixo:

1. Navegar até **Custo** > **Ativos fixos**.
2. Clique em um ativo fixo.
3. Clique em **Soma do valor residual**.

   A plataforma ServiceNow calcula o **Valor residual**, o **Custo total** e a **Depreciação total** com base nas informações das seções **Financeiro** e **Depreciação** dos registros de ativos individuais.

Usar depreciação com ativos fixos

Você pode calcular a depreciação de um ativo fixo usando uma opção de cronogramas de depreciação. O cálculo da depreciação de um ativo fixo pode ajudar a equipe de TI a se coordenar com o sistema de ativo fixo corporativo para relatar a avaliação correta e o valor contábil.

Antes de Iniciar

Função necessária: financial_mgmt_admin ou financial_mgmt

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma nova programação de depreciação, selecione **Saldo decrescente** ou **Categoria** de depreciação em **Linha reta**. As duas categorias depreciam um ativo pelo mesmo valor geral durante o ciclo de vida do ativo, mas o fazem em cronogramas diferentes.

- **Saldo decrescente**: deprecia um ativo em um valor maior em períodos contábeis anteriores do que em períodos posteriores.
- **Linha reta**: deprecia um ativo em um valor igual a cada período contábil.

O exemplo a seguir mostra o valor depreciado em um ativo de US$ 10.000,00 ao longo de cinco anos usando os dois métodos diferentes.

Usar depreciação com ativos fixos

Ano	Saldo decrescente	Linha reta
1	US$ 5.000,00	US$ 8.000,00
2	US$ 2.500,00	US$ 6.000,00
3	US$ 1.250,00	US$ 4.000,00

Tradução automática

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

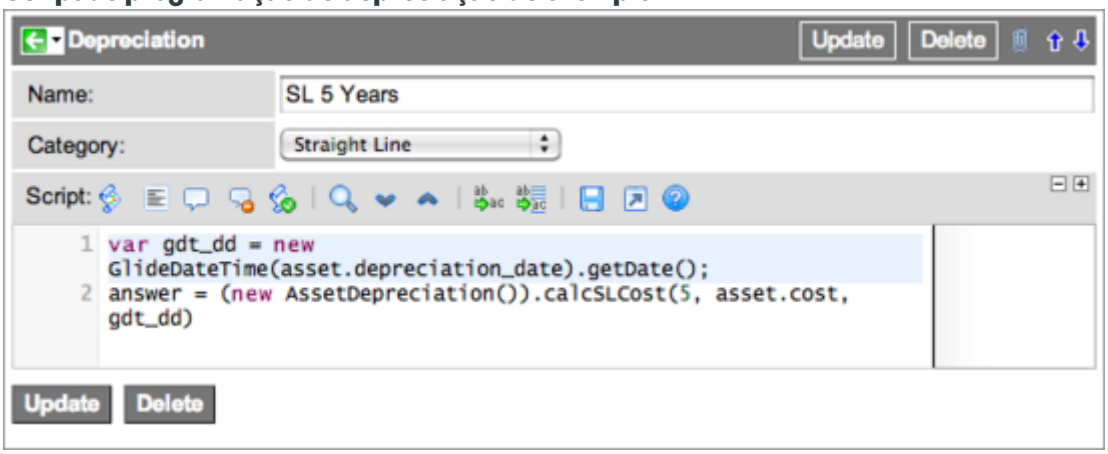
Usar depreciação com ativos fixos

Ano	Saldo decrescente	Linha reta
4	US$ 625,00	US$ 2.000,00
5	US$ 0	US$ 0

Procedimento

1. Para exibir uma programação de depreciação, navegue até **Gestão financeira** > **Depreciação** e clique em **Categoria**.
2. Para criar uma nova programação de depreciação, clique em **Novo**.
3. Insira um **Nome**.
4. Selecione uma **Categoria**.
5. Adicione um **Script** para calcular o valor de depreciação.

Script de programação de depreciação de exemplo



6. Clique em **Enviar**.
   A programação de depreciação agora está disponível no campo **Depreciação** no registro do ativo.

Ciclo de vida dos consumíveis

Consumíveis são ativos que não são rastreados individualmente, mas como um grupo do mesmo modelo.

O grupo de consumíveis tem uma ou mais das seguintes características.

- Mesmo local
- Mesmo estado
- Consumido pelo mesmo ativo, normalmente como acessórios ou peças

Alguns ativos consumíveis comuns incluem dispositivos de mouse, teclado de computador e lápis. O sistema base ServiceNow inclui a categoria de modelo **Consumível**. A primeira etapa para trabalhar com modelos é criar um modelo na categoria de modelo para um ativo consumível individual. Itens como monitores, teclados e mouses geralmente são rastreados como itens de consumo. Consumíveis não podem ser pré-alocados.

Tradução automática

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

Ativos consumíveis são armazenados na tabela Consumível [alm_consumable]. Os consumíveis seguem um ciclo de vida um pouco diferente de outros ativos.

Estágios de consumíveis

As fases do ciclo de vida dos consumíveis são as seguintes.

- Encomendado
- Em estoque
- Em trânsito
- Consumido
- Em manutenção
- Desativado
- Ausente

Exibir ativos consumíveis

Os consumíveis são rastreados como um grupo do mesmo modelo, mas você pode exibir consumíveis individuais no registro do modelo de consumível.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de Consumíveis**.
2. Abra um registro de modelo consumível.
3. Exiba consumíveis individuais na lista relacionada de **Consumíveis**.

Criar ativos consumíveis

Crie um consumível para rastrear um ativo como um grupo do mesmo modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Consumíveis** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de registro de consumíveis

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo.
Categoria do modelo	Categoria de modelo que controla se um ativo está vinculado a um IC.
Modelo	Modelo de produto do ativo.
Quantidade	Quantidade de itens que o ativo representa.
Geral	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	Estado atual do ativo
Primário	Ativo primário. Quando um ativo primário é definido, os campos **Atribuição** e **Estado** do ativo secundário são preenchidos automaticamente com base nos campos **Atribuição** e **Estado** do ativo primário e são somente leitura.
Classe	Tipo de ativo. O sistema define automaticamente a **Classe** como **Consumível**.
Tipo de gasto	O tipo de despesa. Escolhas das seguintes opções: ○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Subestado	Subestado do ativo.
Local	Localização do ativo.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo.
Descarte	
Número do pedido de descarte	Um número exclusivo atribuído à ordem de descarte de ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Fornecedor de descarte	O fornecedor atribuído para executar a ordem de baixa de ativos. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
ID do pedido de descarte do fornecedor	Número do pedido atribuído pelo fornecedor atribuído para executar a ordem de baixa do ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Data do descarte	A data em que o processo de pedido de descarte de ativo é concluído. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é desativado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele for desativado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.
Desativação programada	Data programada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Atividades	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas ao ativo.

2. Clique em **Enviar**.

Consumir ativos consumíveis

Para consumir ativos consumíveis, eles devem ter um estado **Em estoque** e um subestado **Disponível**.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Consumíveis**.
2. Clique no **Nome** de Exibição de um ativo consumível com um estado **Em estoque** e um subestado **Disponível**.
3. Clique em **Consumir**.
4. Insira a **Quantidade** a ser consumida.
5. Em **Ativo**, clique no ícone de pesquisa e selecione o ativo associado ao consumível.

   Example

   Por exemplo, um mouse rastreado como ativo consumível pode ser associado a um ativo não consumível, como um computador.
6. Em **Usuário**, clique no ícone de pesquisa e selecione um usuário associado ao consumível.
7. Clique em **OK**.

   No formulário **Consumível**, o campo **Quantidade** mostra o número reduzido. A lista Consumíveis contém dois registros para o consumível no depósito específico: um com um estado e subestado de **Em estoque** e **Disponível** (se você não consumiu a quantidade inteira) e um com um estado **Consumido**. Se um consumível não estiver sendo transferido para um depósito diferente e as informações no registro de dados forem as mesmas, registros semelhantes serão mesclados automaticamente. Depois que um consumível é consumido, o registro permanece no sistema para fins de emissão de relatórios.

Criar ativos pré-alocados

Crie um ativo pré-alocado que exista fisicamente, mas que ainda não seja um passivo financeiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos** e crie um registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Nota:
A categoria deve ter a opção **Permitir pré-alocada** selecionada.

Formulário de registro de consumíveis

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo.
Categoria do modelo	Categoria de modelo que controla se um ativo está vinculado a um CI.
Modelo	Modelo de produto do ativo.
Quantidade	Número de itens que o ativo representa.
Geral	
Estado	Estado atual do ativo
Depósito	Depósito do ativo. Este campo só estará disponível se o campo Estado estiver definido como **Em estoque**.
Primário	Ativo primário. Quando um ativo primário é definido, os campos **Atribuição** e **Estado** do ativo secundário são preenchidos automaticamente com base nos campos **Atribuição** e **Estado** do ativo primário e são somente leitura.
Classe	Tipo de ativo. O sistema define automaticamente a **Classe** como **Consumível**.
Tipo de gasto	O tipo de despesa. Escolha uma das seguintes opções: ○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Subestado	Subestado do ativo.
Local	Localização do ativo.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo.
Atividades	
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas ao ativo.

2. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Alocar um ativo pré-alocado

Ativos podem ser alocados de registros de ativos pré-alocados, o que cria novos registros de ativo e reduz a **Quantidade** no registro de ativo pré-alocado original.

Antes de Iniciar
Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alocar um ativo o transforma em um passivo financeiro. Depois que todos os ativos pré-alocados tiverem sido alocados, o registro de ativo pré-alocado será removido da lista de ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos**.
2. Filtre a coluna **Subestado** para mostrar somente ativos **Pré-alocados**.
3. Selecione ícone de referência na linha que contém o ativo a ser alocado.
4. Selecione **Alocar** na parte inferior do formulário.

> **Nota:**
> Se a propriedade `glide.asset.create_ci_with_ire` estiver definida como verdadeiro, um formulário será exibido quando você clicar em **Alocar**. No formulário, preencha os campos **Etiqueta do ativo**, **Número de série** e **Reservado para** e clique em **OK**.

Resultado
O sistema cria e navega para um novo registro de ativo, que tem o mesmo modelo e informações primárias que o ativo pré-alocado. O novo ativo tem uma **Quantidade** de um, enquanto a **Quantidade** do ativo pré-alocado é reduzida em um.

Dividir um ativo pré-alocado

Você pode dividir um ativo pré-alocado para criar um grupo que pode ser movido para um depósito diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, um grupo de 100 computadores pré-alocados está no Depósito A. Divida o grupo em dois grupos de 50 e mova um grupo para o Depósito B. Aloque os computadores dos dois depósitos diferentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Portfólios** > **Todos os Ativos**.
2. Filtre a coluna **Subestado** para mostrar somente ativos **Pré-alocados**.
3. Selecione o ícone de referência na linha que contém o ativo a ser dividido.
4. Selecione **Dividir**.
5. Insira uma **Quantidade a ser dividida** e selecione **OK**.
   O ativo pré-alocado é dividido em dois grupos e o **campo Quantidade** em cada registro indica o número em cada grupo.

Tradução automática

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

Depósitos

Os depósitos são locais para os quais os ativos são atribuídos.

Quando o estoque estiver baixo para um determinado ativo, as regras de estoque podem notificar um gerente de ativo ou transferir automaticamente inventário de um depósito para outro.

Os depósitos são entidades separadas e autônomas no aplicativo Gestão de ativos.

Criar um depósito

Você pode criar um depósito

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Estoque** > **Depósitos** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campos	Descrição
Nome	Exibir o nome e o identificador do depósito
Grupo de atribuição	Grupo que essencialmente usa o depósito
Externo	Se este depósito é administrado internamente (a caixa de seleção está desmarcada) ou é administrado externamente por um terceiro (a caixa de seleção está marcada).
Local	Localização física do depósito
Tipo	Tipo de depósito, como Agente de campo ou No local.
Gerente	Pessoa encarregada do depósito. Recebe notificações de reabastecimento e solicitações de regras de estoque do depósito.

2. Clique em **Enviar**.

Excluir um depósito com ativos

Você pode excluir um depósito Se o depósito tiver ativos, você deve remover os ativos do depósito primeiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Todos os Ativos**.
2. Personalize a lista para adicionar a coluna **Depósito**.
3. Filtre a lista para mostrar somente os ativos no depósito que você deseja excluir.
4. Mude ou remova o depósito de todos os registros de ativos.
5. Depois de remover ativos do depósito que você deseja excluir, continue com as instruções para excluir um depósito sem ativos.

Tradução automática

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

Excluir um depósito com ativos

Você pode excluir um depósito que não tenha ativos.

Antes de Iniciar

Ordens de transferência incompletas devem ser excluídas antes de excluir o depósito.

Função necessária: inventory_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Estoque** > **Depósitos**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do nome do depósito.
3. Na lista **Ações**, selecione **Excluir**.

Nota:
O histórico de pedidos de transferência é excluído quando você exclui o depósito.

Tipos de depósito

Tipos de depósito são categorias de depósito.

O tipo de depósito tem duas características significativas.

- **Prioridade**: ordem dos depósitos de onde as peças devem ser obtidas. Por exemplo, se um depósito pessoal (prioridade 2) contiver a peça necessária, o depósito pessoal receberá prioridade sobre o depósito central (prioridade 7) porque a peça do depósito pessoal não precisa ser entregue.
- **Remessa necessária**: informa ao sistema se uma ordem de transferência deve ser criada quando a peça é obtida de um depósito do tipo informado. Por exemplo, uma peça de um depósito pessoal não requer remessa e, portanto, não é necessário criar uma ordem de transferência.

Tipos de depósito definidos no sistema de base

Valor	Nome	Prioridade	Remessas Obrigatórias	Descrição	Comentário
on_site	No Local	1	Falso	Depósito no local do cliente.	Próximo dos usuários e não requer remessa.
field_agent	Agente de Campo	2	Falso	Depósito virtual e pessoal vinculado diretamente a um agente de serviço de campo (FSA), usado para entrega.	Usado para indicar ao sistema que a peça foi entregue e está com o FSA.
FSL	FSL	4	Verdadeiro	Encaminhar local de envio.	Pequenos depósitos onde as peças podem normalmente ser enviadas por meio de entrega durante a noite.
pudo	PUDO	5	Verdadeiro	Local de Retirada/Entrega.	Este tipo às vezes é chamado de caixa-por-caixa. Pode ser uma caixa postal que pode receber peças novas e

Tradução automática

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

Tipos de depósito definidos no sistema de base

Valor	Nome	Prioridade	Remessas Obrigatórias	Descrição	Comentário
					devolvidas que, geralmente, estão próximas dos principais locais do cliente.
depósito	Depósito	6	Verdadeiro		Um depósito regional.
central_stockroom	Depósito central	7	Verdadeiro		Um depósito central, geralmente uma grande instalação da qual a maioria das peças é enviada.

Criar um novo tipo de depósito

Se você precisar de tipos de depósito que não estão incluídos no sistema básico, poderá criar um tipo de depósito personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique o nível de prioridade dos tipos de depósito fornecidos na instância base para garantir que você atribua o nível de prioridade correto a qualquer novo tipo de depósito criado. Você também pode modificar os tipos de depósito incluídos no sistema básico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Estoque** > **Tipos de depósito** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Nome	Exibir o nome do tipo de depósito
Descrição	Informações gerais sobre o tipo de depósito
Depósito externo	Se os depósitos desse tipo são administrados internamente (caixa de seleção desmarcada) ou administrados externamente por terceiros (caixa de seleção marcada).
Prioridade	Nível de precedência para este tipo de depósito.
Remessas obrigatórias	Opção que determina se depósitos deste tipo exigem remessa por padrão.
Valor	Identificador interno do tipo de depósito

2. Clique em **Enviar**.

Regras de estoque

Regras de estoque são critérios definidos que determinam que, quando o inventário de um ativo específico de um depósito específico atinge um limite especificado, um determinado número deve ser transferido de outro depósito ou solicitado de um fornecedor.

Tradução automática

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

Por exemplo, um modelo específico de teclado de computador atinge um inventário de 10 em um depósito específico e, como uma regra de estoque está em vigor, uma ordem de transferência é criada automaticamente para transferir 50 de um depósito diferente. Como pode haver vários ativos de um modelo em um depósito, as regras de estoque permitem que você verifique todos os ativos que se encaixam nos critérios e exiba uma contagem total.

Existem duas opções de reabastecimento:

- Um e-mail pode ser enviado para o gerente do depósito (usuário identificado no **campo Gerente** no registro do depósito) para fazer um pedido do fornecedor. Uma tarefa é criada automaticamente para o gerente do depósito ou, se o Procurement estiver ativo, uma ordem de compra e um item de linha de ordem de compra serão criados.
- Uma ordem de transferência pode ser gerada automaticamente para reabastecer o item de outro depósito.

Trabalho do executor da regra de estoque

O trabalho do Executor de regra de estoque é executado todos os dias para verificar se o inventário no depósito atingiu o limite definido pela regra de estoque. O trabalho aciona tarefas ou fluxos de trabalho para reabastecer o inventário. Este trabalho cria tarefas para gerentes de depósito e também envia notificações por e-mail para eles.

Importante:
Se o reabastecimento está em andamento, o sistema não cria mensagens de e-mail duplicadas ou ordens de transferência duplicadas. É importante agir imediatamente.

Por padrão, a propriedade do sistema `glide.sc.checkout.twostep` definida como **falsa**resulta no envio automático de solicitações quando itens são adicionados ao carrinho Catálogo de serviços. Além disso, com esta configuração da propriedade do sistema, o trabalho do Executor de regra de estoque aciona a criação de tarefas, ordens de compra, ordens de transferência e Catálogo de serviços solicitações.

Se o valor da propriedade do sistema `glide.sc.checkout.twostep` estiver definido como **verdadeiro**, a API `CartJS` adicionará itens ao carrinho, mas as solicitações não serão enviadas automaticamente. Em vez disso, o envio da solicitação requer que ações adicionais sejam executadas, afetando o fluxo automático do trabalho do Executor de regra de estoque.

O **pending_delivery_flag** é usado para indicar se uma regra de estoque está aguardando execução ou entrega. O pending_delivery_flag pode ser definido como qualquer um dos seguintes valores:

- Quando este sinalizador é definido como **verdadeiro**, a regra de estoque está em andamento e o sistema não gera tarefas ou pedidos duplicados para o mesmo item.
- Quando este sinalizador é definido como **falso**, o sistema reprocessa a regra de estoque e aciona a criação de tarefas e pedidos novamente.

Nota:
Certifique-se de que pending_delivery_flag seja atualizado para falso quando uma regra de estoque tiver sido processada, permitindo que o trabalho do executor de regra de estoque seja executado sem redundância.

Com base no tipo de regra de estoque e no plug-in ativado em sua instância ServiceNow, o trabalho do Executor de regra de estoque cria ordens de compra, ordens de transferência, Catálogo de serviços solicitações ou tarefas.

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

Tradução automática

Importante:

Se o plug-in Compras e a aplicação Gestão de ativos de hardware não estiverem ativados, o trabalho do Executor de regra de estoque criará uma tarefa em vez de uma ordem de compra ou uma solicitação Catálogo de serviços. Esta tarefa solicita que o gerente do depósito execute as ações necessárias para reabastecer o inventário.

Comportamento do trabalho do executor de regra de estoque

Tipo de regra de estoque	Pedidos/Solicitações criadas
Depósito	Uma ordem de transferência é criada automaticamente quando o inventário em um depósito atinge o limite definido pela regra de estoque. A ordem de transferência é criada para transferir estoque de outro depósito para reabastecer o inventário. **Nota:** Se uma ordem de transferência já estiver em andamento, ordens de transferência adicionais não serão criadas.
Fornecedor	Quando o plug-in Compras (com.snc.procurement) é ativado, uma ordem de compra e os itens de linha da ordem de compra correspondentes são criados. Ordens de compra e itens de linha de ordem de compra são criados quando o inventário em um depósito atinge o limite definido e precisa de reabastecimento diretamente do fornecedor. **Nota:** Você deve ter uma função procurement_user para acessar a ordem de compra e o item de linha da ordem de compra.
Fornecedor ou Catálogo de serviços	Quando a aplicação Gestão de ativos de hardware estiver instalada e a regra de estoque estiver definida como Fornecedor ou Catálogo de serviços, observe os seguintes pontos: • O trabalho do Executor de regra de estoque envia uma solicitação Catálogo de serviços em vez de criar uma ordem de compra. • A solicitação Catálogo de serviços é enviada automaticamente para reabastecimento de estoque por meio do Catálogo de serviços. Os itens são adicionados ao carrinho Catálogo de serviços para o gerente do depósito revisar e aprovar. • O pending_delivery_flag é usado para rastrear o status das Catálogo de serviços solicitações. Este sinalizador garante que as solicitações Catálogo de serviços sejam processadas corretamente, evitando ações duplicadas.

Tópicos relacionados

Criar uma regra de estoque

Criar uma regra de estoque

Você pode criar uma regra de estoque para controlar o que acontece quando o inventário de um ativo específico em um depósito determinado atinge um limite especificado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Estoque** > **Regras de estoque** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Modelo	Modelo do produto ao qual a regra se aplica
Limite	Quantidade que o estoque deve atingir para ativar o gatilho do reabastecimento. Por exemplo, insira um limite de 10 para um laptop que deve ser reabastecido quando o estoque cai abaixo de 10 no depósito especificado. **Nota:** Se uma regra de estoque for criada para um modelo de hardware ou software atingir o limite, uma notificação será enviada ao gerente do depósito e uma solicitação de estoque será criada automaticamente.
Opção de reabastecimento	Local de onde os suprimentos adicionais devem vir. Se Compras não estiver ativo, a opção de reabastecimento será apenas **Depósito**. Se não, selecione uma das seguintes opções: ○ **Depósito**: cria um pedido de transferência para obter o ativo de outro depósito. ○ **Fornecedor**: envia um e-mail ao gerente do depósito para fazer o pedido de um fornecedor. Além da notificação por e-mail, uma ordem de compra e um item de linha de ordem de compra são criados. **Importante:** Depois que um pedido de transferência, ordem de compra ou item de linha de ordem de compra é criado, é importante agir imediatamente. Notificações ou lembretes por e-mail não serão enviados para essas ações.
Ativo	Opção para habilitar a regra de estoque para reabastecimento automático.
Depósito	Localização física atual do ativo
Tamanho do pedido	Quantidade mínima de pedido para transferências de depósito ou compras de fornecedor. ServiceNow calcula o menor múltiplo do tamanho do pedido necessário para reabastecer o item acima do limite. Por exemplo, há 3 laptops em estoque com um limite de 10 e a opção **Depósito** selecionada. Se o tamanho do pedido for definido como 4, o sistema criará uma ordem de transferência para 8 laptops para exceder o limite e atender à regra (3 em estoque + 8 pedidos = 11). Ao reabastecer de um fornecedor, ServiceNow envia um e-mail para o gerente do depósito mostrando o número total de itens a serem solicitados, como múltiplos do tamanho do pedido.

2. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Regras de estoque

Ordens de transferência para Gestão de ativos

Ordens de transferência movem ativos entre depósitos da empresa.

O aplicativo Gestão de ativos permite que os gerentes de ativos criem ordens de transferência para mover ativos entre depósitos da empresa.

Ativos consumíveis e não consumíveis podem ser transferidos da seguinte forma:

- Se um ativo for consumível, ele poderá ser transferido e a quantidade poderá ser maior que um. As peças consumíveis são rastreadas pelo sistema qualitativamente.
- Se um ativo não for consumível, ele deverá ser transferido como uma entidade única com uma quantidade de um. As peças não consumíveis correspondem aos ativos definidos no sistema.

Importante:
Se a aplicação Gestão de serviços de campo também estiver ativada na sua instância ServiceNow, um fluxo de trabalho nesta aplicação processará as ordens de transferência. Para obter mais informações, consulte Move an asset through the transfer process .

Linhas do pedido de transferência

Linhas de Ordem de Transferência é um novo módulo em Inventário com Tarefas de Modelo e Subtarefas de Modelo como os submódulos. As linhas da ordem de transferência permitem a transferência de vários ativos em uma ordem de transferência. Ações como a preparação da remessa podem ocorrer no nível da linha da ordem de transferência. Ativos pré-alocados podem ser incluídos em uma linha de ordem de transferência, mas só podem ser transferidos em sua quantidade total. Uma regra de negócios evita que o mesmo ativo seja transferido em duas ordens de transferência diferentes ao mesmo tempo.

Nota:
Os fluxos de trabalho de Ordem de Transferência e Linha de Ordem de Transferência foram movidos do plug-in Compras para o plug-in Gestão de ativos. O fluxo de trabalho da Linha de Ordem de Transferência será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver correspondido ou em execução em um registro específico.

Tarefas de linha de ordens de transferência

Quando você cria uma linha de ordem de transferência, com base na categoria de modelo especificada no ativo, uma tarefa de linha de ordem de transferência é criada automaticamente. As tarefas de linha de ordem de transferência são criadas para mover as linhas de ordem de transferência de um estágio para outro. As tarefas de linha de ordem de transferência também ajudam a rastrear os níveis de serviço e o intervalo de tempo necessário para concluir uma ordem de transferência.

As tarefas de modelo padrão estão disponíveis com o aplicativo Gestão de ativos. As tarefas de modelo são baseadas em categorias de modelo. Tarefas de modelo padrão não podem ser excluídas ou modificadas. Se necessário, você também pode criar suas próprias tarefas de modelo personalizado. Para obter mais informações, consulte Create a customized template task . Quando você cria uma linha de ordem de transferência e seleciona um ativo, esse ativo corresponde a uma categoria de modelo. Se houver uma tarefa de modelo personalizado para essa categoria de modelo, essa tarefa de modelo será adicionada à linha de ordem de transferência como uma tarefa de linha de ordem de transferência. Se

Tradução automática

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

nenhuma tarefa de modelo personalizado for encontrada para o ativo selecionado, a tarefa de modelo padrão será adicionada como uma tarefa de linha de ordem de transferência.

Fechar uma tarefa de linha de ordem de transferência conclui a tarefa e cria a próxima tarefa no processo. Por exemplo, depois que você fechar a tarefa Pronto para execução, o estado dessa tarefa aparecerá como **Encerrado concluído**, e uma nova tarefa será aberta para a próxima fase, Pronto para remessa. Este processo continua até que você feche todas as tarefas necessárias para concluir a linha da ordem de transferência. Conforme você fecha uma tarefa e uma tarefa passa de uma fase para a próxima, o ativo também é atualizado automaticamente. Por exemplo, quando a linha da ordem de transferência é movida de Pronto para Processamento para Preparar para Remessa, o status do ativo também muda de disponível para reservado.

Nota:

Se você ignorar uma tarefa de linha de ordem de transferência e selecionar **Encerrado ignorado**, o ativo não será atualizado automaticamente. Depois que o ativo é recebido ou entregue, você pode fazer a atualização manualmente.

Se você estiver atualizando de qualquer versão anterior para a versão New York e tiver uma linha de ordem de transferência em aberto que ainda está sendo processada, todas as tarefas de linha de ordem de transferência associadas a essa linha de ordem de transferência serão criadas e exibidas simultaneamente na linha de ordem de transferência layout do formulário. Com base na fase da linha da ordem de transferência, as tarefas que ainda precisam ser processadas serão abertas; todas as outras tarefas que já foram concluídas serão encerradas. Com base no pedido, se você fechar uma tarefa de linha de ordem de transferência posterior, todas as tarefas anteriores, que estão abertas no momento, serão **Encerradas Ignoradas**automaticamente.

Subtarefas de linha da ordem de transferência

Para adicionar granularidade e eficiência ao processo, você também pode criar subtarefas para cada tarefa de linha de ordem de transferência. Cada tarefa de linha de ordem de transferência pode ter várias subtarefas. Por exemplo, antes de preparar a remessa, para um computador, você pode criar subtarefas para criar imagens do computador ou adicionar software adicional. Se as subtarefas tiverem sido definidas para uma tarefa de linha de ordem de transferência específica, as subtarefas serão adicionadas automaticamente à tarefa de linha de ordem de transferência. Depois que todas as subtarefas forem encerradas, a tarefa de linha da ordem de transferência será encerrada automaticamente. Para obter mais informações, consulte Create a template subtask .

Transferir ativos usando ordens de transferência

Transfira ativos de um local para outro, movendo os ativos por meio do processo de ordem de transferência. Você cria uma ordem de transferência e a move do status **Rascunho** inicial para o status **Recebido** final.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_user

As funções inventory_user, asset ou procurement_user podem acessar somente os relatórios da Ordem de transferência [alm_transfer_order]. Você deve ativar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para as funções inventory_user, asset e procurement_user.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Pedidos de transferência** > **Criar pedido de transferência**.
2. Na lista **Do depósito**, selecione um depósito do qual deseja enviar os itens.
3. Na lista **Para o depósito**, selecione um depósito para onde deseja enviar os itens.

   Nota:
   Se você selecionar o mesmo depósito nos campos Do depósito e Para o depósito, a ordem de transferência será movida automaticamente de **Rascunho** para **Recebida** quando uma linha de ordem de transferência for adicionada.

4. Selecione uma data e hora para a entrega no seletor de data **Entrega por data**.
5. Selecione **Enviar**.
6. Abra a ordem de transferência.
7. Ao lado de **Linhas da ordem de transferência**, clique em **Novo**.
8. Selecione um modelo para a linha da ordem de transferência.
9. Se o modelo for um consumível, especifique uma quantidade em **Quantidade Solicitada**.
10. Clique em **Enviar**.
    Depois de criar as linhas da ordem de transferência, a ordem de transferência e todas as linhas da ordem de transferência ficarão na fase de rascunho. Enquanto uma ordem de transferência ou uma linha de ordem de transferência está no estágio de rascunho, ela pode ser excluída.

    Nota:
    Quando um ativo faz parte de uma ordem de transferência definida como **Rascunho**, o registro do ativo é atualizado para mostrar o ativo como reservado. Você não pode solicitar ou transferir o ativo enquanto ele estiver reservado.

    Quando você cria uma linha de ordem de transferência, com base na categoria de modelo especificada no ativo, uma tarefa de linha de ordem de transferência é criada automaticamente. A tarefa da linha da ordem de transferência ajuda você a progredir nas várias fases da linha da ordem de transferência. Cada tarefa de linha de ordem de transferência representa um estágio específico no processo de transferência. Conforme você fecha uma tarefa, uma nova tarefa é criada e o processo de transferência passa para a próxima fase.
11. Abra a tarefa de linha de ordem de transferência e clique em **Tarefa de fechamento**.
    A tarefa de linha de ordem de transferência foi concluída e uma nova tarefa de linha de ordem de transferência foi aberta.

O que Fazer Depois

Continue fechando cada tarefa até chegar à última fase (Recebida). Depois que você fechar a tarefa na fase Recebida, a linha da ordem de transferência será concluída e encerrada. Todas as linhas da ordem de transferência e a ordem de transferência são marcadas como **Entregue**.

Resumo de tarefas de linha de ordens de transferência

Conforme os ativos se movem pelo processo de transferência, a fase de uma ordem de transferência é sempre baseada nas tarefas de linhas de ordem de transferência individuais.

Tradução automática

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

Tarefas de linha de ordens de transferência

Estágios de linha de ordens de transferência	Descrição
Rascunho	Quando uma linha de ordem de transferência é criada.
Solicitado	Esta tarefa é criada primeiro para a linha do pedido de transferência.
Preparação para envio	Depois que a tarefa **Solicitada** é fechada, esta tarefa é criada. Esta tarefa lida com a preparação da linha do pedido de transferência para envio. Especifique os valores dos campos de acompanhamento da remessa, como **Transportadora**, **Fornecedor**, **Número de acompanhamento**e **Data de envio**.
Em Trânsito	Depois que a **Preparação para envio** é fechada, esta tarefa é criada.
Recebido(a)	Depois que a tarefa está **Em Trânsito** é fechada, esta tarefa é criada.
Entregue	Depois que a tarefa **Recebida** é fechada, esta tarefa é criada. Depois que você fechar a tarefa **Entregue**, a linha do pedido de transferência será concluída.

Excluir uma ordem de transferência

Você pode excluir uma ordem de transferência somente se a ordem de transferência ainda estiver na fase de rascunho.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_user

As funções inventory_user, asset ou procurement_user podem acessar somente os relatórios da Ordem de transferência [alm_transfer_order]. Você deve instalar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para as funções inventory_user, asset e procurement_user.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário** > **Pedidos de transferência** > **Pedidos de transferência**
2. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ordem de transferência.
3. No menu Ações nas linhas selecionadas na parte inferior da lista, selecione **Excluir**.

Tópicos relacionados

Excluir uma linha da ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Excluir uma linha da ordem de transferência

Você pode excluir uma linha de ordem de transferência apenas se ela ainda estiver no estágio de rascunho.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_user

As funções inventory_user, asset ou procurement_user podem acessar somente os relatórios da Ordem de transferência [alm_transfer_order]. Você deve instalar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para as funções inventory_user, asset e procurement_user.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra uma ordem de transferência.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ordem de transferência.
3. No menu Ações nas linhas selecionadas na parte inferior da lista, selecione **Excluir**.

Como alternativa, você pode cancelar uma ordem de transferência ou uma linha de ordem de transferência enquanto estiver no estágio **Solicitado** ou de **Preparação para expedição**. Depois que todas as linhas forem canceladas, a ordem de transferência será cancelada automaticamente.

Tópicos relacionados

Excluir uma ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Quando você receber uma ordem de transferência, se houver um problema com todos ou alguns dos itens, será possível devolver a ordem de transferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_user

As funções inventory_user, asset ou procurement_user podem acessar somente os relatórios da Ordem de transferência [alm_transfer_order]. Você deve ativar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para as funções inventory_user, asset e procurement_user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens em uma ordem de transferência devem ser recebidos antes de serem devolvidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário** > **Pedidos de transferência**.
2. Selecione uma ordem de transferência que esteja no estágio **Recebido**.
3. Clique no **Número** da linha da ordem de transferência do item a ser retornado.
4. Clique em **Retornar**.
5. Insira uma quantidade a ser retornada.
6. Insira um motivo para a devolução.
7. Marque a caixa de seleção **Defeituoso** para retornar itens com defeito.

Os itens com defeito são devolvidos ao depósito de onde foram entregues, mas não são adicionados ao estoque disponível. Em vez disso, eles são rastreados na categoria separada chamada "Defeituoso" para que não possam ser solicitados ou transferidos novamente.

8. Clique em **OK**.
9. Clique em **Atualizar**.

Uma nova linha de ordem de transferência é criada automaticamente.

Tradução automática

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

Uma nova ordem de transferência primária correspondente também é criada automaticamente com a nova linha de ordem de transferência nela.

10. Se você estiver devolvendo um consumível, navegue até o registro da linha da ordem de transferência e clique no nome do modelo para abrir o registro do modelo.

    O registro do modelo mostra quais depósitos contêm o modelo. O modelo com defeito é listado.

    Nota:
    O modelo com defeito ainda está no depósito para o qual foi entregue. O modelo com defeito precisa ser transferido de volta para o depósito de onde foi originado.

11. Mova a nova ordem de transferência pelo processo de ordem de transferência normal.
    Os itens são devolvidos automaticamente ao depósito de onde foram entregues. Um item de linha da ordem de transferência que foi devolvido não pode ser entregue posteriormente.

    Se você retornar outro modelo com defeito do mesmo pedido original, as duas devoluções com defeito serão mescladas em um item de linha.

Criar uma ordem de transferência para Gestão de ativos

Crie uma ordem de transferência para transferir ativos de um local para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: inventory_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário** > **Pedidos de transferência** > **Criar pedido de transferência**.
2. Clique na lista **Do depósito** para selecionar um depósito do qual os itens serão enviados.
3. Clique na lista **Para depósito** para selecionar um depósito do qual os itens serão enviados.
4. Clique em **Enviar**.
   Depois que a ordem de transferência é criada, você pode criar linhas de ordem de transferência para especificar os itens que compõem a ordem de transferência. Consulte Criar uma linha de ordem de transferência.

Criar uma linha de ordem de transferência

As linhas da ordem de transferência especificam os itens exatos que compõem uma ordem de transferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: inventory_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma ordem de transferência pode conter uma ou mais linhas de ordem de transferência. Em uma única ordem de transferência, todas as linhas da ordem de transferência terão o mesmo local De e Para. Cada linha contém um ativo a ser transferido e a quantidade a ser transferida. O item a ser transferido é identificado pelo nome do ativo e pelo nome do modelo. Uma linha de ordem de transferência pode envolver uma quantidade de um ativo não consumível ou várias quantidades de um ativo consumível. Um modelo combinado pode ser transferido.

Tradução automática

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

Procedimento

Depois de criar uma ordem de transferência, clique em **Novo** na lista relacionada **Linhas da ordem de transferência** e preencha os campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo interno que identifica a linha da ordem de transferência.
Ordem de transferência	A ordem de transferência à qual a linha da ordem de transferência pertence.
Modelo	Modelo dos itens solicitados pela linha da ordem de transferência. Por exemplo, uma impressora. Se o campo Ativo for preenchido primeiro, o campo Modelo será preenchido automaticamente com o modelo correspondente ao ativo.
Quantidade solicitada	Número de itens solicitados pela linha da ordem de transferência. Por exemplo, a transferência de três computadores é solicitada.
Quantidade recebida	Número de itens já recebidos. Por exemplo, 3 teclados são transferidos, 2 são recebidos.
Fase	Fase atual da ordem de transferência. As linhas da ordem de transferência só podem ser criadas quando uma ordem de transferência está no estágio de **Rascunho.**
Linha de solicitação	Item solicitado a ser associado à linha da ordem de transferência.
Ativo	Ativo solicitado pela linha da ordem de transferência. Por exemplo, uma impressora específica. O ativo pode filtrar em depósitos.
Quantidade restante	Número de itens a serem recebidos Por exemplo, 3 teclados foram solicitados, 2 foram recebidos, 1 é restante.
Quantidade retornada	Número de itens a serem retornados

Criar uma tarefa de modelo personalizado

Crie tarefas de modelo personalizadas para configurar seu fluxo de trabalho da tarefa específico para linhas de ordem de transferência. As tarefas de modelo padrão estão disponíveis com a aplicação Gestão de ativos. Você não pode modificar ou excluir uma tarefa de modelo padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: inventory_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefas de modelo ajudam você a progredir nas várias fases da linha da ordem de transferência. As tarefas de modelo personalizado são armazenadas na tabela Tarefa de modelo personalizado [alm_custom_template_task]. As tarefas de modelo são baseadas em categorias de modelo. Por exemplo, quando você cria uma tarefa de modelo personalizado para a categoria de modelo de Aplicação, sempre que uma linha de ordem de transferência é criada para a categoria de modelo de Aplicação, as tarefas de modelo associadas à categoria de modelo de Aplicação são usadas como tarefas de linha de ordem de transferência. Ao criar tarefas de modelo personalizadas, faça uma cópia do fluxo de trabalho da Linha de ordens de transferência e atualize o fluxo de trabalho adequadamente. Por exemplo, se você precisar de apenas quatro tarefas em cinco, poderá excluir a tarefa adicional do fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Nota:
Duas tarefas de modelo não podem ser criadas se forem baseadas na mesma categoria de modelo, mesmo número de pedido e a mesma fase. A categoria de modelo, a ordem e o estágio devem ser exclusivos para cada tarefa de modelo. Por exemplo, você não pode criar duas tarefas de modelo para Preparar para Remessa, com base na categoria de modelo da Aplicação, no número do pedido 200 e na fase conforme Solicitado. Se você tentar criar uma tarefa de modelo idêntica à mencionada no exemplo, será exibida uma mensagem de erro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Linhas do pedido de transferência** > **Tarefas do modelo**.
   Todas as tarefas de modelo padrão estão disponíveis com o aplicativo Gestão de ativos.
2. Clique em **Novo**.
   Você também pode personalizar uma tarefa de modelo, copiando uma tarefa de modelo padrão. Clique em **Copiar modelo padrão** e selecione uma categoria de modelo.
3. Preencha os campos do formulário (conforme mostrado na tabela).

Campo	Descrição
Nome da tarefa	Nome da tarefa de modelo
Categoria do modelo	A categoria de modelo na qual esta tarefa de modelo se baseia.
Ordem	a ordem na qual a tarefa do modelo é adicionada à linha da ordem de transferência.
Descrição resumida	uma descrição resumida sobre esta tarefa de modelo.
Próxima fase	a fase em que esta tarefa de modelo é executada.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma subtarefa de modelo

Crie subtarefas de modelo para adicionar granularidade às tarefas de linha da ordem de transferência. Por exemplo, antes de preparar a remessa, para um computador, você pode criar subtarefas para criar imagens do computador ou adicionar software adicional.

Antes de Iniciar
Função necessária: inventory_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As subtarefas do modelo que você cria são armazenadas na tabela Subtarefa do modelo [alm_template_subtask]. Se as subtarefas tiverem sido definidas para uma tarefa de linha de ordem de transferência específica, as subtarefas serão adicionadas automaticamente à tarefa de linha de ordem de transferência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Linhas do pedido de transferência** > **Subtarefas do modelo**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos do formulário (conforme mostrado na tabela).

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição da subtarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome da subtarefa	Um nome para a subtarefa.
Tarefa	A tarefa à qual esta subtarefa está associada.

3. Clique em **Enviar**.

Executar atualizações em massa para linhas de ordem de transferência

Atualize tarefas para várias linhas de ordem de transferência de uma só vez para simplificar o processo de ordem de transferência.

Antes de Iniciar

As linhas de ordem de transferência permitem a transferência de vários ativos em uma ordem de transferência específica. Quando você cria uma linha de ordem de transferência, uma tarefa de linha de ordem de transferência é criada automaticamente. Tarefas de linha de ordem de transferência são criadas para mover linhas de ordem de transferência de uma fase para outra. Cada linha de ordem de transferência pode ter várias tarefas, como **Solicitada**, **Preparação de expedição**, **Em Trânsito**. Para obter informações sobre as fases de uma tarefa de linha de ordem de transferência, consulte Resumo de tarefas de linha de ordens de transferência.

Função necessária: inventory_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Pedido de transferência**.
2. Selecione **Atualização em massa** ao lado da lista relacionada Linhas de ordem de transferência.
   A propriedade do sistema `sn_itam_tol_bulk_update_max_count` determina a contagem máxima de linhas de ordem de transferência que seriam processadas durante uma operação de atualização em massa.
   A caixa de diálogo Atualização em massa - Linha da ordem de transferência é exibida.
3. No campo **Selecionar um estágio**, selecione o estágio para o qual você deseja mover esta tarefa.
   Todas as linhas da ordem de transferência, junto com os nomes de exibição do ativo, que estão na fase selecionada aparecem na caixa **Disponível**.
4. No campo **Atribuído a**, selecione a pessoa a quem você deseja atribuir esta tarefa.
   O campo **Atribuído a** assume como padrão o usuário conectado no momento.
5. Selecione as linhas da ordem de transferência na **caixa Disponível** e mova-as para a caixa **Selecionado.**
   Ao selecionar as linhas de ordem de transferência, você pode exibir os nomes de exibição do modelo e do ativo do hardware e dos ativos consumíveis. Para ativos consumíveis, você pode exibir detalhes adicionais, como quantidade solicitada e quantidade recebida.
6. Selecione **Atualizar**.
   Todas as tarefas de linha de ordem de transferência selecionadas e respectivas subtarefas associadas para a fase selecionada são fechadas e a próxima tarefa do processo é criada. Por exemplo, todas as tarefas de linha de ordem de transferência na fase **Solicitada** são encerradas e a próxima tarefa do processo, **Preparação para envio**, é criada.
7. Retorne à caixa de diálogo Atualização em massa - Linha da ordem de transferência para continuar este processo até fechar todas as tarefas necessárias para concluir a linha da ordem de transferência.

Tradução automática

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

Rastreamento de ativos de linha de ordem de transferência

Conforme as ações da linha de ordem de transferência são acionadas, as informações de estoque e os estados de todos os ativos afetados são atualizados. Consumíveis e não consumíveis são rastreados de forma diferente.

Quando um ativo é incluído em uma linha de ordem de transferência, ocorre o seguinte:

- Um campo de subestado no formulário de ativo muda para refletir os estados da linha da ordem de transferência
- A opção Ativo PARA no formulário de ativo é selecionada automaticamente para mostrar que o ativo faz parte de uma ordem de transferência e não pode ser adicionado a várias ordens de transferência
- O ativo é removido do grupo de ativos disponíveis e alterado para um estado de *Transferência Pendente em Estoque*

Tópicos relacionados

Excluir uma ordem de transferência

Excluir uma linha da ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Rastreamento de ativos de linha de ordem de transferência de não consumíveis

Quando os estágios da linha de ordem de transferência mudam para não consumíveis, isso afeta os subestados do ativo.

Estágio de linha de ordens de transferência	Afetar no subestado do ativo
Rascunho	O ativo é movido para **Em estoque** > **Transferência Pendente** (do depósito atual). Se o ativo for um consumível, a quantidade poderá ser editada.
Solicitado	O ativo permanece em **Em estoque** > **Transferência Pendente**.
Preparação para envio	O ativo permanece em **Em estoque** > **Transferência pendente**.
Em trânsito	O ativo é movido para **Em trânsito** > **Reservado**.
Entregar	O ativo é movido para **Em estoque** > **Reservado**.
Recebido(a)	O ativo é movido para **Em estoque** > **Disponível** (no depósito de destino).

Tópicos relacionados

Excluir uma ordem de transferência

Excluir uma linha da ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Rastreamento de ativos de linha de ordem de transferência de consumíveis

Quando um consumível é adicionado a uma linha de ordem de transferência, o estoque do consumível é dividido em dois registros e a ordem de transferência é vinculada à linha de estoque recém-criada.

Por exemplo:

Tradução automática

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

1. O depósito A tem dez teclados em estoque.
2. Uma linha de ordem de transferência chamada TOL1 transfere três teclados do depósito A para o depósito B.
3. O estoque de dez teclados em A é dividido em dois registros: sete mostrados como **Em estoque** > **Disponível** e três mostrados como **Em estoque** > **Transferência Pendente**.
4. Outra ordem de transferência é criada com uma linha de pedido de transferência chamada TOL2 que transfere dois teclados do estoque A para o estoque B.
5. Os sete teclados restantes são divididos em outras duas linhas: cinco **Em estoque** > **Disponível** e dois **Em estoque** > **Transferência Pendente**.

   Nota:
   Os três **Em estoque** > **Transferência Pendente** e os dois **Em estoque** > **Transferência Pendente** não são mesclados porque não fazem parte da mesma linha de ordem de transferência e não são necessariamente da mesma pessoa.

6. Como TOL2 para dois teclados passa de *Rascunho* para *Solicitado* para *Preparação de Remessa*, TOL1 para os três teclados permanece **Em estoque** > **Transferência Pendente**.
7. Quando o TOL1 dos três teclados passa para a fase *Em trânsito*, os três teclados são alterados para o **Em trânsito** > **Reservado** stage. O mesmo acontece com a TOL2 com dois teclados.
8. Quando TOL1 é *Recebido*, os três teclados são movidos para **Em estoque** > **Disponível** no depósito B.
9. Quando TOL2 é recebido no depósito B, os dois teclados são movidos para **Em estoque** > **Disponível** e são mesclados com os três teclados que também são **Em estoque** > **Disponível** em B.
10. No final, o depósito B mostra que cinco teclados estão **Em estoque** > **Disponível**.

Tópicos relacionados

Excluir uma ordem de transferência

Excluir uma linha da ordem de transferência

Retornar itens recebidos em uma ordem de transferência

Processo de exemplo Gestão de ativos

O melhor método para gerenciar ativos depende das necessidades do negócio e de como seu negócio está organizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas etapas são um processo possível para começar com Gestão de ativos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Identifique ativos em seu sistema.

   Um componente chave do gerenciamento de ativos é o inventário inicial e contínuo ou a descoberta do que você possui. A plataforma ServiceNow fornece as seguintes opções para descoberta de ativos.

   - A ferramenta separada e robusta Descoberta.
   - Para organizações que desejam usar as tecnologias de descoberta já implantadas, como SMS, Tally NetCensus, LanDesk ou outras, ServiceNow podem oferecer suporte à integração com essas tecnologias por meio de serviços da Web. Os dados digitalizados podem ser mapeados diretamente no Configuration Management Database (CMDB).

2. Limpar informações no CMDB.
   Remova informações descontinuadas ou inválidas. Certifique-se de que todas as informações restantes sejam precisas e completas. Adicione as informações necessárias.
3. Crie categorias de modelos de ativos, como computadores, servidores, impressoras e software.
4. Crie modelos de ativos.
   Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo, como um MacBook Pro 17 ".
5. Crie ativos individuais, como hardware, consumíveis e licenças de software.
   Se você usou uma ferramenta de descoberta, talvez já tenha muitos ativos identificados com precisão.
6. Gerencie ativos contando licenças de software, exibindo ativos em estoque, definindo estados e subestados de ativos e analisando software não alocado.

Estrutura CSDM para HAM

Common Service Data Model (CSDM) é um conjunto padrão e consistente de termos e definições a serem adotados em todos os produtos ServiceNow em Now Platform.

Utilizando conjunto padrão CSDM e consistente de termos e definições ajuda a controlar efetivamente ativos por meio de suas transições de ciclo de vida. Para saber mais sobre CSDM, consulte Common Service Data Model .

Para configurar o ambiente CSDM para HAM, consulte Configurar o ambiente CSDM .

Nota:
É opcional adotar CSDM. Você pode adotar CSDM ou continuar usando o modelo existente.

Gestão de ativos de software do ITSM

Os recursos de gerenciamento de ativos de software do pacote ITSM podem ser ativados usando um dos plug-ins na tabela de recursos.

Nota:
Esses recursos oferecem suporte a processos de gestão de serviços de TI relacionados a ativos de software.

Para o produto Gestão de ativos de software (requer uma assinatura separada), consulte Software Asset Management .

Nota:
O produto Gestão de ativos de software é uma aplicação autônoma que oferece suporte a casos de uso avançados para gestão de ativos de software.

Tradução automática

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

Gestão de ativos de software do ITSM possui plug-ins

Liberação	Plug-in	Descrição
• Ativação: Kingston • Introduzido: Kingston	Plug-in Software Asset Management Foundation	Gerencie seus ativos de software usando a normalização e a reconciliação manuais para determinar a conformidade do software.
• Ativação: Jakarta e anteriores • Introduzido: Berlin **Nota:** Os clientes que têm o Plug-in Software Asset Management habilitado em uma versão anterior a Kingston podem continuar a usar o Plug-in Software Asset Management.	Plug-in Software Asset Management legado	Gerencie suas licenças de software.

Plug-in Software Asset Management legado

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado ativa o recurso Gestão de ativos de software do ITSM legado que é oferecido com o aplicativo Gestão de ativos.

Importante:
O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado é compatível apenas com as versões Jakarta e anteriores. Embora não seja mais possível ativar esse plug-in legado mediante solicitação, você pode continuar utilizando o plug-in caso ele tenha sido ativado em uma instância da ServiceNow que executa as versões Jakarta ou anteriores.

Se sua instância da ServiceNow estiver executando as versões Kingston ou posteriores, será necessário solicitar e ativar o Plug-in Software Asset Management Foundation.

Um programa de gerenciamento de ativos de software (SAM) robusto pode ajudar uma organização a reduzir custos de software, melhorar a conformidade e simplificar ou desenvolver processos para solicitações de software de funcionários. Os programas SAM também podem ajudar a controlar o inventário por meio de bancos de dados precisos, o que por sua vez ajuda a identificar as necessidades de software da organização, identificar software não usado que pode ser excluído, bem como reduzir ou consolidar o número de fornecedores de software usados.

Módulo de visão geral do Plug-in Software Asset Management legado

O módulo de visão geral do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado é uma página inicial que exibe vários relatórios de gerenciamento de ativos de software.

Como usar o módulo de visão geral do Plug-in Software Asset Management legado

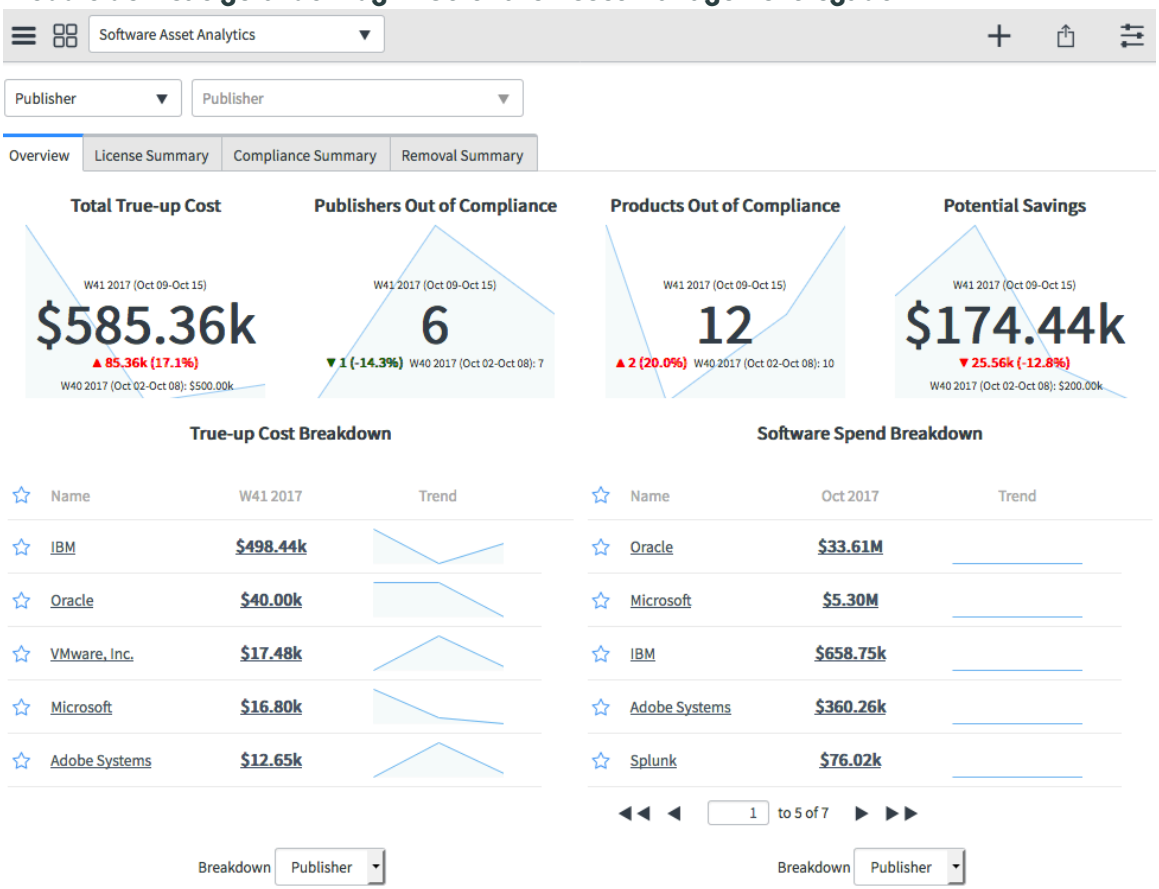
O Módulo de visão geral é uma página inicial que exibe gráficos para ajudá-lo a gerenciar ativos de software na organização.

Tradução automática

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

Para usar o módulo Visão geral do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado, navegue até **Software Asset Management** > **Visão geral**. Clique em um elemento em um relatório para ver mais informações ou adicionar e mover widgets conforme necessário.

Módulo de visão geral do Plug-in Software Asset Management legado



A visão geral mostra os seguintes tipos de conformidade:

- Conformidade imediata: número de licenças que devem ser compradas para estarem em conformidade imediatamente. A conformidade é baseada em agrupamento. Ao rastrear licenças de software em alto nível sem qualquer agrupamento, é mais provável que você esteja em conformidade. Com o agrupamento, é mais provável que você esteja fora de conformidade. Por exemplo, se agrupar regionalmente por local, sua organização pode ser globalmente compatível, mas regionalmente não conforme.
- Conformidade planejada: com base no número de licenças que você planeja alocar e no número instalado.

Os gráficos mostram estatísticas importantes sobre o software que está sendo rastreado, incluindo o software que foi autorizado, mas não está sendo usado e o número total de licenças não alocadas.

Funções do Plug-in Software Asset Management legado

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona a função de usuário a seguir.

Tradução automática

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

Funções

Título da função	Contém Nomes de Funções	Descrição
sam	Inventory_user category_manager contract_manager financial_mgmt_user	Pode criar, editar, alterar e gerenciar licenças de software.

Usuários com a função de administrador sam ou podem exibir a página de visão geral e atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios e outros widgets.

Instalado com o plug-in Plug-in Software Asset Management legado

Uma série de tabelas, propriedades, funções do usuário, Inclusões de script, scripts de cliente, políticas de IU e regras de negócios são instaladas com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Nota:
Os dados de demonstração estão disponíveis com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Tabelas

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas do Plug-in Software Asset Management legado

Tabela	Descrição
Definição do processador [cmdb_processor_definition]	Descreve um computador em termos dos atributos que a IBM usa para seu modelo de licenciamento PVU. Se eles forem idênticos em termos de atributos usados para licenciamento de PVU, uma linha pode ser associada a um ou mais computadores descobertos.
Mapeamento de processador [sam_processor_mapping]	Codifica as informações especificadas pela Tabela da IBM de Unidades de Valor de Processador por núcleo e é usado para corresponder a definição de processador de um computador a um custo de PVU para esse computador. Cada linha nesta tabela é um mapeamento entre um conjunto de processadores e o custo de PVU associado (por núcleo).
Contador de Software [sam_sw_counter]	Configura opções de contagem de licença para modelos de software.
Violações de conformidade do contador de software [sam_sw_counter_violation]	Armazena registros de problemas de conformidade do contador de software devido a violações, exceto instalações que excedem os direitos, como:

Tradução automática

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

Tabelas do Plug-in Software Asset Management legado

Tabela	Descrição
	• Contagem máxima de CPU/usuário excedida (com base nos limites do modelo). • Regras de direitos máximos ou mínimos não seguidos, com base nos limites do modelo. • Opções instaladas em um servidor com uma licença que não oferece suporte a opções (Oracle).
Detalhe do contador de software [sam_sw_counter_detail]	Reconcilia uma instalação ou uso de software com sua licença e direito de software correspondentes. A lógica de contagem do software gera e mantém automaticamente esses registros.
Histórico do Contador de Software [sam_sw_counter_history]	Armazena cópias somente leitura de registros de contador de software, que o sistema gera automaticamente sempre que um contador de software termina de contar licenças.
Resultado do Contador de Software [sam_sw_counter] [sam_sw_counter_result]	Registra todos os resultados do contador de software. Organiza os resultados com base no campo Agrupamento (como Empresa, Departamento ou Local) no registro do contador de software.
Resumo do Contador de Software [sam_sw_counter_summary]	Agrega todos os detalhes do contador de software para um determinado estado de alocação, um determinado grupo e um determinado contador de software. A lógica de contagem do software gera e mantém automaticamente esses registros.
Modelo de descoberta de software [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Armazena uma lista exclusiva e definitiva de todos os softwares encontrados por uma ferramenta de descoberta.
Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Associa modelos de descoberta de software e o hardware no qual eles estão instalados.
Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Associa modelos de descoberta de software e o hardware que usa os modelos. ServiceNow Descoberta não preenche a tabela Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]. Use uma ferramenta de terceiros para adicionar informações sobre ativos de software à tabela Uso de software.

Propriedades

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as propriedades de sistema a seguir.

Propriedades do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Descrição
sam.install_deletion_deadline	Define o número de dias após o qual uma instalação de software será excluída se não for descoberta com o item de configuração. Use um valor maior do que o número de dias entre execuções de descoberta consecutivas. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 7 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Tradução automática

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

Funções de usuário

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as funções de usuário a seguir.

Funções do usuário do Plug-in Software Asset Management legado

Função	Contém as funções	Descrição
sam	Inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	Pode criar, editar, alterar e gerenciar licenças de software. Pode editar o campo de modelo de software em um Modelo de descoberta. Pode aprovar um modelo. Tem controle total de Plug-in Software Asset Management legado. Controla o IBM PVU Process Pack legado, se ativado.

Inclusões de script

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as inclusões de script a seguir.

Inclusões de script do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Descrição
DiscoveryModelMatcher	Corresponde a um modelo de descoberta com um modelo de produto de software.
ProcessorDefinitionsUtils	Contém utilitários para gerenciar a tabela Definição do Processador [cmdb_processor_definition].
ProcessorValueUnitsUtils	Contém lógica que determina o preço IBM PVU associado a um determinado processador. Também gera um evento quando um mapeamento de processador não é encontrado.
SAMMigration	descontinuado Usado pelo trabalho de correção que migra os dados de gerenciamento de licenças de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.
SAMSuiteEngine	Contém funções para manipulação de inferência de pacote em instalações de software.
SAMUtil	Gera modelos e contadores para o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Client scripts

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona os client scripts a seguir.

Client scripts do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Limpar contador	Contador de Software [sam_sw_counter]	Garante a integridade entre as várias opções de contagem de um contador de software.

Tradução automática

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

Client scripts do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Desativar caixa de seleção automatizada	Modelo de descoberta de software [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Desativa a caixa de seleção correspondida automaticamente quando um usuário edita o modelo de software.
Notificar se o contador estiver em andamento	Contador de Software [sam_sw_counter]	Exibe uma mensagem se o contador estiver em execução.

Políticas de IU de

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as políticas de IU a seguir.

Políticas de IU do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Impor instalações por licença	Contador de Software [sam_sw_counter]	Torna o campo Instalações por licença obrigatório quando o tipo de licença do contador de software é Por número de usuários.
Contagens de identificadores personalizadas	Cálculo de licença [sam_sw_license_calculation]	Exibe os campos do tipo de direito e do script de avaliação quando Contagem por está definido como personalizado.
Ocultar campos de condição	Contador de Software [sam_sw_counter]	Oculta o campo de condição de uso de software se a tabela de consulta de cálculo de licença estiver definida como Instalação de software e oculta o campo de condição de instalação de software se a tabela de consulta de cálculo de licença estiver definida como uso de software.
Ocultar tabela de consulta	Contador de Software [sam_sw_counter]	Oculta o campo Tabela de consulta no formulário Contador de software.

Regras de negócios

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as regras de negócios a seguir.

Regras de negócios do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
atribuir processador	Computador [cmdb_ci_computer]	Tenta corresponder um processador a uma definição de processador.
Criar chave primária	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Define a chave primária do registro como o número de série na tabela [cmdb_sam_sw_install]. Se o número de série estiver vazio, a regra criará um com base no fornecedor, nome de exibição, ID do produto, versão e revisão.

Tradução automática

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

Regras de negócios do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Criar chave primária	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Cria a chave primária para o registro do fornecedor, nome, ID do produto e número da versão na tabela [cmdb_sam_sw_usage].
Verifique o pacote de software	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Verifica se a instalação do software atual faz parte de um pacote de software.
Verificar se há omissão de pacote	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Verifica se a instalação do software atual deve ser omitida de qualquer pacote.
Limpar cache	Licença de Software [alm_license]	Remove o cache do contador do registro de licença de software quando uma licença de software é excluída.
Limpar normalização de software	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Exclui o modelo de descoberta se ele for alterado e não for usado por outras instalações de software. Esta regra não está habilitada por padrão.
Limpar registros de instalação e uso	Resumo do Contador de Software [sam_sw_counter_summary]	Desconecta todos os registros de instalação e uso relacionados quando um resumo do contador de software é excluído.
Limpar sinalizador normalizado	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Limpa o sinalizador normalizado em determinadas mudanças de campo.
Limpar sinalizador normalizado	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Limpa a caixa de seleção is_normalized quando um valor de campo é alterado de um valor normalizado.
Mudança na contagem de CPU / Núcleo	Computador [cmdb_ci_computer]	Limpa a caixa de seleção Em cache nas instalações de software relacionadas quando a contagem de CPU ou a contagem de núcleos de CPU muda.
Criar normalização de software	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Vincula o registro ao modelo de descoberta com essa chave primária na tabela [cmdb_sam_sw_install] se a chave primária for alterada. A regra de negócios cria um modelo de descoberta se não houver nenhum para essa chave primária.
Criar normalização de software	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Vincula o registro ao modelo de descoberta com essa chave primária na tabela [cmdb_sam_sw_usage] se a chave primária for alterada. A regra de negócios cria um modelo de descoberta se não houver nenhum para essa chave primária.
Excluir resultados de contagem em cache	Licença de Software [alm_license]	Marca os resultados do contador de software a serem recontados quando um ou mais campos em uma licença são alterados. Este script é executado após uma mudança em um campo no qual um contador pode ser agrupado, como local, departamento, empresa, cost_center, entitlement_condition ouassign_condition. Se um ou mais desses

Tradução automática

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

Regras de negócios do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
		campos forem alterados, o script definirá o campo Recontar como verdadeiro em todos os resultados do contador em cache que correspondam ao valor anterior. Quando o contador é executado, os resultados com Recontagem definida como verdadeiro são tratados como resultados não armazenados em cache e são recontados. Por exemplo, se o local em uma licença for Américas e mudar para EMEA, os resultados em cache das Américas terão Recontagem definida como verdadeira para a próxima contagem.
Excluir entrada de linha em cache	Direito de Licença [alm_entitlement]	Quando um direito é excluído: • Exclui todos os detalhes do contador de software relacionado. • Limpa a caixa de seleção Em cache na instalação do software relacionado.
Descartar Cache do contador	Contador de Software [sam_sw_counter]	Desmarca a caixa de seleção Em cache do contador de software se o agrupamento, tipo de licença, contrato ou instalações por licença mudarem em um contador de software. Adicionado impor mudanças de campo às condições
Contador de sinalizador para reprocessar	Upgrade e downgrade de software [cmdb_m2m_downgrade_model]	Desmarca a caixa de seleção Em cache para todos os contadores de software relacionados se os valores primários do upgrade ou secundários do downgrade forem alterados ou excluídos.
Contador de sinalizador para reprocessar	Pacote de software [cmdb_m2m_suite_model	Desmarca a caixa de seleção em cache para todos os contadores de software relacionados se o pacote primário de atualização ou secundário de downgrade forem alterados ou excluídos.
invalidar o cache de instalação do sw	Computador [cmdb_ci_computer]	Remove o cache de todos os registros de instalação e uso que fazem referência a um computador quando o campo do processador do computador é alterado.
Limitar métrica de licença	Licença [alm_license]	Limita as licenças de software a um único valor de métrica de licença.
Limitar combinações de métricas de licença	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Rejeita combinações de métricas de licença do mesmo tipo, como CAL (usuário) e CAL (dispositivos).
Link para o modelo	Modelo de software Descoberta [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Localiza e define o campo de modelo para o modelo que melhor corresponde ao registro quando um modelo de descoberta de software é criado.

Tradução automática

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

Regras de negócios do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Marcar instalação para omissão de pacote	Direito de Licença [alm_entitlement]	Pesquisa instalações correspondentes e as marca para omissão de pacote.
Um e apenas um mapeamento padrão	Mapeamento de processador [sam_processor_mapping]	Garante apenas um mapeamento padrão redefinindo o sinalizador de último recurso para registros modificados e definindo-o como falso para novos registros.
Redefinição de cache de processo	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Redefine a instalação de qualquer informação de contador quando ela se torna sem cache.
Exclusão de componente do pacote de processos	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Atualiza todos os outros membros de um pacote de instalação se a instalação for excluída.
vincular definições de processador	Mapeamento de processador [sam_processor_mapping]	Atualiza as definições do processador quando um mapeamento de processador é alterado.
Recriar Cache	Modelo de descoberta de software [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Limpa o campo Em cache no contador de software se o modelo de software associado for modificado no registro do modelo de descoberta de software.
Recriar pacote inferido e armazenado em cache	Modelo de software Descoberta [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Limpa o sinalizador em cache e o campo do pacote inferido nos registros que fazem referência a este modelo de descoberta, quando o modelo correspondente muda.
Remover sinalizador em cache	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Limpa os detalhes do contador de software em cache correspondente se uma instalação de software for excluída ou se o item de configuração no qual ele está instalado for alterado.
Remover sinalizador em cache	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Limpa os detalhes do contador do software em cache correspondente se um registro de uso do software for excluído ou se o item de configuração a partir do qual o software é acessado for alterado.
Remover caches de detalhes	Detalhe do contador de software [sam_sw_counter_detail]	Desmarca a caixa de seleção Em cache nos registros de direito, instalação e uso relacionados, se houver.
Redefinir informações do contador na mudança do pacote	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Remove o cache e redefine as informações do contador na instalação se o pacote inferido for alterado.
Redefinir instalações por licença	Contador de Software [sam_sw_counter]	Limpa os campos Instalações por licença se o tipo de licença do contador não for por usuário.

Tradução automática

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

Regras de negócios do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Tabela	Descrição
Recuperar mapeamento de PVU	Definição do processador [cmdb_processor_definition]	Encontra um mapeamento de processador correspondente com base nas informações da definição do processador.
SAM: processo principal	Global [global]	Não é usado para qualquer processamento.
Definir nome exibido.	Resultado do Contador de Software [sam_sw_counter]	Define o nome de exibição do resultado do contador para o nome do contador com o tipo de agrupamento.
Definir campos normalizados	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Define campos normalizados na inserção para serem cópias de campos descobertos.
Definir campos normalizados	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Copia os valores fornecidos como seus valores normalizados quando uma instalação de software é inserida.
Sincronizar pacote de Software	Modelo de descoberta de software [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Cria uma linha na tabela do pacote para refletir a linha na tabela do modelo de descoberta.
Atualizar Cache	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]	Atualiza todos os detalhes do contador de software em cache correspondente se as métricas de uso desta instalação forem alteradas.
Atualizar Cache	Uso de software [cmdb_sam_sw_usage]	Atualiza todos os detalhes do contador de software em cache correspondente se as métricas de uso para este uso de software mudarem.

Referências

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona as referências a seguir.

Referências do Plug-in Software Asset Management legado

Nome	Descrição
Definição de Processador	Se você ativou o IBM PVU Process Pack legado após ativar o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado, uma referência à definição do processador será adicionada à tabela Hardware [cmdb_ci_hardware].

Processo de configuração do Plug-in Software Asset Management legado

Para começar a usar o plug-in Gestão de ativos de software(com.snc.software_asset_management) legado, você precisa identificar e descobrir o software de sua propriedade, criar modelos de software, criar registros de licença e configurar contadores de software.

Para começar a usar o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado, siga estas etapas:

Tradução automática

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

- Identifique o software que sua organização possui usando um dos seguintes métodos:
  - Use o Descoberta para identificar o software de sua propriedade e começar a trabalhar com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.
  - Identifique e adicione o software manualmente ou com uma ferramenta de terceiros.
- Torne o Configuration Management Database (CMDB) preciso.

  Limpar informações em CMDB No início, concentre-se nos 10 ou 20 principais fornecedores de software.
- Crie modelos de software.

  Crie modelos de software para todos os programas de software que sua organização deseja monitorar. Os modelos de software também podem ser importados de outra fonte, como um aplicativo Descoberta, um conjunto de dados existente de licenças de software ou uma fonte de terceiros.
- Crie registros de licença de software.

  Crie registros de licença de software para todos os programas de software que sua organização possui. Essas informações também podem ser baseadas em informações de uma origem de compra ou importadas como uma planilha.
- Configure contadores de software.

  Configure contadores de software para exibir os níveis de conformidade de software da sua organização para todos os seus softwares.

Como determinar onde o software está instalado usando o Plug-in Software Asset Management legado

Ao usar o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para determinar onde o software está instalado, alguns pontos devem ser considerados.

- A instância do software não contém mais informações descobertas. As informações anteriormente iriam para a tabela de instância de software [cmdb_software_instance], mas agora vão para a tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install]. Como a tabela foi alterada, você deve alterar seus mapas de transformações para apontar para a nova tabela.
- Os modelos identificados por uma ferramenta de descoberta são vinculados a modelos de software.
- Use agrupamento para obter informações mais específicas a partir de um contador de software.
- As instalações de software vinculam um computador a um modelo de software (por meio de um modelo de descoberta).

Uma ferramenta Discovery coloca os dados obtidos na tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install]. Todas as informações podem ser vistas na lista de instalações de software e nos formulários individuais de instalação de software. Quando um registro é criado, o sistema analisa a Descoberta tabela Modelo e identifica cinco pontos principais.

- Fornecedor
- Nome exibido
- ID do produto

Tradução automática

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

- Versão
- Revisão

Como encontrar software na rede usando o Plug-in Software Asset Management legado

Depois de usar uma ferramenta de descoberta, você pode encontrar uma lista definitiva de todos os programas de software encontrados na rede usando o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Um usuário com a função Ativo pode excluir instalações de software, mas isso não é recomendado. Como alternativa, arquive as informações de instalação do software.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Descoberta** > **Modelos de descoberta**.
   Um administrador de software pode, por exemplo, olhar a lista e ver se foram encontrados as versões do Adobe Acrobat 9.0, 9.2, 9.3 e 9.5. Em seguida, o administrador pode editar modelos de descoberta de software para que todas as versões de pontos sejam consideradas versão 9.0 ao fazer a reconciliação.
2. Clique em um **Nome de Exibição** em uma linha.
   Todas as instalações mapeadas para um modelo de Descoberta de software individual são exibidas.

   Todos os campos do formulário são somente leitura.

Campos de instalação do software

Campo	Descrição
Nome exibido	Nome da instalação do software conforme aparece nas listas de registros.
Fornecedor	Fornecedor do software.
Versão	Versão do software.
Descoberta modelo	Modelo de Descoberta de software que representa o software instalado.
ID do produto	Número criado pelo fornecedor para identificar o software.
Local de instalação	Caminho sob o qual o software é instalado.
Data da instalação	Data em que o software foi instalado
Revisão	Revisão do software.
Chave da instância	Credenciais criptografadas para a instalação do software.
Instalado em	Hardware no qual o software está instalado.
String de desinstalação	Identificador usado para desinstalar o software.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número de série ISO	Número ISO do software.
Primeiro plano	Duração do uso em primeiro plano do software.
Plano de Fundo	Duração do uso em segundo plano do software.
Últimas varreduras	Data e hora em que o software foi descoberto pela última vez neste hardware.
Último uso	Data e hora em que o software foi usado pela última vez neste hardware.
Contado por	O nome do resumo do contador com o qual a instalação é contada.
Direito	Direito que está associado à instalação do software.
Pacote de inferência	Pacote de software inferido pelos parâmetros de inferência.
Avaliação	Indica o número de direitos que a instalação possui.
Em cache	Se marcado, a instalação da licença já foi contada.
Omitir dos pacotes	Se marcado, a licença será ignorada para todos os cálculos do pacote. Esta caixa será marcada automaticamente se a instalação encontrar um direito possível do modelo de software exato para este item de configuração.

Nota:
Ferramentas de descoberta de terceiros podem usar a normalização de software para gerenciar com mais eficácia o banco de dados de instalação do software. A normalização de software permite que você padronize os dados de instalação do software, como nome de exibição, fornecedor, revisão e versão. Você pode personalizar o formulário de instalação do software para incluir esses campos de normalização. Para obter mais informações, consulte Personalizar um formulário .

Verificar instalações de software com o programador do sistema

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado adiciona um trabalho agendado para verificar instalações de software chamado **SAM License Counters** em **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.

O trabalho de **Contadores de Licenças do SAM** ocorre às 2h (horário local) todas as manhãs. O trabalho consulta a tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] e captura todas as instalações que não foram verificadas nos últimos 7 dias.

Licenças de software no Plug-in Software Asset Management legado

As licenças de software são baseadas em modelos definidos por meio do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Você pode criar os modelos para organizar licenças de software de qualquer forma que faça sentido para sua organização. Os métodos comuns de definição de modelos e licenças incluem por departamento ou por região.

As licenças podem ser associadas a um contrato. Para obter mais informações, consulte Gestão de contratos.

Tradução automática

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

Tipos de licenciamento

Os seguintes tipos de licença estão disponíveis no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado:

- Por CPU
  - Por núcleos de CPU
  - Por número de CPUs
- Por número de pontos: por instalação - IBM PVU
- Por usuário
  - Número de instalações por usuário
  - Por usuário nomeado
- Por utilização
  - Uso (CPU)
  - Uso (usuário)
- Por estação de trabalho: por estação de trabalho

Modelos de licença compatíveis

Modelo	Descrição
Individual	Dado a indivíduos.
Alocado em massa	Alocado para usuários por meio de direitos.
Massa não alocada	Fornecido a usuários com detalhes, como quem tem uma licença ou onde a licença está localizada, não rastreado.

Gestão de licenças com o Plug-in Software Asset Management legado

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado permite que os gerentes de ativos rastreiem e organizem o número de licenças disponíveis para a organização.

Licenças de software são baseadas em modelos que você cria para organizar licenças de software de maneiras significativas. Diferentes tipos de cálculo de licença determinam como o software é contado.

Licenças de software também podem ser associadas a um contrato que permite a uma empresa cobrir licenças de software para vários ativos ou usuários. Você pode gerenciar e rastrear contratos de software usando o aplicativo Gestão de contratos.

Como adicionar uma licença de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

Você pode adicionar uma nova licença de software usando o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Somente leitura. Nome da licença do software. Criado automaticamente.
Categoria do modelo	Categoria do modelo da licença do software. **Licença de software** é selecionada por padrão.
Modelo	Modelo de software da licença à qual você está correspondendo. Por exemplo, Microsoft Excel.
Direitos	Número de direitos a serem concedidos por esta licença. Se um contrato empresarial estiver anexado à licença, o campo Direitos não será exibido.
Geral	
Etiqueta do ativo	Número da etiqueta do ativo. A tag contém o número de série e o código de barras para rastrear a licença do software.
Estado	Status atual da licença do software, como **Pedido** ou **Em uso**.
Atribuído a	Usuário atualmente atribuído a esta licença de software.
Gerenciado por	Usuário ou departamento que mantém a licença do software. Pode ser diferente do proprietário. Por exemplo, um usuário especificado pode ter uma licença de software, mas o departamento de TI a gerencia.
Pertence a	Usuário ou departamento com propriedade financeira da licença do software. Pode ser diferente do gerente.
Primário	Ativo primário da licença de software, se houver. Por exemplo, o ativo primário do software Microsoft Word geralmente é o pacote do Microsoft Office.
Classe	[Somente leitura] Criado automaticamente como licença de software.
Métrica de licença	[Opcional] Uma única métrica na qual a licença de software é contada.
Número de série	Número exclusivo atribuído para identificação.
Subestado	Mais detalhes sobre a fase de licença do software. As configurações de subestado disponíveis dependem do **Estado** selecionado. Por exemplo, se você selecionar o estado **Desativado**, as opções de subestados serão **Descartado**, **Vendido**, **Doado**, e **Crédito do fornecedor**.
Local	Onde a licença será usada. Por exemplo, um site, país ou região específicos.
Departamento	Departamento da pessoa **Atribuída a** esta licença de software.
Empresa	Empresa que criou o software.
Atribuída	Data em que a licença do software foi atribuída.
Instalada	Data em que a licença do software foi instalada.
Comentários	Informações sobre a licença do software que seriam úteis para outras pessoas saberem.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre os campos nas seções **Financeiro** e **Contratos** do formulário, consulte Criar ativos.

4. Clique em **Enviar**.

Como criar e gerenciar uma licença empresarial usando o Plug-in Software Asset Management legado

As licenças corporativas são normalmente para clientes grandes e fornecem alguma flexibilidade, um preço com desconto acordado e um mecanismo para fácil administração.

Antes de Iniciar

Função necessária: contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o aplicativo Gestão de contratos para definir uma licença de software como empresa ou uma assinatura para o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Licenças de software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Tipo de licença** de **Empresa**.
4. Preencha o maior número possível de campos restantes no formulário de contrato e clique em **Enviar**.
5. Reabra o contrato.
6. Na lista relacionada Ativos cobertos, clique em **Novo**.
7. Em **Ativo**, selecione o software coberto pelo contrato.
8. Em **Data adicionada**, selecione a data em que a licença do software foi adicionada ao contrato. A data pode ser no passado, presente ou futuro.
9. **Opcional:** Em **Data removida**, selecione a data em que o ativo foi, ou será, removido do contrato.
10. Clique em **Enviar**.
11. Navegar até **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
12. Clique no software especificado.
13. Clique em **Contar Licenças**.

As licenças estão listadas em **Resultados do contador de software**. As licenças são exibidas como 0, mas você não está fora de conformidade porque tem uma licença corporativa com um contrato corporativo. Depois que um contrato empresarial é associado ao software, todos os usuários têm direito quando as licenças são contadas.

Nota:
Na lista Licenças de Software, as licenças corporativas exibem **0** na coluna **Direitos.** O conceito de direitos não é usado com licenças corporativas.

Como criar e gerenciar uma licença de assinatura usando o Plug-in Software Asset Management legado

Use o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para criar licenças de assinatura e gerenciar as informações conforme elas mudam.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: contract_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Contratos** > **Licenças de software** e clique em **Novo**.
2. Selecione **Assinatura** na lista **Tipo de acordo**.
3. Preencha o **formulário de contrato**, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
4. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, clique em **Novo**.
5. Em **Ativo**, selecione o software coberto pelo contrato.
6. Em **Data adicionada**, selecione a data em que a licença do software foi adicionada ao contrato. A data pode ser no passado, presente ou futuro.
7. **Opcional:** Em **Data removida**, selecione a data em que o ativo foi, ou será, removido do contrato.
8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
10. Clique no software especificado na etapa 5.
11. Clique em **Contar Licenças**. As licenças estão listadas em **Resultados do contador de software**.

Direitos de licença de software do Plug-in Software Asset Management legado

Os direitos de software permitem que você defina as pessoas ou máquinas às quais uma licença de software específica adquirida é atribuída.

Antes de Iniciar
Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os gerenciadores de ativos alocam uma licença para dar a um usuário ou máquina o direito de usar a licença. Por exemplo, uma empresa adquire uma licença de software para 100 direitos. A atribuição de software especifica os 100 funcionários ou máquinas que têm uma licença atribuída por direito. Se a ServiceNow Descoberta ferramenta for usada e encontrar o software instalado em 200 máquinas, o gerenciador de ativos poderá identificar os funcionários ou computadores que têm o software instalado sem uma licença. O gerente de ativos pode solicitar que os usuários removam o software de seus computadores.

As regras internas impedem a atribuição de mais licenças do que as compradas. Os direitos de licença usam etiquetas do ativo de licença de software específicas. Além da etiqueta do ativo obrigatória, uma pessoa individual e um item de configuração específico podem ser atribuídos.

Os benefícios do uso de direitos de software incluem o seguinte.

- Se o direito geral da licença for excedido, o gerenciador de ativos poderá resolver o problema rapidamente e retornar ao status de conformidade removendo software não autorizado ou solicitando mais licenças.
- Se o direito de licença não estiver sendo usado completamente, o gerenciador de ativos poderá responder reduzindo o número de licenças compradas no futuro.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Software** > **Direitos de licenças de ativo** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome usado em listas de registros.
Alocado a	O item de configuração que consome o token de licença.
Licenciado por	Licença concedendo este token
Em cache	Sinalizador interno, definido e usado pela lógica de contadores de software

2. Clique em **Enviar**.

Como criar um direito para o Plug-in Software Asset Management legado

Você cria direitos de software para ICs e usuários a partir do mesmo formulário de Direito de licença.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar esses direitos a partir do aplicativo Gestão de ativos. Navegue até um desses locais e clique em **Novo**:

- **Ativo** > **Software** > **Direitos de licenças de ativo**
- **Ativo** > **Software** > **Direitos de licenças de usuário**

Procedimento

1. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Clique em uma **Etiqueta do ativo**.
3. Clique em **Adicionar direito** e preencha o formulário de direito de licença usando os campos da tabela.
4. Clique em **Enviar**.

   A exibição retorna para o formulário de Licença de Software.

5. **Opcional:** Defina uma condição na seção **Condições alocadas**.

   (Optional) Os itens de configuração fornecidos a esta licença devem atender às condições especificadas. Por exemplo, você pode definir uma condição que aloque esta licença de software para ICs somente em um determinado departamento.

6. Clique em **Atualizar**.

Direito de licença

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome usado em listas de registros.
Atribuído a	Usuário do token de direito.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Alocado a	O item de configuração que consome o token de licença.
Licenciado por	Licença concedendo este token
Em cache	Sinalizador interno, definido e usado pela lógica de contadores de software

Como criar um direito de licença de usuário de software para o Plug-in Software Asset Management legado

Você pode autorizar um usuário a usar uma de suas licenças de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Software** > **Direitos de licenças de usuário** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Nome de exibição	Somente leitura. Nome usado em listas de registros.
Atribuído a	Usuário do token de direito.
Licenciado por	Licença concedendo este token
Em cache	Somente leitura. Sinalizador interno, definido e usado pela lógica de contadores de software

2. Clique em **Enviar**.

Como atribuir uma licença a um item de configuração usando o Plug-in Software Asset Management legado

Uso o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para atribuir uma licença a um item de configuração, como um computador ou um servidor, ou a um local, como uma cidade ou um edifício.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Clique em uma **Etiqueta do ativo** ou clique em **Novo** para criar uma nova licença de software.
3. Na lista relacionada **Direitos de ativos**, execute uma das ações a seguir.
   - Clique duas vezes em **Alocado a** para atribuir a licença a um item de configuração específico, como um computador ou servidor.
   - Clique duas vezes em **Local** para atribuir a licença a um local específico, como uma cidade ou um edifício.
4. **Opcional:** Defina a condição **Condições alocadas** para os itens de configuração fornecidos, esta licença deve atender às condições especificadas

Tradução automática

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

Example
Por exemplo, somente itens de configuração em um determinado departamento podem ser alocados nesta licença de software.

5. Clique em **Atualizar**.

Como atribuir uma licença a um usuário ou um local usando o Plug-in Software Asset Management legado

Use o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para atribuir uma licença a um usuário individual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Clique em uma **Etiqueta do ativo** ou clique em **Novo** para criar uma nova licença de software.
3. Na lista relacionada **Direitos do usuário**, execute uma das seguintes ações.
   - Clique duas vezes em **Atribuído a** para atribuir a licença a um usuário específico.
   - Clique duas vezes em **Local** para atribuir a licença a um local específico, como uma cidade ou um edifício.
4. **Opcional:** Defina a **Atribuído a condição** para exigir que todos os usuários que recebam esta licença atendam às condições especificadas.

   Example
   Somente pessoas em uma determinada região podem ser atribuídas a esta licença de software
5. Clique em **Atualizar**.

Upgrade e downgrade de licenças com o Plug-in Software Asset Management legado

O conceito de atualização e downgrade de licenças está integrado ao plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Isso é útil ao reconciliar licenças. O downgrade de uma licença é o processo de compra de uma licença, mas usando uma versão anterior. O upgrade de uma licença ocorre quando uma versão mais recente de uma licença não é comprada, mas você tem permissão para usar a versão mais recente. O downgrade é mais comum do que o upgrade.

Qualquer versão definida como um secundário de downgrade que não tenha direitos e uma licença pode ser contada como uma instalação do primário do upgrade. Use este método para evitar a desinstalação de versões não licenciadas de software em execução no seu ambiente. Quando você define uma versão não licenciada como um downgrade secundário de uma versão licenciada, o sistema cria um registro de modelo de software para a versão não licenciada com um caminho de upgrade para a versão licenciada. Se você excluir o downgrade secundário do registro da versão licenciada, ele será excluído automaticamente do registro do Modelo de Software da versão não licenciada.

Nota:
Se o filho do downgrade tiver uma licença ou um direito, ele também deverá ter um contador, que conta todas as instalações do filho do downgrade em relação à sua própria licença.

Por exemplo, você tem licenças para o modelo de software Microsoft Word 2010, mas nenhuma licença ou direito para o Word 2007. Descoberta encontra as instalações do Word

Tradução automática

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

2007 usadas na sua organização. Em vez de forçar os usuários a desinstalar todas as instâncias desta versão sem licença, você decide contar as instalações do Word 2007 em sua licença do Word 2010. Para fazer isso, configure o Word 2007 como um downgrade secundário no registro do Modelo de Software do Word 2010. Um registro de Modelo de Software é criado automaticamente para o Word 2007, que especifica o Word 2010 como o primário do upgrade.

Se uma versão de software tiver um secundário de downgrade ou uma versão de upgrade que possa ser contada em relação ao primário, o número de instalações contadas será restrito ao número de direitos disponíveis do primário. Por exemplo, o Microsoft Word 2010 foi rebaixado para o Word 2007. Ambas as versões têm um contador ativo. Microsoft O Word 2010 encontra todas as cópias autorizadas do Word 2007 e também remove de conformidade as instalações desse contador de downgrade até que os direitos de downgrade disponíveis sejam usados. No entanto, se o Microsoft Word 2010 tiver apenas 100 direitos, o número máximo de direitos a serem obtidos do contador de downgrade será 100.

Você pode definir as datas de início e término para que um item primário de upgrade de software e um secundário de downgrade sejam válidos. O contador de software conta as licenças de upgrade e downgrade nas datas selecionadas. Se o contador de software for executado fora do intervalo de datas, as licenças de upgrade e downgrade não serão contadas.

Nota:
Se um primário de upgrade ou um secundário de downgrade for definido no modelo de software, ele se aplicará a todas as licenças desse modelo. Se definido na licença do software, ele se aplica especificamente a essa licença.

Como fazer upgrade de uma licença usando o Plug-in Software Asset Management legado

Use o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para fazer upgrade de uma licença de software por meio de um de dois métodos: um registro de licença de software ou um registro de modelo de software.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para identificar um primário de upgrade de um registro de licença de software.

   a. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenças de software** e selecione uma licença de software.

   b. Clique na guia **Upgrade e downgrade de software** e clique em **Novo**.

   c. Preencha o formulário.

Formulário de Upgrade e Downgrade de Software

Campo	Descrição
Licença	Nome e número do ativo da licença do software.
Downgrade do Filho	Versão inferior da licença do software.
Upgrade primário	Versão inferior da licença do software.
Data de início	Data de início do upgrade.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de término	Data de término do upgrade.

d. Clique em **Enviar**.
O upgrade do software é exibida na seção Upgrade e downgrade do software.

e. Marque a caixa de seleção de upgrade do software e clique em **Atualizar**.
A licença do software é atualizada na lista de licenças de software.

2. Conclua as etapas a seguir para identificar um primário de upgrade de um registro de modelo de software.

a. Navegar até **Ativo de Software** > **Modelos de software**.

b. Selecione um modelo.

c. Na seção **Atualizar**, clique duas vezes no título da coluna **Atualizar primário**.

d. Selecione um modelo de software na lista.

e. Clique na marca de seleção verde e clique em **Atualizar**.
O formulário de Modelo de Software é atualizado.

Como fazer downgrade de uma licença usando o Plug-in Software Asset Management legado

Use o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para fazer downgrade de uma licença de software por meio de um de dois métodos: um registro de modelo de software ou um registro de licença de software.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
O downgrade dos filhos definido na licença do software aplica-se especificamente a essa licença. Se um secundário de downgrade for definido no modelo de software, ele se aplicará a todas as licenças desse modelo.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para fazer o downgrade de uma licença de um registro de modelo de software.

a. Navegar até **Ativo de Software** > **Modelos de software**.

b. Selecione um modelo.

c. Na seção **Downgrade**, clique duas vezes no título da coluna **Downgrade de filho**.

d. Selecione um modelo de software na lista.

e. Clique na marca de seleção verde.

2. Conclua as etapas a seguir para fazer o downgrade de uma licença de um registro de licença de software.

a. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenças de software**.

b. Selecione uma licença.

c. Clique em **Novo** na lista relacionada de upgrade e downgrade de software.

Tradução automática

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

d. Selecione um modelo de software na lista.

e. Selecione as datas de **início** e **término**.

f. Clique em **Enviar**.

Como identificar um downgrade secundário de um registro de licença de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

Use o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para identificar um downgrade secundário de um registro de licença de software.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Selecione uma licença.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada de **upgrade e downgrade de software**.
4. Selecione um modelo de software na lista.
5. Selecione as datas de início e término.
6. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> O downgrade dos filhos definido na licença do software aplica-se especificamente a essa licença. Se um secundário de downgrade for definido no modelo de software, ele se aplicará a todas as licenças desse modelo.

Como exibir uma lista de licenças de software não alocadas do Plug-in Software Asset Management legado

O gerenciamento de licenças de software inclui saber quais licenças pertencem à sua organização, mas não estão alocadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode alocar as licenças para usuários ou dispositivos. Se ninguém precisar das licenças não alocadas, isso poderá ser anotado para que menos licenças sejam compradas no futuro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo** > **Software** > **Licenças não Alocadas**.
2. Exiba a lista **Detalhes do contador de software(exibição Licença não alocada**).
   A coluna **Avaliação** lista o número de licenças não alocadas para o modelo de software fornecido.
3. Clique em um nome na coluna **Modelo** para obter informações detalhadas sobre uma licença específica.
   Exiba a lista de **Modelos de software** na exibição **Licença não alocada.**

Tradução automática

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

Como mesclar licenças de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

Se você tiver várias licenças de software vinculadas ao mesmo modelo, poderá mesclar as licenças individuais em uma licença consolidada usando o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para serem mescladas, as licenças individuais devem atender aos seguintes requisitos:

- As licenças já não podem ser mescladas em outra licença consolidada.
- As informações nos seguintes campos devem corresponder a cada licença:
  - Modelo
  - Condição alocada
  - Condição atribuída
  - Empresa
  - Local
  - Departamento
  - Centro de custos
  - Estado
- As licenças devem ter o mesmo conjunto de upgrades e downgrades de software e o mesmo conjunto de ativos cobertos. Para verificar essas informações, vá para **Ativo de Software** > **Licenças de software** e selecione uma licença.
  - Para atualizações e downgrades, vá para a lista relacionada **Upgrades e Downgrades de Software.**
  - Para os ativos cobertos, vá para a lista incorporada **Ativos Cobertos** na lista relacionada de contratos.

Se uma licença puder ser mesclada, **Mesclar com licenças semelhantes** aparecerá em **Links relacionados** no formulário Licença de software.

Para mesclar uma licença:

Procedimento

1. Abra uma licença.
2. Clique no link **Mesclar com licenças semelhantes**.

   Exibe uma caixa de diálogo com uma mensagem informando que o processo de mesclagem é irreversível e que as chaves de licença não foram mescladas.
3. Clique em **OK**.

   Todas as licenças qualificadas, incluindo a licença atual, são mescladas em uma nova licença consolidada. Uma mensagem informativa será exibida até que o usuário seja redirecionado para a licença recém-mesclada.

   Todas as licenças qualificadas são mescladas em uma nova licença consolidada, a menos que elas possam ser correspondidas a uma licença consolidada existente. Se eles forem mesclados em uma nova licença consolidada, o campo **Etiqueta do ativo** será limpo.

Tradução automática

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

Após a mesclagem, a licença mesclada será marcada como **Licença mesclada** (campo = verdadeiro) e o campo **Mesclado em** será definido como esta licença para as licenças consolidadas.

Nota:
Licenças marcadas como mescladas não são contadas.

Para as licenças consolidadas:

- O número de direitos é somado em uma nova contagem.
- O ativo e os direitos do usuário são transferidos para a nova licença.
- As linhas de despesa e os ativos nos cartões de taxa de contrato são transferidos para a nova licença.
- O conjunto de upgrades e downgrades de software, bem como o conjunto de ativos cobertos, são copiados para a nova licença.
- O custo de cada licença individual é somado à nova licença usando a moeda base do sistema.
- Um histórico das licenças consolidadas e para onde elas foram é mantido.

Tópicos relacionados

Gestão de licenças com o Plug-in Software Asset Management legado

Como gerenciar modelos de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado usa modelos de software para gerenciar licenças, especificamente em contadores de software e restrições de licença, e para rastrear licenças de upgrade e downgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam ou model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie modelos de software para todos os softwares que sua organização deseja monitorar. Os modelos de software também podem ser importados de outra origem, como o aplicativo Descoberta.

Nota:
O software não cria itens de configuração. Se a ferramenta de descoberta usada oferecer suporte e encontrar informações ISO, detalhes como ID ISO e número de série ISO serão adicionados ao formulário de Modelo de Software para fins de conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Modelos de software**.
   Usuários com a função model_manager podem navegar até **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de software**, mas não pode administrar todos os aspectos dos modelos de software.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de modelos de software

Campo	Descrição
Nome exibido	[Somente leitura] Nome do modelo. Uma propriedade do sistema chamada `glide.cmdb_model.display_name.shorten` controla como os nomes de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	exibição do modelo de software são gerados. Os administradores podem configurar a propriedade.
Fabricante	A empresa que construiu o modelo.
Nome	O nome atribuído pelo fabricante do modelo ou um nome abstrato especificado pelo gerenciador de modelos, como Laptop de Agente de Campo
Edição	A edição do modelo de software, como Professional.
Geral	
Descrição resumida	Uma descrição resumida do modelo.
Categorias de modelo	[Somente leitura] A categoria à qual o modelo está atribuído. O sistema define automaticamente o valor como **Licença de software**. Este campo é uma lista do glide.
Estratégia de rastreamento de ativos	O processo pelo qual o modelo deve ser rastreado. Escolha uma das seguintes opções: ○ **Deixar para categoria**: o modelo é transparente e a classe de ativo é definida apenas pela categoria. ○ **Criar ativo consumível**: o modelo força a classe de ativo a ser consumível, independentemente do que a categoria define como classe de ativo. ○ **Não crie ativos**: o modelo bloqueia a instanciação de ativos, independentemente do que a categoria define como a classe de ativos.
Método de aquisição	O método de compra do modelo. As opções são **Ambos**, **Comprar**, **Leasing**.
Custo	O custo de uma única unidade do modelo.
Depreciação	Esquema de depreciação do modelo.
Número do modelo	O número do modelo específico atribuído ao item pelo fabricante.
Código de Barras	O número do código de barras atribuído ao modelo. Os códigos de barras são geralmente atribuídos pelo fabricante.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status atual do modelo. As opções são **Em produção**, **Retirado** e **Vendido**.
Certificado	A opção que determina se o modelo é aprovado para uso.
Comentários	Informações sobre o modelo que seriam úteis para outras pessoas saberem.
Licença	
Versão	Versão exata do software Por exemplo, versão 2.
Principal	Número de versão principal ISO do software
Secundário(a)	Número de versão secundária ISO do software
Criar	Número de compilação do software
Categoria de software	Um nome de categoria para agrupar software com características semelhantes.
Licença única ou múltipla	Define se este modelo usa uma única licença ou várias licenças.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Contagem máxima de soquetes	Número máximo de soquetes de CPU que um computador deve ter para que o software seja instalado.
Tipo de licença	O tipo de rastreamento da licença. Por exemplo, por número de usuários, por estação de trabalho, por instalação com IBM PVU ou por processadores Oracle. Se você selecionar a opção **Por número de usuários**, poderá criar um contador de software e especificar o número de instalações por licença.
Status de ativação	O estado de ativação do modelo de software. As opções são **Nenhum** e **Ativado**.
ID ISO	Número de identificação ISSO exclusivo do produto de software
Número de série ISO	Número de série emitido pelo ISSO para o software
Modelo de aplicativo	Aplicativo associado a este software.
Direitos	Número de licenças concedidas a este software.
Mínimo de usuários	Número mínimo de licenças de usuário necessárias para este software.
Máximo de usuários	Número máximo de licenças de usuário necessárias para este software.
Componentes do Pacote	
Porcentagem de inferência	A porcentagem de componentes do pacote que precisam estar presentes em um sistema para contarem como um pacote Usado para gerenciamento de pacotes. Por exemplo, o Pacote A consiste em 5 produtos. Se o percentual de inferência estiver definido como 60% e uma ferramenta de descoberta encontrar três dos produtos no sistema, o software será sinalizado para possível compra como um pacote.
Componentes	O produto ou produtos secundários do pacote. Por exemplo, o Microsoft Word e o Microsoft Excel são produtos secundários do Microsoft Office.
Elementos Primários do Pacote	
Elementos primários	Os pacotes primários aos quais o software foi atribuído. Por exemplo, o pacote primário de vários produtos comuns da Microsoft é uma versão do Microsoft Office.
Upgrade	
Upgrades	Uma licença de versão alternativa para a qual você tem direitos. Por exemplo, se você comprar a versão 4 de um produto de software pouco antes do lançamento da versão 5, sua licença da versão 4 poderá incluir um upgrade gratuito para a versão 5 quando ela for lançada.
Downgrade	
Downgrades	Uma licença de versão alternativa para a qual você tem direitos. Por exemplo, se você comprar a versão 4 de um produto de software, a licença da versão 4 poderá incluir direitos de downgrade para a versão 3.
Licenças	
Licenças de software	As licenças de software que devem ser criadas automaticamente a partir deste modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Esta lista incorporada mostra todos os ativos criados a partir deste modelo, sejam eles licenças de software ou não, em versões anteriores a esta versão.
Item do catálogo	
Catálogo de produtos	As informações sobre o modelo conforme ele aparece no catálogo de produtos e no catálogo de serviços. As informações só aparecem se o modelo foi publicado no catálogo de produtos.
Descrição	Descrição do modelo de software conforme aparece no catálogo de produtos.
Imagem	Uma imagem do logotipo do software.

Todas as licenças de software que você cria e atribui ao novo modelo são exibidas na lista de **Licenças** incorporada no formulário de Modelo de Software.

Como criar e gerenciar pacotes de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

O software usa o conceito de pacotes em vez de pacotes.

Um pacote de software é um grupo de software relacionado oferecido como uma unidade. Um exemplo é o pacote Office Professional Microsoft de ferramentas de software de produtividade de escritório que inclui Powerpoint, Word, Excel, Outlook e Access. Você pode usar o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para criar pacotes e adicionar componentes a ele para que as licenças de sua organização sejam contadas com precisão.

Para qualquer modelo de software, você tem a opção de especificar se o modelo é uma suíte (primário) ou um componente (filho). Um modelo de software pode ser um componente em vários pacotes. Por exemplo, o Word Microsoft é um componente no Office Standard Microsoft e no Fofice Professional Microsoft. Embora você possa definir um único modelo de software como um pacote e um componente, o software normalmente não é vendido como pacotes aninhados.

Use o **Percentual de inferência** e as opções **Inferência obrigatória** para obter um controle ainda maior dos pacotes.

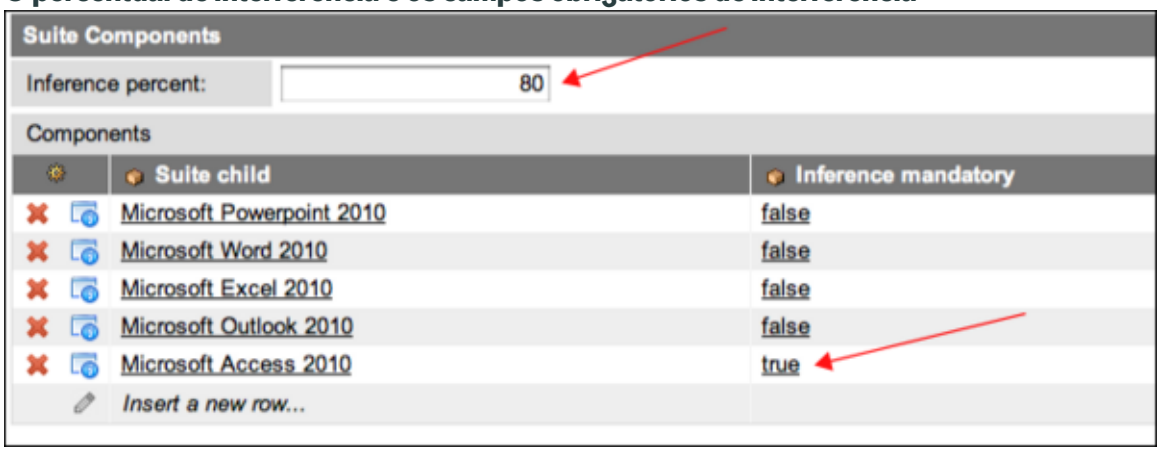
- **Porcentagem de inferência**: especifica a porcentagem dos componentes da suíte que deve ser instalada para que o software seja identificado como uma suíte.
- **Inferência obrigatória**: impõe que um componente específico em uma suíte deve ser instalado para inferir que a suíte está instalada.

Por exemplo, especifique o **Percentual de inferência** como 80% e defina a opção **Inferência obrigatória** como **verdadeira** no Acess Microsoft. Essas configurações especificam que o Access Microsoft deve ser instalado, junto com 3 de 4 outros produtos (Word Microsoft, Excel Microsoft, PowerPoint Microsoft e Outlook Microsoft) para inferir que o Office Professional Microsoftestá instalado.

Tradução automática

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

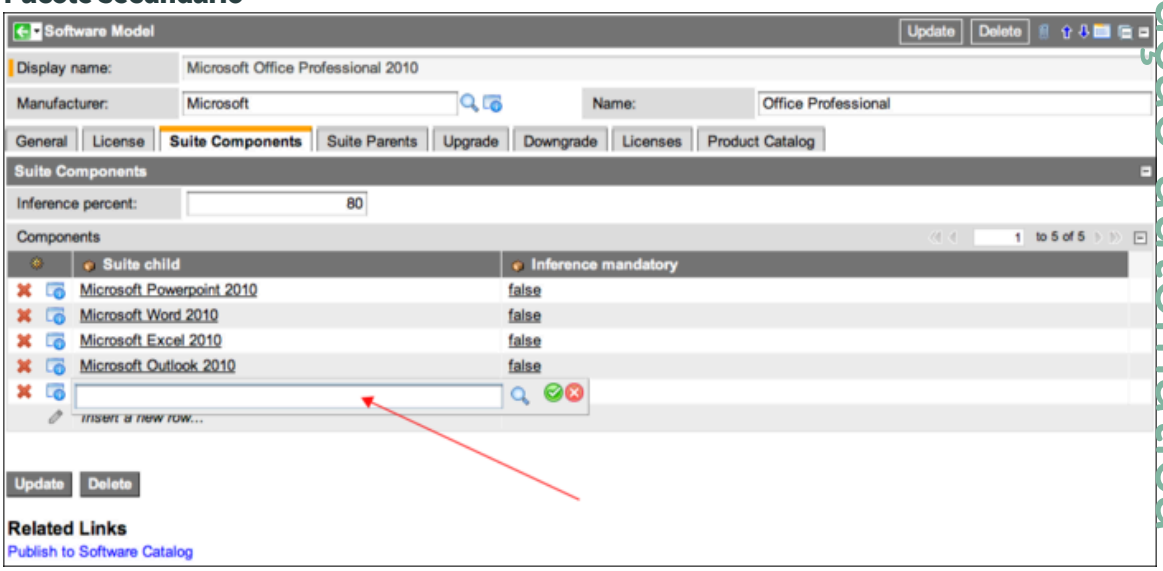
O percentual de interferência e os campos obrigatórios de interferência



Para fazer com que o novo modelo de software registre um registro primário em um pacote:

1. Registro de modelo de software
2. Na seção Componentes do pacote, clique duas vezes em uma linha vazia sob **Pacote secundário**.

Pacote secundário



3. Adicione o software a ser incluído no pacote.
4. [Opcional] Defina a opção **Inferência obrigatória**como **verdadeiro** se o software precisar ser instalado para contar o modelo como um pacote.
5. Repita conforme necessário.

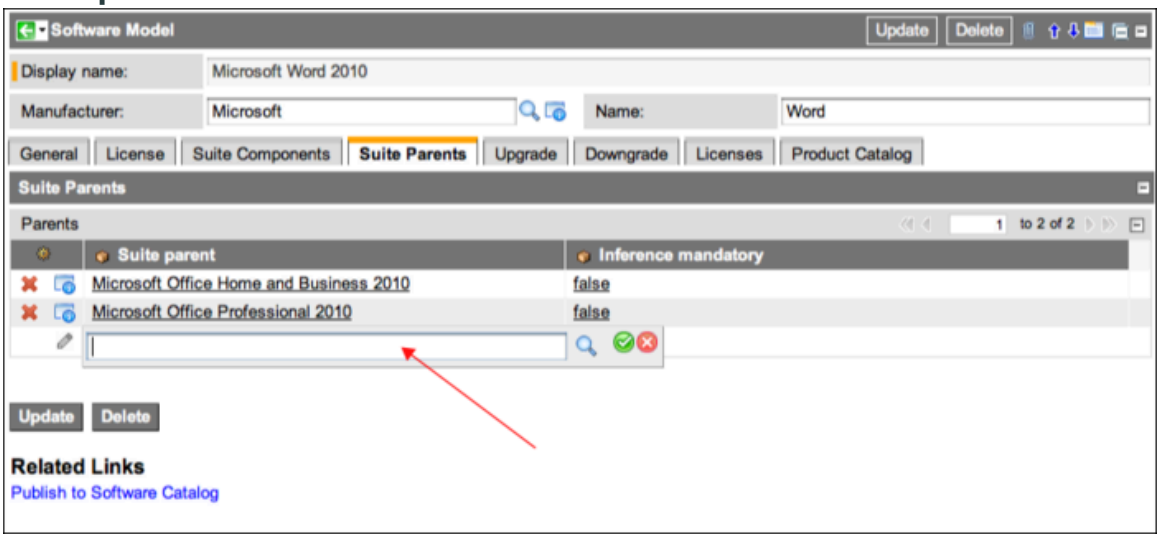
Para fazer com que o novo software registre um item secundário:

1. Abrir um registro de modelo de software
2. Na seção Primários do pacote, clique duas vezes em uma linha vazia em **Pacote primário**.

Tradução automática

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

Pacote primário



3. Adicione o pacote ao qual este modelo de software deve pertencer.
4. Repita conforme necessário.

Nota:
Quando uma mudança é feita em um pacote, um trabalho agendado chamado `Calculate suites [Software Suite Model]` é criado. O trabalho é executado instantaneamente, calcula todos os pacotes e, em seguida, exclui a si mesmo. Os cálculos são armazenados na tabela cmdb_sam_sw_install no pacote inferido.

Cálculos de licença com o Plug-in Software Asset Management legado

Os cálculos de licença de software com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado contam o número de licenças que existem em seu ambiente de rede.

Usuários com a função sam podem optar por contar licenças de software usando uma variedade de tipos de cálculo de licença, como contagem pelo número de usuários, o número de estações de trabalho, o número de CPUs e outros. Por exemplo, você pode contar o número de licenças do Adobe Acrobat 9.0 com base no número de usuários que têm o software instalado na organização.

Como calcular licenças de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

Os cálculos de software usam tipos de cálculo de licença para determinar como as licenças de software são contadas em sua organização.

Você pode usar os tipos de licença padrão apresentados pelo plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado ou criar novos. Para exibir os tipos padrão, navegue até **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Cálculos de licença** e selecione um tipo. Todos os campos nos registros padrão são somente leitura.

Detalhes dos cálculos de licença

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de licença.
Tabela de consulta	A tabela que está sendo usada para dados. Os valores possíveis são Instalação de software e Uso de software.

Tradução automática

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

Detalhes dos cálculos de licença

Campo	Descrição
Contar por	O tipo de cálculo pelo qual o tipo de cálculo de licença conta as licenças de software.

Tipos de cálculo de licença compatíveis com o Plug-in Software Asset Management legado

Os tipos de cálculo de licença padrão estão disponíveis com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Esses tipos de licença não podem ser excluídos.

Tipos de cálculos de licença

Categoria	Tipo de licença
Por CPU	• **Por núcleos de CPU**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. O campo **Contagem de núcleos de CPU** no item de configuração de hardware determina o número de direitos consumidos por qualquer instalação de software localizada no item de configuração. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. • **Por números de CPU**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os direitos de licença de software deste modelo. O **campo Contagem de CPU** no item de configuração de hardware determina o número de direitos consumidos por qualquer instalação de software localizada no item de configuração. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware.
Por número de pontos	**Por instalação - IBM PVU**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. A contagem de instalação para cada item de configuração de hardware que tenha o software IBM PVU é um cálculo de ponto. O tipo de CPU determina o multiplicador de PVU com base na tabela de mapeamento de PVU da IBM. O número total de núcleos no item de configuração é multiplicado por este multiplicador por núcleo para determinar quantos direitos são usados por uma instalação neste item de configuração. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. Este tipo de licença está presente, mas não funciona até que o Plug-in Software Asset Management IBM PVU Process Pack esteja ativo.
Por Licença de Acesso de Cliente (CAL)	• **CAL (Dispositivo):**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. O uso é contado como uma instalação para cada item de configuração exclusivo (dispositivo). Para cada instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. A tabela Uso de software [ast_usage] é usada para contagem.

Tradução automática

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

Tipos de cálculos de licença

Categoria	Tipo de licença
	• **CAL (Usuário):**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. O uso é contado como uma instalação para cada usuário único. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. A tabela Uso de software [ast_usage] é usada para contagem.
Por usuário	• **Número de instalações por usuário:**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. Uma instalação é contabilizada quando uma instalação de software corresponde aos modelos de descoberta mapeados para este modelo de software para qualquer hardware usado por um usuário. Conta até o valor especificado. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. • **Por usuário com nome:**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. Uma instalação é contabilizada quando há pelo menos uma instalação de software que corresponda aos modelos de descoberta mapeados para este modelo de software para qualquer hardware usado por um único usuário. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. • **Nenhuma licença necessária (Usuário)**: o contador soma o número total de usuários deste modelo. Uma instalação é contabilizada quando há pelo menos uma instalação de software que corresponda aos modelos de descoberta mapeados para este modelo de software para qualquer hardware usado por um único usuário. Isso se aplica aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. Este tipo de licença é usado para instalações de software onde nenhuma licença é necessária, como aplicativos de código aberto. Para comparar o **Número de instalações por usuário** e **Por usuário nomeado**: • O **número de instalações por usuário** conta o número de instalações que o usuário tem e atribui o custo da licença com base nas instalações por licença. Por exemplo, o UsuárioA tem três instalações. Uma licença é usada por cada instalação, para um total de três licenças. • Para **Por usuário nomeado**, não há limite de instalação para um usuário específico. Por exemplo, o UsuárioB, que tem três instalações, precisa de apenas uma licença para as três instalações.
Por utilização	• **Uso (CPU):**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. O contador analisa todos os dados de uso de software mapeados para qualquer um dos registros do modelo de descoberta do modelo de software do contador. Ele conta uma instalação para cada item de configuração exclusivo. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de uso do software.

Tradução automática

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

Tipos de cálculos de licença

Categoria	Tipo de licença
	• **Uso (Usuário):**: o contador soma o total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. O contador analisa todos os dados de uso de software mapeados para qualquer um dos registros do modelo de descoberta do modelo de software do contador. Ele conta uma instalação para cada item de configuração de hardware de usuário único Acessado De. Para essa instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de uso do software.
Por estação de trabalho	• **Por estação de trabalho**: o contador soma o número total de direitos de licença para todos os registros de licença de software deste modelo. Ele conta uma instalação quando há pelo menos uma instalação de software em um item de configuração de hardware que corresponde aos modelos de descoberta mapeados para este modelo de software. Para cada instalação, o contador verifica se há um registro de direito válido em qualquer um dos registros de licença de software. Aplica-se aos dados de instalação de software e itens de configuração de hardware. • **Nenhuma licença necessária (Estação de trabalho)** Este tipo de licença é usado para instalações de software onde nenhuma licença é necessária, como aplicativos de código aberto.
Por instalação da Oracle	• **Usuário Nomeado Oracle**: esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de usuários exclusivos. • **Usuário Nomeado Oracle Plus**: esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de usuários exclusivos e contas. • **Processador Oracle**: esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de processadores em um servidor. Esta categoria e seus tipos de licença estão disponíveis quando o Oracle Process Pack está ativado.

Como criar um tipo de licença personalizado para o Plug-in Software Asset Management legado

Os tipos de licença personalizados no plug-in Gestão de ativos de software legado (com.snc.software_asset_management) permitem criar um tipo de licença com condições especiais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um script personalizado pode fornecer informações detalhadas sobre o número de direitos que uma instalação ou uso de software consome.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Cálculos de licença**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Preencha o formulário.

Novos cálculos de licença

Campo	Descrição
Nome	Nome da licença do software.
Tabela de consulta	O valor que é usado para consultas. Pode ser **Instalação de software** para contar o número de instalações ou **Uso de software** para contar o número de vezes que o software é usado.
Contar por	O tipo de cálculo pelo qual o tipo de licença conta as licenças de software. Certifique-se de que este valor esteja definido como **Personalizado** para criar um novo tipo de cálculo.
Tipo de direito	O tipo de direito de licença, **Estação de Trabalho** ou **Usuário**. Este campo está disponível somente quando o campo **Contar por** está definido como **Personalizado**.
Script	O script usado para tipos de licença personalizados. Este campo está disponível somente quando o campo **Contar por** está definido como **Personalizado**.

4. Clique em **Enviar**.

Como criar um script personalizado para um tipo de licença do Plug-in Software Asset Management legado

Por padrão, o campo **Script** no formulário de Cálculo de Licença de Software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado contém informações sobre as variáveis disponíveis e um script de exemplo.

Você pode usar o exemplo como base do script personalizado ou substituir o exemplo inteiramente.

Você pode usar as seguintes variáveis no script personalizado.

Variáveis de script personalizadas

Variável	Descrição
`found`	Contém um GlideRecord da instalação do software ou do registro de uso do software que está sendo avaliado no momento.
`workstation`	Contém um GlideRecord da estação de trabalho referenciada pelo registro encontrado.
`user`	Contém um GlideRecord do usuário referenciado pelo registro encontrado. Pode ser nulo se nenhum usuário for atribuído.
`counter_id`	Contém o sys_id do contador que está executando o script.
`query_table`	Identifica a tabela que está sendo consultada no momento, instalação de software ou uso de software.
`valuation`	Identifica o valor em direitos que é atribuído a este registro de instalação de software ou de uso de software.

As funções a seguir estão disponíveis como parte da inclusão de script `SAMUtil` e podem ser usadas em scripts personalizados.

Nota:
Todas essas funções utilizam e dependem das variáveis mencionadas acima.

Tradução automática

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

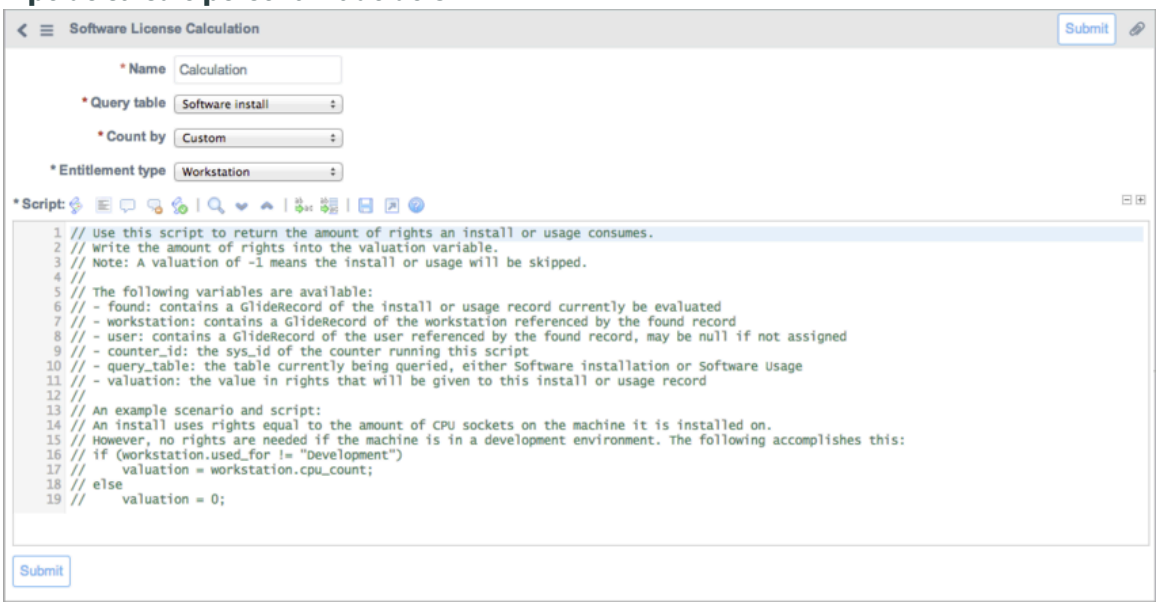
Funções de script personalizadas

Funções	Descrição
`getWorkstationInstallsOrUsages`	Retorna uma lista de outras instalações na estação de trabalho fornecida.
`getUserInstallsOrUsages`	Retorna uma lista de todas as outras instalações pertencentes ao usuário.
`createCounterViolation`	Retorna insere uma violação de contador para o contador atual com a causa fornecida.

Exemplo:

O script a seguir usa o número de direitos igual ao número de soquetes de CPU na máquina em que o script está instalado. A variável `workstation` é usada para identificar qualquer estação de trabalho que esteja no ambiente de desenvolvimento. Se essa estação de trabalho for encontrada, o script atribuirá um `valuation` igual ao número de soquetes de CPU na máquina. Caso contrário, se a estação de trabalho não estiver no ambiente de desenvolvimento, nenhum direito será atribuído.

Tipo de cálculo personalizado do SAM



Modelos de descoberta de software no Plug-in Software Asset Management legado

Os modelos de descoberta de software no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado podem ser usados para ajudar a normalizar o software que você possui, analisando e classificando modelos para reduzir a duplicação.

Os modelos de descoberta de software são armazenados na tabela Modelo de software Descoberta [cmdb_sam_sw_discovery_model]. Há uma diferença entre modelos de software e modelos de descoberta de software.

- Um modelo de software é uma versão ou configuração específica de software.
- Um modelo de descoberta de software é um modelo criado quando Descoberta é executado e identifica o software.

Tradução automática

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

Os modelos de descoberta de software não podem ser criados manualmente. A plataforma ServiceNow usa qualquer uma das seguintes combinações de campo para corresponder o novo modelo de descoberta de software a um modelo de software existente.

- **Nome de Exibição**, **Fornecedor** e **Versão**
- **Nome de Exibição** e **Versão** se o campo **Fornecedor** está vazio
- **Nome de Exibição** somente se os campos **Fornecedor** e **Versão** estiverem vazios.

Ao analisar os números de versão, a plataforma ServiceNow sempre procura por uma correspondência exata primeiro, mas arredonda para baixo para um número de versão principal se uma correspondência exata não for encontrada. Por exemplo, se nenhuma correspondência for encontrada para a versão número 8.0.4, mas a versão 8.0 for encontrada, a versão 8.0 será usada no campo **Modelo de software**.

Como editar um modelo de descoberta de software usando o Plug-in Software Asset Management legado

Você pode editar apenas o campo **Modelo de software** e a caixa de seleção **Aprovado** no formulário Modelos de descoberta de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

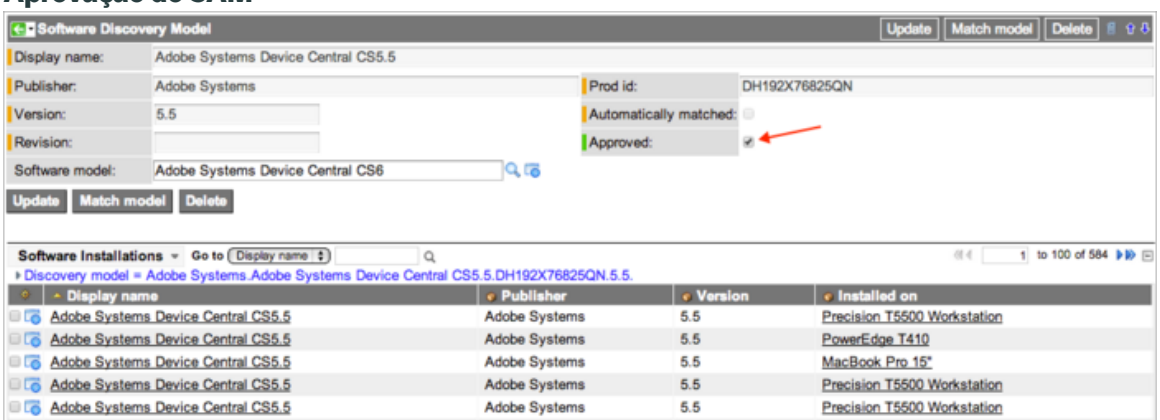
Se as informações adicionadas automaticamente ao campo **Modelo de software** estiverem incorretas, você poderá mudar para um modelo existente ou criar um novo.

Nenhum dos registros de modelo de descoberta de software é aprovado quando é criado. Você deve aprová-los manualmente depois de revisá-los quanto à precisão ou normalizá-los. Se o modelo de software gerado automaticamente estiver correto, aprove o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Modelos de descoberta**.
2. Clique em uma entrada na coluna **Publisher**.
3. Selecione **Aprovado**.

Aprovação do SAM



Tradução automática

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

Como corresponder automaticamente a um modelo existente usando o Plug-in Software Asset Management legado

O recurso de correspondência automática do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado permite que você corresponda um modelo de descoberta de software a um modelo de software existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Modelos de descoberta** e abrir um modelo.
2. Limpe o campo **Modelo de software**.
3. Clique em uma entrada na coluna **Publisher**.
4. Clique em **Corresponder modelo**.
   O sistema pesquisa a melhor correspondência nos modelos existentes. Se uma correspondência for encontrada, o sistema adicionará automaticamente o nome ao campo **Modelo de software** e marcará a caixa de seleção **Correspondência automática.** Se uma correspondência não for encontrada, uma **mensagem Nenhuma correspondência encontrada** será exibida e dois links relacionados serão exibidos, permitindo que você crie um novo modelo. Nenhuma mudança ocorre se o sistema já fez uma correspondência.
5. Se nenhuma correspondência for encontrada, cria um novo modelo.
   Se um modelo já for correspondido, o recurso de correspondência automática não será executado.

   O recurso de correspondência automática também pode ser usado ao inserir um novo registro de modelo de descoberta ou se você modificar e atualizar um modelo de descoberta existente. Se a correspondência automática for executada, todas as instalações de software e usos que fazem referência ao modelo de descoberta terão seu **Pacote inferido** e campos em **Cache** limpos.

   Para obter mais informações sobre a instalação de software e registros de uso, consulte Determinar onde o software está instalado.

Como criar novos modelos usando o legado Plug-in Software Asset Management

Se o modelo de software gerado automaticamente não estiver correto ou se o sistema não puder encontrar uma correspondência nos modelos existentes, você poderá criar um novo modelo usando o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Modelos de descoberta** e abrir um modelo.
2. Limpe o campo **Modelo de software**.
3. Salve o registro.
   Dois links relacionados são exibidos para a criação de modelos de software.
4. Selecione um desses links relacionados para criar um novo modelo, que estarão disponíveis somente se nenhum **modelo de software** for especificado.

Tradução automática

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

- **Criar Modelo de Software**: Cria um novo modelo de software para este registro se ainda não existir um adequado. Você pode criar um novo modelo de software para vários registros na exibição da lista Modelos Descoberta. Selecione um ou mais registros e clique no link na lista de seleção **Ações.**
- **Criar Software Modelo e Contra:**Cria um novo modelo de software e um novo contador de software para esse registro . O sistema cria o modelo de software automaticamente usando o valor no campo **Nome de exibição** e, em seguida, abre um novo formulário de Contador de Software. Na exibição da lista Modelo Descoberta, você pode selecionar vários registros e escolher esta opção na lista de seleção **Ações**.

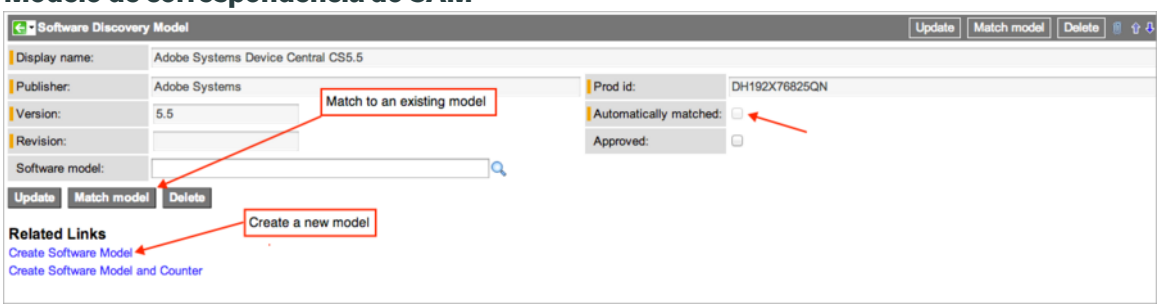
5. Preencha o formulário.

Campos do Modelo

Campo	Descrição
Nome de exibição	[Somente leitura] Nome do modelo de descoberta como ele aparece em listas de registros
Fornecedor	[Somente leitura] Fornecedor do software.
Versão	[Somente leitura] Versão específica do software.
Revisão	[Somente leitura] Número de revisão do software.
Modelo de software	Modelo de produto de software para o qual o modelo de descoberta é mapeado Clique no ícone de pesquisa de referência e use a lista de pesquisa para encontrar o modelo de software a ser associado a este modelo de descoberta de software.
ID do produto	[Somente leitura] Código de ID do produto do software, conforme relatado pelo processo de descoberta.
Correspondido automaticamente	[Somente leitura] Caixa de seleção que indica se a ferramenta de descoberta usou os campos **Nome de exibição**, **Fornecedor** e **Versão** para determinar o **Modelo de software**.
Aprovada	Verifica a caixa que indica se o mapeamento para o modelo de software foi revisado e aprovado
Segurança baixa	[Somente leitura] Caixa de seleção que indica se o modelo de software correspondido automaticamente não é uma correspondência aproximada. Se selecionado, e se depois de revisar o item for determinado que é o modelo de software correto, clique em **Confirmar Mapeamento** para corresponder o modelo de descoberta ao modelo de software.

6. Selecione **Aprovado**.

Modelo de correspondência do SAM



7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Verificador de conformidade de licenças de software legado

O Verificador de conformidade de licenças de software incluído no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado é uma maneira rápida de verificar se as licenças de software usadas em sua organização estão em conformidade com o número de direitos adquiridos e o número de instalações.

Por exemplo, se houver 100 licenças para um programa de software, o Verificador de conformidade de licenças de software legado poderá mostrar se o software foi instalado mais de 100 vezes. O Verificador de conformidade de licenças de software legado usa informações encontradas por uma ferramenta de descoberta, como o Descoberta ou tecnologias de terceiros, para analisar o software instalado em sua rede.

Como verificar a conformidade de licenças de software usando o Verificador de conformidade de licenças de software legado

Você pode verificar a conformidade das licenças de software usando o Verificador de conformidade de licenças de software que está incluído no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Sistema** > **Verificar Conformidade de Licença**.
2. Clique em**Prosseguir**.
   A rede da sua organização é analisada quanto a nome, modelo de software, direitos, instalações, tipo de licença e status ativo.
3. Exibe os resultados.
   A lista de contadores de software é codificada por cores.
   - Verde - em conformidade
   - Laranja - dentro de 5% de estar fora de conformidade
   - Vermelho - fora de conformidade

Lista de Contador de Software

Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Tradução automática

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

Contadores de reconciliação de licenças de software do Plug-in Software Asset Management legado

Os contadores de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado reconciliam direitos de software com instalações de software para verificar a conformidade.

Para os gerentes de ativos, os contadores de software respondem à pergunta: Meu número de instalações é igual ou inferior ao número de direitos adquiridos? Contadores são úteis para software que deve ser rastreado; algum software pode não precisar ser monitorado de perto. Agrupamento - como local, empresa, departamento, centro de custos, estação de trabalho de direito e usuário de direito – ou nenhum agrupamento pode ser usado com contadores de software.

Além dos contadores de software, o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado oferece contadores de uso que rastreiam uma licença com base no uso por uma estação de trabalho ou um usuário.

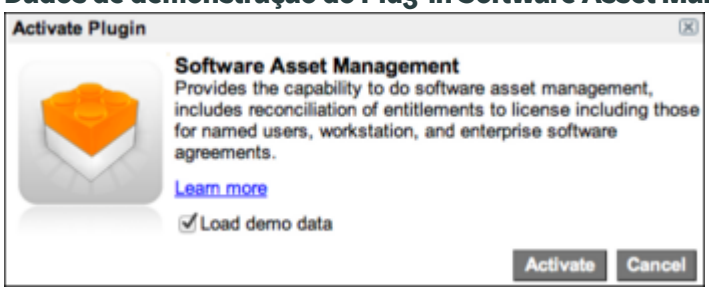
O cache do contador de software é usado para aumentar a velocidade de contagem de licenças de software. Se houver um grande número de registros de licença de software, a primeira vez que o software será contado levará vários minutos. Após a primeira contagem, somente as mudanças são processadas para que o procedimento seja mais rápido.

Introdução aos contadores de software do Plug-in Software Asset Management legado

Uma boa maneira de ver como os contadores de software funcionam é usar os dados de demonstração apresentados com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Carregue os dados de demonstração em uma instância de não produção.

Dados de demonstração do Plug-in Software Asset Management legado



Usando os dados de demonstração, tente alguns dos procedimentos nesta página, como Usar o contador de software e Exibir um resultado do contador de uso.

Para usar contadores de software com suas próprias informações, siga as etapas em Processo de configuração do Plug-in Software Asset Management legado. ServiceNow Descoberta não preenche a tabela Uso de software (`cmdb_sam_sw_usage`). Use uma ferramenta de terceiros, como o System Center Configuration Manager do Microsoft para adicionar informações sobre ativos de software à tabela de uso de software.

Como programar uma contagem de software do Plug-in Software Asset Management legado

Como programar uma contagem de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho agendado dos Contadores de Licenças do SAM verifica se há instalações de software na sua instância. O trabalho de Contadores de Licenças do SAM ocorre às 2h (horário local) todas as manhãs. O trabalho consulta a tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] e captura todas as instalações que não foram verificadas nos últimos 7 dias. O trabalho executa uma consulta de junção no hardware que foi verificado no último dia e nas instalações de software que não foram verificadas nos últimos 7 dias.

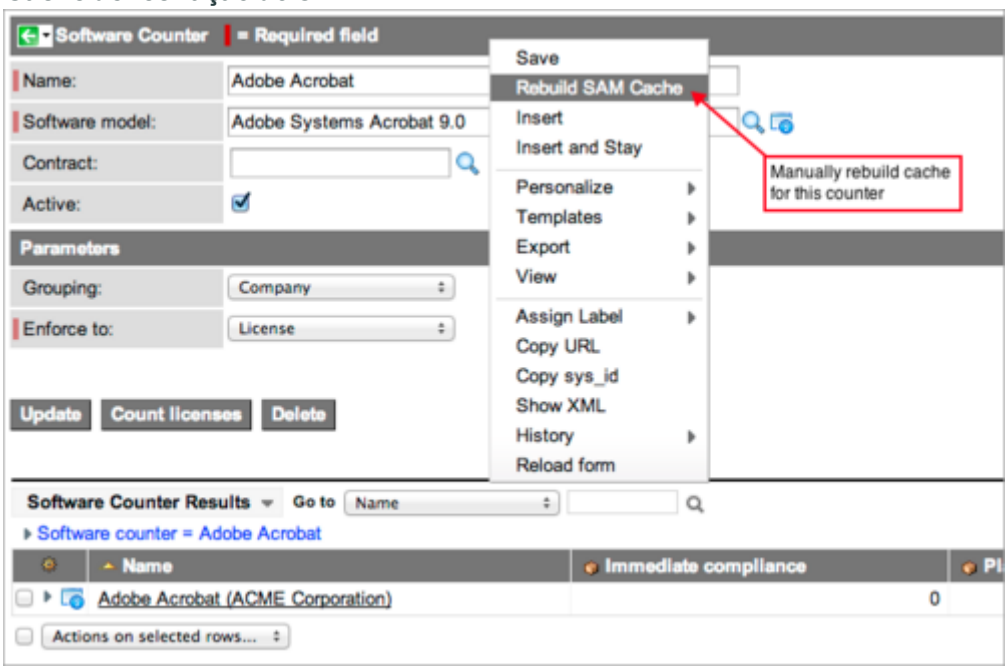
O trabalho agendado dos Contadores de Licenças do SAM executa todos os contadores de software de uma vez.

Para atualizar o cache manualmente para um contador específico:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
2. Selecione um contador cujo cache você deseja atualizar.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do registro do contador de software e selecione **Recriar cache de SAM** no menu de contexto.

Cache de recriação do SAM



Como usar um contador de software do Plug-in Software Asset Management legado

Use um contador de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para contar as licenças de uma versão específica do software e receber resumos ou resultados detalhados.

Quando um contador de software é executado pela primeira vez, pode levar vários minutos para processar registros. As contagens de licença são armazenadas em cache para que, nas execuções subsequentes, o contador processe somente registros alterados, tanto aqueles de Descoberta ou direitos alterados, acelerando o processo. O formulário Contador de software contém caixas de seleção para permitir uma contagem mais rápida por meio do uso de contadores rápidos. Para obter mais informações sobre como usar contadores rápidos, consulte Configuração de contadores rápidos.

Tradução automática

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

Use um contador de software para contar as licenças de uma versão específica do software e receber resumos ou resultados detalhados. Por exemplo, um gerente de ativos pode olhar as informações de resumo para descobrir quais departamentos não estão em conformidade. Em seguida, os gerentes de departamento podem consultar informações detalhadas para determinar as pessoas ou os computadores individuais que não estão em conformidade.

Os contadores de software retornam resultados por *Tipo de Licenciamento*:

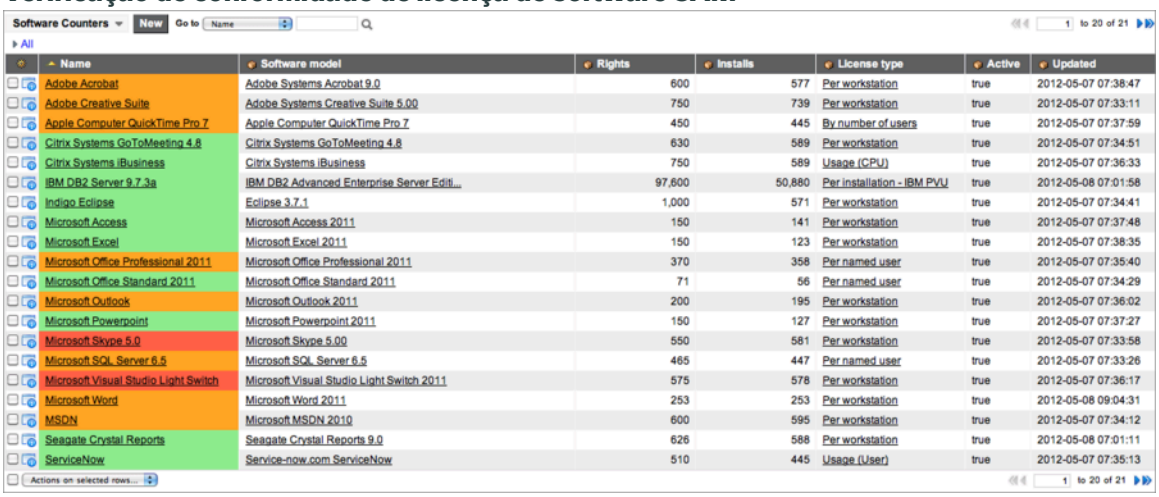
- *Atribuído em uso*: número de pessoas que receberam uma licença e instalaram o software.
- *Atribuído não em uso*: número de pessoas que receberam uma licença mas não instalaram o software.
- *Sem direito*: Número de pessoas que usam uma cópia não autorizada do software.
- *Não alocadas*: Número de licenças não atribuídas.

Nota:
Para obter informações sobre o trabalho agendado que executa todos os contadores diariamente ou as etapas para executar todos os contadores manualmente, consulte Programação de contagens de software.

A lista de contadores de software é codificada por cores:

- Verde - em conformidade
- Laranja - dentro de 5% de estar fora de conformidade
- Vermelho - fora de conformidade

Verificação de conformidade de licença de software SAM



Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... 1 to 20 of 21

Como criar um contador de software do Plug-in Software Asset Management legado

Como criar um contador de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do tipo de licença selecionado para um contador, várias instalações podem ser contadas como uma única licença, por exemplo, ao usar o tipo de licença por usuário. Este conceito de licenciamento é usado ocasionalmente por empresas como a Microsoft e a Adobe. Ele concede aos usuários o direito de instalar o software em várias máquinas se esses usuários já tiverem direitos para instalar o software.

Tradução automática

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

Nota:
Você pode criar novos contadores de Descoberta registros de modelo ou da exibição de lista.

Para gerenciar várias versões de software a partir de uma única perspectiva de licenciamento para o modelo de software primário:

- Os modelos de software secundário de downgrade licenciados no modelo de software primário devem estar relacionados ao modelo de software primário único.
- Os modelos de software secundário de downgrade não devem ter contadores de software associados a eles.
- O contador de software deve ser associado somente ao modelo de software primário licenciado, caso contrário, serão relatados resultados enganosos para o contador

Para criar um contador de software

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário Contador de Software (consulte a tabela).
4. Clique em **Enviar**.
5. Reabra o novo contador e clique em **Contar Licenças**.
6. Recarregue o formulário para exibir os resultados do contador.

Formulário do contador de software

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Insira o nome do contador de software como ele aparece em listas de registros
Modelo de software	[Obrigatório] Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione o modelo de software para o qual o contador verificará a conformidade.
Contrato	Selecione o contrato que você deseja usar para limitar a licença. Usado para licenças corporativas e baseadas em assinatura. Também restringe como os contadores recuperam licenças para o contador fornecido. Se deixado em branco, todas as licenças do modelo serão contadas.
Ativo	Marque a caixa de seleção para que o programador execute o contador.
Direitos Possuídos	[Somente leitura] Exibe um somatório se um contrato for especificado. A soma total são os direitos de licença fornecidos por todas as licenças para o modelo de software (do balcão) sob o contrato especificado. Se nenhum contrato for especificado, este campo será uma contagem de todas as licenças deste modelo.
Direitos Usados	[Somente leitura] Exibe o número de direitos usados por todas as instalações, esteja um contrato especificado ou não.
Conformidade imediata	[Somente Leitura] Exibe o número de direitos adicionais necessários para alcançar a conformidade com base nas instalações
Parâmetros	
Agrupamento	Selecione o campo para agrupar dados:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Localização: agrupe pela localização geográfica definida no registro de licença. ◦ Empresa: grupo pela empresa definida no registro de licença. ◦ Departamento: agrupe pelo departamento definido no registro de licença. ◦ Centro de custos: agrupe pelo centro de custos definido no registro de licença. ◦ Direito (CPU): agrupar pela condição definida no campo condição Alocado do registro de licença. ◦ Direito (Usuário): agrupar pela condição definida no campo condição Atribuído do registro de licença. Os resultados do contador de software também exibem contagens de licenças que não correspondem ao parâmetro de agrupamento.
Aplicar a	[Obrigatório] Selecione o nível de aderência à licença: ◦ Licença: conta todos os direitos existentes para as instalações ou uso que você está analisando, independentemente do parâmetro de agrupamento selecionado. ◦ Estrita: conta a licença e o direito como válidos somente se a licença também corresponder à categoria de agrupamento. Por exemplo, uma licença é atribuída a um local específico, como Américas. Com a imposição estrita habilitada, o usuário e a máquina na qual a licença está instalada devem estar no grupo Américas. Se a pessoa e sua licença atribuídas ao grupo das Américas se mudarem para o Reino Unido, a licença ainda será válida, mas a aplicação estrita sinaliza o usuário como não autorizado a usar essa licença. A licença será contada como válida, mas também aparecerá como não autorizada no resumo.
Verificar direitos	Marque a caixa de seleção para exibir os detalhes de direito de software para o contador de software. Os resultados incluem o número de instalações de todos os tipos: não autorizadas, autorizadas em uso, autorizadas não em uso e não alocadas. Para obter mais informações, consulte Setting Up Quick Counters.
Gerar detalhes	Marque a caixa de seleção para gerar os detalhes dos registros de direito. Para obter mais informações, consulte Setting Up Quick Counters.
Tipo de licença	[Obrigatório] Selecione o método de contagem de licenças. Por exemplo, Por usuário nomeado ou Por estação de trabalho. Para obter mais informações, consulte Tipos de cálculo de licença.
Instalações por licença	Insira o número de instalações permitidas (uma ou mais) por licença para cada usuário se o Tipo de licença estiver definido como Por número de usuários. Você pode permitir mais de duas instalações por licença. Para todos os outros tipos de licença, este campo é definido como 1 instalação por licença.
Em cache	[Somente leitura] Mostra se esta opção está selecionada. Se selecionado, somente as informações alteradas serão contadas, reduzindo o tempo necessário para contar as licenças.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição de licença	Especifica a condição que uma licença precisa satisfazer para ser incluída na contagem
Condição de instalação do software	Especifica a condição que um registro de instalação precisa satisfazer para ser incluído na contagem Este campo aparece dependendo do valor do campo Tipo de licença.
Condição de uso do software	Especifica a condição que um registro uso precisa satisfazer para ser incluído na contagem Este campo aparece dependendo do valor do campo Tipo de licença.
Listas relacionadas	
Resultados do contador de software	Exibe todos os resultados para este contador de software.
Violações de conformidade do contador de software	Exibe todos os registros de violações de conformidade para este contador de software.
Históricos do contador de software	Exibe todos os registros de histórico do contador de software para este contador de software. Cada vez que uma contagem é concluída, o sistema gera automaticamente um registro de histórico do contador de software, que é uma cópia somente leitura do registro do contador de software.

Nota:
Uma mensagem é exibida na parte superior do formulário do contador de software indicando se uma contagem de licença está em andamento. Recarregue o formulário para exibir os resultados do contador.

Como configurar contadores rápidos do Plug-in Software Asset Management legado

Configurações rápidas do contador podem ajudar a acelerar o processo de contagem de software que é usado pelo plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

As caixas de seleção a seguir estão disponíveis na seção Parâmetros do formulário Contador de software:

- *Verificar direitos*: quando esta caixa de seleção estiver marcada, o contador de software gerará detalhes de direito nos resumos do contador de software, exibindo o número de direitos em uso e sem uso. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o contador do software exibirá *Direito desconhecido* com uma contagem do total de instalações. O contador não verificará os direitos.
- *Gerar detalhes*: quando essa caixa de seleção estiver marcada, o contador de software gerará detalhes de contador de software para cada tipo de resultado de contador de software. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, nenhum detalhe estará disponível.

Desmarcar essas caixas de seleção, além de definir o parâmetro *Agrupamentocomo Nenhum*, permitirá que os contadores de software sejam executados mais rapidamente.

Tradução automática

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

Como exibir resultados do contador de software do Plug-in Software Asset Management legado

Os resultados do contador de software apresentam informações detalhadas sobre cada agrupamento formado por meio do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

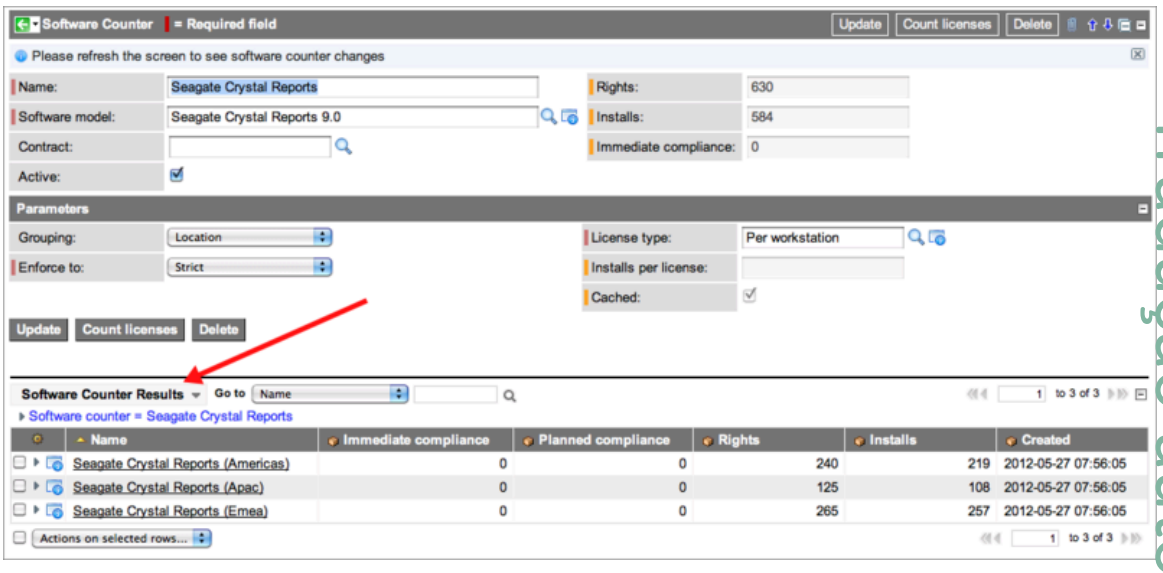
Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. No formulário Contador de software, clique em um nome na lista relacionada **Resultados do contador de software.**

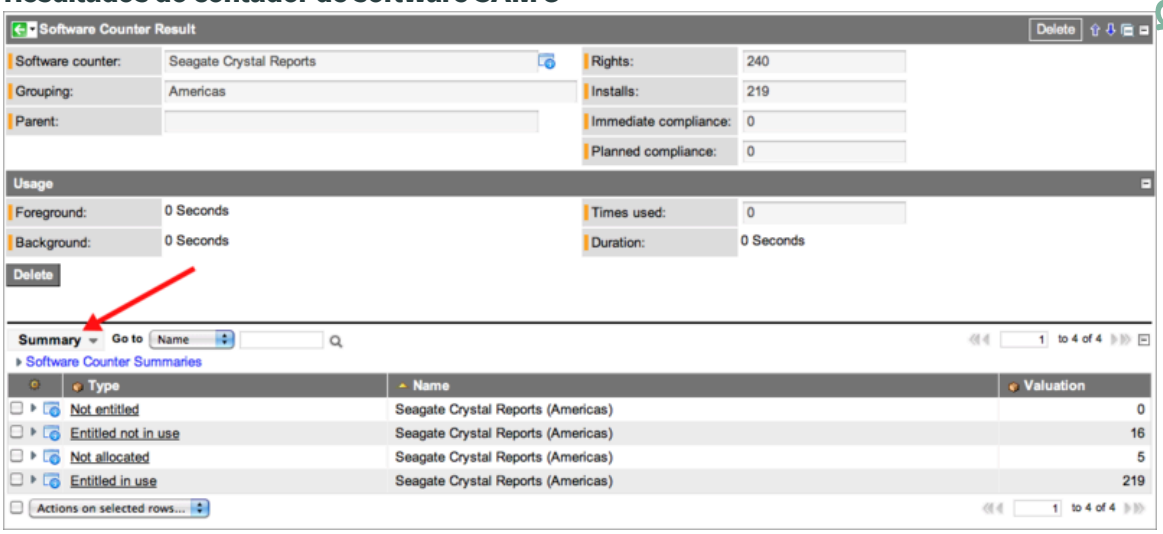
Resultados do contador de software SAM 2



2. Exiba o formulário de Resultado do Contador de Software (consulte a tabela).

Todos os campos do formulário são somente leitura.

Resultados do contador de software SAM 3



Tradução automática

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

Formulário de resultado do contador de software

Campo	Descrição
Contador de software	Nome do contador de software cujos resultados são exibidos.
Agrupamento	Agrupamento ao qual este software pertence.
Primário	Nome do software primário, se houver, atribuído a este software.
Direitos	Número de direitos disponíveis no grupo.
Instalações	Número de direitos usados por instalações do software no grupo
Conformidade imediata	Número de direitos adicionais necessários para o grupo alcançar a conformidade com base nas instalações.
Conformidade planejada	Número de direitos adicionais necessários para que o grupo atinja a conformidade com base nas instalações e no número de atribuições não utilizadas disponíveis.
Seção de uso	
Primeiro plano	Duração total do uso em primeiro plano do software, com base em todas as instalações do grupo.
Plano de Fundo	Duração total do uso em segundo plano do software, com base em todas as instalações do grupo.
Vezes em uso	Número total de vezes em que o software foi usado, com base em registros de uso de software para o grupo.
Duração	Duração total de uso do software, com base em registros de uso de software para o grupo. (Não é a soma de primeiro plano e plano de fundo).
Lista relacionada	
Resumo	Detalhamento dos resultados do contador de software por tipo. Clique em um tipo para exibir um resumodetalhado.

Como exibir resumos do contador de software do Plug-in Software Asset Management legado

Os resumos do contador de software apresentam informações sobre cada tipo de contador de software compatível com o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

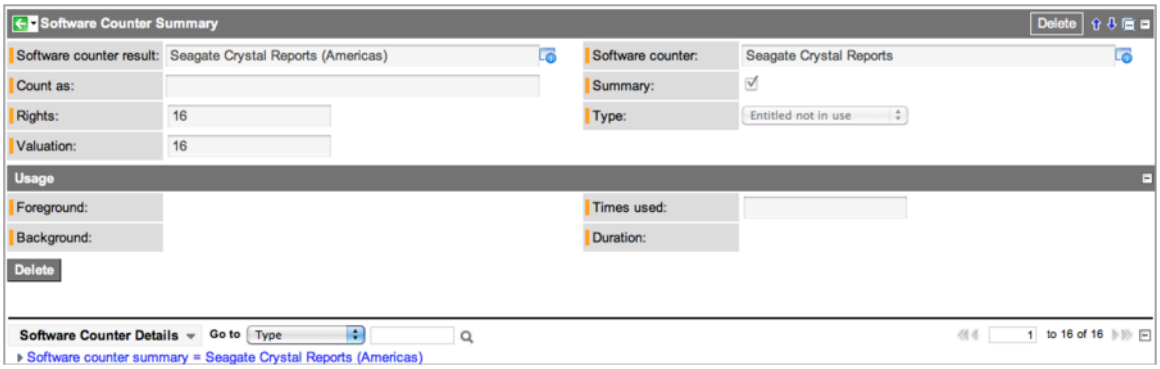
1. No formulário Resultado do contador de software, clique em um tipo na lista relacionada **Resumo**.
2. Exiba o formulário de Resultado do Contador de Software (consulte a tabela).

Todos os campos do formulário são somente leitura.

Tradução automática

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

Resultados do contador de software SAM



Resumo do contador de software

Campo	Descrição
Resultado do contador de software	Nome do contador de software cujos resultados são exibidos.
Nome do resultado do contador de software para o qual o resumo é exibido.	O modelo de software que está sendo contado
Direitos	Número de direitos que foram usados.
Avaliação	Como o software é contado durante o processo de reconciliação.
Contador de software	Nome do contador de software
Resumo	Marque a caixa de seleção que indica se o formulário exibe informações de resumo (selecionadas) ou informações detalhadas (desmarcadas).
Tipo	Tipo de licença contado.
Seção de uso	
Primeiro plano	Duração total do uso em primeiro plano do software, com base em todas as instalações do agrupamento.
Plano de Fundo	Duração total do uso em segundo plano do software, com base em todas as instalações do agrupamento.
Vezes em uso	Número total de vezes em que o software foi usado, com base em registros de uso de software para o agrupamento.
Duração	Duração total de uso do software, com base em registros de uso de software para o grupo. (Não é a soma de primeiro plano e plano de fundo).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Lista relacionada	
Detalhes do contador de software	Mostra cada direito, instalação de software e uso de software para o software. A lista relacionada também mostra a estação de trabalho e o usuário, se aplicável, para cada detalhe do contador de software. Um gerenciador de ativos de software pode, por exemplo, identificar pessoas que estão usando a licença, mas não têm direito. O software pode ser desinstalado de máquinas que não estão em conformidade ou as pessoas podem receber uma licença para atender às regras de conformidade. Clique em um tipo para exibir os detalhes do contador de software.

Como exibir detalhes do contador de software do Plug-in Software Asset Management legado

Os detalhes do contador de software apresentam informações sobre um resumo específico do contador de software do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

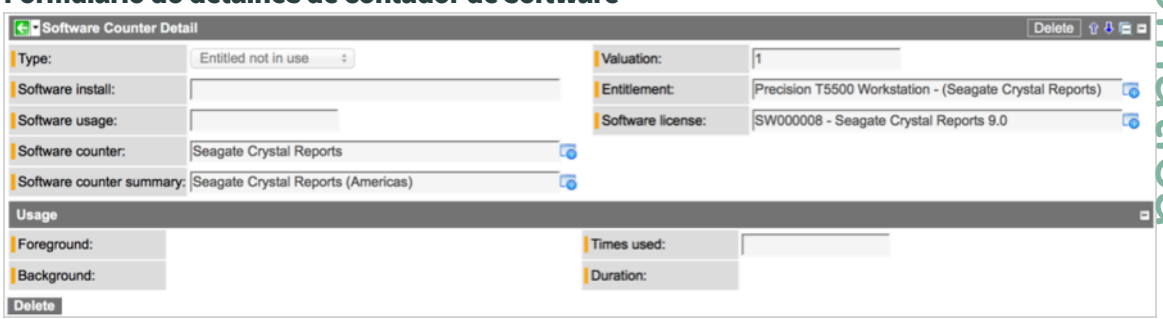
Função necessária: sam

Procedimento

1. No formulário Resumo do contador de software, clique em um tipo na lista relacionada **Detalhes do contador de software**.
2. Exiba o formulário de Detalhes do Contador de Software (consulte a tabela).

   Todos os campos do formulário são somente leitura.

Formulário do detalhes de contador de software



Detalhes do contador de software

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de detalhe do contador.
Instalação de software	Nome do registro de instalação do software relacionado, se aplicável. Este campo ficará em branco se o tipo for Atribuído não em uso ou Não alocado.
Uso do software	Nome do registro de uso do softwarerelacionado, se aplicável.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Contador de software	Nome do contador de software relacionado.
Resumo do contador de software	Nome do resumo do contador de software relacionado.
Avaliação	Uma avaliação de 1 indica que o direito de licença está sendo usado. Uma avaliação de 0 indica que o direito de licença faz parte de um pacote de softwareou que a licença permite mais de uma instalação por direito. O 0 indica que esta instalação não conta na licença.
Direito	Nome do direito de licença de software relacionado, se aplicável. Este campo ficará em branco se o tipo for Não atribuído ou Não alocado.
Licença de software	Nome da licença de softwarerelacionada, se aplicável. Este campo ficará em branco se o tipo for Não atribuído.
Seção de uso	
Primeiro plano	Duração total do uso do software em primeiro plano, com base no registro de instalação do software relacionado.
Plano de Fundo	Duração total do uso do software em segundo plano, com base no registro de instalação do software relacionado.
Vezes em uso	Número total de vezes que o software foi usado, com base no registro de uso do software relacionado.
Duração	Duração total do uso do software em primeiro e segundo plano, com base no registro de uso de software relacionado.

Como exibir resultados do contador de uso do Plug-in Software Asset Management legado

Os contadores de uso do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado rastreiam as licenças com base na frequência com que elas são realmente usadas por uma estação de trabalho ou um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contador de uso rastreia uma licença com base na frequência em que a licença é realmente usada por uma estação de trabalho ou um usuário. Por exemplo, um gerente de ativos pode usar um contador de uso para determinar quem está realmente usando o software que recebeu. Se um indivíduo não estiver usando o software de forma alguma ou com pouca frequência, o software poderá ser desinstalado e fornecido a uma pessoa que o usará com mais frequência. Se você tiver uma maneira de capturar informações, por exemplo, um servidor proxy ou gateway, poderá capturar o endereço IP e o nome do usuário que acessa a licença. Os dados capturados podem ser adicionados diretamente à lista de usos de software.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Descoberta** > **Utilizações de softwares**.
2. Clique no **Nome de Exibição** na linha que contém o software e o usuário a serem verificados.

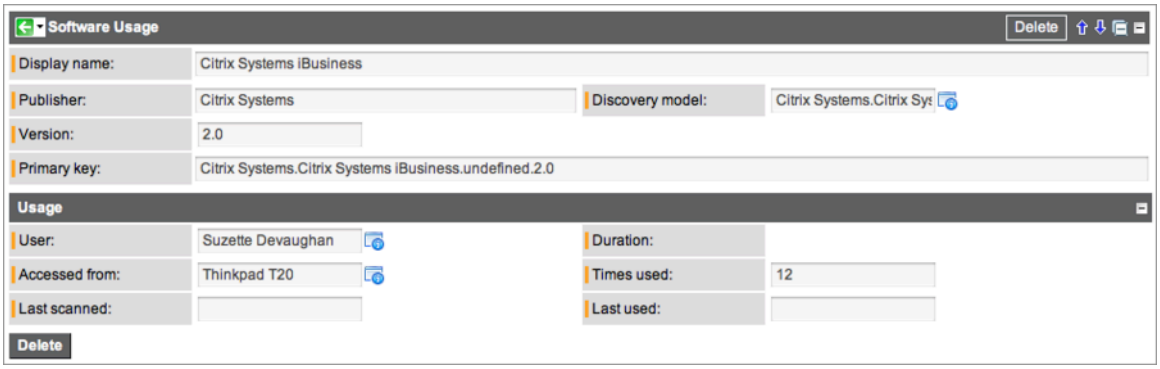
Tradução automática

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

3. Exiba o formulário de **Uso de Software** (consulte a tabela).

Todos os campos do formulário são somente leitura.

Uso do software SAM



Formulário de uso do software

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do registro de uso do software.
Fornecedor	Fornecedor do software.
Versão	Versão do software.
Modelo de descoberta	Modelo de Descoberta de software associado com o software instalado.
Chave primária	Identificador exclusivo para linha da tabela.
Uso	
Usuário	Usuário que acessou o software
Acessado de	Hardware (item de configuração) do qual o software foi acessado.
Últimas varreduras	Data e hora em que o software foi descoberto pela última vez neste hardware.
Duração	Duração de todo o uso
Vezes em uso	Número de vezes que o software foi acessado deste hardware.
Último uso	Data e hora em que o software foi descoberto pela última vez neste hardware.
Contador de software	
Contado por	O registro de resumo do contador de software na tabela Resumo do contador de software [sam_sw_counter_summary] na qual este uso é contado.
Direito	Os direitos de atribuição do software.
Avaliação	Número de direitos de licença usados por este uso de software.
Em cache	Se selecionado, indica que uma contagem de software já foi armazenada em cache.

Tradução automática

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

IBM PVU Process Pack legado

Processor Value Unit (PVU) é uma unidade de medida definida pela IBM para determinar os custos de licenciamento de software com base no processador ou no modelo de servidor.

Um processador é definido como cada núcleo em um soquete. Cada pacote de software tem um preço definido como número de pontos ou PVUs por núcleo. Para obter uma explicação completa do licenciamento de PVU da IBM para software distribuído, consulte Licenciamento de Processor Value Unit [PVU] para Software Distribuído no site da IBM.

Na Now Platform, o conceito de PVU é usado pelo IBM PVU Process Pack legado, que é um complemento do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado. Esse pacote de processo legado oferece a capacidade de gerenciar o software licenciado sob o modelo de licenciamento IBM Processor Value Units.

Importante:
O IBM PVU Process Pack legado não é necessário para rastrear e gerenciar licenças do IBM PVU por meio do pacote para editores do Gestão de ativos de software para IBM, que está disponível como parte do plug-in Software Asset Management Professional (com.snc.samp). O pacote para editores da IBM inclui todos os recursos necessários para fazer o acompanhamento e gerenciar as licenças de PVU e RVU de capacidade total e subcapacidade para seus produtos IBM. Consulte pacote do editor Software Asset Management para IBM para obter mais informações sobre o pacote para editores IBM.

O Processor Definition Extension do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado é ativado automaticamente quando o IBM PVU Process Pack legado é ativado. Ele oferece suporte a modelo de dados para definições de processador e é necessário para todos os pacotes de processo do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Nota:
Oracle e Microsoft também usam o conceito de PVU, mas têm definições um pouco diferentes.

Como ativar o IBM PVU Process Pack legado

O plug-in Gestão de ativos de software - IBM PVU Process Pack (com.snc.sam.ibmpvu.pp) legado não pode mais ser ativado mediante solicitação. Se o plug-in legado já foi ativado em sua instância da ServiceNow, você poderá continuar usando o IBM PVU Process Pack legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todos os Aplicativos, clique em **Solicitar Plug** -in para abrir o formulário de Solicitação no HI.
3. Em Now Support, clique no link **Leve-me ao portal de serviços do HI e ative um catálogo de serviços de plug-ins** para acessar o Catálogo de serviços do Portal de serviços do Now Support .
4. No formulário, preencha os campos.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado	A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da hora atual. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.
Motivo/Comentários	Informações que seriam úteis para a equipe ServiceNow que está ativando o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um momento específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários.

5. Clique em **Enviar**.

Como validar os requisitos do IBM PVU Process Pack legado para associar as instalações de software a mapeamentos de PVU

Atenda aos requisitos recomendados para garantir que você receba resultados da mais alta qualidade com o mapeamento de PVU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Use uma ferramenta de descoberta, como ServiceNow Descoberta, para identificar o hardware e preencher o banco de dados de gestão de configuração (CMDB) com os itens de configuração que você deseja gerenciar com o Licenciamento de PVU da IBM.
2. Use uma ferramenta de descoberta, como ServiceNow Descoberta, para identificar instalações de software. Verifique se as informações de CPU adicionadas estão corretas.
3. Ativar o Plug-in Software Asset Management - plug-in IBM PVU Process Pack
   Isso também ativa o Plug-in Software Asset Management se ainda não estiver ativo.
4. Atualizar Definições do Processador.
5. Certifique-se de que os modelos de software que você deseja gerenciar com o licenciamento de PVU da IBM tenham o tipo de licença correto: **Por instalação - PVU da IBM**.
6. Crie contadores de software para calcular licenças de PVU da IBM.
7. Conte licenças para determinar a conformidade com as diretrizes de PVU da IBM.

Preparação do mapeamento do IBM PVU para o IBM PVU Process Pack legado

A maior parte do mapeamento de PVU da IBM e da verificação de licenças do IBM PVU Process Pack legado é gerenciada automaticamente.

Para que os cálculos automáticos sejam o mais precisos possível, é importante que as informações do item de configuração e do modelo de software sejam precisas.

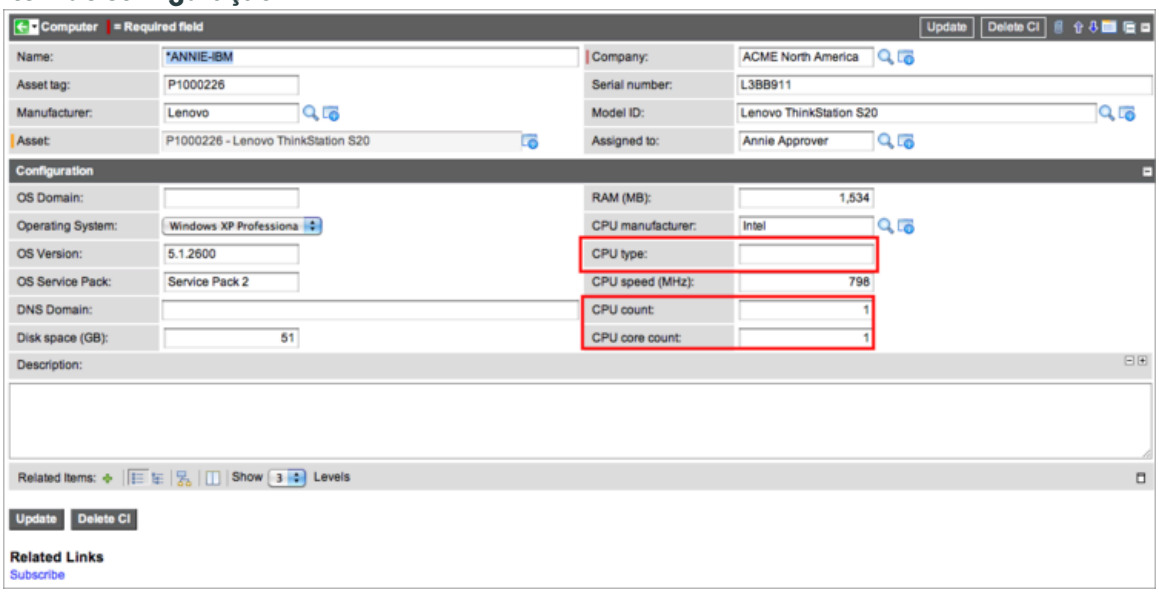
Tradução automática

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

Os campos importantes que descrevem o processador no formulário do item de configuração são:

- Tipo de CPU
- Contagem de CPU
- Contagem de núcleos de CPU

Item de configuração



Estes dados CPU é frequentemente adicionado com precisão quando o CMDB é preenchido com informações. Se os campos contiverem informações incorretas, edite manualmente os campos no formulário do item de configuração.

O mapeamento entre os campos do formulário do item de configuração e os campos de definição do processador é o seguinte.

Preparando para mapeamento de PVU da IBM

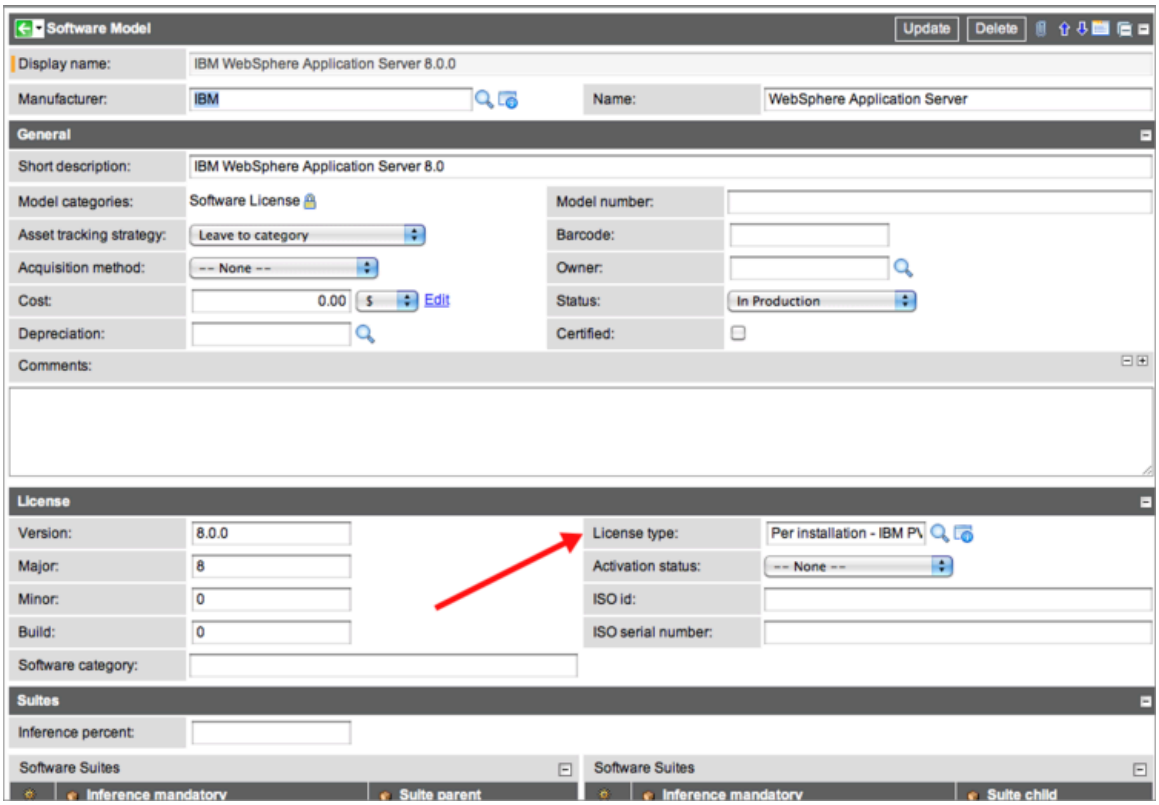
Formulário de Campo de Item de configuração	Campo de formulário de definição do processador	Definição
Tipo de CPU	Nome do processador, número do modelo do servidor e número do modelo do processador	Combinação de nome do processador, número do modelo do servidor e número do modelo do processador. O campo de *Tipo de CPU* é criado como parte do processo geral descrito em Preenchendo o CMDB. Algumas ferramentas de descoberta preenchem o *Nome da CPU* em vez do *Tipo de CPU*. Se o campo *Tipo de CPU* estiver vazio, o campo de nome da CPU será usado para mapeamento. (Você pode configurar o formulário para exibir o *Nome da CPU*, se necessário.) Se o campo de tipo de CPU e o campo de nome da CPU estiverem vazios, nenhum mapeamento será feito.
Contagem de CPU	Número de soquetes	Número de soquetes.
Contagem de núcleos de CPU	Núcleos por soquete	Núcleos por soquete

Tradução automática

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

O campo de chave no formulário de Modelo de Software é o **Tipo de licença**. Para todas as licenças de software que você deseja acompanhar com o IBM PVU, abra o formulário do modelo de software correspondente e selecione o tipo de licença **Por instalação - IBM PVU.**

Modelo de software PVU



Como atualizar suas definições do processador do Plug-in Software Asset Management legado

Depois de ativar o IBM PVU Process Pack legado, use o módulo Atualizar definições do processador no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado para criar definições de processo para computadores existentes na tabela Computador [cmdb_ci_computer].

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após esta etapa, as regras de negócios no SAM atualizam a tabela Definição do Processador [CMDB_processor_definition] automaticamente quando são feitas mudanças nos computadores ou quando novos computadores são adicionados. Você não deve precisar usar o módulo Atualizar Definições do Processador uma segunda vez, mas ele estará sempre disponível se você fizer mudanças significativas na tabela Computador [cmdb_ci_computer].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Sistema** > **Atualizar Definições do Processador**.
2. Clique em**Prosseguir**.

Tradução automática

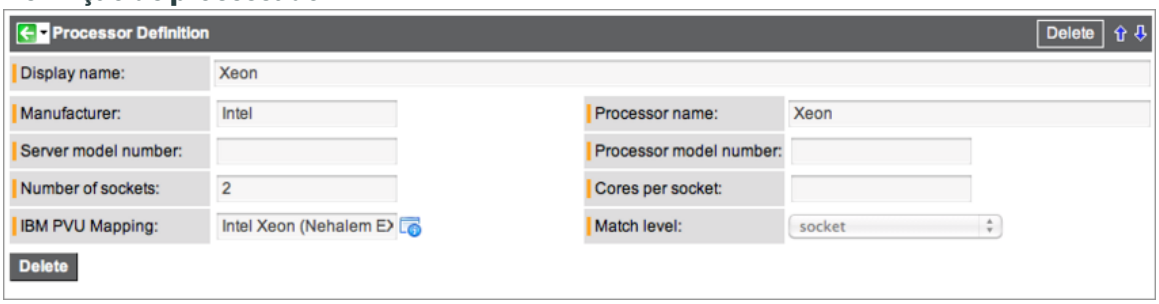
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Definições de processador do Plug-in Software Asset Management legado

As definições de processador do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado são derivadas automaticamente das informações no formulário de item de configuração de um item, como um computador ou servidor.

Para exibir uma definição de processador, navegue até **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Definições de Processador** e clique em um item.

Definição de processador



Os seguintes campos somente leitura são listados.

Definições de processador

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do processador como ele deve aparecer na lista de processadores.
Fabricante	Empresa que construiu o processador.
Número de modelo do servidor	Número atribuído ao modelo pelo fabricante do servidor.
Número de soquetes	Número de matrizes na placa-mãe do computador. O número de CPUs por dado é especificado por **Núcleos por soquete**.
Mapeamentos de PVU IBM	O mapeamento IBM PVU ao qual este processador está associado. As informações neste campo são calculadas automaticamente a partir do número do modelo do servidor, número de soquetes, nome do processador e número do modelo do processador, com base nas regras definidas na tabela IBM PVU.
Nome do processador	Nome atribuído ao processador pelo fabricante.
Número do modelo de processador	Número atribuído ao modelo pelo fabricante do processador.
Núcleos por soquete	Número de núcleos (unidade funcional necessária para executar programas) em cada conexão física (soquete) na placa-mãe.
Nível de correspondência	Nível de precisão da associação entre o processador e o mapeamento de PVU. Definido automaticamente quando a associação é inferida.

Como exibir os mapeamentos de PVU da IBM para o IBM PVU Process Pack legado

Cada regra listada na Tabela de PVU da IBM é representada por um registro de mapeamento de PVU no plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Tradução automática

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

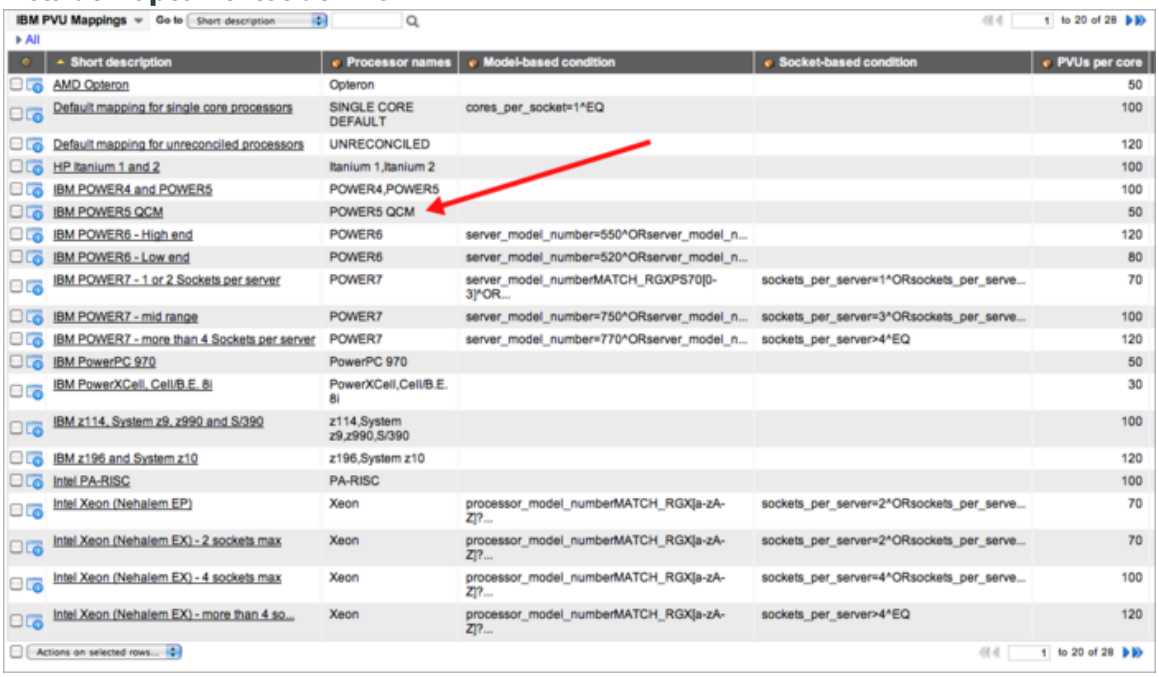
Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

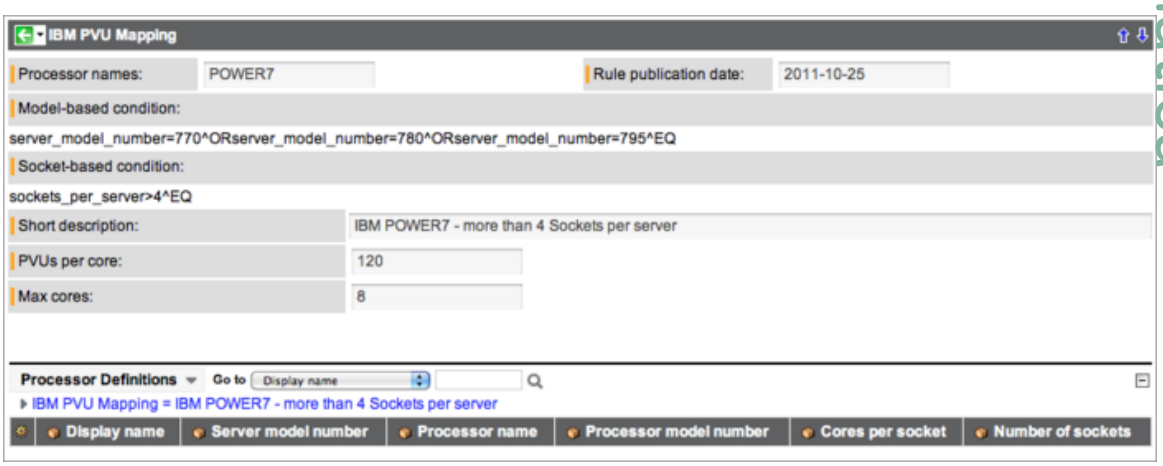
Por exemplo, na tabela IBM PVU há uma linha com o nome de processador POWER5 QCM e nos mapeamentos IBM PVU há uma linha que representa POWER5 QCM.

Lista de mapeamentos de PVU



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Mapeamentos de PVU da IBM**.
2. Clique em uma **Descrição Resumida** para obter informações detalhadas sobre o mapeamento.



Os campos são apenas informativos e não podem ser editados.

Mapeamentos de PVU IBM

Campo	Descrição
Nomes de processador	Nomes dos processadores em execução. Os nomes dos processadores são separados por vírgulas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição baseada em modelo	Expressão regular usada para determinar se o número do modelo do servidor da definição do processador de um computador corresponde ao da entrada de PVU.
Condição baseada em soquete	Expressão regular usada para determinar se o número do modelo do servidor da definição do processador de um computador corresponde ao da entrada de PVU.
Descrição resumida	Uma descrição resumida deste mapeamento de PVU.
PVUs por núcleo	Número de unidades de valor do processador consumidas (de acordo com o gráfico IBM PVU) por cada núcleo.
Máximo de núcleos	Número máximo de núcleos na família de processadores, conforme mostrado na tabela IBM PVU (coluna mais à direita em núcleos por soquete).
Data de publicação da regra	Data publicada pela IBM na tabela Regras de PVU.

Como usar contadores de software com o IBM PVU Process Pack legado

Para calcular as licenças de unidade de valor do processador IBM pelo IBM PVU Process Pack legado, você pode criar um contador de software com o tipo de licença de unidade de valor do processador IBM. Para um determinado pacote de software PVU, você só precisa criar o contador uma vez e, em seguida, ele pode ser reutilizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definições de processador são pesquisadas conforme as licenças são contadas. Se uma definição de processador for encontrada, mas nenhum link de mapeamento de PVU existir para o processador, o sistema fará automaticamente o seguinte para obter um link de mapeamento de PVU.

- Pré-filtragem com base no nome do processador.
- Filtragem avançada com base no campo de condição dos registros de mapeamento de PVU.
- Se nenhuma correspondência exata for encontrada, o mapeamento mais caro será usado para aumentar a chance de estar em conformidade.

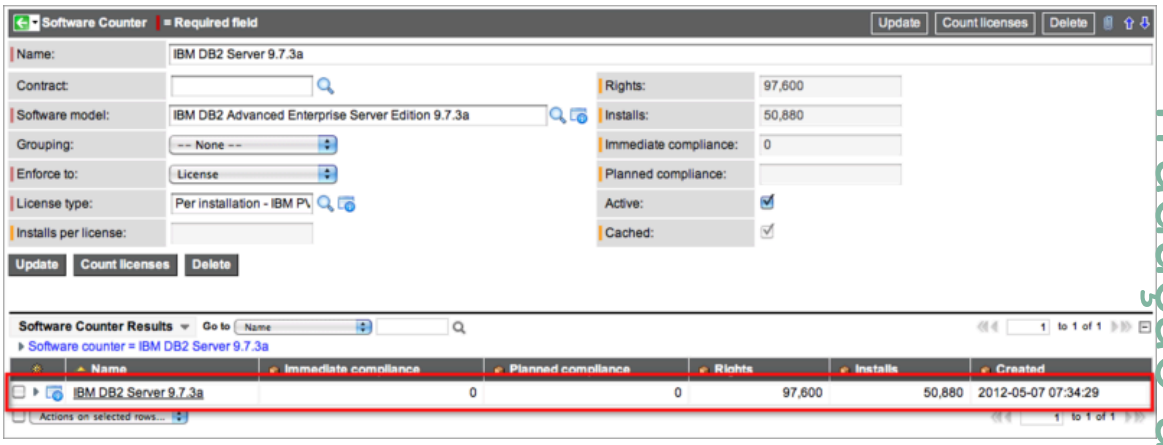
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome**.
4. Selecione um **Modelo de Software**.
5. Selecione um nível de aderência à licença no campo **Impor a.**
6. Em **Tipo de licença**, selecione **Por instalação - IBM PVU**.

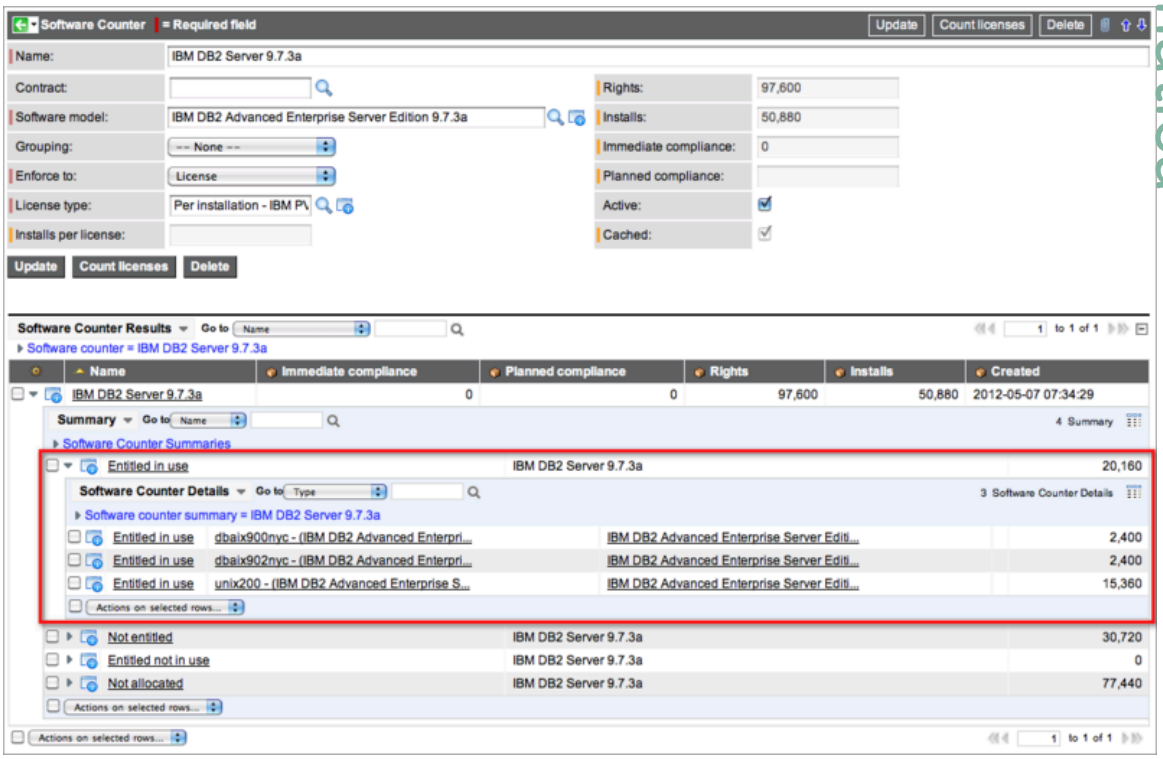
Tradução automática

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

7. Adicione informações a outros campos conforme necessário.
8. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.
9. Clique em **Contar Licenças**.



10. Na lista **Resultados do contador de software**, faça uma busca detalhada para obter informações resumidas e detalhadas.



Tradução automática

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

Instalado com o IBM PVU Process Pack legado

As tabelas, campos, inclusões de script e regras de negócios a seguir são instalados com o IBM PVU Process Pack legado.

Tabelas

Tabela	Descrição
Definição do processador [cmdb_processor_definition]	Cada linha nesta tabela descreve um computador em termos dos atributos que a IBM usa para seu modelo de licenciamento de PVU. Uma linha pode ser associada a um ou mais computadores descobertos (se forem todos idênticos em termos de atributos usados para o licenciamento de PVU).

Campos

Campo	Tabela	Descrição
ibm_pvu_mapping	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Regra de PVU que se aplica à instalação do software. Usado para contagem de licença baseada em PVU da IBM.
ibm_pvu_mapping	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]	Regra de PVU que se aplica à instalação do software. Usado para contagem de licença baseada em PVU da IBM.

Inclusões de script

Nome	Descrição
ProcessorDefinitionsUtils	Contém utilitários para gerenciar a tabela Definição do Processador [cmdb_processor_definition].
ProcessorValueUnitsUtils	Contém lógica que determina o preço IBM PVU associado a um determinado processador.

Regras de negócios

Nome	Descrição
Um e somente um mapeamento padrão [sam_ibm_pvu_mapping]	Garante apenas um mapeamento padrão redefinindo o sinalizador de último recurso para registros modificados e definindo-o como falso para novos registros.

Contratos de software do Plug-in Software Asset Management legado

Um contrato de software é um acordo vinculativo entre o proprietário de um produto de software e um comprador. O contrato permite que o comprador use o software legalmente.

Você pode usar o aplicativo Gestão de contratos para criar contratos de software. Ele é rastreado e gerenciado por meio do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado. Ao criar um novo contrato de software, você pode especificar que o contrato é uma licença corporativa ou de assinatura.

Tradução automática

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

Como criar contratos de software do Plug-in Software Asset Management legado

Você pode criar acordos vinculativos que permitem que os compradores usem legalmente o software rastreado e gerenciado por meio do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: contract_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Licença de software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
4. Adicione a licença do software ao contrato.
   Certifique-se de usar a opção **Licença de software**. As opções **Pacote de licença** e **Contratos de licença de software** estão descontinuadas.

Tópicos relacionados

Gestão de contratos

Oracle Process Pack legado

Oracle Process Pack legado é um complemento do plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado que oferece a capacidade de gerenciar o software licenciado sob o modelo de licenciamento da Oracle.

Importante:
O Oracle Process Pack legado não é necessário para rastrear e gerenciar licenças da Oracle por meio do pacote para editores do Gestão de ativos de software para Oracle, que está disponível como parte do plug-in Software Asset Management Professional (com.snc.samp). O pacote para editores da Oracle inclui todos os recursos necessários para fazer o acompanhamento e gerenciar as licenças da Oracle. Consulte pacote do editor Software Asset Management para Oracle para obter mais informações sobre o pacote para editores Oracle.

Os administradores podem usar este recurso para executar as funções a seguir.

- Identifique os pacotes de software instalados nos servidores de banco de dados Oracle.
- Consulte os pacotes de software que estão em uso.
- Lista quais opções estão instaladas e em uso.

Como usar contadores de software com o Oracle Process Pack legado

Existem duas maneiras distintas de contar programas de software Oracle por meio do Oracle Process Pack legado. Certifique-se de que seus modelos Oracle estejam configurados com precisão.

Nota:
Os tipos de cálculo de licenças da Oracle estão disponíveis no formulário Contador de software depois de ativar o Oracle Process Pack legado.

O software Oracle que usa o tipo de cálculo de licença de **Processador Oracle** é contabilizado pelo número de processadores em um servidor. Este tipo de cálculo de licença deve existir na tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install]. Um registro de instalação de software deve ser inserido com um modelo de descoberta que corresponda ao software Oracle correto. Para que uma instalação seja contada por um contador de

Tradução automática

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

processador Oracle, o campo **Instalado em** no formulário de Instalação de software deve fazer referência a um item de configuração com um **Tipo de Métrica** de **Processador Oracle**.

O software Oracle que usa os tipos de cálculo de licença **Oracle Named User** ou **Oracle Named User Plus** conta por número de usuários exclusivos ou número de usuários exclusivos mais dispositivos. Este tipo de cálculo de licença deve existir na tabela Uso do software [cmdb_sam_sw_usage]. Um registro de instalação de software deve ser inserido com um modelo de descoberta que corresponda ao software Oracle correto. Para que um uso seja contado por um contador Oracle New User ou Oracle New User Plus, o campo de **Host de destino** na tabela Uso de software [cmdb_sam_sw_usage] deve fazer referência a um item de configuração com um **Tipo de Métrica** de **Oracle NU** ou **Oracle NUP**.

Modelos de software do Oracle Process Pack legado

Para contar licenças de software Oracle, você deve criar modelos de software para o software Oracle.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar modelos de software.

Como solicitar o Oracle Process Pack legado

O plug-in Gestão de ativos de software - Oracle Process Pack (com.snc.sam.oracle.pp) legado não pode mais ser ativado mediante solicitação. Se o plug-in legado já foi ativado em sua instância da ServiceNow, você pode continuar usando o Oracle Process Pack legado.

Antes de Iniciar

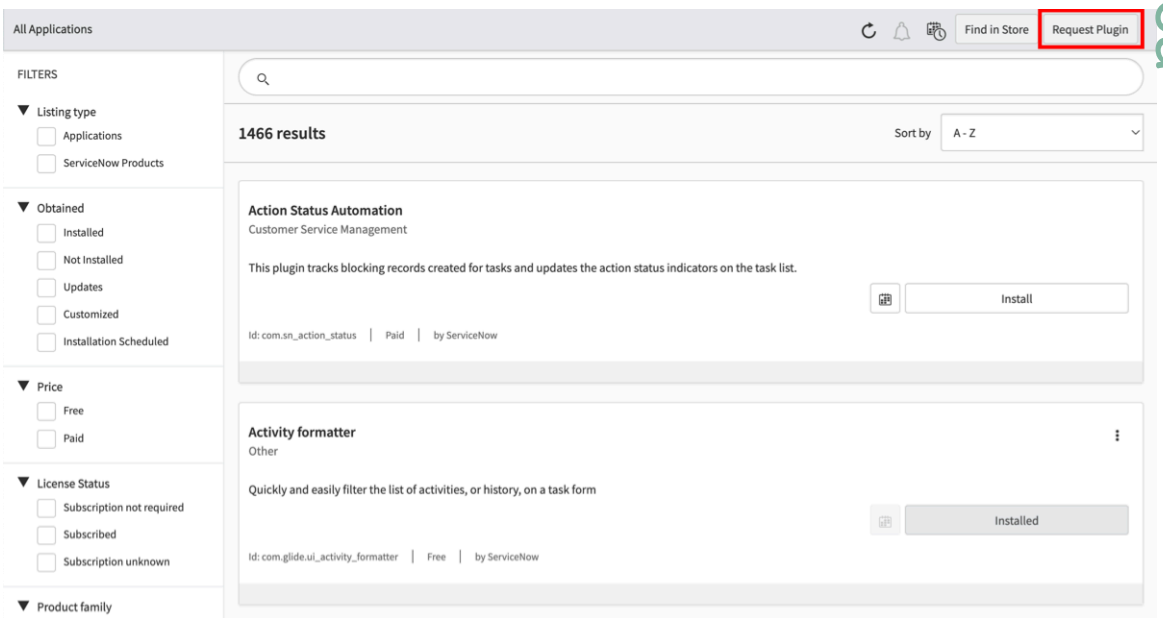
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado ativa todos os plug-ins relacionados.

Procedimento

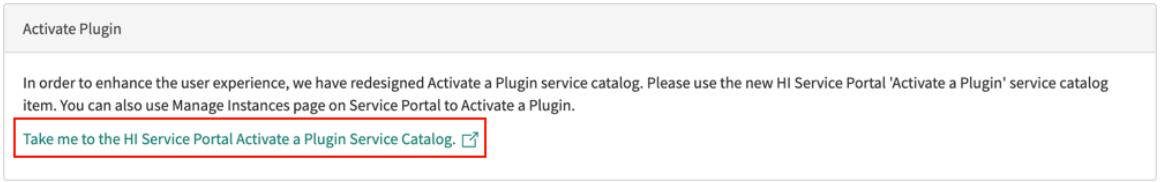
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



Tradução automática

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

3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

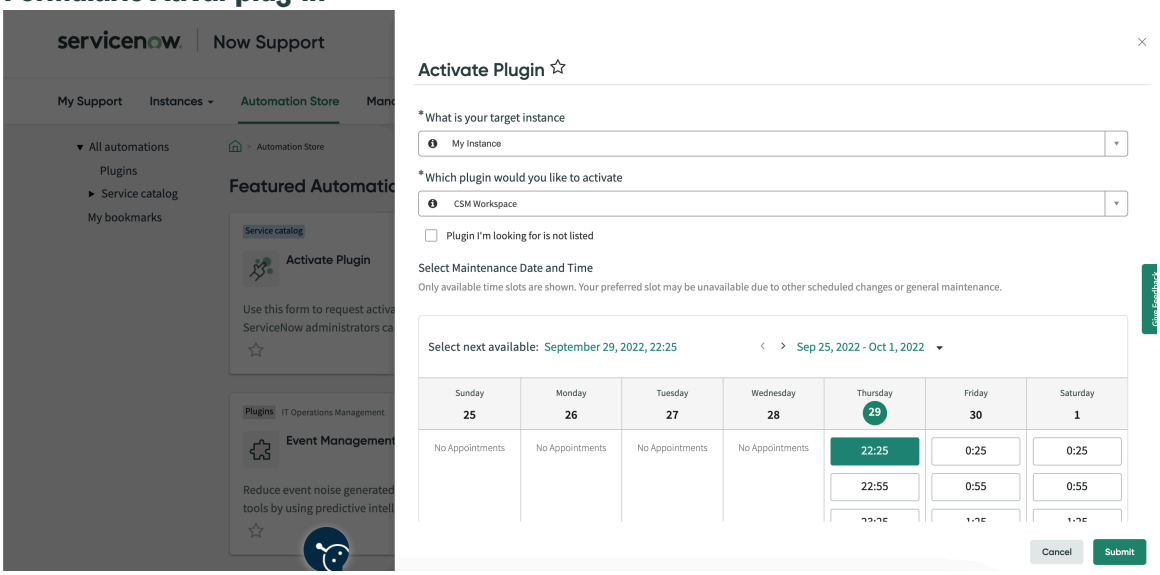
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com o Oracle Process Pack legado

As tabelas, os campos e os tipos de cálculo de licenças a seguir são instalados com o Oracle Process Pack legado.

As informações desta tabela aparecem na seção Violações de Conformidade do Contador de Software do formulário de Modelo de Software.

Tabela de violações de conformidade do contador de software

Tabela	Descrição
Violações de conformidade do contador de software [sam_sw_counter_violation]	Usado para armazenar violações de contador que são devido a outras violações que não sejam instalações que excedem os direitos, como: • Contagem máxima de CPU/usuário excedida (com base nos limites do modelo) • Regras de direitos máximos ou mínimos não seguidos (com base nos limites do modelo) • Opção instalada em um servidor com licença não compatível com opções (Oracle)

Tradução automática

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

Campos

Campo	Tabela	Descrição
Contador de software [contador]	Violações de conformidade do contador de software [sam_sw_counter_violation]	Faz referência ao contador de software ao qual esta violação pertence. (Campo de referência para a tabela Contador de software [sam_sw_counter].)
Causa [nome]	Violações de conformidade do contador de software [sam_sw_counter_violation]	Uma explicação da violação.
É uma opção (is_option)	Modelo de software [cmdb_software_product_model]	Indica se o modelo de software é uma opção ou pacote para algum outro software, como Active Data Guard ou opções de Data Mining para Oracle Enterprise Edition. Este campo só aparecerá se o fabricante for Oracle.
Métrica de licença (metric_type)	Licença de software [alm_license]	Uma referência de lista de glide para a tabela License Calculation [cmdb_sw_license_calculation]. Esta lista contém todos os cálculos de licença que se aplicam a esta licença e identifica os tipos de métrica preferenciais a serem usados ao executar contadores de software.
Métrica de licença (metric_type)	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Uma referência de lista de glide para a tabela License Calculation [cmdb_sw_license_calculation]. Esta lista contém todos os cálculos de licença que se aplicam a esta licença e identifica os tipos de métrica preferenciais a serem usados ao executar contadores de software. Este campo não aparece no formulário por padrão.

O Oracle Process Pack adiciona o seguinte tipos de cálculo de licença.

Tipos de cálculo de licença Oracle

Nome	Descrição
Oracle Named User	Esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de usuários exclusivos.
Oracle Named User Plus	Esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de usuários e dispositivos exclusivos.
Oracle Processor	Esquema de licenciamento da Oracle que conta pelo número de processadores em um servidor.

Como criar uma licença de software Oracle para o Oracle Process Pack legado

Para usar o Oracle Process Pack legado, você deve criar uma licença de software da Oracle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Licença de software** no campo **Categoria do modelo**.
4. Selecione um modelo Oracle no campo **Modelo**.

Tradução automática

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

Os modelos Oracle nesta lista são criados pelo usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar modelos de software.

5. Certifique-se de que o campo **Métrica de licença** especifica o tipo de cálculo de licença correto.
6. Preencha os campos restantes, conforme apropriado.
7. Clique em **Enviar**.

Como validar os requisitos do Oracle Process Pack legado para associar as instalações de software a mapeamentos da Oracle

Atenda aos requisitos recomendados para garantir que você receba resultados da mais alta qualidade com o mapeamento da Oracle.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Use uma ferramenta de descoberta, como ServiceNow Descoberta, para identificar instalações de software. Verifique se as informações de CPU adicionadas estão corretas.
2. Ative o plug-in Gestão de ativos de software - Oracle Process Pack (com.snc.sam.oracle.pp) legado. Isso também ativa o plug-in Gestão de ativos de software (com.snc.software_asset_management) legado caso ele ainda não esteja ativo.
3. Atualize as definições do processador navegando até **Ativo de Software** > **Sistema** e clicando em **Atualizar definições do processador**.
4. Certifique-se de que os modelos de software que você deseja gerenciar com o Licenciamento da Oracle estejam configurados com precisão.
   Consulte Criar um modelo de software.
5. Criar uma licença de software para o seu software Oracle.
   Certifique-se de que a licença tenha a métrica de licença correta.

   O campo **Métrica de licença** (metric_type) na tabela Licença de software é um campo de referência para a tabela Cálculo de licença.
6. Crie um contador de software para calcular licenças Oracle com o tipo de licença correspondente.
7. Conte licenças para determinar a conformidade com as diretrizes Oracle.

Como executar o contador de software da Oracle para o Oracle Process Pack legado

Executar o contador de software da Oracle é um requisito para associar uma instalação de software a um mapeamento da Oracle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
2. Clique no nome do contador.
3. Clique em **Contar Licenças**.
   Você pode exibir diferentes tipos de resultados de contador de software.

Tradução automática

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

Plug-in Software Asset Management Foundation

O Plug-in Software Asset Management Foundation ativa o recurso Gestão de ativos de software do ITSM fornecido com o aplicativo Gestão de ativos.

Para documentação sobre o pleno direito do produto Gestão de ativos de software (também conhecido como Gestão de ativos de software professional), consulte Software Asset Management .

Plug-in Software Asset Management Foundation Rastreia, avalia e gerencia licenças de software e conformidade sistematicamente. Funcionalidade consiste nestes recursos principais.

Área de recurso	Descrição
Painel	O painel do Software Asset Management Foundation mostra os resultados da instalação de software para o seu ambiente na forma de estatísticas e gráficos.
Licenciamento	Os modelos de software criados para todos os produtos de software instalados são usados para vincular as instalações de software (software em uso) com direitos (propriedade do software). Os direitos definem os detalhes da licença e são atribuídos aos modelos de software.
Descoberta e normalização	Um processo de descoberta, como ServiceNow Descoberta ou Microsoft SCCM, pode ser usado para descobrir o software instalado em seu ambiente. Uma biblioteca de normalização OOB (Out Of the Box) contém o fornecedor e o conteúdo do produto. Produtos personalizados podem ser criados se um produto de software não existir na Biblioteca de software. O software descoberto pode ser normalizado manualmente para reconciliação.
Reconciliação	O processo de reconciliação calcula o status de conformidade dos produtos de software em relação à descoberta e aos direitos. Opções de correção são criadas para resolver problemas de conformidade.

Explorando Plug-in Software Asset Management Foundation

Começando com a versão Yokohama, aprimoramos a interface de usuário do aplicativo Plug-in Software Asset Management Foundation para torná-lo mais amigável e intuitivo, permitindo que você gerencie melhor as instalações de software.

Você pode usar a nova interface do usuário Plug-in Software Asset Management Foundation, conhecida como Espaço para ativos de software, ou continuar usando a estrutura clássica Plug-in Software Asset Management Foundation.

A funcionalidade núcleo de aplicação Plug-in Software Asset Management Foundation continua a ser a mesma em ambos os interfaces de utilizador.

Usando o Software Asset Workspace

Depois de solicitar e ativar o Plug-in Software Asset Management Foundation (com.snc.sams), você também precisará ativar o plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_sam_workspace).

Nota:
Depois de ativar o plug-in do espaço de trabalho, não será possível reverter para a aplicação Plug-in Software Asset Management Foundation clássica.

Tradução automática

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

Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar o Espaço para ativos de software, consulte Configurar espaço de trabalho do Plug-in Software Asset Management Foundation e Usando o espaço de trabalho de Plug-in Software Asset Management Foundation.

Usando o aplicação Plug-in Software Asset Management Foundation clássica

Para continuar usando a aplicação Plug-in Software Asset Management Foundation clássica, ative o plug-in Plug-in Software Asset Management Foundation (com.snc.sams).

Se, posteriormente, você decidir usar o Software Asset Workspace, será necessário ativar o plug-in do Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar a aplicação clássica Plug-in Software Asset Management Foundation, consulte Configurar Plug-in Software Asset Management Foundation clássico e Usando Gestão de ativos de software clássico .

Funções de Plug-in Software Asset Management Foundation

Plug-in Software Asset Management Foundation adiciona as seguintes funções de usuário.

Funções

Função	Descrição
sam_admin	Herda a função sam_user e tem permissão para executar a reconciliação e gerenciar regras de recuperação.
sam_user	Capaz de acessar todos os recursos, exceto administrativos.

Usuários com a função sam_user ou sam_admin podem exibir e atualizar a página de visão geral.

Plug-in Software Asset Management Foundation descoberta de software e normalização

ServiceNow Descoberta é usado para preencher automaticamente a tabela Instalações de software para que o software possa ser normalizado e reconciliado manualmente.

O processo de descoberta consiste em descobrir automaticamente o software usado na sua organização, o que pode ser feito usando ServiceNow Descoberta ou usando a integração SCCM.

Para obter mais informações, consulte Coletar dados de software com o SCCM ou o Descoberta e Discovery com Software Asset Management .

Nota:
Para usar Descoberta, Solicitar Descoberta deve estar ativado.

Descoberta usa padrões no processo de descoberta que podem ser criados ou personalizados. O sistema básico contém uma ampla variedade de padrões que cobrem a maioria dos dispositivos e aplicativos de rede padrão do setor. Plug-in Software Asset Management Foundation aproveita automaticamente o SQL Server, o Exchange Server e o Oracle Database Server, especificamente, mas outros padrões podem ser personalizados para uso por Plug-in Software Asset Management Foundation, se necessário.

O software descoberto é armazenado na tabela Instalações de software [cmdb_sam_sw_install].

Tradução automática

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

Nota:
Se você já estiver executando Descoberta, mas não tiver usado uma versão de Gestão de ativos de software do ITSM anteriormente, execute o script Migrar as instalações de software de Plug-in Software Asset Management Foundation para copiar registros da tabela [cmdb_ci_spkg] para a tabela [cmdb_sam_sw_install], para que as instalações de software descobertas anteriormente sejam utilizadas por Plug-in Software Asset Management Foundation.

Quando registros de instalação de software são gravados na tabela Instalações de Software, uma regra de negócios verifica se a combinação exclusiva do fornecedor descoberto, produto descoberto e versão descoberta já existe na tabela de Modelo de Descoberta.

- Em caso afirmativo, a referência ao modelo de descoberta é definida na tabela Instalações de software.
- Caso contrário, um novo registro será criado na tabela do Modelo de Descoberta e essa referência de modelo de descoberta será definida na tabela Instalações de Software.

Após a descoberta, você pode normalizar manualmente o modelo de descoberta de software para reconciliação. O status de normalização pode ter dois resultados diferentes:

Status de normalização

Status	Descrição
Manualmente Normalizado	Um modelo de descoberta é normalizado manualmente quando os campos-chave no modelo de descoberta são preenchidos manualmente.
Novo	O modelo de descoberta de software ainda não foi normalizado manualmente.

Plug-in Software Asset Management Foundation modelos de descoberta e instalações de software

Modelos de descoberta de software são criados automaticamente durante a descoberta para que você possa normalizar manualmente o software instalado em seu ambiente.

Os modelos de descoberta de software são armazenados na tabela Modelo de descoberta de software [cmdb_sam_sw_discovery_model].

Há uma diferença entre modelos de software e modelos de descoberta de software.

- Um modelo de software é uma versão ou configuração específica de software comprada e / ou disponível para os usuários.
- Um modelo de descoberta de software é um modelo criado quando uma versão de software é descoberta em um ambiente de rede.

Vários modelos de descoberta de software podem ser associados a um modelo de software. Por exemplo, um modelo de software pode ser definido da seguinte forma:

- Fornecedor = X
- Produto = Y
- Versão = Começa com 10

Se houver duas instalações separadas deste produto (versão 10.1 e versão 10.2), serão criados dois modelos de descoberta. Um dos modelos de descoberta tem a versão descoberta definida como 10.1 e o outro modelo de descoberta tem a versão descoberta

Tradução automática

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

definida como 10.2. O processo de reconciliação associa esses dois modelos de descoberta ao mesmo modelo de software, já que ambos atendem ao critério de versão de Inicia com 10.

Modelos de Descoberta

Os modelos de descoberta de software não podem ser criados manualmente. A seguinte combinação de campos, chamada de chave primária, é usada para corresponder novas instalações de software a um modelo de descoberta de software novo ou existente.

Chave primária: **fornecedor**, **nome de exibição** e **versão**

Nota:
Ao analisar números de versão, uma correspondência exata é sempre pesquisada primeiro, mas arredonda para baixo para um número de versão principal quando uma correspondência exata não é encontrada.

Por exemplo, se nenhuma correspondência for encontrada para a versão número 8.0.4, mas a versão 8.0 for encontrada, a versão 8.0 será usada no campo **Modelo de software**.

Formulário de Modelos de Descoberta

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do modelo de descoberta como ele aparece em listas de registros Este valor é gerado automaticamente usando o fornecedor descoberto, o produto descoberto e a versão descoberta.
Status de normalização	Status do processo de normalização: • Manualmente Normalizado • Novo
Fornecedor	Fornecedor do software.
Produto	Nome do produto do software.
Versão	Versão do produto de software.
Fornecedor descoberto	Fornecedor descoberto do software.
Produto descoberto	Nome descoberto do software.
Versão descoberta	Versão descoberta do software.
Informações adicionais	
Tipo de produto	• Secundário: um subcomponente do software principal (não licenciável). • Driver: um produto de software que controla um dispositivo. • Licenciável: um produto de software licenciável. • Não Licenciável: um produto de software não licenciável. • Patch: um produto de software projetado para atualizar, corrigir ou melhorar um programa de computador existente. • Desconhecido: não descoberto.

Tradução automática

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

Formulário de Modelos de Descoberta

Campo	Descrição
	Para tipos de produto desconhecidos, o tipo de produto pode ser alterado para outro valor. Quando o tipo de produto é alterado, o status de normalização do modelo de descoberta é atualizado para Manualmente Normalizado. O processo de reconciliação considera somente os modelos de descoberta de software que são licenciáveis.
Plataforma	As plataformas incluem: • Windows • Mac • Unix
Idioma	• Holandês • English • Francês • Alemão • Italiano • Espanhol Linguagens adicionais serão geradas se descobertas.
Edição	Edição do software
Versão completa	Versão do software.

Nota:
Se um modelo de descoberta normalizado tiver uma versão, edição, idioma ou valor de plataforma ausente, esses valores de campos poderão ser definidos pelo usuário. Depois que um novo valor é definido, o status de normalização muda de Novo para Manualmente normalizado.

Instalações de software

A lista Instalações de software contém o software instalado em sua organização e é preenchida automaticamente pela descoberta.

Software instalado é colocado na instalação do software [cmdb_sam_sw_install] tabela Descoberta, e uma chave primária é construído (usando **Fornecedor,Nome de exibição,**e os campos **Versão).**

Descoberta corresponde automaticamente a instalação de software descoberta com um modelo de descoberta de software novo ou existente usando a chave primária.

Tradução automática

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

Formulário de Instalações de software

Campo	Descrição
Nome de exibição.	Nome da instalação do software conforme aparece nas listas de registros. Pode ser uma combinação do nome do produto descoberto e da edição.
Modelo de descoberta	Modelo de Descoberta de software que representa o software instalado.
Fornecedor	Fornecedor do software.
Versão	Versão do software.
Substituição de Edição	Substituição da configuração de edição do software. Se a edição do software não foi descoberta, você pode editar este campo para definir a edição, se conhecida, para que a reconciliação possa ser realizada com sucesso. Para obter mais informações, consulte Substituir manualmente o valor da edição SAM Foundation no clássico.
Instalação	
ID do produto	ID exclusivo do produto atribuído pelo fabricante. Encontrado por meio de descoberta.
Local de instalação	Caminho sob o qual o software é instalado.
Data da instalação	Data em que o software foi instalado.
Revisão	Revisão do software.
Chave da instância	Identificador exclusivo para a instanciação do software. Gerado automaticamente quando o software é instalado.
Instalado em	Hardware no qual o software está instalado.
String de desinstalação	Identificador usado para desinstalar o software.
Número de série ISO	Número ISO do software.
Reconciliação	
Direito	O direito encontrado para uso com essa instalação.
Pacote de inferência	Modelo do pacote de inferência ao qual esta instalação pertence
Omitir dos pacotes	Marque a caixa de seleção para não contar a instalação do software como um componente de um pacote durante a reconciliação.

Tradução automática

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

Plug-in Software Asset Management Foundation reconciliação de software para conformidade

A reconciliação de licença automatizada mantém as posições de licença precisas e atualizadas sem cálculos manuais. A reconciliação é executada semanalmente ou sob demanda.

A reconciliação é um trabalho agendado executado em uma frequência especificada (o padrão é semanalmente). Ele também pode ser executado sob demanda para fornecedores específicos ou para todos. Para obter detalhes sobre como executar a reconciliação de software no espaço, consulte Executar reconciliação de software no espaço de trabalho de Plug-in Software Asset Management Foundation. Para obter detalhes sobre como executar a reconciliação de software na estrutura clássica Plug-in Software Asset Management Foundation, consulte Executar reconciliação de software em Plug-in Software Asset Management Foundation.

Quando a reconciliação é executada, é criada uma lista de resultados de reconciliação que mostra o status de conformidade dos produtos de software em relação à descoberta e aos direitos. Usuários com a função sam_user podem exibir os resultados da reconciliação.

As opções de correção incluem direitos não em uso, direitos não alocados, direitos necessários, direitos recuperáveis e direitos não licenciados.

Configuração do Plug-in Software Asset Management Foundation

Definir Plug-in Software Asset Management Foundation antes da configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que você tiver solicitado Plug-in Software Asset Management Foundation e ativado da ServiceNow equipe, conclua estas etapas para configurar Plug-in Software Asset Management Foundation antes de começar a usá-lo.

Procedimento

1. Determine se você está executando atualmente o Gestão de ativos de software do ITSM característica Gestão de ativos usando o Plug-in Software Asset Management legado.
   Verifique a lista de plug-ins para ver se o plug-in do Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) está ativo.
   - Em caso afirmativo, conclua o procedimento Migração de Plug-in Software Asset Management Foundation .

     Esta etapa converte e adiciona automaticamente novas tabelas, formulários e listas, campos e valores e desabilita a funcionalidade descontinuada. Ele também contém procedimentos manuais a serem concluídos para uma migração bem-sucedida.

   - Caso contrário, prossiga para a próxima etapa.
2. Determine se o Descoberta está ativado (consulte Solicitar o Descoberta).
   Verifique a lista de plug-ins para ver se o plug-in do Descoberta está ativo.
   - Em caso afirmativo, execute o script Migrar as instalações de software de Plug-in Software Asset Management Foundation.

     Esta etapa copia os registros da tabela [cmdb_ci_spkg] para a tabela [cmdb_sam_sw_install], de forma que quaisquer instalações de software descobertas anteriormente sejam utilizadas pelo Plug-in Software Asset Management Foundation.

Tradução automática

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

- Caso contrário, ative e configure o Descoberta.

  Para obter mais informações, consulte Descoberta .

3. Prossiga para Para começar com Plug-in Software Asset Management Foundation para começar a usar Plug-in Software Asset Management Foundation no seu ambiente.

Solicitação Plug-in Software Asset Management Foundation

O plug-in Base de gestão de ativos de software (com.snc.sams) deve ser ativado pela ServiceNow equipe. Este plug-in inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

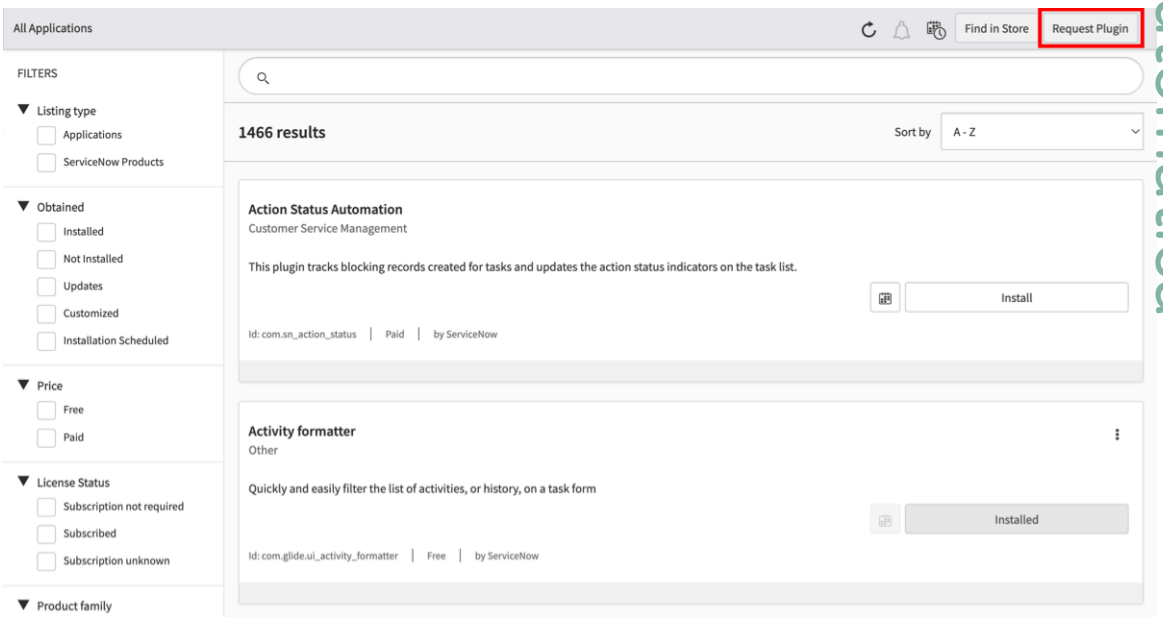
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Habilitar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

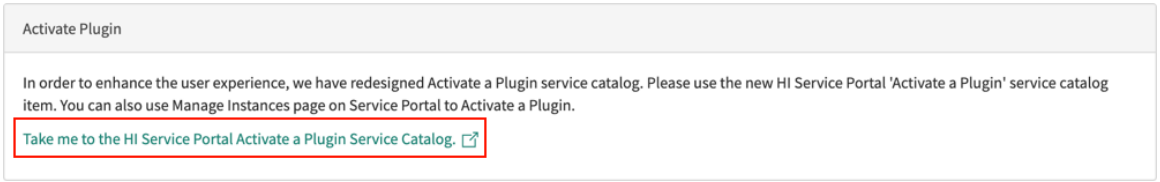
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

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



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

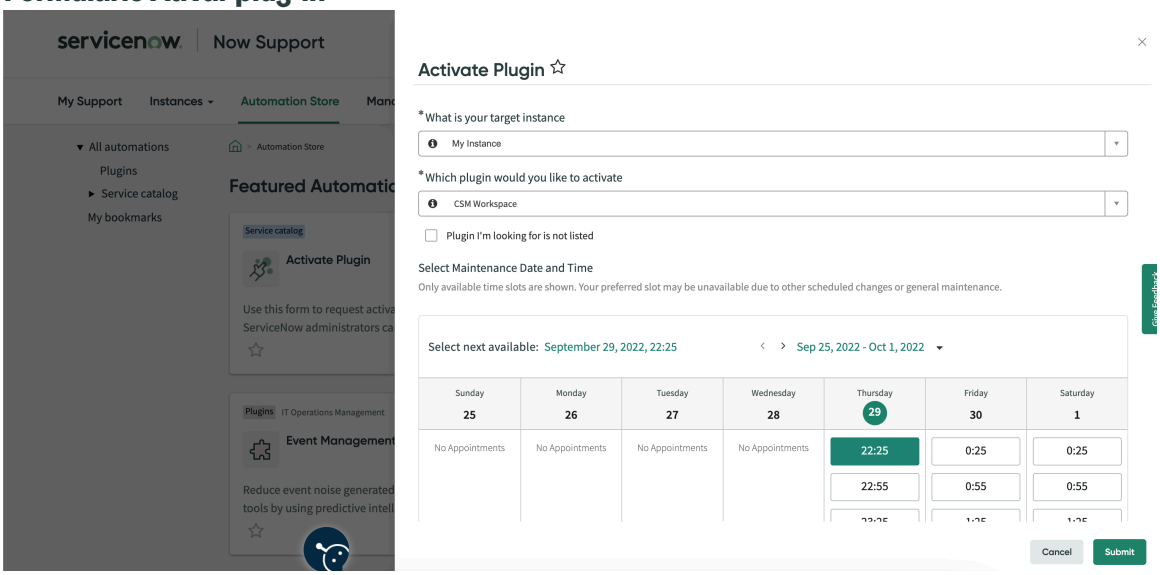
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Gerenciar um pacote de software SAM Foundation

Crie um pacote e adicione os componentes correspondentes ao pacote para que os direitos que sua organização possui sejam contados com precisão durante a reconciliação.

Um pacote de software é um grupo de software relacionado oferecido como uma unidade. Um exemplo é o Office Professional Microsoft,conjunto de ferramentas de software de produtividade de escritório que inclui PowerPoint, Word, Excel, Outlook e Access.

Para qualquer modelo de software, você tem a opção de especificar se o modelo é um pacote (primário) ou um componente (secundário). Um modelo de software pode ser um componente em vários pacotes. Por exemplo, o Word Microsoft é um componente no Office Standard Microsoft e no Fofice Professional Microsoft. Embora seja possível definir um único modelo de software como pacote e componente, o software geralmente não é vendido como pacotes aninhados.

Use os **campos Porcentagem de inferência** e **Obrigatório** quando o pacote primário não estiver definido na tabela de instalação.

- **Porcentagem de inferência**: especifica a porcentagem dos componentes do pacote que deve ser instalada para que o software seja identificado como um pacote.
- **Obrigatório**: impõe se um componente específico em um pacote deve ser instalado para inferir que o pacote está instalado. As opções são: Opcional, Sempre Obrigatório, Grupo Obrigatório.

Por exemplo, digamos que você especifique a **Porcentagem de inferência** como 80% e defina o campo **Obrigatório**como **Sempre obrigatório** no acesso Microsoft. Essas configurações especificam que o Microsoft Access deve ser instalado, junto com três de quatro outros produtos (Word Microsoft, Excel Microsoft, PowerPoint Microsoft e Outlook Microsoft) para inferir que o Office Professional Microsoft está instalado em um dispositivo.

Quando um pacote primário é detectado durante a reconciliação, os componentes do pacote não contam para a licença individual.

Tradução automática

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

Nota:
Usuários com a função model_manager podem navegar até **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de software**, mas não pode administrar todos os aspectos dos modelos de software.

Personalizar um padrão do Descoberta para Plug-in Software Asset Management Foundation

Plug-in Software Asset Management Foundation aproveita automaticamente os padrões do SQL Server, Exchange e Oracle Database Descoberta, mas você pode executar as etapas de Plug-in Software Asset Management Foundation para utilizar Descoberta padrões adicionais, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Descoberta usa uma série de scripts e operações (probes, sensores e padrões) com o sistema de base para coletar dados, processá-los e atualizar o CMDB. Embora Plug-in Software Asset Management Foundation já esteja configurado para usar três padrões comuns (MSSQL server discovery , Exchange MailBox discovery e Oracle database discovery), você pode executar um procedimento de configuração para incluir padrões adicionais.

Esta personalização copia automaticamente os registros do padrão descoberto para a tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install] para que Plug-in Software Asset Management Foundation possa utilizar esses dados para reconciliação.

Para obter mais informações sobre personalização de padrões, consulte Padrões do Descoberta usados pelo Visibilidade do ITOM .

Procedimento

1. Configure uma etapa de pós-processamento no padrão de descoberta.
   a. Navegar até **Designer de padrões** > **Padrões de descoberta**.
   b. Abra o registro padrão do qual você deseja coletar dados para Gestão de ativos de software (por exemplo, o padrão de descoberta para MySQL).
   c. Selecione e copie o valor do campo **Nome da Classe**.
      Você precisará colar este valor de nome de classe em um campo de registro na tabela Mapeamento de Nome de Instalação de Software [cmdb_sam_sw_name_mapping] como parte deste procedimento de configuração.
   d. Clique no link relacionado **Pré/Pós-processamento.**
   e. Na seção Sincronizar software instalado, selecione o software desejado na lista para adicioná-lo (por exemplo, MySQL).
      Os dados descobertos relacionados ao software selecionado são copiados automaticamente para a tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] como parte do processo de descoberta.
   f. Clique em **Atualizar**.
2. Adicione os dados padrão a um novo registro na tabela Mapeamento de Nome de Instalação de Software [cmdb_sam_sw_name_mapping].

Tradução automática

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

a. Crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campo	Descrição
Nome da classe	Nome da classe do padrão de descoberta. Cole o valor que você copiou do campo de classe no padrão de descoberta.
Fornecedor	Fornecedor do produto (por exemplo, Oracle).
Produto	Nome do produto (por exemplo, MySQL).

b. Clique em **Enviar**.

Quando a descoberta é executada, os registros do produto de software relacionados ao padrão de descoberta personalizado são utilizados por Gestão de ativos de software.

Nenhuma configuração adicional é necessária, a menos que você saiba que o produto de software consiste em uma edição que não está sendo descoberta automaticamente.

O que Fazer Depois

Se o produto de software tiver uma edição que não está sendo descoberta, o software Substituir manualmente o valor da edição SAM Foundation no clássico poderá ser reconciliado com êxito.

Para começar com Plug-in Software Asset Management Foundation

Comece com Plug-in Software Asset Management Foundation para otimizar o gerenciamento de instalações de software em seu ambiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de ter Configuração do Plug-in Software Asset Management Foundation, comece concluindo estas etapas da configuração básica.

Procedimento

1. Crie um modelo de software para software comum, como o Microsoft Office 2013.
2. Crie um direito básico por usuário ou por dispositivo para o software.
3. Após a descoberta do software instalado, execute a reconciliação para reconciliar as permissões de software possuídas com o software instalado, em relação à descoberta e aos direitos de software.
4. Exibir resultados de reconciliação que mostram o status de conformidade dos produtos de software.

O que Fazer Depois

Dependendo do status de conformidade das instalações de software, você pode optar por otimizar ainda mais seu ambiente.

Configurar espaço de trabalho do Plug-in Software Asset Management Foundation

Depois de terminar de configurar as aplicações de plug-in Plug-in Software Asset Management Foundation e Espaço para ativos de software, você precisará configurar o Espaço para ativos de software.

Tradução automática

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

Se você tiver vários direitos, poderá importá-los de uma só vez usando um modelo de planilha do Microsoft Excel.

Se os modelos de software não foram criados automaticamente, você precisa criar modelos de software manualmente. Para obter informações sobre como criar modelos de software, consulte Criar um modelo de software do Software Asset Management Foundation no espaço de trabalho

Criar um direito do Software Asset Management Foundation no espaço de trabalho

Crie atribuições no Software Asset Workspace para inserir os detalhes da licença e alocar direitos de software comprados para usuários ou dispositivos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin ou sam_user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Estas instruções são para usar o formulário padrão para criar um direito de software de cada vez. Se os detalhes do direito de software já estão inseridos em uma planilha, você também pode importá-los usando a funcionalidade de importação em massa.

Quando você começa a criar o direito, ele está no status de compilação. Depois de publicar o direito, o status muda para em uso e torna o direito qualificado para ser incluído no processo de reconciliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de software** > **Espaço de ativo do software**.
2. Clique em **Novo** para abrir a caixa de diálogo Criar novo direito.
3. Selecione **Preencher os detalhes em um formulário padrão** e clique em **Avançar**.
4. Na página Criar Novo Direito de Software, preencha os campos.
   Para obter uma descrição detalhada dos campos, consulte Criar um direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico.

Criar um modelo de software do Software Asset Management Foundation no espaço de trabalho

Crie um modelo de software no Software Asset Workspace para adicionar detalhes do produto que são usados para conectar direitos de software adquiridos com instalações de software descobertas em seu sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_user, sam_admin, ou model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de software** > **Espaço de ativo do software**.
2. Clique em exibição de **Operações de licença** na barra à esquerda.
3. Em **Licenciamento**, clique em **modelos de software**.
4. Clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de Modelos de Software

Campo	Descrição
Nome exibido	[Somente leitura] Nome do modelo. A propriedade do sistema `glide.cmdb_model.display_name.shorten` controla como os nomes de exibição do modelo de software são gerados. Os administradores do sistema podem configurar esta propriedade. O formato padrão é fornecedor + produto + versão + edição.
Fornecedor	Fornecedor do software. Você pode usar a lista de pesquisa fornecida. **Nota:** Fornecedor é uma referência à empresa [core_company]. Apenas as empresas que você usa internamente são mostradas. Se o editor e o produto não existirem, você pode Adiciona uma métrica de licença personalizada Plug-in Software Asset Management Foundation.
Produto	Nome do produto de software A mesma lista de pesquisa fornecida no formulário Modelos de Descoberta de software. **Nota:** Se a relação entre o editor de software [samp_sw_publisher] e a empresa [core_company] não estiver correta, os produtos desse editor podem não ser exibidos.
Classificação de produto	A classificação oficial UNSPSC do produto.
Tipo de produto	○ Secundário: um subcomponente do software principal (não licenciável). ○ Driver: um produto de software que controla um dispositivo. ○ Licenciável: um produto de software licenciável. ○ Não Licenciável: um produto de software não licenciável. ○ Patch: um produto de software projetado para atualizar, corrigir ou melhorar um programa de computador existente. ○ Desconhecido: não descoberto.
Geral	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição do modelo.
Custo	O custo de uma única unidade do software.
Próxima versão	Referência a outro modelo de software do mesmo fabricante que representa a próxima versão do produto.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status atual do modelo. As opções são **Em produção**, **Retirado** e **Vendido**.
Certificado	Caixa de seleção para indicar que o modelo de software foi aprovado para uso.
Mapeamento de Descoberta	
Condição de versão	Qualificador de condição para o campo **Versão**. ○ começa com ○ é ○ é qualquer coisa Padrão é **qualquer coisa**.
Versão	Versão do produto de software. Obrigatório se o valor da condição da versão for **Começar com** ou **é**.
Condição de edição	Qualificador de condição para o campo **Edição**. ○ começa com ○ é ○ é qualquer coisa Padrão é **qualquer coisa**.
Edição	Edição do produto de software a ser usado ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado. Obrigatório se a edição da condição da versão for **Começar com** ou **é**.
Plataforma	Plataforma do produto de software a ser usada ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado. O padrão é **--Qualquer coisa--** para Windows, Mac, Unix.
Idioma	Idioma do produto de software a ser usado ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado, que é preenchido depois de normalizado ou adicionado manualmente. Padrão é **Qualquer coisa**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição de instalação do software	Somente as instalações de software que atendem a esta condição de mapa de descoberta de software são contadas durante a reconciliação. Se necessário, especifique um subconjunto de instalações de software que deve ser contado durante a reconciliação.
Catálogo de produtos	
Item do catálogo	As informações sobre o modelo conforme aparecem no catálogo de produtos e no catálogo de serviços. As informações só aparecem se o modelo foi publicado no catálogo de produtos.
Descrição	Descrição do modelo de software conforme aparece no catálogo de produtos.
Imagem	Uma imagem do logotipo do software pode ser adicionado. Este logotipo aparece no Catálogo de serviços se o modelo de software for publicado.

As listas relacionadas aos Componentes do pacote e Pacotes primários consistem na configuração primária e secundária.

Nota:
Se você adicionou um mapa de descoberta aos detalhes do produto, os pacotes predefinidos serão usados e os componentes do pacote serão criados automaticamente para o pacote primário conhecido.

6. Para publicar o modelo de software no catálogo de produtos, em **Links relacionados**, clique em **Publicar no catálogo de software** e selecione uma categoria para o modelo de software.
Os valores definidos na lista relacionada do Catálogo de produtos são publicados.
7. Para mostrar a lista de modelos de descoberta que correspondem aos campos de editor de software e produto do modelo de software, em **Links relacionados**, clique em **Mostrar modelos de descoberta iguais a este**.
A lista de Modelos de Descoberta é aberta em uma nova guia do navegador para sua referência.
8. Para realizar configurações adicionais, selecione o novo registro de modelo de software na lista Modelos de Software.
   a. Na lista relacionada Ciclos de vida do modelo de software, crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de ciclo de vida de modelo de software

Campo	Descrição
Modelo de software	[Somente leitura] Nome do modelo de software.
Tipo de ciclo de vida	▪ Interno ▪ Fornecedor

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fase do ciclo de vida	▪ Pré-lançamento ▪ Disponibilidade Geral Data em que o software se tornou geralmente disponível no mercado. ▪ Upgrade Mostrado apenas quando o campo **Tipo de ciclo de vida** é Interno. ▪ Fim da vida útil Data em que o software não era mais compatível com o editor. ▪ Fim do suporte ▪ Fim do suporte estendido
Origem	[Somente leitura] Interno (para novos registros criados manualmente) ou ServiceNow (quando criado automaticamente).
Descrição	Descrição do ciclo de vida do modelo de software.
Data de início da fase	Data de início da fase do ciclo de vida.
Data de término da fase	Data do fim da fase do ciclo de vida.
Risco	▪ Muito alto(a) ▪ Alto ▪ Moderada ▪ Baixo(a) ▪ Nenhum

b. Criar um direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico.

c. Exibir resultados de modelo Plug-in Software Asset Management Foundation de software em clássico.
Os resultados dos modelos de software mais recentes são mostrados na lista relacionada Resultados do modelo de software.

d. Na lista relacionada Atributos de métrica, clique em um atributo de métrica para definir o campo de valor do atributo (consulte a tabela para obter descrições de campo).
A lista relacionada Atributos de métrica contém valores de métrica definidos em Criar um direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico e é usada para reconciliação (grupo de métrica, métrica de licença e combinação de modelo de software).

Formulário de Atributos de Métrica

Campo	Descrição
Modelo de software	Modelo de software associado aos atributos métricos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Grupo de métricas	Agrupamento para métrica de software (comum).
Métrica de licença	A métrica da licença em relação à qual a licença do software é contada quando a reconciliação é executada (por usuário, por dispositivo, por exemplo).
Descrição	Descrição do tipo de atributo com base no valor da métrica da licença.
Atributo	Tipo de atributo para reconciliar a métrica de licença de direitos. ▪ Máximo de OSEs ativos por servidor ▪ Máximo de instalações por OSE ▪ Máximo de instalações por direito: Para Por Usuário, Por Dispositivo, Por Usuário Nomeado e Por Dispositivo Nomeado. ▪ Máximo de processadores por direito ▪ Mínimo de usuários por processador ▪ Mínimo de núcleos por processador ▪ Mínimos de núcleos por servidor
Valor de atributo	Valor do atributo (inteiro).
O valor do atributo é ilimitado	Marque a caixa para definir o atributo como ilimitado.

e. Crie um item do catálogo do fornecedor.

Configurar Plug-in Software Asset Management Foundation clássico

Configure Plug-in Software Asset Management Foundation se preferir continuar usando a versão clássica.

Criar um direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico

Os direitos de software permitem que você defina os detalhes da licença que correspondem aos modelos de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os direitos de software são armazenados na tabela Direito de software [alm_license].

Nota:
Direitos são atribuídos a Criar um modelo de software Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico, que são diferentes dos modelos de descoberta de software.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Direitos de software** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de Direito de Software

Campo	Descrição
Nome exibido	Nome gerado automaticamente com base no modelo e na etiqueta do ativo.
Etiqueta do ativo	Especifique o número de série e o código de barras para rastrear o ativo.
Modelo de software	Selecione o modelo de software correspondente ao direito.
Tipo de licença	Especifique o tipo de licença. Se os direitos concedem acesso completo ao software ou se eles estão sendo atualizados a partir de uma versão anterior do software ○ Completo: os direitos concedem acesso total ao software. ○ Fazer upgrade: os direitos estão sendo atualizados de uma versão anterior do software. Quando o upgrade é selecionado, a lista Direitos Atualizados é mostrada, que é usada para especificar os direitos dos quais você está atualizando. Este campo se torna somente leitura depois que o formulário é enviado.
Duração da licença	Período de validade da licença. O valor padrão é Perpétuo. ○ Perpétuo: a duração é contínua. ○ Assinatura: a duração é para um período de tempo especificado. Datas de duração: ▪ Data de início: obrigatória ▪ Data de término: se estiver em branco, a assinatura não expirará. O estado é definido automaticamente como Em uso quando a data atual está entre as datas de início e término. O estado é definido automaticamente como Descontinuado quando a data

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	atual passa da data de término e os direitos ativos são 0. O estado é definido automaticamente como No pedido quando a data de início está no futuro e os direitos ativos são 0.
Grupo de métricas	Selecione o grupo de métricas para o software. Cada grupo de métricas tem um conjunto de métricas de licença que são específicas do fornecedor. ○ Comum ○ Adiciona uma métrica de licenciamento personalizado
Métrica de licença	Selecione a métrica de licença para o grupo de licenças em relação ao qual a licença de software é contada quando a reconciliação é executada. Aponte para o ícone do campo de referência para exibir o cálculo da licença. ○ Comum: ▪ Por dispositivo: concede licença a um dispositivo para várias instalações de software. ▪ Por dispositivo nomeado: concede licença a um dispositivo específico para várias instalações de software. ▪ Por usuário nomeado: concede licença a um usuário específico para várias instalações de software. ▪ Por usuário: concede licença a um usuário para várias instalações de software. ○ Personalizado: Métricas de licença personalizadas configuradas, se houver.
Tipo de acordo	Selecione o tipo de acordo. ○ Genérico ○ Nível de acordo empresarial (ELA)
Direitos de compra	Especifique o número de direitos que você está comprando. O número de direitos adquiridos para a nova atribuição é definido no campo **Direitos ativos**.
Direitos ativos	[Somente leitura] Especifica o número de direitos a serem concedidos para esta licença.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se um contrato empresarial estiver anexado à licença, o campo **Direitos ativos** não será exibido.
Alocações disponíveis	[Somente leitura] Especifica o número de alocações de usuário ou dispositivo que não foram criadas para um direito. Alocações disponíveis = (número de direitos ativos) - (soma de todas as quantidades de alocação)
Geral	
Número de série	Número exclusivo atribuído para identificação do ativo.
Pertence a	Usuário ou departamento com propriedade financeira do ativo. Pode ser diferente do gerente.
Estado	Estado atual do ativo Os valores incluem Em ordem, Em estoque, Em trânsito, Em uso, Consumido, Em manutenção, Descontinuado e Ausente. Se o estado for Descontinuado, o campo **Direitos ativos** será definido como 0.
Subestado	Mais detalhes sobre a fase de licença do software. As configurações de subestado disponíveis dependem do **Estado** selecionado. Por exemplo, se você selecionar o estado **Desativado**, as opções de subestados serão **Descartado**, **Vendido**, **Doado**, e **Crédito do fornecedor**.
Empresa	Empresa à qual este ativo pertence
Local	Onde a licença será usada. Por exemplo, um site, país ou região específicos.
Departamento	Departamento da pessoa **Atribuída a** esta licença de software.
Financeiro	
Custo	Custo do software. **Nota:** Necessário para cálculos de custo total e economia no Software Asset Management Foundation dashboard.
Direitos Atualizados	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
De Direito	A atribuição da qual os direitos estão sendo atualizados. Vários direitos de upgrade são compatíveis. Você pode fazer upgrade dos direitos de propriedade anteriormente de uma versão específica do software para uma versão mais recente (por exemplo, Office Professional Plus 2013 para Office Professional Plus 2016). **Nota:** Este campo é mostrado somente quando o tipo de licença é Upgrade. Os direitos das atribuições que você está fazendo upgrade são desativados quando você atualiza porque eles são movidos para a nova atribuição.
Número de direitos	Número de direitos para upgrade.

A lista relacionada de contratos contém detalhes do contrato.

A lista relacionada Alocações de dispositivos ou usuário contém alocações de direito.

Nota:
Esta lista relacionada só é mostrada quando o campo **Métrica** da Licença é Por Usuário ou Por Dispositivo.

A lista relacionada de atividades contém anotações de trabalho para o ativo.

2. Para realizar configurações adicionais, selecione o novo registro de direito de software na lista Direitos de software.

   a. Para definir atribuições de upgrade e downgrade, na lista relacionada Downgrades/Upgrades, crie um novo registro para especificar os modelos de software para os quais você tem direitos de upgrade ou downgrade (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).
   Isso permite que você defina a atribuição de versões anteriores ou futuras do software (por exemplo, a compra de direitos do Office Professional Plus 2016 também confere o direito ao Office Professional Plus 2013).

Formulário Downgrades/Upgrades

Campo	Descrição
Direito de software	Direito de software com o qual o upgrade/o downgrade está associado.
Modelo de software	Modelo do software de direito.
Ordem	Ordem de upgrade/downgrade.
Data de início	Data de início do upgrade/downgrade.
Data de término	Data de término do upgrade/downgrade.

Tradução automática

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

b. Para configurar detalhes de controle de custos, configure as Linhas de Despesas.

c. Para gerenciar chaves de licença, na lista relacionada Chaves de Licença, crie um novo registro para especificar as chaves de licença alocadas a direitos (consulte a tabela para obter descrições de campo).

Formulário de chave de licença

Campo	Descrição
Está distribuído	Caixa de seleção indicando que a chave de licença foi alocada.
Chave de licença	Valor da chave de licença. Deve ser exclusivo por direito.
Direito de software	Direito de software associado à chave de licença.

Criar uma alocação de direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico

Uma alocação de usuário ou dispositivo pode ser adicionada a uma atribuição de software para especificar um usuário ou dispositivo para o qual os direitos foram alocados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As alocações de usuários são armazenadas na tabela Alocações de usuários [alm_entitlement_user]. As alocações de dispositivos são armazenadas na tabela Alocações de dispositivos [alm_entitlement_asset].

Nota:
O total de todas as quantidades de alocação não pode exceder o número total de direitos da atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Direitos de software** e abra o registro de direito de software ao qual adicionar alocações.
2. Clique na lista relacionada de alocações aplicáveis (**Alocações de usuário** ou **Alocações de dispositivos**) para configurar (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Nota:
A lista relacionada de alocações que é mostrada pertence à métrica de licença que você escolheu. Somente uma lista relacionada para alocações é mostrada.

Alocações

Campo	Descrição
Alocações de usuários	
Atribuído a	O usuário para o qual a licença está alocada.
Modelo de software	Definido automaticamente com base no modelo de software de direitos.
Quantidade	Quantidade de direitos alocados a este usuário. O padrão é 1.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Vários direitos entram em jogo no caso em que muitos direitos são necessários para licenciar totalmente um dispositivo ou usuário, como por núcleo.
Chave de licença	Chave de licença do software.
Alocações de dispositivos	
Atribuído a	O dispositivo para o qual a licença está alocada.
Modelo de software	Definido automaticamente com base no modelo de software de direitos.
Quantidade	Quantidade de licenças alocadas a este usuário. O padrão é 1. Várias licenças entram em jogo no caso em que as licenças são alocadas por núcleo e são necessários vários direitos de núcleo.
Chave de licença	Chave de licença do software.

Criar um modelo de software Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico

Modelos de software são usados para conectar direitos de software comprados com instalações de software descobertas. Além disso, os modelos de software podem ser usados para gerenciar pacotes de software, bem como para publicar software solicitável no Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função exigida: sam_user ou model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerencie o software disponível e vincule instalações de software (software em uso) com direitos (software de propriedade) usando modelos de software. Crie modelos de software para todos os softwares a serem monitorados.

Nota:
Usuários com a função model_manager podem navegar até **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de software**, mas não pode administrar todos os aspectos dos modelos de software.

Pacotes predefinidos são usados para que os componentes do pacote sejam criados automaticamente para os modelos de software primário do pacote conhecido. Os mapas de Descoberta indicam se um pacote está definido para o produto.

Você também pode rastrear uma fase do ciclo de vida do modelo de software para uso com o Technology Portfolio Management .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Modelos de software** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de Modelos de Software

Campo	Descrição
Nome exibido	[Somente leitura] Nome do modelo. A propriedade do sistema `glide.cmdb_model.display_name.shorten` controla como os nomes de exibição do modelo de software são gerados. Os administradores do sistema podem configurar esta propriedade. O formato padrão é fornecedor + produto + versão + edição.
Fornecedor	Fornecedor do software. Você pode usar a lista de pesquisa fornecida. **Nota:** Fornecedor é uma referência à empresa [core_company]. Apenas as empresas que você usa internamente são mostradas. Se o editor e o produto não existirem, você pode Adiciona uma métrica de licença personalizada Plug-in Software Asset Management Foundation.
Produto	Nome do produto de software A mesma lista de pesquisa fornecida no formulário Modelos de Descoberta de software. **Nota:** Se a relação entre o editor de software [samp_sw_publisher] e a empresa [core_company] não estiver correta, os produtos desse editor podem não ser exibidos.
Classificação de produto	A classificação oficial UNSPSC do produto.
Tipo de produto	○ Secundário: um subcomponente do software principal (não licenciável). ○ Driver: um produto de software que controla um dispositivo. ○ Licenciável: um produto de software licenciável. ○ Não Licenciável: um produto de software não licenciável. ○ Patch: um produto de software projetado para atualizar, corrigir ou melhorar um programa de computador existente. ○ Desconhecido: não descoberto.
Geral	
Descrição resumida	Uma breve descrição do modelo.
Custo	O custo de uma única unidade do software.
Próxima versão	Referência a outro modelo de software do mesmo fabricante que representa a próxima versão do produto.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status atual do modelo. As opções são **Em produção**, **Retirado** e **Vendido**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Certificado	Caixa de seleção para indicar que o modelo de software foi aprovado para uso.
Mapeamento de Descoberta	
Condição de versão	Qualificador de condição para o campo **Versão**. ○ começa com ○ é ○ é qualquer coisa Padrão é **qualquer coisa**.
Versão	Versão do produto de software. Obrigatório se o valor da condição da versão for **Começar com** ou **é**.
Condição de edição	Qualificador de condição para o campo **Edição**. ○ começa com ○ é ○ é qualquer coisa Padrão é **qualquer coisa**.
Edição	Edição do produto de software a ser usado ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado. Obrigatório se a edição da condição da versão for **Começar com** ou **é**.
Plataforma	Plataforma do produto de software a ser usada ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado. O padrão é **--Qualquer coisa--** para Windows, Mac, Unix.
Idioma	Idioma do produto de software a ser usado ao pesquisar o modelo de descoberta normalizado, que é preenchido depois de normalizado ou adicionado manualmente. Padrão é **Qualquer coisa**.
Condição de instalação do software	Somente as instalações de software que atendem a esta condição de mapa de descoberta de software são contadas durante a reconciliação. Se necessário, especifique um subconjunto de instalações de software que deve ser contado durante a reconciliação.
Catálogo de produtos	
Item do catálogo	As informações sobre o modelo conforme aparecem no catálogo de produtos e no catálogo de serviços. As informações só aparecem se o modelo foi publicado no catálogo de produtos.
Descrição	Descrição do modelo de software conforme aparece no catálogo de produtos.
Imagem	Uma imagem do logotipo do software pode ser adicionado. Este logotipo aparece no Catálogo de serviços se o modelo de software for publicado.

Tradução automática

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

As listas relacionadas aos Componentes do pacote e Pacotes primários consistem na configuração primária e secundária.

2. Para publicar o modelo de software no catálogo de produtos, em **Links relacionados**, clique em **Publicar no Catálogo de software** e selecione uma categoria para o modelo de software.
   Os valores definidos na lista relacionada do Catálogo de produtos são publicados.
3. Para mostrar a lista de modelos de descoberta que correspondem aos campos de editor de software e produto do modelo de software, em **Links relacionados**, clique em **Mostrar modelos de descoberta iguais a este**.
   A lista de Modelos de Descoberta é aberta em uma nova guia do navegador para sua referência.
4. Para realizar configurações adicionais, selecione o novo registro de modelo de software na lista Modelos de Software.

   a. Na lista relacionada Ciclos de vida do modelo de software, crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de ciclo de vida de modelo de software

Campo	Descrição
Modelo de software	[Somente leitura] Nome do modelo de software.
Tipo de ciclo de vida	▪ Interno ▪ Fornecedor
Fase do ciclo de vida	▪ Pré-lançamento ▪ Disponibilidade Geral Data em que o software se tornou geralmente disponível no mercado. ▪ Upgrade Mostrado apenas quando o campo **Tipo de ciclo de vida** é Interno. ▪ Fim da vida útil Data em que o software não era mais compatível com o editor. ▪ Fim do suporte ▪ Fim do suporte estendido
Origem	[Somente leitura] Interno (para novos registros criados manualmente) ou ServiceNow (quando criado automaticamente).
Descrição	Descrição do ciclo de vida do modelo de software.
Data de início da fase	Data de início da fase do ciclo de vida.
Data de término da fase	Data do fim da fase do ciclo de vida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Risco	▪ Muito alto(a) ▪ Alto ▪ Moderada ▪ Baixo(a) ▪ Nenhum

b. Criar um direito de Plug-in Software Asset Management Foundation no clássico.

c. Exibir resultados de modelo Plug-in Software Asset Management Foundation de software em clássico.
Os resultados dos modelos de software mais recentes são mostrados na lista relacionada Resultados do modelo de software.

d. Na lista relacionada Atributos da métrica, clique em um atributo da métrica para definir o campo de valor do atributo (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).
A lista relacionada Atributos de métrica contém valores de métrica definidos em direitos de software e é usada para reconciliação (grupo de métrica, métrica de licença e combinação de modelo de software).

Formulário de Atributos de Métrica

Campo	Descrição
Modelo de software	Modelo de software associado aos atributos métricos.
Grupo de métricas	Agrupamento para métrica de software (comum).
Métrica de licença	A métrica da licença em relação à qual a licença do software é contada quando a reconciliação é executada (por usuário, por dispositivo, por exemplo).
Descrição	Descrição do tipo de atributo com base no valor da métrica da licença.
Atributo	Tipo de atributo para reconciliar a métrica de licença de direitos. ▪ Máximo de OSEs ativos por servidor ▪ Máximo de instalações por OSE ▪ Máximo de instalações por direito: Para Por Usuário, Por Dispositivo, Por Usuário Nomeado e Por Dispositivo Nomeado. ▪ Máximo de processadores por direito ▪ Mínimo de usuários por processador ▪ Mínimo de núcleos por processador ▪ Mínimos de núcleos por servidor
Valor de atributo	Valor do atributo (inteiro).

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

Campo	Descrição
O valor do atributo é ilimitado	Marque a caixa para definir o atributo como ilimitado.

e. Crie um item do catálogo do fornecedor.

Normalizar manualmente um modelo de descoberta de software SAM Foundation no clássico

Você pode editar um modelo de descoberta de software para normalizar manualmente o software descoberto no formulário Modelos de descoberta de software para que ele possa ser reconciliado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se as informações adicionadas automaticamente ao modelo de descoberta de software estiverem incompletas, você poderá adicionar os campos ausentes para normalizar manualmente o modelo de descoberta de software.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Descoberta** > **Modelos de descoberta** e abra um registro de modelo de descoberta.
2. Preencha os campos **Fornecedor**, **Produto**e **Versão**, conforme apropriado.
3. Clique em **Normalizar**.
   O status de normalização é definido como Manualmente Normalizado.

Substituir manualmente o valor da edição SAM Foundation no clássico

Quando a edição de uma instalação de software não é descoberta automaticamente, você pode especificar a edição no formulário de Instalação de Software com o valor correto (se conhecido) para que o software possa ser reconciliado com êxito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para que a reconciliação seja executada com sucesso, os campos de fornecedor, produto, versão e edição do software devem ser definidos. Quando a edição não é descoberta automaticamente (o valor da edição não está incluído como parte do campo **Nome de exibição**), mas você conhece a edição, é possível defini-la manualmente com o valor correto (`Empresa`, por exemplo).

Depois que o valor da edição for definido, o modelo de descoberta da instalação do software será redefinido automaticamente. Se o modelo de descoberta apropriado não existir, um novo será criado.

Nota:
Nem todos os produtos de software consistem em uma edição. Dos produtos de software que consistem em uma edição, nem todos os valores de edição são detectáveis automaticamente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Descoberta** > **Instalações de software** e abra o registro de instalação do software para o qual o valor de edição será definido.
2. Preencha o campo de **Substituição de edição**, conforme apropriado.

   Nota:
   O campo **Substituição de edição** é um campo de forma livre (sem lista de pesquisa), portanto, como este campo é usado como uma chave, o valor inserido deve ser exato.

3. Clique em **Atualizar**.
   A instalação do software está associada a diferentes modelos de descoberta que contêm o valor da edição como parte da chave primária. Se o modelo de descoberta apropriado não existir, um novo será criado.

Usando o espaço de trabalho de Plug-in Software Asset Management Foundation

Use o Software Asset Workspace, a interface de usuário intuitiva e simplificada do aplicativo Plug-in Software Asset Management Foundation.

As exibições de Plug-in Software Asset Management Foundation permitem criar direitos, modelos de software, executar e revisar resultados de reconciliação, dar visibilidade aos ativos de software e fornecer acesso a análises por meio de painéis.

O espaço de trabalho do Ativo de Software contém as seguintes exibições:

- Visão geral do ativo de software: a página inicial do Software Asset Workspace. Você pode criar direitos, executar reconciliações, exibir métricas principais e obter alertas e notificações urgentes sobre seus ativos de software.
- Uso da licença: você pode exibir o status de conformidade de todos os seus fornecedores, revisar os resultados da reconciliação e exibir e executar relatórios.
- Operações de licença: lista todos os direitos, modelos de software, erros de direito de importação e modelos de descoberta.

Visão geral de ativos de software para painel de Plug-in Software Asset Management Foundation

Aprimore sua experiência com Plug-in Software Asset Management Foundation usando o painel de visão geral de ativos de software modernizado e amigável. A visão geral do ativo de software é um ambiente simplificado e intuitivo que ajuda você a usar o aplicativo com mais eficácia, reduzindo a complexidade.

Use a exibição de visão geral de ativos de software para:

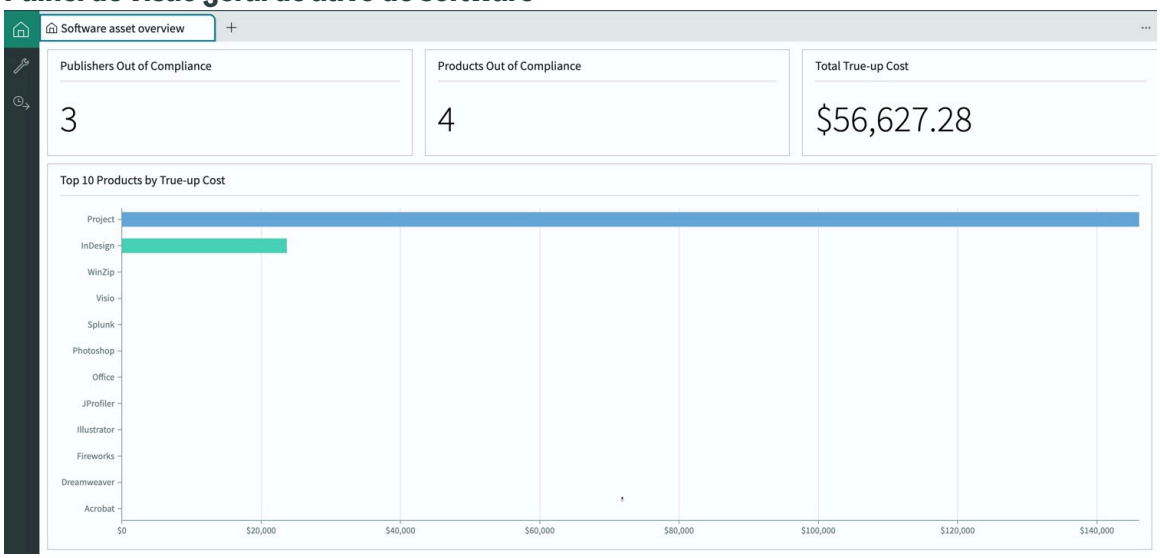
- Obtenha informações sobre as principais métricas, como tendências de conformidade e custos de true-up.
- Execute tarefas de rotina, como executar reconciliação ou criar direitos.

Clique em qualquer widget para exibir informações detalhadas. Todos os widgets são atualizados sempre que um novo resultado de reconciliação está disponível.

Tradução automática

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

Painel de visão geral de ativo de software



Relatório	Origem	Descrição
Editores fora de conformidade	Resultados de Produto [samp_product_result]	Número de fornecedores que têm pelo menos um modelo de software fora de conformidade. Clique no relatório para exibir os resultados na exibição Uso da licença.
Produtos fora de conformidade	Resultados de Produto [samp_product_result]	Número de produtos que têm pelo menos um modelo de software fora de conformidade. Clique no relatório para exibir os resultados na exibição Uso da licença.
Custo total de true-up	Resultados de Produto [samp_product_result]	Custo para estar em conformidade com base nos preços médios em atribuições para os direitos por fornecedor.

Tradução automática

Exibição de uso de licença para Plug-in Software Asset Management Foundation

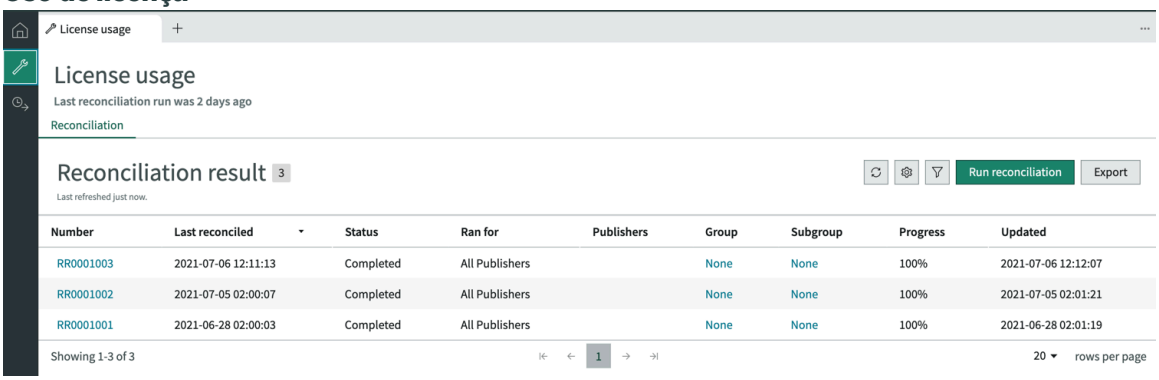
Use a exibição de uso da licença como um plano único para entender a posição da licença de todos os produtos de software, corrigir a não conformidade e exibir os resultados da reconciliação.

A exibição de uso de licenças permite que as tendências de uso de licenças das organizações e ajuda a prever as necessidades da sua organização comparando o número de licenças necessárias com o número de licenças compradas. Mantenha a conformidade comprando direitos adicionais antes que o consumo de software ultrapasse o número de direitos de propriedade.

Você pode acessar a exibição Uso de licença navegando até **Ativo de software** > **Espaço de ativo do software** > **Uso de licença**.

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

Uso de licença



Use a exibição de uso de licença para:

- filtrar por domínio e status de conformidade.
- classificar por custo de true-up, valor com excesso de licenças e economias potenciais.
- execute a reconciliação e exiba seus resultados.
- ser informado sobre a última execução de reconciliação.
- exibir e exportar relatórios.

Executar reconciliação de software no espaço de trabalho de Plug-in Software Asset Management Foundation

A reconciliação é executada como um trabalho agendado (o padrão é semanalmente), mas você também pode executar a reconciliação manualmente para reconciliar produtos de software no ambiente do Software Asset Workspace sob demanda.

Antes de Iniciar

A reconciliação é executada para produtos que têm direitos de software ou instalações de software. O agrupamento e o subgrupo são compatíveis para que você possa restringir os resultados de conformidade.

Ao executar a reconciliação manualmente, aguarde tempo suficiente para a conclusão do processo. Para obter resultados mais rápidos, restrinja o escopo selecionando fornecedores específicos.

Função necessária: sam_user ou sam_admin

Procedimento

1. Navegue até a caixa de diálogo Executar Reconciliação de uma das duas maneiras:
   - **Ativo de software** > **Espaço de ativos de software** > **Executar reconciliação**
   - **Ativo de software** > **Espaço de ativo do software** > **Workbench de licenças** > **Executar reconciliação**
2. Selecione um fornecedor em particular para os quais a conformidade deve ser calculada.
   Você também pode selecionar todos os fornecedores.
3. Para restringir ainda mais os resultados, selecione um grupo ou subgrupo.
   Os valores de grupo e subgrupo disponíveis incluem Nenhum, País, Departamento, Empresa, Região e Centro de custos.
4. Selecione **Executar reconciliação**.

Tradução automática

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

O processo de reconciliação pode levar algum tempo para ser concluído. Quando a reconciliação estiver concluída, os resultados da reconciliação serão mostrados na guia **Reconciliação.**

Resultados de reconciliação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação exclusivo gerado durante o processo de reconciliação.
Última reconciliação	Data da última reconciliação executada.
Status	Status da reconciliação. ○ Concluído ○ Em andamento ○ Reprovado
Executado para	Todos os publicadores ou publicadores específicos.
Fornecedores	Mostrado somente se os fornecedores forem especificados nos quais a reconciliação será executada.
Grupo	Grupo especificado no qual executar a reconciliação. Os valores incluem **Nenhum**, **País**, **Departamento**, **Empresa**, **Região** e **Centro de Custos**.
Subgrupo	Subgrupo especificado no qual executar a reconciliação. Os valores incluem **Nenhum**, **País**, **Departamento**, **Empresa**, **Região** e **Centro de Custos**.
Andamento	Percentual concluído e barra de andamento para a execução de reconciliação.
Resumo do andamento	Etapa específica no processo de reconciliação. **Nota:** Esta coluna da lista não é mostrada por padrão. Você pode personalizar as configurações da coluna da lista para adicioná-la, se desejar.
Atualizado	A data e a hora em que o processo de reconciliação específico foi concluído.

Exibição da operação de licença para Plug-in Software Asset Management Foundation

Use a exibição Operações de licença no Software Asset Workspace para exibir todas as suas licenças e modelos de descoberta que são gerenciados pelo aplicativo Plug-in Software Asset Management Foundation.

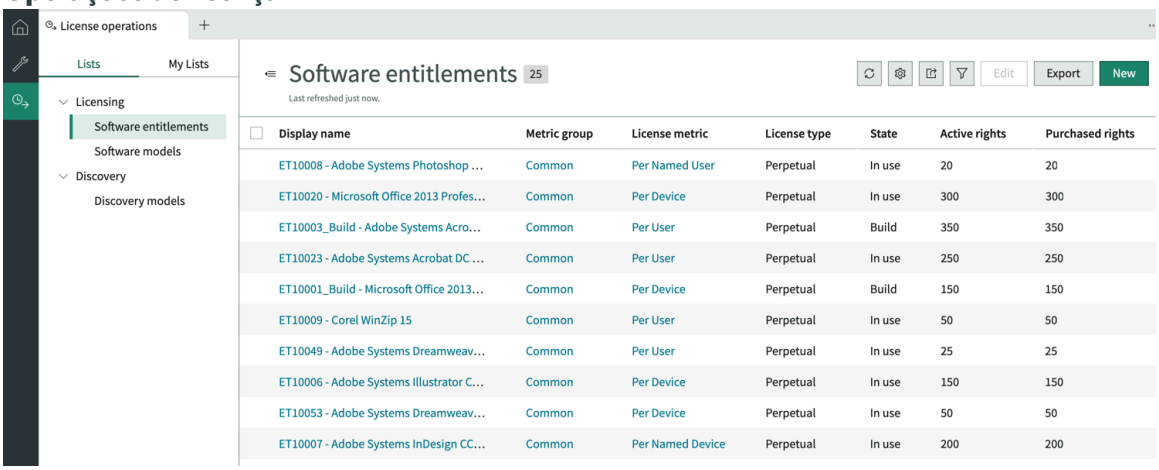
Exiba todos os detalhes relacionados a direitos e modelos de software na exibição Operações de licença. Você também pode criar, editar e excluir direitos e modelos de software.

Tradução automática

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

Você pode acessar a exibição Operações de licença navegando até **Ativo de software** > **Espaço de ativo do software** > **Operações de licença**.

Operações de licença



A exibição de operações de licença também permite que você exiba:

- todos os softwares descobertos para seus aplicativos de engenharia.
- servidores da licença de engenharia.
- modelos de descoberta.
- consumo de Licença.

Exibir modelos de descoberta no espaço de trabalho

Exiba uma lista de todos os softwares descobertos para seus aplicativos de engenharia no Software Asset Workspace.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_user ou sam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Espaço de ativo do software** > **Operações de licença**
2. Clique em **Descoberta de licença de engenharia** descoberta na exibição de lista do Discovery.
3. Você pode clicar em um registro para exibir detalhes adicionais.
   Clicar em um registro leva você para a página da Empresa na exibição clássica.

Usando Plug-in Software Asset Management Foundation clássico

Usando Plug-in Software Asset Management Foundation clássico.

Software Asset Management Foundation dashboard

Exiba gráficos de tendências de custo de true-up e de conformidade no painel do Software Asset Management Foundation.

Tradução automática

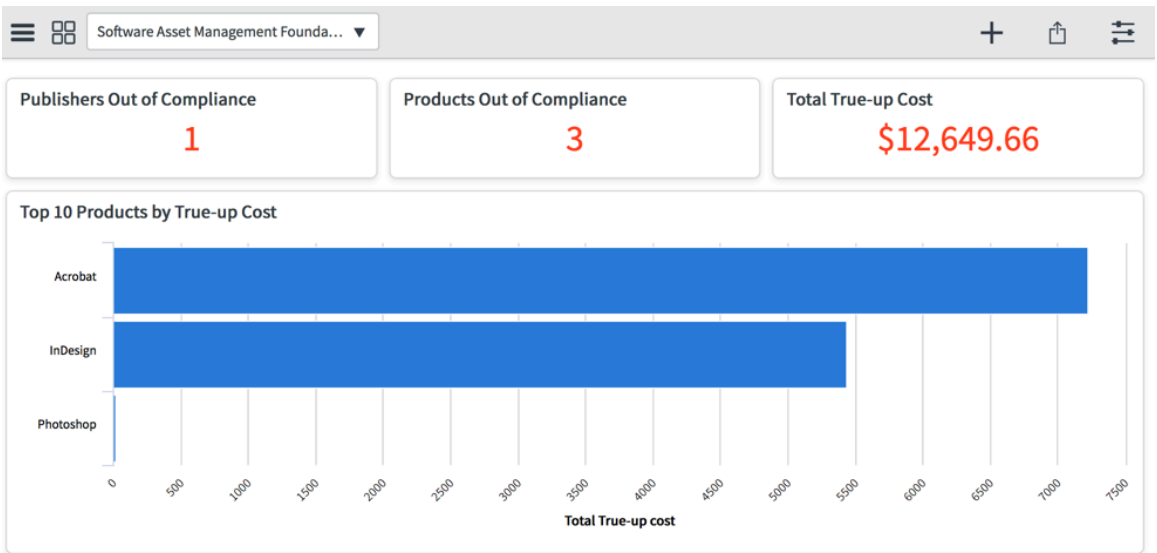
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
O painel do Software Asset Management Foundation não está mais disponível para novos usuários do Yokohama que ativaram o plug-in do Software Asset Management Professional (com.snc.samp) ou atualizaram para Yokohama sem ativar o plug-in do Software Asset Management Professional (com.snc.samp) antes de Yokohama. Se você ativou o plug-in do Software Asset Management Professional (com.snc.samp) antes de Yokohama, mas não ativou o plug-in do Workspace (com.sn_sam_workspace), terá acesso a este painel. Se você ativou o plug-in do Workspace (antes ou depois de atualizar para Yokohama), não poderá acessar este painel no menu de navegação do **Ativo de software** na sua instância. No entanto, você pode acessar esse painel no menu de navegação dos **Painéis**.

O painel do Software Asset Management Foundation é acessado navegando até **Ativo de Software** > **Visão geral**. Clique em um elemento em um relatório para ver mais informações ou adicionar e mover widgets conforme necessário.

Os resultados são atualizados diariamente ou sempre que um novo resultado de reconciliação estiver disponível e podem ser atualizados clicando no ícone **Atualizar** de cada resultado. Você também pode salvar gráficos nos formatos PNG ou JPG.

A origem dos dados de visão geral é a tabela Resultado do produto [samp_product_result].



Relatório	Descrição
Editores fora de conformidade	Número de fornecedores que têm pelo menos um modelo de software fora de conformidade.
Produtos fora de conformidade	Número de produtos que têm pelo menos um modelo de software fora de conformidade.
Custo total de true-up	Custo para estar em conformidade com base nos preços médios em atribuições para os direitos.
10 principais produtos por custo de ajuste (true-up)	10 principais produtos representados graficamente em ordem de custo de true-up.

Executar reconciliação de software em Plug-in Software Asset Management Foundation

A reconciliação é executada como um trabalho agendado (o padrão é semanal), mas você também pode executar a reconciliação manualmente para reconciliar produtos de software em seu ambiente sob demanda.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A reconciliação é executada para produtos que possuem direitos.

Ao executar a reconciliação manualmente, aguarde tempo suficiente para a conclusão do processo. Para obter resultados mais rápidos, restrinja o escopo selecionando fornecedores específicos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Executar reconciliação** e selecione um fornecedor para o qual a conformidade deve ser calculada ou selecione todos os fornecedores.
2. Clique em **"Continuar"**.
   O processo de reconciliação pode levar um longo tempo para ser concluído.
   A lista Resultados de Reconciliação é mostrada.

Exibir resultados de modelo Plug-in Software Asset Management Foundation de software em clássico

Exiba informações de conformidade para resultados de modelo de software na lista Resultados de Produto após a execução da reconciliação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir as listas relacionadas a Resultados de Métrica de Licença, Opções de Correção e Instalações Não Licenciadas para um resultado de modelo de software de um registro de Resultado de Produto.

Por exemplo, se o status de um resultado de produto mostrar que ele não é compatível, você poderá fazer uma busca detalhada no resultado do produto para exibir detalhes do modelo de software, como o número de instalações não licenciadas e o custo de true-up para se tornar compatível. Além disso, você pode fazer uma busca detalhada no resultado do modelo de software para exibir o resultado da métrica de licença, que se baseia nos direitos do produto.

As informações do resultado da métrica de licença incluem permissões possuídas e permissões usadas, bem como o detalhamento de alocação de licença para que você possa determinar suas opções para estar em conformidade. A lista relacionada Opções de correção mostra o número de direitos necessários e calcula o custo desses direitos para você, com base na métrica da licença.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Resultados de Produto** e abra um registro para exibir detalhes dos resultados do produto.
2. Na lista relacionada Resultados do modelo de software, abra um registro para visualizar os detalhes (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Tradução automática

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

Formulário de resultados do modelo de software

Campo	Descrição
Modelo de software	Modelo de software associado ao produto. Detalhar o modelo de software para ver o resultado do modelo de software.
Resultado de produto	Número exclusivo do resultado do produto gerado durante o processo de reconciliação.
Mais recente	Indica se o resultado deste modelo de software é da execução de reconciliação mais recente.
Status	Status do modelo de software ○ Conforme ○ Não Conforme
Tipo de acordo	Comum: Genérico, Acordo de Licença Empresarial (ELA) **Nota:** Se o tipo de acordo for Acordo de Nível Empresarial, o **Status** será Conformidade, mesmo se houver instalações sem licença.
Instalações sem licença	Número de instalações de software sem licença que não são cobertas por nenhum direito.
Custo de true-up	Custo estimado para corrigir a não conformidade com base no menor número de direitos necessários (direitos necessários * preço médio por direito de atribuições). O menor custo das opções de correção dos Direitos de Compra.
Valor com excesso de licenças	Custo estimado de direitos que não estão sendo usados. A soma do valor licenciado acima dos custos do valor de true-up.
Resultados da Métrica de Licença	
Métrica de licença	Métrica de licença em relação à qual a licença de software é contada quando a reconciliação é executada.
Resultado do modelo de software	Modelo de software ao qual o resultado está associado.
Direitos possuídos	Soma de todos os direitos ativos de atribuições que compartilham uma métrica de licença.
Direitos usados	Soma dos direitos usados durante a reconciliação (alocados + não alocados e instalados).
Direitos não utilizados	Soma de direitos não usados durante a reconciliação (direitos de propriedade - direitos usados).
Valor com excesso de licenças	Custo estimado de direitos não utilizados.
Alocações de Direito	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Alocado em uso	Direitos que são alocados e usados para licenciar instalações.
Não alocado em uso	Número de direitos usados para licenciar instalações, mas não alocados. Quando este valor é maior que 0, duas opções de correção (Criar alocações e Remover instalações não alocadas) são criadas automaticamente para cada métrica de licença exclusiva no modelo de software que atende a este requisito, exceto CAL de usuário e CAL de dispositivo.
Alocado não em uso	Direitos que são alocados e usados para licenciar instalações. **Nota:** **Alocado não em uso** reflete os direitos que são perdidos porque o usuário ou dispositivo para o qual esses direitos foram alocados não tem o software instalado. Quando esse valor é maior que 0, uma opção de correção Remover Alocações é criada automaticamente para cada métrica de licença exclusiva no modelo de software que atende a esse requisito.
Não alocado	Número de direitos que não foram alocados (direitos de propriedade - alocados independentemente de serem instalados ou não).
Alocações necessárias	Número de alocações necessárias para conformidade. Usado somente para métricas de licença Por Usuário Nomeado e Por Dispositivo Nomeado.
Opções de Correção	
Ação de correção	Ação a ser executada para conformidade dos Direitos de Compra.
Afeta a conformidade	Especifica se a conformidade é afetada pela opção de correção.
Métrica de licença	Métrica de licença específica do resultado do modelo de software.
Resultado do modelo de software	Resultado do modelo de software específico referente à opção de correção.
Status	Status da opção de correção. ○ Novo (azul) ○ Concluído (verde) ○ Vazio (vermelho)

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Em andamento (amarelo) O estado Em Andamento indica que os candidatos a remoção foram criados para as instalações.
Direitos necessários	**Direitos de compra** mostra os direitos necessários.
Direitos acionáveis	Total de direitos afetados pela ação.
Custo de true-up	Custo estimado para corrigir a não conformidade com base no menor número de direitos necessários.

A lista relacionada Instalações sem licença contém as instalações de software que não estão licenciadas.

Plug-in Software Asset Management Foundation Administration

As tarefas de administração de Plug-in Software Asset Management Foundation incluem adicionar registros de produto personalizados, criar métricas de licença personalizadas e definir propriedades. Você também pode atualizar as definições do processador e migrar instalações de software.

A função sam_admin é necessária para configurar tarefas administrativas. No entanto, a função sam_user pode exibir e ler configurações.

Adiciona um produto de software personalizado Plug-in Software Asset Management Foundation

Você pode adicionar um produto personalizado se um produto de software não existir na Biblioteca de software. Os produtos personalizados permitem que você normalize e contabilize software desenvolvido internamente ou que ainda não faça parte da Biblioteca de software.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A combinação de produto e fornecedor é usada durante a normalização do modelo de descoberta. Se o produto personalizado já existir, será exibida uma mensagem.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Administração** > **Produtos de Software Personalizados** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de Produto de Software Personalizado

Campo	Descrição
Fornecedor	Fornecedor do produto de software personalizado. Se não existir, um novo pode ser criado na lista de pesquisa Empresas do campo Fornecedor.
Produto	Fornecedor do produto de software personalizado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tipo de produto	Tipo de produto do produto de software personalizado. • Secundário: um subcomponente do software principal (não licenciável). • Driver: um produto de software que controla um dispositivo. • Licenciável: um produto de software licenciável. • Não Licenciável: um produto de software não licenciável. • Patch: um produto de software projetado para atualizar, corrigir ou melhorar um programa de computador existente. • Desconhecido: um produto de software desconhecido.
Classificação de produto	Classificação do UNSPSC oficial
Ativo	Marque a caixa para ativar a regra.

Adiciona uma métrica de licença personalizada Plug-in Software Asset Management Foundation

Você pode adicionar uma métrica de licença personalizada para modificar o processo de reconciliação padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin para ler o script de métrica personalizada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Métricas de licença personalizadas podem ser criadas para definir cálculos de software específicos não incluídos na lista de métricas de licença predefinidas. As métricas de licença personalizadas são úteis para que a reconciliação possa calcular direitos por usuário ou dispositivo para determinados produtos de software e pacotes de fornecedores de software menos conhecidos.

Por exemplo, você pode criar uma métrica personalizada para evitar a contagem excessiva de instalações de produtos que fazem parte de um pacote não reconhecido.

As métricas personalizadas podem ser desabilitadas usando a propriedade demétrica de licença personalizada. Esta propriedade está habilitada por padrão.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Administração** > **Métricas de licença personalizadas** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Formulário de Métrica de licença personalizado

Campo	Descrição
Métrica de licença	Nome da métrica de licença personalizada. Este nome é mostrado no campo **Métrica de licença** de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	direitos de software e nos resultados de métrica de licença do modelo de software.
Grupo de métricas	[Somente leitura] Métrica de licença personalizada.
Tipo de alocação	Tipo de alocação da licença de métrica, por dispositivo ou por usuário. • Dispositivo • Usuário
Descrição	Descrição da métrica de licença personalizada.
Pedido de reconciliação - alocada	Prioridade de classificação de métrica de reconciliação para licenças alocadas. O valor de classificação inferior tem precedência.
Pedido de reconciliação - não alocada	Prioridade de classificação de métrica de reconciliação para licenças não alocadas. O valor de classificação inferior tem precedência.
Cálculo	
Script de Cálculo	O método de cálculo da métrica de licença é o script. Especifique o script de reconciliação.

Migrar as instalações de software de Plug-in Software Asset Management Foundation

Se você estiver usando o Descoberta, execute este script depois de instalar Plug-in Software Asset Management Foundation para copiar registros de instalação de software descobertos anteriormente da tabela [cmdb_software_instance] para a tabela [cmdb_sam_sw_install], que é usada por Plug-in Software Asset Management Foundation para armazenar registros de instalação de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: sam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver executando o Descoberta e tiver usado uma versão de Gestão de ativos de software do ITSM anteriormente, não há necessidade de executar este script. Além disso, se a tabela [cmdb_sam_sw_install] já estiver preenchida com registros de instalação de software, este script será desabilitado. Você pode executar a Descoberta novamente para preencher novamente a tabela.

Ao executar o script Migrar instalações de software, aguarde até que o processo seja concluído.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Ativo de Software** > **Administração** > **Migrar Instalações de Software** e clique em **Prosseguir**.

A lista Instalações de software é mostrada. Se os dados já tiverem sido migrados, será exibida uma mensagem.

propriedades de Plug-in Software Asset Management Foundation

Você pode definir propriedades de reconciliação padrão, como execução de reconciliação com métricas de licença personalizadas e configurações de depuração de reconciliação.

Tradução automática

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

Essas propriedades estão disponíveis para Plug-in Software Asset Management Foundation.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Ativo de Software** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades de Plug-in Software Asset Management Foundation

Propriedade	Descrição
Executar reconciliação com todas as métricas de licença personalizadas disponíveis com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Habilite métricas de licença personalizadas ao executar a reconciliação. Se você tiver uma métrica de licença personalizada configurada, ela não será aplicada quando esta propriedade for definida como **Não**. • **Tipo**: Reconciliação • **Valor padrão**: Sim
Habilitar depuração de resultados de reconciliação com.snc.samp.debug	Ative a depuração de resultados de reconciliação para solucionar problemas de um resultado. **Nota:** Habilitar a depuração pode afetar o desempenho. • **Tipo**: Reconciliação • **Valor padrão**: Não

Migração de Plug-in Software Asset Management Foundation

Migre de Plug-in Software Asset Management para Plug-in Software Asset Management Foundation e aproveite as vantagens de recursos mais avançados. Ações manuais por parte do cliente são necessárias após a ativação do plug-in.

Depois que as mudanças automáticas são realizadas durante a ativação do plug-in, a migração bem-sucedida do plug-in Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) para o plug-in Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) requer um Substituir personalizações para Gestão de ativos de software migração a serem executadas pelo cliente.

As personalizações em formulários e listas podem precisar ser substituídas manualmente pelo cliente após a ativação do plug-in. Além disso, determinados campos em modelos de software, direitos de software e formulários de alocações de usuário/dispositivo exigem configuração manual pelo cliente após a ativação do plug-in.

Mudanças automáticas

O plug-in Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) realiza estas mudanças automáticas:

Tradução automática

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

- Tabelas
  - Rótulos de tabela renomeados

Tabela	Rótulo Original	Novo Rótulo
[alm_license]	Licença de software	Direito de Software
[alm_entitlement_user]	Direito de Usuário	Alocações de usuários
[alm_entitlement_asset]	Direito de Dispositivo	Alocações de dispositivos

  - Adiciona novas tabelas e inclusões de script.
  - Acrescenta qualquer valor de string no campo **Chave de licença** de Direitos de software à tabela de Chave de licença [samp_sw_license_key]
- Nomes e valores de campos
  - Campo **Inferência** obrigatória

    Para modelos de software que têm componentes de pacote (para empacotar modelos de software), o **valor do campo obrigatório de inferência** na tabela do pacote de software [cmdb_m2m_suite_model] é transferido para um novo campo **obrigatório**

  - Campo **Direitos**

    O valor do campo Direitos de software (anteriormente **Licenças de Software**) na tabela de Atribuições de Licença [alm_entitlement] é transferido para um novo campo **Direitos Comprados** e o nome alterado de **Direitos** para **Direitos Ativos**

  - O campo de **Modelo de software** para uma alocação de direito de software (tabela Direito de Software [alm_license]) é definido automaticamente para o modelo de software no direito (tabela de direitos de licença [alm_entitlement])
  - A quantidade de uma alocação de direito de software (tabela Direitos de Licença [alm_entitlement]) é definida como 1, a menos que haja várias alocações

    Se houver várias alocações de direitos de software para o mesmo usuário ou dispositivo, as alocações serão agregadas em um registro, a quantidade será definida como a contagem de registros agregados e alocações duplicadas não serão permitidas.
- Formulários e listas

  Modelos de Software, Direitos (anteriormente Licença de Software), Modelos de Descoberta e Instalações de Software e layouts de lista foram modificados para se ajustarem ao novo aplicativo

  Nota:
  Quaisquer personalizações a esses formulários e listas devem ser substituídas manualmente após a ativação do plug-in.

- Funcionalidade

Tradução automática

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

Funcionalidade desabilitada

Funcionalidade	Descrição
Contadores de licença e software	O gatilho de trabalho agendado dos Contadores de Licenças do SAM foi alterado para Nenhum para que ele seja desativado e os contadores de software sejam desabilitados.
Funcionalidade de correspondência automática	A funcionalidade de correspondência automática, que tenta corresponder um modelo de descoberta a um modelo de software correspondente, está desativada.
Menu de Navegação	O menu de navegação de Plug-in Software Asset Management é desativado e renomeado.
Regras de negócios	As regras de negócios legadas aplicadas aos modelos de descoberta estão desabilitadas.

Substituir personalizações para Plug-in Software Asset Management Foundation migração

Ao migrar de Plug-in Software Asset Management para Plug-in Software Asset Management Foundation, outras ações serão necessárias por parte do cliente após a ativação do plug-in para garantir a migração bem-sucedida de formulários e listas personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se essas listas e formulários foram personalizados antes da migração, eles podem ter sido ignorados durante a ativação do plug-in e, nesse caso, requerem ação adicional.

- Direitos de software (anteriormente Licenças de software)
- Alocações de software (anteriormente Direitos de software)
- Modelos de Software
- Modelos de Descoberta
- Instalações de software

Você pode revisar as mudanças de ativação do plug-in no módulo Histórico de Atualização para determinar quais mudanças foram ignoradas automaticamente para que você possa resolver o upgrade ignorado, se necessário.

Certos campos adicionados pela migração também devem ser configurados para aproveitar os novos recursos oferecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de upgrades**.
2. Identifique os registros que correspondem ao histórico de upgrade para a ativação do Plug-in Software Asset Management Foundation.
   Os registros na lista de Atualizações do Sistema que representam a ativação do plug-in contêm o valor **n/a** no campo **De** e o nome do plug-in no campo **Para** (como com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam .core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

Tradução automática

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

Você pode determinar a lista de plug-ins relacionados com base no carimbo de data/hora de quando o plug-in do Software Asset Management foi ativado classificando a coluna **Upgrade iniciado**.

3. Abra um Plug-in Software Asset Management Foundation registro de upgrade que tenha mudanças ignoradas.
4. Na lista relacionada **Detalhes** do upgrade, abra um registro de Detalhes Atualizados e clique em **Resolver Conflitos** para exibir uma comparação lado a lado do arquivo de sistema base com o arquivo personalizado.
5. Clique em **Reverter para Sistema de Base** para substituir a mudança ignorada se ela se aplicar à personalização de formulário ou lista e anote as mudanças.
6. Repita essas etapas para todas as entradas de upgrade com mudanças ignoradas relacionadas a personalizações.
7. Na configuração de Plug-in Software Asset Management Foundation, reconfigure manualmente o formulário original e as personalizações de lista.
8. Na configuração de Plug-in Software Asset Management Foundation, defina novos valores de campos (adicionados como parte das mudanças automáticas realizadas pela ativação do plug-in) para aproveitar as vantagens dos novos recursos oferecidos.

   a. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Modelos de software**.
      - Selecione o produto de software no campo Referência do **Produto.**
      - Selecione um mapa de descoberta ou limpe o campo **Mapa de descoberta** e defina as condições de descoberta para localizar todos os modelos de descoberta que correspondem ao modelo de software.

   b. Navegar até **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Direitos de software** (anteriormente Licenças de software).
      - Navegar até **Ativo de Software** > **Licenciamento** > **Direitos de software** (anteriormente Licenças de software).
      - Selecione **Métrica de Licença** em relação à qual a licença de software é contada quando a reconciliação é executada.
      - Defina os cenários de upgrade e downgrade cobertos por determinados direitos.

   c. Nas listas relacionadas a **Alocações de usuário** e **Alocações de dispositivos** (anteriormente Direitos de dispositivos/usuário), verifique se o número de permissões alocadas não é superior ao de permissões possuídas.
   Em caso afirmativo, exclua as alocações para que o número de alocações não exceda o número de direitos pertencentes.

9. Se você tiver direitos que exigem gerenciamento de chaves de licença, poderá criar várias chaves de licença associadas ao mesmo direito, bem como alocar essas chaves de licença a um usuário ou dispositivo.

Gestão da organização

O aplicativo Gestão da organização oferece uma maneira fácil de executar tarefas de gerenciamento de ativos, como atualização de usuários e adição de fornecedores.

Isso inclui o gerenciamento de seus fornecedores, fabricantes e o gerenciamento de locais.

Tradução automática

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

Criar um novo fornecedor ou fabricante

Você pode criar um novo fornecedor, que é uma empresa que vende ativos ou serviços que sua organização adquire. Você também pode criar um novo fabricante, que é uma empresa que cria ativos que sua organização adquire.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin e ativo

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Organização** > **Fornecedores**
   - **Organização** > **Fabricantes**
   - **Organização** > **Empresas**
2. Clique em **Novo** e crie um novo registro.
3. Preencha o formulário e selecione **Fabricante** ou **Fornecedor**.

   Nota:
   Uma empresa pode ser considerada um fornecedor e um fabricante.

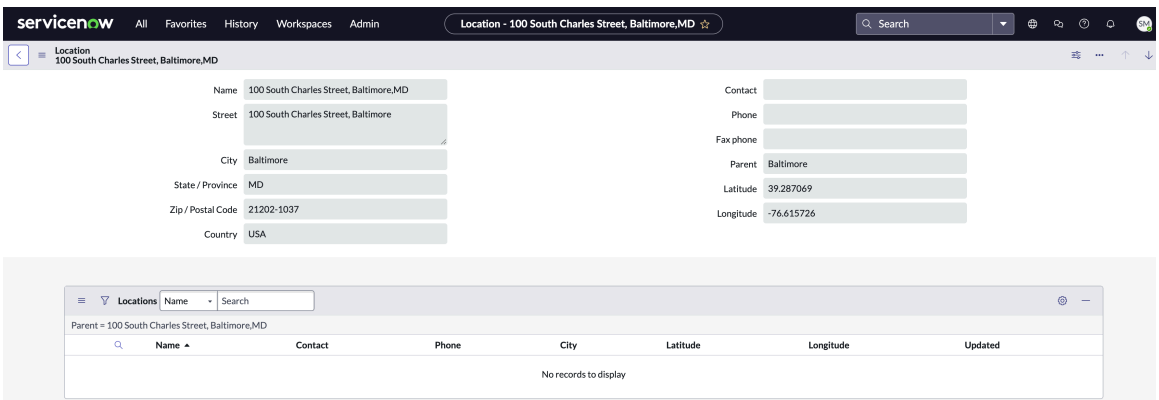
4. Clique em **Enviar**.

Módulo de locais

O módulo Locais é a exibição de Ativo da tabela Local [cmn_location].

Além das especificações físicas do local, a visualização Ativo inclui a designação do **Estoque** e uma lista de itens de configuração (IC) em estoque naquele local.

Local do ativo



Instalado com o Gerenciador de Modelo

Vários tipos de componentes são instalados com o Gerenciador de Modelo

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Gerenciador de Modelo.

Regras de negócios instaladas com o Gerenciador de Modelo

Gerenciador de Modelo usa um número de regras de negócios .

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Anular a ação se não houver tipo de licença	[cmdb_software_product_model]	Garante que um tipo de licença (não um grupo de tipo de licença que não pode ser manipulado por contadores) tenha sido selecionado.
Calcular display_name	Modelo do produto [cmdb_model]	Define o campo **Nome de exibição** quando qualquer um dos seguintes valores de campos é alterado: **Fabricante**, **Nome**, **Versão**, **Edição**. O nome de exibição difere dependendo se a propriedade `glide.cmdb_model.display_name.shorten` está definida como **verdadeira** ou **falsa**.
Validação de data	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Garante que a data de início seja anterior à data de término.
Impor regras de IC	[cmdb_model_category]	Garante que as categorias que rastreiam ativos como consumíveis ou licenças de software não tenham uma classe de IC.
Sinalizar primário como pacote na criação	[cmdb_m2m_model_component]	Sinaliza um modelo que tem componentes como um pacote.
Tipo de licença - Fullname	[cmdb_sw_license_calculation]	Calcula o nome completo do tipo de licença.
Validação de licença	Upgrade e downgrade de software [cmdb_m2m_downgrade_model]	Impede que upgrades e downgrades de software sejam duplicados e evita atualizações e downgrades duplicados para a mesma licença, quando a duplicação também envolver as mesmas datas. Também garante que os campos **Primário de upgrade** e **Filho de downgrade** sejam obrigatórios e que, se o campo **Licença** não estiver vazio, o **Primário de upgrade** ou o **Filho de downgrade** devem ser iguais a license.model.
Proteger cmdb_ci_class	[cmdb_model_category]	Impede que a classe de IC seja alterada após a criação.
Proteger cmdb_ci_class	[cmdb_model_category]	Impede a criação de uma categoria se outra categoria já existir para a classe de IC escolhida.
Proteger Contrato	[cmdb_model_category]	Impede mudanças no registro da categoria do modelo de contrato.
Definir link do componente principal do primário	[cmdb_m2m_model_component]	Preenche uma referência somente leitura do pacote para o componente quando um componente do pacote é selecionado como o componente principal.
Desmarcar primário na última exclusão	[cmdb_m2m_model_component]	Remove o sinalizador de pacote de um modelo quando o último componente é excluído do pacote.

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Atualizar categoria de modelo	[cmdb_ci]	Atualiza as categorias de modelo para o modelo associado se o modelo ainda não estiver associado à categoria de modelo do IC.
Validar registro antes da criação	[cmdb_m2m_model_component]	Garante que um componente ainda não esteja em um pacote quando é feita uma tentativa de adicionar o componente a um pacote.

Cliente scripts instalados com o Gerenciador de Modelo

Modelo de Gestão inclui uma série de scripts de cliente .

Nome	Tabela	Descrição
Limpar modelos que não correspondem à licença	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Limpa os campos **Primário de upgrade** e **filho de downgrade** quando o campo **Licença** é alterado para uma licença e nenhum dos campos de upgrade ou downgrade corresponde ao modelo de licença.
Restrições baseadas na classe de ativo	[cmdb_model_category]	Habilita ou desabilita opções de pacote com base na classe de ativo da categoria.
Ocultar seções quando necessário	[cmdb_model]	Mostra e oculta seções de acordo com o que é relevante para um determinado modelo.
mudança de model_category	[cmdb_model]	Garante a compatibilidade de classes entre as várias categorias referenciadas pelo mesmo modelo (parte do cliente).
Preencher downgrade da licença	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Define o downgrade secundário para o modelo de software na licença referenciada quando um upgrade é selecionado. Somente define o downgrade para a licença se a licença não estiver vazia.
Preencher upgrade da licença	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Define o upgrade primário para o modelo de software na licença referenciada quando um downgrade é selecionado. Somente define o upgrade para a licença se a licença não estiver vazia.

Instalado com o Gerenciador de Modelo

O Gerenciamento de Modelo inclui a propriedade *`glide.cmdb_model.display_name.shorten`*.

Nome	Descrição
`glide.cmdb_model.display_name.shorten`	Quando definido como **verdadeiro**, gera nomes de exibição mais curtos para modelos ao eliminar a duplicação do nome do fabricante. Considere o modelo a seguir, para o qual o **Fabricante** está definido como **Spotify** e o **Nome** está definido como **Spotify Premium**.

Tradução automática

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

Nome	Descrição
	O campo **Nome de exibição** é definido da seguinte forma, com base na configuração da propriedade. • falso: o nome de exibição é Spotify Spotify Premium • falso: o nome de exibição é Spotify Spotify Premium Para modelos de software , a edição e a versão também são incluídas no nome, se forem especificadas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Inclusões de script instaladas com Gerenciamento de Modelo

O Gerenciamento de Modelo inclui Inclusões de script.

Nome	Descrição
ModelAndCategoryFilters	Refina os qualificadores de referência para modelos e categorias de modelo com base na classe.
ModelCategoryCheck	Garante a compatibilidade de classes entre as várias categorias referenciadas pelo mesmo modelo.

Tabelas instaladas com o Gerenciador de Modelo

O Gerenciamento de Modelo inclui várias tabelas .

Tabela	Descrição
Modelo de aplicativo [cmdb_application_product_model]	Armazena modelos usados para descrever produtos de aplicativo de software.
Modelo consumível [cmdb_consumable_product_model]	Descreve modelos de produtos consumíveis.
Modelo de contrato [cmdb_contract_product_model]	Armazena todos os modelos de contrato.
Depreciação [cmdb_depreciation]	Armazena padrões de depreciação de ativos.
Modelo do Hardware [cmdb_hardware_product_model]	Descreve modelos de produtos do hardware
Categoria do modelo [cmdb_model_category]	Define grupos de ativos, consumíveis, pacotes de produtos e itens de configuração.
Compatibilidade de modelo [cmdb_m2m_model_compatibility]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre dois modelos, o que significa sua compatibilidade um com o outro.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Componente do modelo [cmdb_m2m_model_component]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre dois modelos, o que significa que eles formam um pacote.
Modelo do produto [cmdb_model]	Descreve todos os tipos de modelos de produto.
Cálculo de licença de software [cmdb_sw_license_calculation]	Define padrões de licenciamento de software comumente usados.
Modelo de software [cmdb_software_product_model]	Descreve modelos do software
Pacote de software [cmdb_m2m_suite_model	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre dois modelos que definem elementos de um pacote de software.
Upgrade e downgrade de software [cmdb_m2m_downgrade_model]	Armazena relacionamentos muitos para muitos entre dois modelos, o que significa que ser licenciado para um modelo concede direitos ao outro também.

Políticas de IU instaladas com o Gerenciador de Modelo

Gerenciamento de modelo inclui Políticas de IU .

Nome	Tabela	Descrição
Ocultar não verificado	Categoria do modelo [cmdb_model_category]	Mostra o campo **Impor verificação de IC** se os campos **Classe de ativo** e **classe de IC** não estiverem vazios.
Bloquear campos para Contrato e Trabalho Bloquear campos para Contrato	Categoria do modelo [cmdb_model_category]	Define todos os campos no formulário de Categoria do modelo como somente leitura se o **Nome** for **Contrato**, **Pedido de Trabalho** ou **Tarefa de Trabalho**.
Proteger categoria de modelo	Modelo do produto [cmdb_model]	Torna o campo **Categorias de modelo** obrigatório e somente leitura se ele contiver qualquer um dos seguintes valores: **Licença de software**, **Contrato**, **Pedido de trabalho**, **Tarefa de trabalho**.
Mostrar é uma opção se for Oracle	Modelo de software [cmdb_software_product_model]	Mostra o campo **É uma opção** se o nome do **Fabricante**selecionado começar com **Oracle**.

Funções de usuário instaladas com o Gerenciador de Modelo

Gerenciamento de modelo inclui funções de usuário de .

Função	Contém as funções	Descrição
category_manager	gerenciador de modelos	Pode criar, editar e excluir categorias de modelo.

Tradução automática

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

Função	Contém as funções	Descrição
model_manager	nenhum	Pode criar novos modelos de CMDB. A função de gerenciador de modelos pode controlar os modelos base e quaisquer extensões de modelo que não sejam hardware, software ou consumíveis. Os modelos de hardware e consumíveis são controlados pela função de gerenciador de ativos (ativo). Os modelos de software são controlados pela função de gerenciador de ativos de software (sam).

Instalado com Gestão de ativos

Várias tabelas, funções do usuário, políticas de IU, inclusões de script, client scripts e regras de negócio são instaladas com o Gestão de ativos.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o Gestão de ativos. Os dados de demonstração apresentam informações como usuários, ativos e depósitos individuais.

Tabelas

Gestão de ativos inclui as tabelas a seguir.

Gestão de ativos Tabelas

Tabela	Descrição
Ativo [alm_asset]	Armazena informações gerais, financeiras e contratuais sobre ativos.
Direito de Ativo [alm_entitlement_asset]	Permite que ServiceNow categorize a tabela Direito de Ativo e aplique o comportamento dos direitos.
Consumível [alm_consumable]	Armazena dados sobre ativos consumíveis (anteriormente conhecidos como peças).
Depósito padrão [alm_user_stockroom]	Armazena o relacionamento entre um usuário e seu depósito padrão.
Ativos fixos [alm_fixed_assets]	Armazena ativos fixos, que são contêineres que podem conter vários ativos.
Ativo fixo para ativo [m2m_fixed_asset_to_asset]	Armazena associações entre ativos fixos e ativos.
Hardware [alm_hardware]	Armazena informações gerais, financeiras e contratuais sobre ativos de hardware.
Direito de Licença [alm_entitlement]	Armazena direitos que permitem que usuários ou máquinas usem uma licença de software.
Licença de Software [alm_license]	Armazena informações gerais, financeiras e contratuais sobre ativos de licença de software.
Regra de estoque [alm_stock_rule]	Transfere estoque ou envia uma mensagem de e-mail para o gerente de ativos quando um ativo especificado cai abaixo de um limite definido.
Estoque [alm_user_stockroom]	Armazena informações sobre depósitos.
Modelo do depósito [alm_m2m_stockroom_model]	Rastreia todos os modelos que já foram estocados em um depósito. Esta tabela é preenchida automaticamente.

Tradução automática

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

Gestão de ativos Tabelas

Tabela	Descrição
Estoque [alm_user_stockroom]	Armazena informações sobre tipos de depósitos.
Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Contém dados sobre ordens de transferência, incluindo o estado e os depósitos. **Nota:** A função inventory_user, asset ou procurement_user pode acessar somente os relatórios. Você deve ativar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para as funções inventory_user, asset e procurement_user.
Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Contém dados sobre ativos individuais enviados com uma ordem de transferência.
Direito de Usuário [alm_entitlement_user]	Permite que ServiceNow categorize a tabela Direito de Usuário e imponha o comportamento dos direitos.

Funções de usuário

Gestão de ativos inclui as seguintes funções de usuário.

funções de usuário de Gestão de ativos

Função	Contém as funções	Tarefas
ativo (Gerenciador de ativos)	• gerente de categorias • gestor de contrato • usuário gestor financeiro • usuário de inventário • usuário de compras	• Gerenciar hardware e ativos consumíveis ([alm_hardware] e [alm_consumable]). • O gerenciador de ativos não pode editar registros de ativos que são criados e atualizados automaticamente, mas pode ler e excluir os registros de ativos quando necessário. • Criar solicitações. • Crie e exclua informações de estoque. • Acessar solicitações, ordens de compra e tarefas de catálogo do sistema de base.
inventory_admin	usuário de inventário	• Criar e excluir informações de estoque. • Editar regras de estoque, depósitos e tipos de depósito.
Inventory_user	nenhum	• Acessar informações do estoque. • Criar e gerenciar ordens de transferência.

Tradução automática

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

funções de usuário de Gestão de ativos

Função	Contém as funções	Tarefas
sam	• gerente de contratos • gerenciador de modelos • usuário de gestão financeira	• Criar, editar, alterar e gerenciar licenças de software. • Editar o campo de modelo de software em instalações de software e modelos de descoberta . • Aprovar um modelo. Tem controle total da aplicação Software Asset Management. • Controla o Software Asset Management IBM PVU Process Pack, se ativado.

Políticas de IU de

Gestão de ativos inclui as seguintes políticas de IU.

Políticas de IU de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Ocultar etiqueta do ativo e número de série	[alm_asset]	Oculta a etiqueta do ativo quando o ativo é pré-alocado e a quantidade é maior que 1.
Ocultar/mostrar depósito primário no Reabastecimento de depósito	[alm_stock_rule]	Mostra o campo Depósito primário somente quando o campo Opção de reabastecimento está definido como Depósito.
Tornar "Alocado a" e "Atribuído a" obrigatórios.	Direito de Licença [alm_entitlement]	Torna os campos "Alocado a" e "Atribuído a" obrigatórios.
Tornar substatus somente leitura quando não for necessário	[alm_asset]	Define o Substatus como somente leitura se o estado for Em ordem, Em uso, Consumido ou Em manutenção.
Campo de pacote de modelos oculto, mas presente para fins de condições de política de IU	[alm_asset]	Oculta o campo Pacote do modelo. Existe na página somente para uso por políticas de IU e client scripts.
Restrições pré-alocadas	[alm_asset]	Oculta campos desnecessários e listas relacionadas quando o ativo é pré-alocado.
Quantidade somente leitura até que o modelo e a categoria qualifiquem o ativo e não sejam pacote	[alm_asset]	Define o campo Quantidade como somente leitura para ativos que não são consumíveis, software ou pré-alocados. A quantidade também será somente leitura se os campos de modelo ou categoria de modelo estiverem vazios.
Mostrar "Atribuído a"	[alm_asset]	Mostra o campo Atribuído a se o campo Estado não for No pedido, Em estoque ou Em trânsito.
Mostrar "Reservado para"	[alm_asset]	Mostra o campo Reservado para se o campo Estado estiver Encomendado, Em estoque ou Em trânsito.

Tradução automática

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

Políticas de IU de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Mostrar "Depósito"	[alm_asset]	Mostra o campo Depósito se uma das seguintes condições for verdadeira: • O campo Estado está Em estoque e o Subestado não é Pré-alocado. • O Subestado está pré-alocado e o primário está vazio.

Inclusões de script

Gestão de ativos inclui as seguintes Inclusões de script.

Inclusões de script de Gestão de ativos

Nome	Descrição
Ativo e CI	Código para criar e gerenciar o relacionamento entre o ativo e os registros de CI.
AssetAndCISynchronizer	Código de sincronização entre o ativo e os registros de CI.
AssetUtils	Funções de utilitário para gerenciamento de ativos. Também verifica se uma licença pode ser mesclada e, em seguida, mescla licenças se os requisitos forem atendidos.
AssetUtilsAJAX	Funções de utilitário baseadas em AJAX para gestão de ativos. Chame a inclusão de script AssetUtils de uma ação de IU do lado do cliente.
Consumíveis	Código para modificar (por exemplo, consumir, dividir e mesclar) consumíveis.
FixedAssetUtils	Métodos para acumular custos de ativos fixos.
PortalFilters	Filtros usados no portal Meus Ativos.
PreAllocatedAssets	Código para modificar ativos pré-alocados.
StockRuleFilters	Código do qualificador de referência para filtrar opções em campos de referência em regras de estoque.
StockRuleTransfer	Código de criação de ordem de transferência para quando as regras de estoque são acionadas.
TransferOrderDateTimeAjax	Utilitário de comparação de datas para ordens de transferência.
TransferOrderFilters	Código do qualificador de referência para opções de filtragem do campo de referência em ordens de transferência.
TransferOrderFinder	Encontra uma ordem de transferência apropriada para colocar uma linha de ordem de transferência.
TransferOrderHelper	Função que verifica se uma ordem de transferência tem várias linhas de ordem de transferência.
TransferOrderLineFilters	Código do qualificador de referência para opções de filtragem do campo de referência em linhas de ordens de transferência.
TransferOrderReceiver	Código para receber uma linha de ordem de transferência.

Tradução automática

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

Inclusões de script de Gestão de ativos

Nome	Descrição
TransferOrderReturn	Código para devolver uma linha de ordem de transferência.
TransferOrderStageHandler	Código para alterar as fases da ordem de transferência e as fases da linha da ordem de transferência.
TransferOrderStageHelper	Método auxiliar para obter fases numéricas para ordens de transferência e linhas de ordem de transferência.

Client scripts

Gestão de ativos inclui os client scripts a seguir.

Client scripts de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Substatus correto	[alm_asset]	Atualiza o campo Substatus quando o campo Status é modificado.
Certifique-se de que não há quantidade negativa	[alm_asset]	Limpa o campo Quantidade quando definido como menor que 1.
Erro no substatus pré-alocado	[alm_consumable]	Impede que o campo Substatus seja definido como Pré-alocado para ativos consumíveis. Também exibe uma mensagem de erro.
Erro no substatus pré-alocado	[alm_license]	Impede que o campo Substatus seja definido como Pré-alocado para licenças de ativos. Também exibe uma mensagem de erro.
Nulo de saída alocado_to	[alm_entitlement]	Faz o seguinte quando o campo Atribuído a está definido: • Limpa o campo "Alocado a" e o torna não obrigatório. • Torna o campo "Atribuído a" obrigatório.
Null out assigned_to	[alm_entitlement]	Faz o seguinte quando o campo Alocado para é definido: • Limpa o campo "Atribuído a" e o torna não obrigatório. • Torna o campo "Alocado a" obrigatório.
O salvamento deve ser inferior ao custo	[alm_asset]	Exibe um aviso se um valor de recuperação maior que o custo de um ativo for inserido.
Definir Custo do Ativo	[alm_asset]	Preenche o campo Custo quando o campo Modelo é definido.
Definir Loc/CC/Dep/Com de atribuído a	[alm_asset]	Preenche os campos Local, Centro de custos, Departamento e Empresa quando o campo Atribuído a está definido.

Tradução automática

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

Client scripts de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Definir local do depósito	[alm_asset]	Preenche o campo Localização quando o campo Estoque é definido.
Atualização do local do estoque	[alm_transfer_order]	Preenche o campo De local quando o campo De estoque é definido.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	[alm_transfer_order_line]	Preenche o campo Modelo quando o campo Ativo é definido. Se o ativo for um ativo pré-alocado, este client script também preencherá o campo Quantidade.
Atualizar para localização a partir do estoque	[alm_transfer_order]	Preenche o campo Para localização quando o campo Para estoque é definido.
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	[alm_transfer_order_line]	Executa verificações e atualiza a interface do usuário quando o formulário de linha de ordem de transferência é carregado e quando um modelo é selecionado.
Validar Entrega por Data	[alm_transfer_order]	Valida que a data de entrega está no futuro.
Verificar estoque disponível	[alm_transfer_order_line]	Verifica se existe estoque para atender à quantidade solicitada.
Verificar estoque disponível (Estoque)	[alm_transfer_order_line]	Verifica se o estoque existe para atender à quantidade solicitada quando o valor Do estoque muda.

Regras de negócios

Gestão de ativos inclui as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Alocou mais licenças do que direitos	Licença de Software [alm_license]	Impede a criação ou atualização de uma licença se o número de licenças alocadas for maior do que o total de direitos.
Baixa de Ativos	Ativo [alm_asset]	Limpa os campos Atribuído a, Depósito e Reservado para e define a data de desativação como a hora atual em que o ativo é desativado.
Mudar automaticamente o estado TOL	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Se uma ordem de transferência tiver o mesmo campo "Do depósito" e "Para depósito" e for um depósito pessoal, esta regra de negócios: • Define a Fase da linha da ordem de transferência como Entregue. • Define o subestado do ativo como reservado. Se uma ordem de transferência tiver o mesmo campo "Do depósito" e "Para depósito" e não for um depósito pessoal, esta regra de negócios:

Tradução automática

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

Regras de negócios de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
		• Define o estágio da ordem de transferência como Recebido. • Define o subestado do ativo como transferência pendente.
Criar componentes de pacote na inserção	Ativo [alm_asset]	Cria ativos para os componentes relacionados a um pacote se o modelo do ativo criado for um pacote.
Limpar atribuído a no upgrade	Ativo [alm_asset]	Limpa o campo Atribuído a se o campo Estado mudar para No pedido, Em estoque ou Em trânsito.
Limpar campos irrelevantes para pré-alocados	Ativo [alm_asset]	Limpa o valor de campos que são irrelevantes para ativos pré-alocados.
Criar Ativo ao inserir	Itens de configuração [cmdb_ci]	Cria um ativo correspondente quando um novo item de configuração sem ativo é criado.
Criar ativo na mudança de modelo	Itens de configuração [cmdb_ci]	Cria um novo ativo associado quando o campo ID do modelo muda.
Criar CI ao inserir	Ativo [alm_asset]	Cria um item de configuração correspondente quando um novo ativo sem item de configuração é criado.
Criar Relação de Modelo de Depósito	Ativo [alm_asset]	Cria um registro (se não houver nenhum) na tabela Modelo do depósito, indicando o depósito que contém o modelo quando um ativo é criado ou atualizado.
Excluir todas as linhas da ordem de transferência	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Exclui todas as linhas de ordem de transferência relacionadas quando uma ordem de transferência é excluída.
Certifique-se de que as atribuições não excedam os direitos	Direito de Licença [alm_entitlement]	Verifica se o número total de direitos da licença relacionada não excede o número de direitos oferecidos pela licença quando um direito é criado.
GenerateAssets	Categorias de modelo [cmdb_model_category]	Executa um trabalho de script programado para criar ativos para itens de configuração.
Herdar informações primárias	Ativo [alm_asset]	Atribui alguns valores primários ao ativo ao atribuir um novo primário a um ativo.
Depósito gerenciado para fornecedor	Regra de estoque [alm_stock_rule]	Valida se uma regra de reabastecimento de estoque do fornecedor tem um depósito selecionado e se o depósito tem um gerente relacionado com um endereço de e-mail válido.
Mandato alocado ou atribuído a	Direito de Licença [alm_entitlement]	Torna um valor do campo "Alocado a" ou "Atribuído a" obrigatório.
Mesclar Registros	Consumível [alm_consumable]	Mescla consumíveis que têm campos correspondentes e não estão Em trânsito em um registro que contém a contagem total.

Tradução automática

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

Regras de negócios de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Anular o ativo na inserção e permanência	Itens de configuração [cmdb_ci]	Limpa o campo Ativo na inserção quando o campo inclui um ativo que tem um CI.
Anular CI na inserção e permanência	Ativo [alm_asset]	Anula o campo de ativo para que um novo ativo seja criado para o IC quando uma inserção é realizada em um IC existente.
Preencher reservado para o campo	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Se a linha da ordem de transferência tiver uma linha de solicitação relacionada, esta regra de negócios preencherá o campo "Reservado para" do ativo relacionado com as informações apropriadas da linha de solicitação.
Inserir Status para Ativo / Consumível	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Modifica o ativo correspondente para refletir o estado atual de trânsito quando uma linha da ordem de transferência é movida para outro estado.
Liberar Ativo ao cancelar / excluir TOL	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Coloca o ativo correspondente de volta no estoque e remove a origem do requisito de peça quando uma linha de ordem de transferência no estado de rascunho é cancelada ou excluída.
Acúmulo de cancelamento de TOL para TO	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Sinaliza para a ordem de transferência correspondente que a linha da ordem de transferência foi cancelada.
O valor de recuperação deve ser inferior ao custo	Ativo [alm_asset]	Impede o salvamento de um registro de ativo se o valor de recuperação for maior que o custo.
Verificação de integridade em pré-alocados	Ativo [alm_asset]	Impede a criação ou o upgrade de ativos pré-alocados caso eles não atendam às condições para serem pré-alocados.
Definir classe	Direito de Licença [alm_entitlement]	Define a classe desse direito dependendo de o direito ter sido atribuído ou alocado.
Definir Tipo de Ordem de Transferência	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Define o tipo da ordem de transferência, dependendo se há uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de trabalho relacionada.
Categoria de modelo de sincronização	Modelos do produto [cmdb_model]	Quando a categoria do modelo muda, esta regra de negócios cria ativos caso eles ainda não existam para itens de configuração associados ao modelo.
Regras do depósito da ordem de transferência	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Impede que o campo Do depósito seja alterado se a ordem de transferência tiver várias linhas de ordem de transferência.
Transição reservada para atribuído	Ativo [alm_asset]	Preenche o campo Atribuído a com o valor do campo Reservado para quando o ativo está no estado apropriado.
Trickle informações para baixo para componentes	Ativo [alm_asset]	Atualiza os componentes de um ativo para refletir as mudanças feitas no registro do ativo.

Tradução automática

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

Regras de negócios de Gestão de ativos

Nome	Tabela	Descrição
Atualizar campos de Ativo na mudança	Itens de configuração [cmdb_ci]	Sincroniza os campos para que as mudanças feitas no formulário do item de configuração acionem o mesmo upgrade no formulário do ativo correspondente, garantindo a emissão de relatórios consistentes. Você deve atualizar os status no formulário do ativo.
Atualizar campos de IC na mudança	Ativo [alm_asset]	Sincroniza os campos para que as alterações feitas no formulário de Ativo ativem o gatilho do mesmo upgrade no formulário de item de configuração correspondente, garantindo a emissão de relatórios consistentes.
Atualize o local conforme necessário	Ativo [alm_asset]	Atualiza o local do ativo, se o ativo estiver definido para um novo depósito ou atribuído a um novo usuário.
Validar Tipo de Agente de Campo	Estoque [alm_user_stockroom]	Garante que você não crie um depósito do tipo Agente de campo sem a ativação de Gestão de trabalho ou do Gestão de serviços de campo. Permite apenas um depósito pessoal por usuário.
Validar TOL e verificar a disponibilidade	Ordem de linha de transferência [alm_transfer_order_line]	Valida as mudanças feitas na linha da ordem de transferência e verifica a disponibilidade dos ativos a serem transferidos no depósito especificado.
Validar ordem de transferência	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Valida se a data de Prazo de entrega não é anterior à data atual.
Validar Usuários Exclusivos	Depósito padrão [alm_user_stockroom]	Impede a criação de vários registros com o mesmo usuário.
Verificar Direito (Alocado)	Direito de Licença [alm_entitlement]	Garante que a alocação do direito siga a condição de alocação da licença quando houver uma condição.
Verificar Direito (Atribuído)	Direito de Licença [alm_entitlement]	Garante que o cessionário do direito siga a condição de atribuição da licença quando houver uma condição.
Verificar Direitos (Alocados)	Licença de Software [alm_license]	Garante que as alocações de todos os direitos da licença sigam a condição de alocação da licença quando houver uma condição.
Verificar Direitos (Atribuídos)	Licença de Software [alm_license]	Garante que os cessionários de todos os direitos de licença sigam a condição de atribuição da licença quando houver uma condição.
Verificar não é agente de campo	Depósito padrão [alm_user_stockroom]	Verifica se o depósito padrão selecionado não é do tipo Agente de campo.

Separação de domínios e Gestão de ativos

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

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

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

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Separação de domínios e relatórios de ciclo de vida

Há determinados aspectos de separação de domínio a serem considerados ao executar relatórios de ciclo de vida de software.

Visão geral Gestão de ativos de software

Em um ambiente separado por domínio, o relatório do ciclo de vida do software é gerado no nível em que o Provedor de Serviço (SP) está gerenciando a conformidade para o ambiente de seus clientes. Normalmente, o nível no qual a reconciliação é executada indica essa conformidade, e o relatório do ciclo de vida do software é gerado no mesmo nível.

A tabela a seguir mostra como a reconciliação deve se comportar. Neste exemplo:

- O SP está gerenciando o programa de gerenciamento de ativos de software (SAM) da Cisco no nível corporativo da Cisco. Isso significa que o relatório de ciclo de vida deve ser executado no nível corporativo da Cisco.
- O SP está gerenciando o programa SAM do Walmart para cada divisão do Walmart (EUA e México). Isso significa que o relatório de ciclo de vida deve ser executado no nível de divisão do Walmart.

Aqui está a hierarquia de SP:

- Cisco Corporate
  - Cisco EUA
  - Cisco México
- Walmart Corporativo
  - Walmart EUA
  - Walmart México

Configurações de domínio (reconciliação/normalização)	Emissão de relatórios de conformidade	Nível do relatório de ciclo de vida
TOP/Cisco	Verdadeiro	Sim

Tradução automática

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

Configurações de domínio (reconciliação/normalização)	Emissão de relatórios de conformidade	Nível do relatório de ciclo de vida
TOP/Cisco/EUA	Falso	
TOP/Cisco/México	Falso	
TOP/Cisco/Alemanha	Falso	
TOP/Walmart	Falso	
TOP/Walmart/EUA	Verdadeiro	Sim
TOP/Walmart/México	Verdadeiro	Sim

Se o SP configurar modelos de software para a Cisco corporativa, bem como para a Cisco México, mesmo que sua intenção seja gerenciar a conformidade da Cisco no nível Corporativo da Cisco, o relatório de ciclo de vida poderá mostrar registros de ciclo de vida duplicados com a mesma contagem de instalações.

Relatório de ciclo de vida

Domínio do modelo		Data		Modelo de software	Domínio
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco México	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Walmart EUA	SQL Server 2012	2014	5		
Walmart México	SQL Server 2012	2014	20		

Para saber mais sobre ciclos de vida de software, consulte Criar modelos de software no Gestão de ativos de software clássico. Para saber mais sobre a configuração do caminho de Separação de domínios, consulte Configuração e administração de Separação de domínios

Início rápido para teste de Gestão de ativos

Valide se Gestão de ativos ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Gestão de ativos

Os testes de início rápido Gestão de ativos requerem o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management).

Teste da Gestão de ativos

Nome	Descrição	Versão de lançamento
Fornecimento de ativo - Consumir estoque de ativo local	Valida o consumo do fluxo de estoque de ativo local.	Yokohama

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Gestão de contratos

Gerencie e acompanhe contratos com o aplicativo ServiceNow® Gestão de contratos.

Um contrato é um acordo vinculativo entre duas partes. Na plataforma ServiceNow, os contratos contêm informações detalhadas, como as seguintes:

- Número do contrato
- Datas de início e fim do contrato
- Status ativo
- Declarações de termos e condições
- Documentos
- Informações de renovação
- Termos financeiros

O Gestão de contratos está ativo por padrão. Se o plug-in Gestão de custos estiver ativado, o aplicativo Gestão de contratos será integrado ao plug-in Gestão de custos para associar contratos com custos e determinar o custo total de propriedade. Você pode rastrear despesas recorrentes com linhas de despesa. Um administrador pode ativar o plug-in Gestão de custos.

Se você estiver usando o plug-in Gestão de ativos de software, use a opção Licenças de software.

Tópicos relacionados

Criar uma nova linha de gasto

Termos e condições

Software Asset Management

Usar o módulo de visão geral do Contrato de ativos

Você pode exibir informações sobre o status do seu contrato no Módulo de visão geral Gestão de contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como o Módulo de visão geral Gestão de contratos é um tipo de homepage, você pode adicionar, excluir e reorganizar relatórios na página.

Procedimento

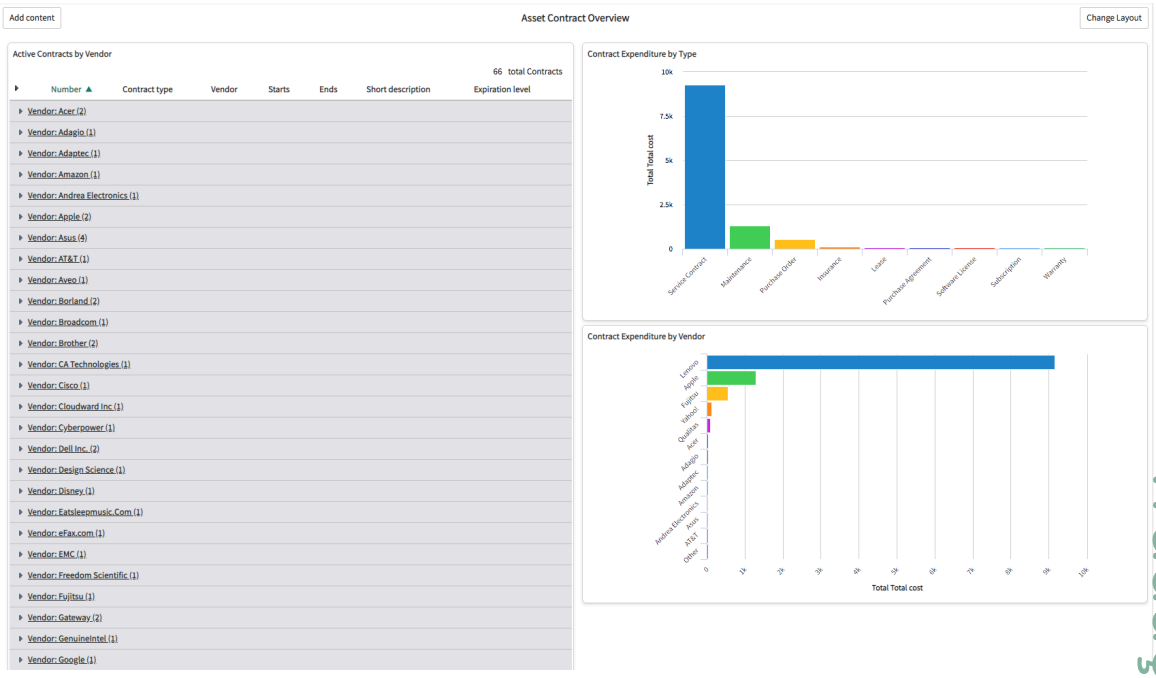
1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Visão geral**.
2. Clique em elementos nos relatórios para obter mais informações.

Tradução automática

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

Example

Por exemplo, clique em qualquer uma das barras coloridas no gráfico de barras de **Despesas do Contrato por Tipo** para ver informações detalhadas.



Componentes instalados com Gestão de contratos

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de contratos.

Dados de demonstração estão disponíveis.

Tabelas instaladas com Gestão de contratos

As tabelas são adicionadas com Gestão de contratos.

Tabela	Descrição
Ativo coberto [clm_m2m_contract_asset]	Lista os ativos cobertos por um contrato. Um ativo pode ser coberto por vários contratos e um contrato pode ter vários ativos. **Nota:** As funções contract_manager, itil, inventory_admin ou procurement_user podem acessar somente os relatórios. Você deve ativar o plug-in Compras (com.snc.procurement) para a função procurement_user e o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) para as funções itil e inventory_admin.
Ativo coberto [clm_m2m_rate_card_asset]	Lista os cartões de taxa que se aplicam a um ativo.
Condição [clm_condition_checker]	Lista as condições e os valores de cada verificador de condição.
Checagem de condição [clm_condition_checker]	Armazena condições e valores que modificam campos de condição especificados.
Contrato [ast_contract]	Armazena informações do contrato.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Histórico de contrato [clm_contract_history]	Armazena uma cópia do contrato quando a data de início, a data de término ou os termos e condições mudam.
Termos e condições [clm_terms_and_conditions]	Lista os termos e condições usados pelos contratos.
Termos e condições [clm_m2m_contract_and_terms]	Lista todos os termos e condições disponíveis para uso com contratos.
Usuários cobertos [clm_m2m_contract_user]	Lista os usuários cobertos por um contrato.
Solicitação de renovação de contratos [sn_contract_renewal_request]	Armazena todas as solicitações de renovação de contratos por meio do fluxo de trabalho de renovação de contratos.
Linha de solicitação da renovação de contratos [sn_contract_renewal_request_line]	Armazena todas as linhas de solicitação de renovação de contratos por meio do fluxo de trabalho de renovação de contratos.
Tarefa de renovação de contratos [sn_contract_renewal_task]	Armazena todas as tarefas de solicitação de renovação de contratos por meio do fluxo de trabalho de renovação de contratos.

Funções de usuário instaladas com Gestão de contratos

Uma função de usuário é adicionada com Gestão de contratos.

Função	Contém as função	Descrição
contract_manager	financial_mgmt_user	Gerencia o ciclo de vida do contrato. Pode criar, editar e excluir contratos.

Inclusões de script instaladas com Gestão de contratos

Inclusões de script são adicionadas com Gestão de contratos.

Nome	Descrição
ConditionChecks	Verifica se há condições de correspondência, como expirações de contrato e conformidade de licença, definidas na tabela Verificações de condição [clm_condition_check].
ContractManagementUtils	Utilitários que gerenciam ações de gestão de contratos, como transições de estado.

Client scripts instalados com Gestão de contratos

Client scripts são adicionados com Gestão de contratos.

Nome	Tabela	Descrição
Calcular Custo de Imposto - Custo base	Contrato [ast_contract]	Calcula o campo **Custo do imposto** e o campo **Custo total** no formulário Contrato quando o campo **Valor do pagamento** é alterado.
Calcular Custo de Imposto - Imposto sobre vendas	Contrato [ast_contract]	Calcula o campo **Custo do imposto** e o campo **Custo total** no formulário Contrato quando o campo **Impostos sobre vendas** é alterado.

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Calcular Custo de Imposto - Taxa de imposto	Contrato [ast_contract]	Calcula o campo **Custo do imposto** e o campo **Custo total** no formulário Contrato quando o campo **Taxa de imposto** é alterado.
Certifique-se de que o desconto seja um percentual válido	Contrato [ast_contract]	Garante que o campo **Desconto** não contenha um valor menor que zero ou maior que 99.
Renovar ajuste de custo	Contrato [ast_contract]	Define o campo **Porcentagem** no formulário de Contrato como zero se o usuário definir um valor em dólares para o ajuste de custo.
Porcentagem de Custo de Renovação	Contrato [ast_contract]	Define o campo **Quantidade** no formulário de Contrato como zero se o usuário definir um valor em porcentagem para o ajuste de custo.
Isenção de impostos/ taxa	Contrato [ast_contract]	Altera todos os campos relacionados a impostos no formulário de contrato para somente leitura se a caixa de seleção **Isento de imposto** estiver marcada.
Taxa de imposto/isento	Contrato [ast_contract]	Altera todos os campos relacionados a impostos no formulário de contrato para graváveis se a caixa de seleção **Imposto sobre vendas** estiver marcada.

Regras de negócios instaladas com Gestão de contratos

Regras de negócios são adicionadas com Gestão de contratos.

Nome	Tabela	Descrição
Calcula custos projetados (Relatórios)	Contrato [ast_contract]	Calcula os custos mensais e anuais projetados para um contrato quando os custos ou a programação de pagamento são alterados.
Calcular totais com impostos	Contrato [ast_contract]	Calcula os campos **Custo de imposto** e **Custo total** de um contrato quando o contrato é criado ou atualizado.
Histórico de contratos	Contrato [ast_contract]	Armazena o histórico quando a data de início, a data de término ou os termos e condições mudam.
Cria registro de aprovação	Contrato [ast_contract]	Atualiza os **Termos e condições** do contrato e inicia o fluxo de trabalho de aprovação do contrato quando um contrato é enviado para revisão.
Sinaliza termos e condições	Termos e condições [clm_terms_and_conditions]	Define o sinalizador de **Uso** em um registro de Termos e condições como **verdadeiro** depois que o registro é associado a um contrato ou como **falso** depois que o registro é desassociado de um contrato.
Ativa contagem de licenças manuais	Instância de licença de software [ast_license_software_instance]	Calcula e atualiza o número de computadores em que uma licença específica está instalada quando uma instância de licença de software é criada ou excluída.
Gerenciar o ciclo de vida do contrato.	Contrato [ast_contract]	Regra de negócios • Atualiza a data de término de um contrato quando uma extensão de contrato é aprovada. • Renova o contrato, atualizando sua data de início, data de término e custo base (se

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
		os ajustes de custo devem ser aplicados) quando uma renovação de contrato foi aprovada e a renovação atingiu sua data de início. • Executa as verificações de condição para avaliar se as datas precisam ser alteradas quando um contrato é aprovado, uma extensão ou renovação é aprovada ou as datas de início ou término são alteradas.
Publicar indisponibilidade nas notícias	Serviço [cmdb_ci_service]	Publica um artigo de notícias na tabela de conhecimento quando há uma indisponibilidade.
Atualizar custo de contrato por ativo	Ativo coberto [clm_m2m_contract_asset]	Atualiza o valor de custo por unidade com base no custo total e no número de ativos associados ao contrato.
Atualizar custo de vida útil do contrato	Tabela de valores do contrato [fm_contract_rate_card]	Calcula o custo de vida útil do contrato, calculando a soma das linhas de despesa do contrato.
Atualizações após a mudança das datas do contrato	Contrato [ast_contract]	Atualiza os campos **Data adicionada** e **Data removida** para todos os ativos e usuários associados a um contrato se a data de término do contrato for alterada.
Atualiza após a mudança das datas da tabela de valores	Tabela de valores do contrato [fm_contract_rate_card]	Atualiza os ativos de contrato relacionados e os usuários vinculados à tabela de valores quando a data de término é alterada.
Verifique as datas de início e término do contrato	Contrato [ast_contract]	Valida as datas de início e término do contrato e as datas de início e término da renovação do contrato.
Verifica preço com desconto no acordo de compra	Contrato [ast_contract]	Para contratos com o modelo de contrato **Acordo de Compra**, a regra de negócios valida que o campo **Desconto** não contém um valor menor que zero ou maior que 99.

Tradução automática

Fluxo de trabalho de renovação de contratos

Use o fluxo de trabalho de renovação de contratos para renovar os contratos que estão próximos da data de expiração ou já expiraram. Esse fluxo de trabalho permite renovar os contratos por meio de um processo simplificado e gerenciado.

Renove seus contratos criando, validando, aprovando e ativando um registro de contrato que faz referência ao contrato original. Esse fluxo de trabalho permite que você gerencie as entidades relacionadas, como ativos de hardware, direitos de software, termos e condições e tabelas de valores.

Nota:
O fluxo de trabalho de renovação de contratos oferece suporte aos modelos de licença de software, contrato de assinatura, manutenção e contrato de garantia.

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

Para renovar seus contratos, conclua as seguintes tarefas no fluxo de trabalho de renovação de contratos:

1. Solicitação de renovação de contrato: crie uma solicitação de renovação de contrato para contratos que estão se aproximando da data de expiração ou já expiraram.
2. Seleção de contrato:renove vários contratos secundários do contrato primário.
3. Criar renovação: apresente as informações de renovação de contratos.
4. Seleção de ativos: adicione ou remova hardware ou ativos empresariais do processo de renovação de contratos e exiba os ativos transferidos para o novo contrato.
5. Seleção de ativos de software: adicione ou remova os direitos de software que você deseja incluir no processo de renovação de contrato e visualize os direitos transferidos para o novo contrato.
6. Termos e condições: atualize os termos e condições do seu novo contrato e exiba os termos e condições transferidos para o novo contrato.
7. Tabela de valores: adicione detalhes de tabela de valores ao novo contrato para rastrear as despesas do contrato.
8. Confirmação de renovação: revise os detalhes da renovação após concluir todos os detalhes de um contrato.
9. Aprovação de renovação: aprove ou rejeite uma solicitação de renovação de contratos para todas as Linhas de solicitação de renovação de contratos.
10. Ordem de compra de renovação: receba a ordem de compra para ativos cobertos no contrato.

Nota:

- Não é possível editar uma tarefa depois de fechá-la.
- Você pode cancelar um processo de renovação de contratos para um contrato, uma solicitação de renovação de contrato, linhas de solicitação de renovação de contratos e tarefas de renovação de contratos. Para obter mais informações, consulte Resultados do cancelamento de um processo de renovação de contratos.

Pré-requisitos

Antes de usar o fluxo de trabalho de renovação de contrato, conclua os seguintes pré-requisitos:

- Ative o plug-in Software Asset Management Professional (com.snc.samp) em sua instância ServiceNow.

  Se você quiser gerenciar contratos de ativos de hardware ou empresariais , solicite e instale a aplicação Gestão de ativos de hardware ou Gestão de ativos empresariais da ServiceNow Store .

- Ative a propriedade do sistema *sn_contract_enable_renewal_flow*.

  Nota:
  Se você já estiver usando o Gestão de ativos de software, o Gestão de ativos de hardware ou ambos, essa propriedade do sistema será definida como falsa. Se você for um novo usuário, essa propriedade do sistema será definida como verdadeira.

Separação de domínio

A separação em domínios com separação de dados é compatível com o fluxo de trabalho de renovação de contratos mediante o atendimento dos seguintes requisitos:

Tradução automática

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

- A solicitação é criada no domínio do contrato que iniciou o processo de renovação.
- As linhas de solicitação estão no domínio do contrato da linha de solicitação.
- As tarefas são criadas no domínio do contrato que está sendo renovado.

A propriedade do sistema *sn_contract_enable_renewal_flow* também oferece suporte à separação em domínios.

Como criar uma solicitação de renovação de contratos

Crie uma solicitação de renovação de contratos para contratos que estão se aproximando da data de expiração ou já expiraram.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma solicitação de renovação somente para Manutenção, Garantias, Assinaturas e Licenças de software. Se você instalou apenas a aplicação Gestão de ativos de software, poderá renovar os contratos de Assinaturas, Manutenção e Licenças de software. Se você instalou apenas a aplicação Gestão de ativos de hardware, poderá renovar os contratos de Manutenção e Garantias.Se você instalou apenas a aplicação Gestão de ativos empresariais, poderá renovar os contratos de Manutenção e Garantias.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos que deseja renovar.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Tudo** > **Contratos** > **Renovação do contrato**.
   - Se estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Visão geral**. Na seção Visão geral do contrato, localize o widget Contrato expirando.

     Como alternativa, abra a exibição Gestão de contratos e selecione uma guia para um tipo de contrato, como **Todos** ou **Manutenção**.
   - Se estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Visão geral**. Na seção Visão geral do contrato, localize o widget Contrato expirando.

     Como alternativa, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione uma guia para um tipo de contrato, como **Todos** ou **Manutenção**.
2. Selecione o contrato que você deseja renovar com o tipo Manutenção, Garantias, Assinaturas, Licenças de software ou serviço.
3. Clique em **Renovar** para o contrato selecionado.
4. Envie a solicitação de renovação do contrato.
   - Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, clique em **OK**.

     A solicitação de renovação de contratos inclui as seguintes informações:

Tradução automática

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

- Um número exclusivo gerado automaticamente
- A fase que indica o tipo de tarefa do processo de renovação de contratos
- A referência ao contrato para o qual você solicitou a renovação
- Data e hora em que a solicitação foi criada

○ Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, a caixa de diálogo Renovar o contrato será exibida. Na caixa de diálogo, preencha os campos e clique em **Enviar para revisão**.

Caixa de diálogo Renovar o contrato

Campo	Descrição
Aprovador	Usuário que aprova ou rejeita a solicitação de renovação de contratos.
Opções	Duração da renovação do contrato.
Data de início da renovação	Data em que a renovação do contrato começa.
Data de término da renovação	Data em que a renovação do contrato termina.
Tipo de ajuste de custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato. As opções são **Fixo**, **Manual**e **IPC** (índice de preços ao consumidor).
Percentual de ajuste de custo	Aumento ou diminuição do percentual do preço do contrato. Para indicar uma redução no preço, insira um percentual negativo. **Nota:** Você pode especificar um percentual de ajuste de custo ou um valor de ajuste de custo em uma solicitação de renovação de contratos. Você não pode especificar ambos.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato. Para indicar uma redução no preço, insira um número negativo. **Nota:** Você pode especificar um percentual de ajuste de custo ou um valor de ajuste de custo em uma solicitação de renovação de contratos. Você não pode especificar ambos.

5. **Opcional:** Selecione a guia **Linhas de solicitação de renovação de contratos** para exibir a Linha de solicitação de renovação de contratos ou os contratos secundários válidos e existentes sob o contrato primário. Uma linha de solicitação de renovação de contratos é criada para cada contrato que está sendo renovado.
6. **Opcional:** Exiba todas as tarefas de fluxo de renovação de contratos em aberto e os detalhes de cada tarefa de renovação de contratos selecionando a guia **Tarefas em aberto**.
7. **Opcional:** Exiba todas as tarefas de fluxo de renovação de contratos e os detalhes de cada tarefa de renovação de contratos selecionando a guia **Todas as tarefas**.

Resultado

O subestado do contrato que está sendo renovado é definido como **Renovação em andamento**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Se o contrato primário não tiver contratos secundários, selecione Criar tarefa de renovação.

Se o contrato primário tiver contratos secundários, selecione Tarefa de seleção de contratos.

Como renovar vários contratos secundários

Renove vários contratos secundários do contrato primário usando a tarefa de seleção de contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa tarefa é criada somente quando o contrato que você deseja renovar tem contratos secundários válidos compatíveis com o fluxo de trabalho de renovação de contratos que ainda não foram renovados ou estão no estado de rascunho.

Procedimento

1. No formulário Contrato, selecione a guia **Solicitações de renovação de contratos** na seção Links relacionados para exibir a lista de solicitações de renovação de contratos.
2. Selecione uma solicitação de renovação.
3. Exiba todos os contratos secundários vinculados ao contrato selecionado clicando na guia **Contratos de renovação** no Formulário de tarefa de renovação de contratos.
4. Indique os contratos secundários que deseja renovar.
   a. Abra o registro selecionando o ícone de visualização ⓘ ao lado de um contrato secundário.
   b. Escolha se deseja incluir os contratos secundários para renovação digitando Sim ou Não no campo **Decisão de renovação**.
   Você deve informar um valor para o campo de **Decisão de renovação** para cada contrato secundário.
5. Selecione **Atualizar**.
   A coluna Decisão de renovação na guia **Contratos de renovação** exibe a sua decisão.
6. Selecione **Tarefa de fechamento**.

Resultado

As linhas de solicitação de renovação de contratos para contratos primários e secundários estão indicadas na guia Linhas de solicitação de renovação de contratos. Cada linha de solicitação de contrato tem seu próprio fluxo de tarefas.

O que Fazer Depois

Como apresentar informações sobre a renovação do contratos

Como apresentar informações sobre a renovação do contratos

Apresente as informações de renovação de contratos concluindo a tarefa de criação de renovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada linha de solicitação de renovação de contratos tem seu próprio fluxo de tarefas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, selecione o número da tarefa de criação de renovação.
2. No Formulário de tarefa de renovação de contratos, selecione a guia **Detalhes do contrato de renovação**.
3. Apresente as informações sobre renovação do contrato.

   Você deve preencher todos os campos obrigatórios antes de fechar a tarefa. Se você estiver renovando o contrato secundário, deverá informar a data de término e a data de início dentro do intervalo da data de início e da data de término do contrato primário.

   Nota:
   O campo Aprovador do contrato é exibido somente para o contrato primário. O mesmo valor do Aprovador do contrato é preenchido automaticamente para todos os contratos secundários.

4. Selecione **Tarefa de fechamento**.

Resultado
Novos rascunhos de contratos são criados.

O que Fazer Depois
Como adicionar ou remover ativos de uma renovação de contratos

Como adicionar ou remover ativos de uma renovação de contratos

Adicione ou remova hardware ou ativos empresariais do processo de renovação de contratos. Você também pode exibir os ativos de hardware ou empresariais transferidos para o novo contrato.

Antes de Iniciar
Para adicionar ou remover ativos de hardware do processo de renovação de contratos, solicite a aplicação Gestão de ativos de hardware - HAM na ServiceNow Store .Para adicionar ou remover ativos empresariais do processo de renovação de contratos, solicite a aplicação Gestão de ativos empresariais na ServiceNow Store .

Função necessária: asset, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os ativos válidos do contrato que estão sendo renovados são transferidos para o novo contrato e são listados na guia Ativos cobertos. Ativos de hardware e empresariais válidos são os ativos que não são removidos do contrato antes da data de término e estão nos seguintes estados ou subestados:

- Estado
  - Em estoque
  - Em trânsito
  - Em manutenção
  - Em uso
- Subestado

Tradução automática

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

- Disponível
- Reservado
- Transferência pendente
- Nenhum
- Reparo pendente
- Instalação pendente

Os ativos inválidos não são transferidos para o rascunho do contrato e você deve adicioná-los manualmente.

Procedimento

1. Abra a tarefa de seleção de ativos ou o contrato ao qual você deseja adicionar ativos.
   - Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, selecione o número da tarefa de seleção de ativos no formulário Linha de solicitação de renovação de contrato.
   - Se estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing. Selecione a guia **Todos os contratos** e abra o contrato ao qual deseja adicionar ativos.
2. Selecione a guia **Ativos cobertos**.
3. Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, clique em **Editar**.
4. Atualize os ativos de hardware ou empresariais no contrato.
5. Selecione **Salvar**.
6. Edite o custo de renovação dos ativos.

   Nota:
   Esta etapa é aplicável somente se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace.

   a. Selecione o ativo para o qual você deseja atualizar o custo de renovação.
   b. No campo **Custo de renovação**, atualize o custo de renovação do ativo.
   c. Clique em **Atualizar**.
7. Clique em **Salvar**.
8. Se você estiver adicionando ativos por meio da tarefa de seleção de ativos no formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, clique em **Tarefa de fechamento**.

Resultado

O campo Valor do pagamento na guia Financeiro do rascunho do contrato mostra o custo total de renovação dos ativos de hardware ou empresariais selecionados.

O que Fazer Depois

Como adicionar ou remover direitos de uma renovação de contratos

Como adicionar ou remover direitos de uma renovação de contratos

Adicione ou remova os direitos de software que deseja incluir no processo de renovação de contratos usando a tarefa de seleção de ativos de software. Você também pode exibir os direitos transferidos para o novo contrato.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

O plug-in Software Asset Management Professional (com.snc.samp) deve ser ativado.

Função necessária: sam_user, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os direitos com os seguintes tipos de licença são transferidos para o novo contrato:

- Perpétua e manutenção
- Perpétua e garantia de software
- Somente perpétua

Procedimento

1. No formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, selecione o número da tarefa de seleção de ativos de software.
2. Crie um direito caso você não tenha nenhum direito transferido para o contrato de rascunho.

   a. No Formulário de tarefa de renovação de contratos, selecione **Criar direito** na guia **Direitos planejados**.

   b. No formulário Direito de software, preencha os campos obrigatórios.

      Para obter mais informações, consulte Campos de direitos de software .

   c. Selecione **Salvar**.

      Você pode publicar esse direito depois de concluir a solicitação de renovação porque ele está associado a um processo de renovação existente.

   Agora, o direito está indicado na lista Direitos planejados.
3. **Opcional:** Atualize os direitos existentes do contrato de rascunho.
4. Selecione **Salvar**.
5. Selecione **Tarefa de fechamento**.

O que Fazer Depois

Como atualizar termos e condições

Como atualizar termos e condições

Atualize os termos e condições no novo contrato. Você também pode exibir os termos e condições transferidos para o novo contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a tarefa ou o contrato ao qual você deseja adicionar os termos e condições.
   - Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, selecione o número da tarefa de termos e condições no formulário Linha de solicitação de renovação de contrato. Selecione a guia **Termos dos contratos de renovação** e clique em **Editar**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, navegue até a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**. Abra o contrato de ativo empresarial ao qual você deseja adicionar termos e condições e selecione a guia **Termos e condições**.
2. Atualize os termos e condições no contrato.
3. Selecione **Salvar**.
4. Se você estiver adicionando termos e condições por meio da tarefa de termos e condições no formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, clique em **Tarefa de fechamento**.

Resultado
Vários termos e condições são exibidos na guia **Termos e condições** do contrato.

O que Fazer Depois
Como adicionar tabelas de valores ao novo contrato

Como adicionar tabelas de valores ao novo contrato

Adicione detalhes de tabela de valores ao novo contrato usando a tarefa Tabelas de valores para rastrear as despesas do contrato.

Antes de Iniciar
O plug-in Gestão de custos (com.snc.cost_management) deve estar ativo.

Função necessária: asset, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os detalhes da tabela de valores não são transferidos para o novo contrato.

Não é obrigatório adicionar os detalhes de tabela de valores a um contrato. Você pode fechar essa tarefa caso não precise adicionar uma tabela de valores ao rascunho do contrato.

Procedimento

1. No formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, selecione o número da tarefa de Tabela de valores.
2. No Formulário de tarefas de renovação de contratos, selecione a guia **Tabelas de valores de renovação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Tabela de valores do contrato, preencha os detalhes financeiros.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Tabela de valores do contrato.
5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Tarefa de fechamento**.

Resultado
A Tabela de valores será anexada ao rascunho do contrato.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Como revisar os detalhes da renovação de contratos

Como revisar os detalhes da renovação de contratos

Revise os detalhes da renovação após concluir todos os detalhes de um contrato usando a tarefa de confirmação de renovação. Você pode aprová-los ou marcar os detalhes para revisão posterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa tarefa deve ser concluída antes que a solicitação de renovação de contratos seja elegível para aprovação.

Procedimento

1. No formulário Linha de solicitação de renovação de contratos, selecione o número da tarefa de confirmação de renovação.
2. No Formulário de tarefa de renovação de contratos, verifique os detalhes da renovação.
3. **Opcional:** Revise a lista de direitos no rascunho do contrato acessando a guia **Direitos planejados**.
4. Determine se essa tarefa deve ser fechada.
5. Selecione **Tarefa de fechamento**.

Resultado

Ao encerrar a tarefa, o processamento da Linha de solicitação de renovação de contratos será concluído porque todas as tarefas de renovação de contrato são encerradas. A fase da Linha de solicitação de renovação de contratos é definida como Aguardando aprovação. Depois que todas as Linhas de solicitação de renovação de contratos forem processadas para uma solicitação de renovação de contratos, a tarefa de aprovação será criada em Solicitações de renovação de contratos.

O que Fazer Depois

Como aprovar ou rejeitar uma solicitação de renovação de contratos

Como aprovar ou rejeitar uma solicitação de renovação de contratos

Aprove ou rejeite uma solicitação de renovação de contratos para todas as Linhas de solicitação de renovação de contratos.

Antes de Iniciar

O campo Aprovador de renovação deve conter um valor. Se precisar mudar o aprovador, navegue até o contrato primário e ajuste o valor lá.

Função necessária: asset_manager (somente IU principal e Hardware Asset Workspace), contract_manager (somente IU principal ou Hardware Asset Workspace), sn_eam.enterprise_admin (somente Enterprise Asset Workspace) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (somente Enterprise Asset Workspace)

Tradução automática

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

Procedimento

1. Verifique os detalhes de renovação do contrato.
   - Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, selecione a guia **Tarefas abertas** no formulário Solicitação de renovação de contratos. Selecione o número da solicitação de renovação do contrato para exibir os detalhes da renovação do contrato e clique em **Tarefa de fechamento**.
   - Se estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing. Selecione a guia **Todos os contratos** e abra o contrato do ativo empresarial que você deseja renovar. Exiba os detalhes da renovação do contrato na seção Renovação da guia **Detalhes**.

   Uma solicitação de aprovação será acionada e o subestado do contrato de rascunho mudará para Em revisão.
2. Abra a lista de solicitações de renovação de contratos e contratos.
   - Se você estiver usando a IU principal ou o Hardware Asset Workspace, navegue até **Tudo** > **Contrato** > **Minhas aprovações**.
   - Se estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Minhas aprovações de contrato**.
3. Selecione a solicitação de renovação de contratos que está aguardando aprovação.
4. Avalie todas as linhas de solicitação de renovação de contratos e tarefas de renovação de contratos.
5. Aprove ou rejeite a solicitação de renovação de contratos.
6. **Opcional:** Acesse a guia **Histórico de aprovação** para exibir o histórico de aprovação ou rejeição do contrato e dos contratos secundários.

O que Fazer Depois

Como receber uma ordem de compra para ativos de contrato

Como receber uma ordem de compra para ativos de contrato

Receba a ordem de compra para ativos cobertos no contrato usando a tarefa de ordem de compra de renovação. Essa tarefa estará disponível se você tiver adicionado pelo menos um ativo de hardware, criado um direito ou selecionado um direito existente que esteja no estado Criar.

Antes de Iniciar

Essa tarefa não será criada se você não tiver selecionado ou adicionado quaisquer ativos de hardware ou direitos ou se o plug-in Compras (com.snc.procurement) não estiver ativo. Em vez disso, você deve rastrear as despesas financeiras manualmente.

Função necessária: procurement_user

Procedimento

1. No formulário Solicitação de renovação de contratos, selecione a guia **Tarefas abertas**.
2. Selecione o número da solicitação de renovação de contratos.
3. Selecione a guia **Ordens de compra**.
4. Selecione o número da ordem de compra para capturar as transações financeiras do contrato.

   Para cada registro de ativo coberto por um contrato, um item de linha de ordem de compra será criado. O custo de cada ordem de compra é o custo de renovação de cada ativo coberto.

Tradução automática

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

Os itens de linha da ordem de compra serão criados para os direitos que estão no estado Criar. Cada direito adicionado na guia Direitos planejados corresponde a uma linha de ordem de compra exclusiva.

5. Selecione **Pedir**.
6. Selecione **Receber** para receber a ordem de compra dos ativos cobertos pelo contrato.
   Receber a ordem de compra somente atualizará os ativos e não criará um direito.

Resultado

O direito de rascunho será publicado e o status será definido como Em uso.

O recibo da ordem de compra será listado na guia **Guias de recebimento**.

O status da ordem de compra e dos itens de linha da ordem de compra será exibido como Recebido. O estado da tarefa de ordem de compra de renovação mudará automaticamente para Encerrado concluído. O fluxo de solicitação da renovação de contratos está concluído.

O subestado do contrato antigo será definido como Renovado. Um registro de histórico de contrato será criado e exibirá as datas de início e término do contrato antigo e do contrato renovado, além da data de renovação. Você pode exibir todo o histórico do contrato selecionando a guia Histórico de contratos na seção Links relacionados.

Depois de receber a ordem de compra, o estado do contrato de renovação não será mais Rascunho e o contrato se tornará ativo. Se a data de início da renovação do contrato tiver sido atingida, mas a ordem de compra não tiver sido recebida, o status da solicitação de renovação do contrato permanecerá definido como Rascunho. Depois que o novo contrato se tornar ativo, o contrato antigo expirará e os ativos cobertos terão uma data de término.

Resultados do cancelamento de um processo de renovação de contratos

O cancelamento de um processo de renovação de contratos resulta em uma mudança no estado do contrato, da solicitação de renovação de contratos, das linhas de solicitação de renovação de contratos e das tarefas de renovação de contratos.

Resultados do cancelamento do contrato

Item cancelado	Resultado
Solicitação de renovação do contrato	• Toda a solicitação de renovação é cancelada. • O subestado do contrato que está sendo renovado é removido. • Todos os rascunhos dos contratos são cancelados.
Linha de solicitação da renovação de contrato	• A Linha de solicitação de renovação de contratos é cancelada. • Quando todas as linhas de solicitação de renovação de contratos são canceladas,

Tradução automática

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

Resultados do cancelamento do contrato

Item cancelado	Resultado
	a solicitação de renovação de contratos é cancelada. • A renovação de rascunhos de contratos secundários imediatos é cancelada.

Tarefa de renovação do contrato	• A tarefa de renovação de contratos e a linha de solicitação de renovação de contratos são canceladas.
	  ○ Se a solicitação de renovação de contratos tiver apenas uma linha de solicitação de renovação de contratos, a fase da solicitação de renovação de contratos será alterada para Cancelado.
	  ○ Se a solicitação de renovação de contratos tiver várias linhas de solicitação de renovação de contratos, a fase da solicitação de renovação de contratos não será alterada.
	• A renovação de rascunhos de contratos secundários imediatos é cancelada.
	• O estado do rascunho do contrato muda para Cancelado.
	• O estado das tarefas que já estão encerradas não muda.
	• O estado das tarefas em aberto muda para Encerrado incompleto.
	• As tabelas de valores anexadas ao rascunho do contrato se tornam inativas.
	• O estado do contrato que estava sendo renovado muda para o estado original e o subestado é removido.
	• Os direitos associados à tarefa de renovação de contratos são removidos.

Contrato	• A renovação de contratos secundários imediatos é cancelada quando os contratos secundários são incluídos na Solicitação de renovação de contratos. • A Linha de solicitação de renovação de contratos é cancelada.

Tradução automática

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

Resultados do cancelamento do contrato

Item cancelado	Resultado
	• Qualquer Solicitação de renovação de contratos iniciada por esse contrato é cancelada. • A ordem de compra do contrato e dos contratos secundários imediatos é cancelada.

Uso de Gestão de contratos

Usuários com a função contract_manager podem usar o aplicativo Gestão de contratos para criar vários tipos de contratos, como leasing, garantias, manutenção e serviço.

Você pode adicionar as seguintes informações aos contratos.

- Ativos cobertos pelo contrato
- Usuários cobertos pelo contrato
- Termos e condições associados ao contrato
- Outros documentos relacionados ao contrato

Rastreie as várias fases de um contrato, do rascunho ao fechamento, exibindo o histórico do contrato e executando relatórios. Ajustar, estender e renovar contratos ativos.

Ciclo de vida do contrato

Da criação até o fechamento, os contratos seguem um ciclo de vida que determina quais campos podem ser editados.

Quando um contrato está no estado **Rascunho**, quase todos os campos no registro do contrato podem ser editados. Depois que um contrato passa do estado **Rascunho**, determinados campos de data, renovação, extensão e financeiros se tornam somente leitura. Os campos **Estado** e **Subestado** são somente leitura.

O trabalho agendado **Verificações de conformidade do contrato** é executado automaticamente, todas as noites, na tabela Contrato [ast_contract]. Para obter mais informações sobre o trabalho agendado, consulte Usar definições de verificação de condição. O trabalho agendado executa as seguintes ações:

- Altera o estado do contrato para **Ativo** se o contrato for aprovado e atingir a data de início especificada.
- Renova o contrato se o contrato for aprovado para renovação e atingir a data de início especificada.
- Altera o estado do contrato para **Expirado** se o estado do contrato for **Ativo** e atingir a data de término.

A propriedade do sistema `contract_compliance_check_job.enable_override` permite que o trabalho de Verificações de conformidade do contrato substitua as verificações de uma hierarquia. Por padrão, esta propriedade do sistema é definida como **Verdadeira**. Quando as verificações são definidas no mesmo campo das tabelas primária e secundária, o trabalho de Verificações de conformidade do contrato executa o seguinte:

Tradução automática

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

- Para os registros da tabela primária, a verificação da condição na tabela define o campo com o valor especificado na condição.
- Para os registros da tabela secundária, a verificação da condição na tabela secundária substitui a condição da tabela primária e redefine o valor do campo na tabela secundária conforme adequado.

Por exemplo, quando uma verificação é definida no campo Descrição das tabelas Contrato (primária) e Leasing (secundária), o campo na tabela Leasing é definido com o valor especificado na condição da tabela secundária. Para desabilitar a funcionalidade de substituição da verificação de conformidade do contrato, defina a propriedade do sistema contract_compliance_check_job.enable_override como **Falso**.

As linhas de despesa são geradas somente de contratos que estão ativos ou expirados.

Estados dos contratos

Estado	Descrição
Rascunho	O usuário adiciona informações sobre o contrato e especifica um aprovador.
Ativo	O contrato foi aprovado e atingiu a data de início especificada.
Expirado	O contrato atingiu a data de término especificada. Contratos expirados com um fluxo de trabalho de renovação ativo que estão aguardando aprovação têm um subestado **Aguardando Revisão**. Contratos expirados com um fluxo de trabalho de renovação ativo em que a renovação foi aprovada, mas a data de renovação ainda não passou, têm um subestado de **Renovação Aprovada**. Contratos expirados sem renovação ativa ou fluxo de trabalho pendente de extensão têm um subestado vazio.
Cancelado	O contrato foi descontinuado e não está mais ativo.

Além de um estado, um contrato também pode ter um subestado.

Subestados dos contratos

Subestado	Descrição
Aguardando Análise	O contrato está sendo preparado para revisão.
Sob Revisão	Contrato enviado para o aprovador e o aprovador está revisando o contrato.
Aprovado	Contrato revisado e aceito pelo aprovador.
Rejeitado	Contrato revisado e recusado pelo aprovador.
Renovação aprovada	Renovação do contrato aprovada pelo aprovador.
Renovação rejeitada	Renovação do contrato rejeitada pelo aprovador.
Renovação em andamento	A renovação do contrato está em andamento por meio do fluxo de trabalho de renovação de contratos.
Renovado	A renovação do contrato é concluída por meio do fluxo de trabalho de renovação de contratos.
Extensão aprovada	Extensão do contrato aprovada pelo aprovador.
Extensão rejeitada	Extensão do contrato rejeitada pelo aprovador.
Nenhum	Nenhum subestado especificado.

Tradução automática

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

Contratos

Um contrato é um acordo vinculativo entre duas partes.

Em Now Platform, os contratos contêm informações detalhadas, como número do contrato, datas de início e término, status ativo, declarações de termos e condições, documentos, informações de renovação e termos financeiros.

Trabalhar com contratos inclui as seguintes tarefas e processos.

Criar um Contrato

Crie um contrato com vários modelos de contrato, que atuariam como um acordo vinculativo entre as duas partes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para IU principal e Espaço para ativos de hardware: admin, contract_manager
- Para Espaço de ativos Enterprise: sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Para Espaço para ativos de software: sam_admin, sam_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de preços associadas, os campos do formulário Contrato não poderão ser editados.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando o IU principal, navegue até **Tudo** > **Contrato** e selecione um tipo de contrato, como **Seguro**, **Manutenção**ou **Serviço**ou selecione **Todos**.
   - Se você estiver usando Espaço para ativos de hardware, navegue até a exibição **Gestão de contratos** e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando Espaço de ativos Enterprise, abra a exibição **Gestão de contratos e locações** e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando Espaço para ativos de software, navegue até **Operações de licença** > **Contratos** > **Contratos de software** e selecione **Novo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Nem todos os campos aparecem em todos os formulários de tipo de contrato.

Formulário Contrato ou Criar novo contrato

Campo	Descrição
Modelo de contrato	Modelo ao qual o contrato está atribuído. Por exemplo, **Locação**, **Manutenção**, **Garantia Contrato de serviçoLicença de Software**, ou **Assinatura**.
Fornecedor	Fornecedor responsável pelo contrato Este campo é obrigatório quando o **Acordo de Compra** ou **NDA** é selecionado do **Modelo de contrato**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número do contrato	Número atribuído ao contrato pelo fornecedor (obrigatório).
Nome	Nome do contrato.
Contrato primário	Contrato primário do novo contrato, se aplicável. Você pode selecionar um contrato primário na lista de pesquisa de contratos.
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor. Este campo é obrigatório quando o **Acordo de Compra** ou **NDA** é selecionado do **Modelo de contrato**.
Data de término	Data em que o contrato vence Deixe a data de término em vazio para criar um contrato em aberto. Este campo é obrigatório quando o **Acordo de Compra** ou **NDA** é selecionado do **Modelo de contrato**.
Estado	Estado atual do contrato. ○ Rascunho ○ Ativa ○ Expirado ○ Cancelado
Subestado	Subestado atual do contrato ○ Aguardando Análise ○ Sob Revisão ○ Aprovada ○ Rejeitado
Administrador de contrato	Pessoa responsável por gerenciar o contrato e interagir com o fornecedor.
Aprovador	Usuário que aprova ou rejeita o contrato. Essa lista é filtrada para mostrar somente usuários com a função de itil.
Responsável pelo negócio	Usuário que gerencia o contrato de uma perspectiva de negócios.
Tipo de acordo	Tipo de acordo de licença: ○ Enterprise ○ SaaS ○ Assinatura Este campo é exibido somente quando **Manutenção** e **Licença de software** são selecionados do **Modelo de contrato**.
Compromisso	Valor comprometido a ser gasto com este fornecedor durante este período de tempo, do início ao fim do contrato.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece apenas quando o **Acordo de Compra** é selecionado do **Modelo de contrato**.
Desconto	Desconto que o fornecedor concordou em fornecer. Este campo aparece apenas quando o **Acordo de Compra** é selecionado do **Modelo de contrato**.
SLAs de processo não contratual	Opção para processar Acordos de nível de serviço (ANS) contratuais e não contratuais. Este campo aparece apenas quando o **Contrato de serviço** é selecionado do **Modelo de contrato**.
Descrição	Descrição detalhada do contrato
Seção ou guia financeira	
Termos de pagamento das faturas	Termos que explicam como pagar o contrato. Por exemplo, **Conta mensal líquida**ou **30 líquidos**.
Programação de pagamento	Programação que define quando fazer pagamentos. Por exemplo, **Mensalmente** ou **Anualmente**.
Valor de pagamento	Valor que foi pago no contrato até o momento.
Impostos aplicáveis	Indica se o contrato está isento de impostos ou sujeito a impostos sobre vendas.
Taxa de imposto efetiva	Taxa de imposto efetiva a ser aplicada ao custo total, se aplicável. A taxa de imposto efetiva é geralmente a taxa média de imposto cobrada. Este campo é exibido somente quando **Vendas** é selecionado em **Impostos aplicáveis**.
Custo do imposto	Custo total do imposto Este campo é exibido somente quando **Vendas** é selecionado em **Impostos aplicáveis**.
Custo total	Custo final do contrato após a aplicação de ajustes Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de preços, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de preços. Este campo é exibido somente quando **Vendas** é selecionado em **Impostos aplicáveis**.
Conta do fornecedor	Conta do fornecedor à qual o contrato está associado
Número da OC	Número da ordem de compra atribuído ao contrato.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tem tabela de valores	Marque a caixa para indicar se o contrato tem uma tabela de valores associada.
Seção de renovação	
Renovar automaticamente	Indica se o contrato pode ser renovado ou estendido no final da vigência.
Opções	Duração da renovação ou extensão do contrato. Por exemplo, 1 ano.
Data de início da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato entra em vigor
Data de término da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato vence.
Tipo de ajuste de custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato. ◦ Corrigidos ◦ Manual ◦ IPC (Índice de Preços ao Consumidor)
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato. Para indicar uma redução no preço, insira um número negativo. Um **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo** pode ser especificado, mas não ambos.
Porcentagem de ajuste de custo	Aumento ou diminuição da porcentagem do preço do contrato. Para indicar uma redução no preço, insira uma porcentagem negativa. Um **Ajuste de custo** ou **Porcentagem de ajuste de custo** pode ser especificado, mas não ambos.
Seção Termos e condições	
Termos e condições	Informações jurídicas específicas no contrato.

4. Salve o formulário.
   - Se estiver usando IU principal, clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   - Se você estiver usando Espaço para ativos de hardware, Espaço para ativos de software ou Espaço de Ativos da Empresa, selecione **Salvar**.
5. Continue inserindo informações nas listas relacionadas ou guias que aparecem.

Listas ou guias relacionadas ao formulário de contrato

Guia ou lista relacionada	Descrição
Ativos cobertos	Lista todos ativos cobertos por um contrato.
Usuários cobertos	Lista todos usuários cobertos por um contrato.
Contrato utilizado por	Lista todos os itens de configuração (IC) usados neste contrato.
Termos e condições	Lista todos os termos e condições deste contrato.
Linhas de Despesas	Lista todas as linhas de despesa neste contrato.
Histórico de Contratos	Exibe as mudanças nas datas de início e término deste contrato e mudanças nos termos e condições.

Tradução automática

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

Guia ou lista relacionada	Descrição
Histórico de aprovação	Lista todas as aprovações deste contrato.
Ofertas de serviço	Lista todas as ofertas de serviço deste fornecedor. Ative o Gestão de portfólio de serviços para ver esta lista relacionada.
Compromissos de Serviço para Contratos	Lista todos os compromissos de serviço deste fornecedor. Ative o Gestão de portfólio de serviços para ver esta lista relacionada.

6. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione **Atualizar** para salvar e sair do contrato.
   - Selecione **Enviar para Revisão** para enviar uma notificação ao aprovador.

Tópicos relacionados

Modelos

Gestão de portfólio de serviços

Como adicionar um compromisso a uma oferta de serviço

Fluxo de trabalho de renovação de contratos

Contratos

Criar um exemplo de contrato de manutenção de software

Um caso de uso comum para o aplicativo Gestão de contratos é a criação de um contrato para rastrear pagamentos de manutenção de software corporativo. Você pode usar este exemplo para aprender a criar um contrato de manutenção de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: contract_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O objetivo deste exemplo é criar um contrato que mostre o valor total de manutenção que deve ser pago pelo aplicativo de software, independentemente das diferentes compras de licença feitas ao longo do tempo. O plug-in Gestão de ativos de software deve ser ativado para usar este exemplo.

Procedimento

1. Crie um modelo de aplicativo, adicionando um **Nome** e especificando a **Licença de Software** nas **Categorias de Modelo**.
2. Crie um modelo de software, adicionando um **Nome** e **Número de Modelo**e selecionando o modelo de aplicativo criado na etapa 1.
3. Crie um novo direito de software, selecionando o modelo de software criado na etapa 2.
4. Navegar até **Contrato** > **Contratos** > **Manutenção**.
5. Clique em **Novo** e insira as seguintes informações.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Tipo de acordo	Selecione **Empresa**.
Modelo de aplicativo	Selecione o modelo de aplicativo criado na etapa 1.

6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Várias listas e seções relacionadas são exibidas.
7. Na lista relacionada **Ativo coberto**, clique em **Novo** e insira as seguintes informações.

Opção	Descrição
Ativo	Selecione a licença de software criada na etapa 3.
Data adicionada	Insira o valor.

8. Clique em **Enviar**.
9. Continue preenchendo o formulário com as seguintes informações.

Opção	Descrição
Programação de pagamento	Selecione **Anualmente**.
Valor de pagamento	Insira o valor.

10. Complete os campos restantes, conforme apropriado.
11. Clique em **Atualizar**.
12. Envie o contrato para revisão.

Tópicos relacionados

Software Asset Management

Adicionar um ativo a um contrato

Você pode associar contratos a ativos específicos, incluindo licenças de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Adicione ativos ao contrato.
   - Se você estiver usando a IU principal, siga estas etapas:
     a. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, clique em **Novo**.
     b. No campo **Ativo**, selecione um ativo específico que seja coberto pelo contrato.
     c. No campo **Data da adição**, selecione a data em que o ativo foi adicionado ao contrato.

        A data pode estar no passado, no presente ou no futuro.
     d. (Opcional) No campo **Data removida**, selecione a data em que o ativo foi, ou será, removido do contrato.

        Especificar os campos **Data de adição** e **Data de remoção** é útil para emissão de relatórios.
     e. Clique em **Enviar**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace ou o Enterprise Asset Workspace, siga estas etapas:
     a. Na guia **Ativos cobertos**, clique em **Novo**.
     b. Na caixa de diálogo, marque a caixa de seleção de cada ativo que deseja adicionar ao contrato.
     c. Clique em **Adicionar**.

Adicionar um usuário a um contrato

Um contrato pode cobrir usuários específicos. Por exemplo, você pode usar um contrato para contratar um grupo de trabalhadores temporários.

Antes de Iniciar

Função necessária: contract_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Ativos cobertos**, clique em **Novo**.
4. No campo **Usuário**, selecione um usuário específico que seja coberto pelo contrato.
5. No campo **Data da adição**, selecione a data em que o usuário foi adicionado ao contrato.

Tradução automática

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

A data pode estar no passado, no presente ou no futuro.

6. **Opcional:** No campo **Data da remoção**, selecione a data em que o usuário foi, ou será, removido do contrato.
   Especificar os campos **Data de adição** e **Data de remoção** pode ser útil para emissão de relatórios.
7. Clique em **Enviar**.

Adicionar um item de configuração a um contrato

Os contratos podem ser associados a itens de configuração. Você pode vincular um contrato a itens de configuração para esclarecer o que o contrato cobre legalmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou contract_manager

Procedimento

1. Navegar até **Contratos** > **Tudo**.
2. Selecione um contrato.
3. **Opcional:** Na lista relacionada **ICs cobertos**, selecione **Novo** para criar um item de configuração.
4. Na lista relacionada **ICs cobertos**, selecione **Editar**.
5. Na lista Itens de configuração de **Coleção** à esquerda, clique duas vezes no nome de um item de configuração.
   O item é adicionado à **lista ICs cobertos**, à direita.
6. Selecione **Salvar**.

Adicionar um documento a um contrato

Os contratos podem ser associados a documentos. Vincular um contrato a documentos relacionados ajuda a manter todas as informações relevantes sobre um contrato juntas e facilmente acessíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Tudo** > **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Adicione um documento ao contrato.

Tradução automática

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

- Se você estiver usando a IU principal, siga estas etapas:

  a. Clique no ícone Gerenciar anexos ( ) no cabeçalho do formulário.

  b. Na caixa de diálogo Anexos, clique em **Selecionar arquivo** para pesquisar e selecionar o documento que você deseja adicionar ao contrato.

- Se você estiver usando o Espaço para ativos de hardware ou o Espaço para ativos empresariais, siga estas etapas:

  a. Clique no ícone de Anexo ( ) na barra lateral do registro do contrato.

  b. Na janela Anexos, clique em **Selecionar** para pesquisar e selecionar o documento que você quer adicionar ao contrato.

Ajustar um Contrato

Depois de criar um contrato, você pode alterar a data de início, a data de término ou o valor do pagamento de um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ajustar um contrato, o **Estado** deve estar **Ativo**. Se a data de término de um contrato mudar, a data de término de todos os ativos associados será alterada para corresponder à nova data de término.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.

- Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
- Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
- Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.

2. Selecione um contrato no estado **Ativo**.

3. Clique em **Ajustar**.

4. Na caixa de diálogo Ajustar o contrato, preencha os campos.

Campos de Ajustar o contrato

Campo	Descrição
Data de Início do Contrato	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de Término do Contrato	Data em que o contrato vence

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Valor de Pagamento do Contrato	Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores.

5. Clique em **Enviar ajustes**.

Renovar um contrato

Depois de criar um contrato ou o contrato expirar, você pode renovar o contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal ou Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Quando um contrato é renovado, um novo contrato não é criado. Em vez disso, o mesmo contrato é atualizado com informações de renovação.
- As mudanças na data de início e na data de término de um contrato se encontram na guia Histórico de contratos.
- As informações e o histórico do contrato são retidos quando um contrato é renovado. Se a data de término do contrato mudar, a data de término de quaisquer ativos associados mudará para corresponder. Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições.
  - **O estado** é **Ativo** ou **Expirado**
  - **O subestado** é **Nenhum** ou **Rejeitado**
- Se a propriedade do sistema *sn_contract_enable_renewal_flow* estiver habilitada, o fluxo de trabalho de renovação de contratos estará disponível para contratos de manutenção e garantia. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de renovação de contratos.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.

     Como alternativa, selecione a guia **Visão geral** da exibição Gestão de contratos. Na seção Visão geral do contrato, localize o widget Contrato expirando para exibir a lista de contratos prestes a expirar.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.

     Como alternativa, selecione a guia **Visão geral** da exibição Gestão de contratos e leasing. Na seção Visão geral do contrato, localize o widget Contrato expirando para exibir a lista de contratos prestes a expirar.

Tradução automática

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

2. Selecione um contrato no estado **Ativo** ou **Expirado**.
3. Clique em **Renovar**.
4. Na caixa de diálogo ou no formulário Renovar o contrato (IU principal) (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace), preencha os campos.

Campos de Renovar o contrato

Campo	Descrições
Aprovador	Usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Opções	Período de renovação, em anos.
Data de início da renovação	Data em que a renovação do contrato entra em vigor.
Data de término da renovação	Data em que o contrato vence
Tipo de ajuste de custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato: **Nenhum**, **Fixo**, **Manual** ou **IPC**.
Percentual de ajuste de custo	Aumento ou diminuição do percentual no preço do contrato renovado. Para indicar uma redução no preço, insira um percentual negativo. Um **Valor do ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** pode ser especificado, mas não ambos.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Para indicar uma redução no preço, insira um número negativo. Um **Valor do ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** pode ser especificado, mas não ambos.

5. Execute uma das seguintes ações.
   - Para salvar todos os dados inseridos e mudar o subestado para **Em Revisão**, clique em **Enviar para Revisão**. O contrato é enviado para o **Aprovador** especificado.
   - Para salvar todos os dados inseridos e alterar o subestado para **Aguardando Revisão**, clique em **Salvar**. O botão **Renovar** está disponível para enviar o contrato renovado para revisão posterior.
6. Altere todas as informações no formulário **Contrato**, conforme necessário.
7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Se você selecionou a opção **Salvar**, certifique-se de clicar em **Renovar** quando estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

Cancelar um contrato

Você pode cancelar um contrato quando o **Estado** estiver **Ativo**.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um contrato é cancelado, ocorre o seguinte processo.

- O **Estado** do contrato muda para **Cancelado**.
- Os verificadores de condição são alterados para inativos.
- Os botões **Renovar** e **Estender** ficam inativos.
- Os cartões de taxa de contrato se tornam inativos.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Clique em **Cancelar Contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

Verificar atribuição do administrador do contrato para notificação

Um evento é executado automaticamente todas as noites para enviar lembretes aos administradores de contrato sobre as datas de vencimento do contrato para que eles possam renovar ou renegociar o contrato. Você pode verificar se o administrador de contrato correto está atribuído ao contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o evento contract.expiration é executado na tabela Contrato [ast.contract] todas as noites, uma mensagem de e-mail é enviada para a pessoa identificada como o administrador do contrato. Este e-mail é enviado nas seguintes vezes.

- 90 dias antes da data de vencimento do contrato
- 60 dias antes da data de vencimento do contrato
- 30 dias antes da data de vencimento do contrato
- Na data de vencimento do contrato

Um usuário com a função de administrador pode editar a verificação de condição contract.expiration que processa notificações de contrato.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Verifique se o campo **Administrador de contrato** contém o nome correto.
   Um único nome pode ser especificado.

Tópicos relacionados

Definições de verificação de condição

Notificações por e-mail e via SMS

Envie o contrato para aprovação

Você pode enviar um contrato que esteja no estado **Rascunho** para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato no estado **Rascunho** e no subestado **Aguardando revisão**.
3. Selecione um **Aprovador** para o contrato.
4. Clique em **Enviar para revisão**.
   Uma mensagem de e-mail é enviada para o aprovador selecionado e o **Subestado** do contrato muda para **Em revisão**.

Aprovar ou rejeitar um contrato

Se você for o gerente do contrato, poderá aprovar ou rejeitar um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a lista de solicitações de renovação de contratos e contratos.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Tudo** > **Contrato** > **Minhas aprovações**.
   - Se estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Minhas aprovações**.
   - Se estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Minhas aprovações de contrato**.
2. Selecione um contrato no estado **Solicitado**.
3. Aprovar ou rejeitar o contrato
   - Aprovar o contrato.
     - Para aprovar o contrato na IU principal, clique em **Aprovar**. O **subestado** do contrato muda para **Aprovado**.
     - Para aprovar o contrato no Hardware Asset Workspace ou no Enterprise Asset Workspace, defina o campo **Estado** como **Aprovado**.
   - Rejeitar o contrato.
     - Para rejeitar o contrato na IU principal, clique em **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição no campo **Comentários**. O **Subestado** do contrato muda para **Rejeitado**.
     - Para rejeitar o contrato no Hardware Asset Workspace ou no Enterprise Asset Workspace, defina o campo **Estado** como **Rejeitado**.
4. Clique em **Atualizar** (IU principal) ou **Salvar** (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace).
   - Um contrato com o estado definido como **Rascunho** e uma data de início definida no futuro é mantido em **Rascunho** até que a data de início seja atingida. Se o contrato tiver um **Subestado** de **Aprovado**, o sistema mudará o **Estado** para **Ativo** e removerá o valor do **Subestado.**
   - Quando um contrato com um **Estado** de **Rascunho** e uma **Data de Início** definida como uma data no passado é aprovado, o **Estado** do contrato é definido automaticamente como **Ativo** e o **Subestado** é deixado em branco.

Exibir histórico de aprovação em contratos

Você pode exibir o histórico de aprovação de um contrato na lista relacionada Histórico de aprovações no formulário Contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, admin ou sn_eam.enterprise_admin (somente Enterprise Asset Workspace)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um contrato é enviado para um aprovador para revisão, o nome do aprovador não pode ser alterado. Se o aprovador rejeitar um contrato, o mesmo aprovador ou um aprovador diferente poderá ser especificado antes que o contrato seja enviado para aprovação novamente. Depois que o contrato for revisado e aprovado, os registros do histórico de aprovação serão listados automaticamente na lista relacionada Histórico de aprovações no formulário de Contrato.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Selecione a guia **Histórico de aprovação**.
4. Clique em um registro para exibir os detalhes da aprovação.

Termos e condições

Você pode adicionar termos e condições a um contrato para manter toda a documentação relevante a um contrato em um local.

Os termos e condições podem ser pesquisados e usados em relatórios. Se vários registros de termos e condições forem adicionados a um único contrato, defina um pedido para os registros para que eles apareçam em uma sequência específica. Os campos de termos e condições se tornam somente leitura depois que um contrato é enviado para aprovação.

Usuários com a função contract_manager podem ler o histórico do contrato e adicionar termos e condições.

Existem três procedimentos envolvidos na adição de termos e condições a um contrato:

Criar um registro de termos e condições

Você pode criar um registro de termos e condições para adicionar a um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Procedimento

1. Abra a lista de termos e condições dos seus contratos.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Tudo** > **Contrato** > **Contratos** > **Termos e Condições**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Termos e condições**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Termos e condições**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Termos e condições (IU principal) ou no formulário Criar novos termos e condições (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace), preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Termos e condições ou Criar novos termos e condições

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo usado para os termos e condições. Este campo é gerado automaticamente.
Nome	Nome para os termos e condições.
Contrato	Link para o contrato.
Usado	Marque a caixa para indicar se os termos e condições estão associados ao contrato.
Descrição	Detalhes dos termos e condições

4. Clique em **Enviar** (IU principal) ou **Salvar** (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace).

Adicionar termos e condições a um contrato

Depois de criar um registro de termos e condições, adicione o registro a um contrato que está no subestado Aguardando revisão, Rejeitado, Renovação rejeitada ou Extensão rejeitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Termos e condições só podem ser adicionados a um contrato quando ele está sendo criado. Depois que o contrato é aprovado, os termos e condições não podem ser alterados.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Adicione termos e condições ao contrato.
   - Se você estiver usando a IU principal, siga estas etapas:
     a. Na lista relacionada **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
     b. Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione um registro de termos e condições na lista.
     c. (Opcional) Insira um número em **Pedido** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

     Nota:
     Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, siga estas etapas:

Tradução automática

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

a. Na guia **Termos e condições**, clique em **Adicionar**.

b. Quando solicitado, forneça as informações necessárias.

- Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, siga estas etapas:

a. Na guia **Termos e condições**, clique em **Adicionar**.

b. Na caixa de diálogo, marque a caixa de seleção de cada termo e condição que você deseja adicionar.

c. Clique em **Adicionar**.

Criar um documento de termos e condições em um contrato

Depois de adicionar um ou mais registros de termos e condições a um contrato, você pode criar um documento de termos e condições dentro do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de termos e condições são adicionados na sequência especificada no campo **Pedido**.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.

- Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
- Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
- Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.

2. Selecione um contrato.

3. Verifique se um ou mais registros de termos e condições foram adicionados à guia **Termos e condições**.

4. Na guia **Termos e condições**, crie os termos e condições do contrato.

- Se você estiver usando a IU principal, clique no link relacionado **Criar termos e condições**.
- Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace ou o Enterprise Asset Workspace, clique em **Criar termos e condições**.

Todos os registros da lista Termos e condições são adicionados aos Termos e condições do contrato.

5. Clique em **Atualizar**.

Criar uma tabela de valores de contrato

Você pode criar cartões de taxa para rastrear despesas de contrato. As tabelas de preços ajudam a registrar e alocar custos.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Gestão de custos para usar cartões de taxa.
Função necessária: financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tabela de valores de contrato fornece informações detalhadas sobre o preço de um contrato e permite que você gere expense lines para despesas recorrentes automaticamente. Pode haver várias tabelas de preços para o mesmo contrato.

Considere o seguinte caso: uma organização tem um contrato com uma empresa terceirizada, que supervisiona as operações técnicas nos datacenters da organização. Os custos de contrato para usar um modelo de servidor específico no datacenter de Nova York são diferentes do uso do mesmo modelo de servidor no datacenter de Madri. Há duas tabelas de preços para detalhar esses custos separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Cartão de taxa de contrato**, clique em **Novo**.
4. No formulário Tabela de valores do contrato, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Tabela de valores do contrato.
5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Alocando despesas

Usar serviços de negócios com despesas

Formulário Tabela de valores do contrato

O formulário Tabela de valores do contrato permite gerar linhas de despesa automaticamente para as despesas recorrentes, apresentando informações detalhadas sobre o preço de um contrato. Pode haver várias tabelas de preços para o mesmo contrato.

Campo	Descrição
Número	Número da Tabela de valores do contrato.
Contrato	Número interno do contrato.
Tipo de resumo	Tipo da Tabela de valores do contrato. Categorizar tabelas de preços pode ser útil para emissão de relatórios. Selecione **Crescer Negócios**, **Executar Negócios**ou **Transformar Negócios**.
Nome	Nome descritivo da tabela de valores do contrato.
Ativo	Opção que indica se a tabela de valores está disponível para uso.
Descrição resumida	Breve descrição da tabela de valores do contrato.
Data de início	Data em que a tabela de valores do contrato se torna ativa. As linhas de despesa são geradas para os custos incorridos a partir da data especificada. Para que os cálculos financeiros funcionem, a data não pode ser anterior à data de início do contrato.
Data de término	Data em que a tabela de valores do contrato se torna inativa. Para que os cálculos financeiros funcionem, a data não pode ser posterior à data de término do contrato. Se nenhum valor for inserido, a data será definida automaticamente como a data de término do contrato caso o contrato tenha uma data de término. Nenhuma linha de gasto é gerada para custos incorridos após a data de término.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Intervalo	A quantidade de tempo entre as cobranças da tabela de valores. Por exemplo, **Mensalmente** ou **Anualmente Trimestralmente**.
Centro de custos	O centro de custo financeiramente responsável pela tabela de valores.
Últimos processamentos	A data mais recente em que a tabela de valores foi cobrada.
Próximo processo	A próxima data em que a tabela de valores será cobrada.
Descrição	Informações detalhadas sobre a tabela de valores.
Imposto sobre vendas	Opção que indica se o imposto sobre vendas deve ser aplicado ao custo total.
Taxa de imposto	A taxa de imposto efetiva a ser aplicada ao custo total. Essa taxa de imposto é geralmente a taxa média cobrada.
Custo de distribuição	O método para distribuir o valor listado no campo **Custo base** e gerar linhas de despesa.
Valor	Tipo de valor a ser usado quando **Alocar e distribuir custo com base no valor** estiver selecionado no campo **Distribuir custo**.
Custo básico	O valor que deve ser pago antes dos impostos.
Custo do imposto	Custo total do imposto
Custo total	Custo final da tabela de valores após a aplicação de ajustes, como impostos.

Criar uma nova linha de gasto

Normalmente, as linhas de gasto são geradas automaticamente com base em ativos ou usuários, mas você pode criar uma nova linha de gasto manualmente, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Na lista relacionada **Expense Lines** (IU principal) ou guia (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace), clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Tradução automática

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

Tabela de Linha de gasto

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica a linha de gasto.
Data	A data em que a linha de gasto foi criada.
Tabela de valores	O número de identificação da tabela de valores à qual a linha de gasto está associada.
Tipo de taxa	O tipo de taxa considerado durante a geração de linhas de gasto. Este campo é somente leitura.
Identificador da origem	O número de identificação do item associado à linha de gasto. Se este campo estiver preenchido, as informações correspondentes serão adicionadas automaticamente aos campos de **origem** neste formulário.
Valor	O valor monetário do item especificado no campo **ID de origem**. Insira um valor negativo para indicar um crédito.
Data do processo	A data em que a linha de gasto é processada.
Herdados	Caixa de seleção que indica se a linha de gasto está em outra linha de gasto.
Estado	O estado atual da linha de gasto, **Pendente** ou **Processado**.
Tipo de resumo	A categoria de linha de gasto: **Aumentar os negócios**, **Executar os negócios** ou **Transformar os negócios**. Categorizar as expense lines pode ser útil para emissão de relatórios.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da linha de gasto.
Ativo	O número de identificação do ativo associado à linha de gasto.
Ativo fixo	Ativo fixo que contém o ativo nesta linha de gasto. Um ativo fixo é um contêiner que contém um ou mais ativos individuais, incluindo ativos de hardware ou software. O sistema preencherá automaticamente este campo com o ativo fixo apropriado se o **Ativo** nomeado estiver contido nesse ativo fixo.
Contrato	O número de identificação (não o número do contrato) do contrato associado ao **Ativo**, se houver.
Usuário	O nome do usuário associado ao **Ativo**, se houver.
Item de configuração	O nome do item de configuração associado à linha de gasto, se houver.
Tarefa	O número de identificação da tarefa associada à linha de gasto, se houver.
Centro de custos	O centro de custo financeiramente responsável pelo item identificado no **ID de origem**, se houver.

5. Clique em **Enviar** (IU principal) ou **Salvar** (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace).

Gerando linhas de despesa com base em ativos ou usuários

Uma linha de gasto é um valor de despesa em um determinado ponto no tempo e o registro que incorreu ou gerou a despesa. Você pode gerar linhas de despesa com base em ativos ou usuários atribuídos ao contrato.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gerar linhas de despesa é um procedimento de três etapas.

Procedimento

Adicionar um usuário a um contrato

Você pode adicionar um usuário ou ativo a um contrato para gerar linhas de despesa.

Antes de Iniciar
Função necessária: asset, financial_mgmt_user (somente IU principal e Hardware Asset Workspace), contract_manager (somente IU principal e Hardware Asset Workspace), sn_eam.enterprise_admin (somente Enterprise Asset Workspace) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (somente Enterprise Asset Workspace)

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Adicione ativos ou usuários ao contrato.
   - Se você estiver usando a IU principal, siga estas etapas:
     a. Na lista relacionada **Ativos cobertos** ou **Usuários Cobertos** , clique em **Novo**.
     b. Especifique um **Ativo** ou **Usuário**.
     c. Especifique uma **data de adição**.
     d. Clique em **Enviar**.
     e. (Opcional) Repita as etapas anteriores para adicionar mais ativos ou usuários ao contrato.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace ou o Enterprise Asset Workspace, siga estas etapas:

     Nota:
     Você não pode adicionar usuários a um contrato no Enterprise Asset Workspace.

     a. Na guia **Ativos cobertos** ou **Usuários cobertos** , clique em **Novo**.
     b. Na caixa de diálogo, marque a caixa de seleção de cada ativo ou usuário que deseja adicionar ao contrato.
     c. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

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

Criar uma tabela de valores e atribuir um usuário ou ativo

Você pode atribuir um usuário ou ativo ao criar uma tabela de valores. Você só pode atribuir o usuário ou ativo atribuído ao contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de contratos** > **Contrato** > **Tudo**.
2. Selecione um contrato com um usuário ou ativo atribuído.
3. Na lista relacionada **Cartão de taxa de contrato**, clique em **Novo**.
4. Especifique uma **Data de início**.
   Para que os cálculos financeiros funcionem, a data não pode ser anterior à data de início do contrato.
5. Clique com o botão direito na barra do cabeçalho e clique em **Salvar**.
6. Na lista relacionada **Ativo Coberto** ou **Usuários da Tabela de valores**clique em **Novo**.
7. Selecione o **Ativo** ou **Usuário** atribuído ao contrato.
   Somente ativos e usuários associados ao contrato primário são listados.
8. Especificar uma **Data Adicionada**.
9. Clique em **Enviar**.

Configurar geração de despesa da tabela de valores

Depois que ativos ou usuários são adicionados à tabela de valores, você pode usar o campo **Distribuir custo** na seção Financeiro do contrato para gerar despesas de tabela de valores.

Antes de Iniciar

Função necessária: financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procedimento

1. Navegar até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
2. Selecione o contrato para gerar despesas.
3. Na lista relacionada **Tabela de valores do contrato**, selecione uma tabela de valores.
4. Em **Distribuir custo**, selecione uma das seguintes opções para distribuir o valor listado em **Custo base**.

Opção	Descrição
Divida as linhas de despesa igualmente entre os ativos	Selecione **Alocar e distribuir custo por ativo**. Por exemplo, com um **Custo base** de US$ 100 e dois ativos, são criadas duas linhas de despesa de US$ 50.
Divida as linhas de despesa entre ativos com base no valor do ativo	Selecione **Alocar e distribuir custo com base em valor:**. O campo **Valor** é exibido com as opções **Custo** e **Custo Residual.** O custo é derivado do campo **Custo** ou **Custo Residual** em um registro de ativo. Se houver vários ativos na tabela de valores, o custo ou custo

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	residual será distribuído com base no valor dos ativos. Por exemplo, se você selecionar a opção **Custo** com um **Custo base** de $100,00, um ativo no valor de US$ 70 e um ativo no valor de US$ 30, serão criadas duas linhas de despesa, uma de US$ 70 e uma de US$ 30.
Divida as linhas de despesa igualmente entre os usuários	Selecione **Alocar e distribuir custo por usuário**. Por exemplo, com um **Custo base** e dois usuários no contrato, duas linhas de despesas de $50 são criadas.
Aloque o custo para o contrato em vez dos ativos individuais	Selecione **Alocar custo a contrato**.

5. Clique em **Atualizar**.
   As expense lines são geradas automaticamente por um trabalho agendado para custos incorridos entre a **Data de início** da tabela de valores e a **Data de término**. O trabalho agendado, *Process FM Costs*, é executado na tabela Contrato [ast_contract] uma vez por dia. As linhas de despesas são geradas apenas a partir de contratos com o estado **Ativo** ou **Expirado**. Você pode gerar linhas de despesa para contratos expirados para rastrear despesas anteriores.

Tópicos relacionados

Ciclo de vida do contrato

Exibir linhas de despesa de contrato

Use a lista relacionada ou a guia **Linha de gasto** para exibir e auditar todas as despesas registradas para um determinado contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, financial_mgmt_user (somente IU principal e Hardware Asset Workspace), contract_manager (somente IU principal e Hardware Asset Workspace), sn_eam.enterprise_admin (somente Enterprise Asset Workspace) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (somente Enterprise Asset Workspace)

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Selecione a lista relacionada **Expense Lines** (IU principal) ou guia (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace).

Tradução automática

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

4. Selecione um registro de linha de gasto para exibir.
   Informações como detalhes da linha de gasto, custo total do contrato e valor atual do contrato são listadas.

Monitorar um contrato

Você pode monitorar contratos exibindo o histórico do contrato e criando relatórios do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset, contract_manager (IU principal e Hardware Asset Workspace somente), sn_eam.enterprise_admin (Enterprise Asset Workspace somente) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Enterprise Asset Workspace somente)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se forem feitas mudanças na data de início do contrato, data de término ou termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico do contrato. Isso é útil para fazer o acompanhamento de mudanças em um contrato e manter uma trilha de auditoria. Configure a lista relacionada ou guia **Histórico de contratos** para incluir colunas para criação e upgrade para que você possa ver facilmente quem editou o contrato.

Procedimento

1. Abra a lista de contratos usados na implantação.
   - Se você estiver usando a IU principal, navegue até **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.
   - Se você estiver usando o Hardware Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e selecione a guia **Todos os contratos**.
   - Se você estiver usando o Enterprise Asset Workspace, abra a exibição Gestão de contratos e leasing e selecione a guia **Todos os contratos**.
2. Selecione um contrato.
3. Exiba a lista relacionada **Histórico de contratos** (IU principal) ou a guia (Hardware Asset Workspace e Enterprise Asset Workspace) e execute uma das ações a seguir.
   - Se houver versões anteriores do contrato, clique em uma data na coluna **Início do contrato** para exibir uma versão.
   - Se uma versão anterior do contrato não existir, mude a **Data de início** ou a **Data de términ**odo contrato. Clique com o botão direito na barra do cabeçalho e clique em **Salvar**. Na lista relacionada **Histórico do contrato**, clique em uma data na coluna **Início do contrato** para visualizar a versão anterior.

Executar um relatório de contrato

Vários relatórios de contrato estão disponíveis para ajudar a rastrear e gerenciar contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: contract_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione um dos relatórios a seguir para executar.

Tradução automática

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

Relatórios de contrato

Relatório	Descrição
Contratos ativos por custo por unidade	Todos os contratos ativos agrupados em ordem crescente por custo médio por unidade.
Contratos ativos por custo vitalício	Todos os contratos ativos com uma tabela de valores associada, agrupados em ordem crescente por custo total. O custo total é medido do início do contrato até a data de execução do relatório.
Contratos ativos por custo mensal	Todos os contratos ativos agrupados em ordem crescente por custo por mês.
Contratos ativos por fornecedor	Todos os contratos ativos em ordem alfabética por fornecedor.
Contratos ativos por custo anual	Todos os contratos ativos agrupados em ordem crescente por custo por ano.
Todos os contratos por estado	Contratos agrupados por estado, como **Rascunho**, **Ativo**ou **Expirado**, em formato de gráfico de barras
Contratos de ativos por tipo	Todos os contratos ativos para ativos agrupados por tipo, em formato de gráfico de pizza.
Lista de Contratos de Ativos	Todos os contratos ativos para ativos por número de contrato.
Despesas de contrato por tipo	Total de despesas de contrato por tipo, como leasing, manutenção ou garantia, em formato de gráfico de barras.
Despesas de contrato por fornecedor	Custos totais de todos os contratos associados a um fornecedor específico, em formato de gráfico de barras.
Relatório de pipeline de contrato	Todos os contratos com estado **Rascunho**, **Ativo**ou **Expirado** e um subestado **Aguardando Revisão** ou **Em Revisão**, no formato de gráfico de barras.
Contratos expirando	Todos os contratos que expiram nos próximos 90 dias.

Tradução automática

Definições de verificação de condição

As definições de verificação de condição permitem que você defina condições lógicas que indicam quando alterar o valor de um campo em um registro.

Um trabalho agendado, chamado `Contract Compliance Checks` em **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**, avalia essas definições de verificação de condição diariamente executando o verificador de condição. Quando esse trabalho é executado, a inclusão de script ConditionChecks é acionada, executando as Definições de verificação de condição. Use este verificador de condição para verificar as datas de início e término e para definir níveis de expiração para contratos.

Por exemplo, um contrato tem a data de início de 1º de março. Quando o verificador de condição é executado em 1º de março, ele verifica se o **Subestado** do contrato está **Aprovado** e define o **Estado** do contrato como **Ativo** com base no campo **Data de início**.

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

O verificador de condição diário define o nível de expiração adequado para contratos ativos com base na **Data de término** do contrato. O nível de vencimento pode ser exibido na lista Contratos. Saber o nível de expiração pode ajudar os gerentes de contrato a renovar ou estender um contrato antes que ele expire.

Definir uma verificação de condição

Você pode definir uma verificação de condição para alterar valores em um contrato quando o *Contract Compliance Checks* tarefa agendada é executado a cada noite.

Antes de Iniciar
Função necessária: contract_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Administração** > **Definições de Verificação de Condição**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de definições de verificação de condição

Campo	Descrição
Tabela	A tabela à qual a condição se aplica. Para uma definição de verificação de contrato, selecione **Contrato [ast.contract]**.
Categoria	A categoria da verificação de condição. Selecione **Contrato** ou **Nenhum**. A categoria é usada para organizar informações e emissão de relatórios.
Campo de condição	O campo a ser atualizado, normalmente **Nível de expiração** ou **Estado**.
Nome do evento	O nome do evento a ser acionado quando esta condição muda o valor do campo. Crie um nome usando esta sintaxe: <table_name>.<condition_field>, por exemplo, contract.validation.
Ordem	A ordem na qual as condições são avaliadas.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada a **Condições** é exibida.
5. Na lista relacionada **Condições**, clique em **Novo**.
6. Preencha o formulário.

Campos de condições

Campo	Descrição
Nome	O valor para o qual o campo está definido, se as condições de expiração forem atendidas.
Checagem de condição	A verificação de condição associada.
Tabela	A tabela associada com a verificação de condição.
Nome do evento	O nome do evento que tem o gatilho ativado por esta condição.
Condição de expiração	A condição que deve ser verdadeira para o campo de **Verificação de condição** ser definido com este valor (o **Nome**).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Adicione quantas condições forem necessárias.
Estado de conformidade	Campo do sistema. Não use.
Ordem	A ordem na qual as condições são avaliadas. A primeira condição encontrada correspondente, em que a Condição de expiração é verdadeira, é usada e nenhuma outra é verificada.

7. Clique em **Enviar**.
   O formulário Verificações de condição é reaberto com a nova condição listada na lista relacionada.
8. **Opcional:** Continue adicionando condições conforme necessário, seguindo as etapas acima.

Separação de domínios e Gestão de contratos

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

Nível de suporte: Sem suporte

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

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Compras

Os gerentes de Compras podem usar o aplicativo ServiceNow® Compras para criar ordens de compra e obter itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.

Compras oferece a capacidade de executar as funções a seguir.

- Rastrear solicitações de catálogo de serviços
- Criar e gerenciar ordens de compra
- Criar e gerenciar ordens de transferência
- Receber ativos

Funções de Compras

O aplicativo Compras usa as funções a seguir.

Função	Contém as funções	Descrição
procurement_admin	procurement_user	Pode criar ordens de compra sem uma solicitação. Pode exibir solicitações e itens solicitados. Pode exibir ordens de

Tradução automática

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

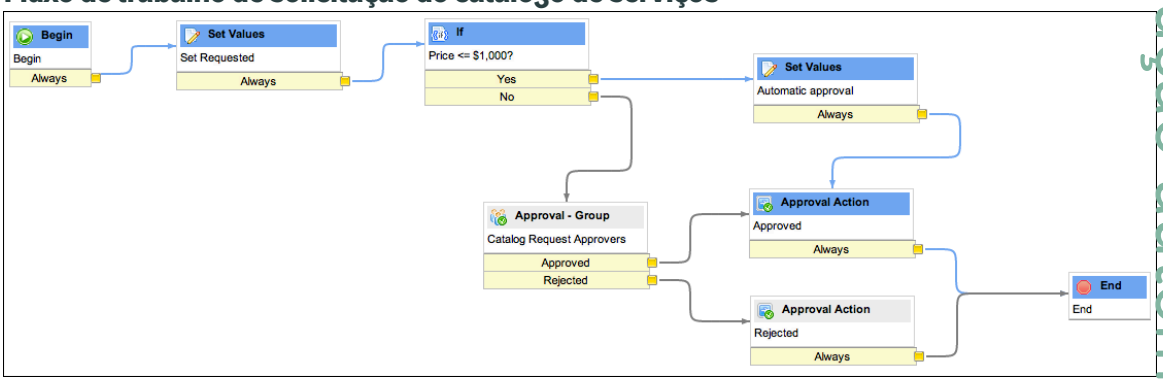
Função	Contém as funções	Descrição
		transferência. Pode criar uma ordem de compra ou ordem de transferência ao fornecer itens para uma solicitação. Pode exibir o catálogo do fornecedor. Pode atualizar, adicionar, excluir e reorganizar medidores no módulo de Visão Geral de Compras.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Pode criar ordens de compra sem uma solicitação. Pode exibir solicitações e itens solicitados. Pode exibir ordens de transferência. Pode criar uma ordem de compra ou ordem de transferência ao fornecer itens para uma solicitação. Pode exibir o catálogo do fornecedor. Pode exibir e atualizar medidores no módulo de Visão Geral de Compras.

Fluxos de trabalho de compras

Compras usam os seguintes fluxos de trabalho.

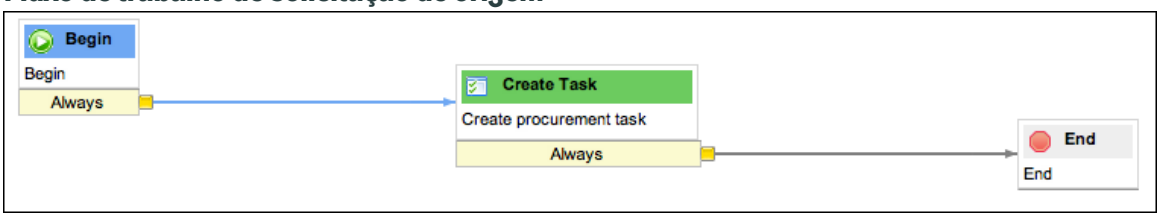
- No fluxo de trabalho de solicitação do catálogo de serviços, os itens solicitados do catálogo de serviços que custam mais de mil dólares precisam de aprovação.

Fluxo de trabalho de solicitação do catálogo de serviços



- No fluxo de trabalho de Solicitação de Origem, as tarefas de catálogo são criadas para que um gerente de aquisições possa originar o item criando uma ordem de transferência ou ordem de compra.

Fluxo de trabalho de solicitação de origem



Esses fluxos de trabalho são fornecidos no sistema de base. Você pode editar esses fluxos de trabalho no Editor gráfico de fluxo de trabalho ou criar um fluxo de trabalho para melhor atender às necessidades de aquisições da sua organização.

Tópicos relacionados

Workflows

Tradução automática

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

Usar o Módulo de visão geral de Compras

Use os medidores na página inicial Visão Geral de Compras para ajudar você a rastrear e gerenciar solicitações, ordens de compra e outros aspectos importantes do processo do Aquisições.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Visão geral**.
2. Clique nos elementos dos medidores para obter mais informações.

Example

Por exemplo, clique em um número de solicitação para exibir o registro da solicitação.

Ativação do Compras

Você pode ativar o plug-in Compras que fornece os principais recursos de aquisição.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin, procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Compras (com.snc.procurement) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Compras

Vários tipos de componentes são instalados com Compras.

Os dados de demonstração estão disponíveis com Compras. Os dados de demonstração fornecem solicitações de amostra, ordens de compra, itens de linha de ordem de compra e recebimento de guias.

Regras de negócios instaladas com Procurement

O plug-in Compras adiciona as seguintes regras de negócios.

Tradução automática

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

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Ajustar quantidade restante	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Calcula a quantidade restante de itens solicitados em itens de linha de uma ordem de compra, subtraindo o valor recebido do valor solicitado.
A solicitação pode ser originada	Solicitação [sc_request]	Verifica se uma solicitação pode ser originada.
Cancelar Ordens do Procurement	Solicitação [sc_request]	Cancela todas as ordens de compra não recebidas e linhas de ordem de transferência não expedidas associadas aos itens da solicitação se o estado da solicitação mudar para **Encerrado Cancelado**.
Verifique se o item de solicitação é fornecido	Item Solicitado [sc_req_item]	Define o campo **Origem** na solicitação primária como **verdadeiro** se todos os itens solicitados tiverem sido originados.
Verifique se a solicitação pode ser fornecida	Item solicitado [sc_req_item]	Verifica se a solicitação associada a um item solicitado pode ser originada (obtida de uma ordem de transferência ou criando uma ordem de compra para um fornecedor).
Criar Ativos	Linha da Guia de Recebimento [proc_rec_slip_item]	Se o item de linha da ordem de compra estiver disponível, criará os ativos para uma linha de guia de recebimento quando os ativos de linha da guia forem recebidos.
Manipular estados de distribuição e remoção de ativos	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Gerencia itens de linha de ordem de compra se eles forem cancelados ou recebidos. Se uma linha de ordem de compra for cancelada, esta regra de negócios excluirá todos os ativos criados anteriormente. Esta regra de negócios também verifica o status de outras linhas de ordem de compra que compartilham a mesma ordem de compra e, se necessário, atualiza o status da ordem de compra. Por exemplo, quando a última linha da ordem de compra é recebida, o status da ordem de compra muda para **Recebido**.
Redirecionar TOL para TO-Compras existente	Linha da ordem de transferência [alm_transfer_order_line]	Anexa uma linha de ordem de transferência a uma ordem de transferência existente caso ela não esteja na fase **Rascunho** e tiver os mesmos valores **Do depósito** e **Para o depósito** da linha da ordem de transferência.
Mudanças nos custos de envio	Ordem de Compra [proc_po]	Recalcula o custo total da ordem de compra se a taxa de envio for alterada.
Estado da mudança	Linha da ordem de transferência	Marca o item solicitado como **Recebido** se o estado da linha da ordem de transferência associada for alterado para **Recebido**.

Tradução automática

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

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[alm_transfer_order_line]	
Estado da mudança	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Define a hora em que o item de linha da ordem de compra é solicitado e atualiza o item solicitado original quando o item de linha da ordem de compra é recebido.
Estado da mudança da OC	Ordem de Compra [proc_po]	Altera o status do item de linha da ordem de compra quando o status da ordem de compra associada muda.
Custo total	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Calcula o custo total do pedido com base no custo de itens individuais e na quantidade solicitada. Quando você recebe um item de linha de ordem de compra, essa regra de negócios também executa as etapas a seguir. • Preenche o campo **Preço de lista** com o valor do campo **Custo**, a menos que você insira um valor diferente. • Calcula o valor do campo **Preço de lista total**, multiplicando os valores de **Preço de lista** e **Quantidade solicitada**.
Atualizar data de entrega esperada para a OC	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Define a **Data de entrega esperada** para ordens de compra até a linha de ordem de compra mais recente **Data de entrega esperada**.
Atualizar data de entrega esperada para OCs	Ordem de Compra [proc_po]	Define a **Data de entrega esperada** das linhas da ordem de compra associada à **Data de entrega esperada** da ordem de compra se pelo menos uma das condições a seguir for verdadeira. • A linha da ordem de compra não tem data de entrega esperada. • A data de entrega esperada da linha do pedido de compra é posterior à data de entrega esperada do pedido de compra. • A data de entrega esperada da linha do pedido de compra é a mesma que a data de entrega anterior do pedido de compra.
Atualizar Data do Pedido	Ordem de Compra [proc_po]	Define o campo **Data do pedido** para a data e hora em que o status da ordem de compra está definido para **Pedido**.
Atualizar OC	Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Atualiza a ordem de compra se o custo de qualquer item de linha da ordem de compra for alterado.

Tradução automática

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

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualizar linha de ordem de compra	Linha da guia de recebimento [proc_rec_slip_item]	Atualiza o campo **Quantidade recebida** no item de linha da ordem de compra associada quando um item da guia de recebimento é recebido.
Atualizar IC do item da solicitação	Hardware [alm_hardware]	Define o campo Item de **configuração** na tarefa do catálogo e o item solicitado para o IC de hardware relacionado criado durante o processo de aquisições.

Tópicos relacionados

Regras de negócios

Client scripts instalados com Procurement

O plug-in Compras adiciona os seguintes scripts do cliente.

Client scripts	Tabela	Descrição
Ocultar item da solicitação se a solicitação não estiver vazia	Tarefa de catálogo [sc_task]	Exibe o **Item da solicitação** da tarefa e o valor **Solicitado para** do item se a tarefa estiver associada a um item solicitado e não diretamente a uma solicitação. Caso contrário, se a tarefa estiver associada a uma solicitação, o client scripts exibirá a **Solicitação** e o valor **Solicitado para**.
Linha de ordem de compra obrigatória	Linha da Guia de Recebimento [proc_rec_slip_item]	Altera o campo **Linha da ordem de compra** no formulário Linha da guia de recebimento para obrigatório se a guia de recebimento associada tiver uma ordem de compra listada.

Tópicos relacionados

Client scripts

Inclusões de script instaladas com Compras

O plug-in Compras adiciona a seguinte inclusão de script.

Script Include	Descrição
ProcurementUtils	Fornece utilitários para Compras.

Tabelas instaladas com Compras

O plug-in Compras adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Ordem de Compra [proc_po]	Armazena informações sobre itens solicitados, custo de itens solicitados e usuários que precisam dos itens para pedidos feitos a um fornecedor.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
	Nota: As funções asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager podem acessar somente os relatórios. Você deve ativar o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) para as funções contract_manager e inventory_admin.
Itens de linha da ordem de compra [proc_po_item]	Armazena informações sobre itens e quantidades solicitadas em ordens de compra. **Nota:** As funções asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager podem acessar somente os relatórios. Você deve ativar o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) para as funções contract_manager e inventory_admin.
Guia de Recebimento [proc_rec_slip]	Armazena informações de recebimento de itens solicitados com uma ordem de compra. Pode fazer referência a várias linhas de guia de recebimento.
Linhas de guia de recebimento. [proc_rec_slip_item]	Armazena informações de recebimento de itens solicitados em uma linha de ordem de compra específica, como os itens solicitados, a quantidade solicitada e quem os solicitou.

Funções do usuário instaladas com Compras

O plug-in Compras adiciona as seguintes funções do usuário.

Função	Contém as funções	Descrição
procurement_admin	procurement_user	Pode criar ordens de compra sem uma solicitação. Pode exibir solicitações e itens solicitados. Pode exibir ordens de transferência. Pode criar uma ordem de compra ou ordem de transferência ao fornecer itens para uma solicitação. Pode exibir o catálogo do fornecedor. Pode atualizar, adicionar, excluir e reorganizar medidores no módulo de Visão Geral de Compras.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Pode criar ordens de compra sem uma solicitação. Pode exibir solicitações e itens solicitados. Pode exibir ordens de transferência. Pode criar uma ordem de compra ou ordem de transferência ao fornecer itens para uma solicitação. Pode exibir o catálogo do fornecedor. Pode exibir e atualizar medidores no módulo de Visão Geral de Compras.

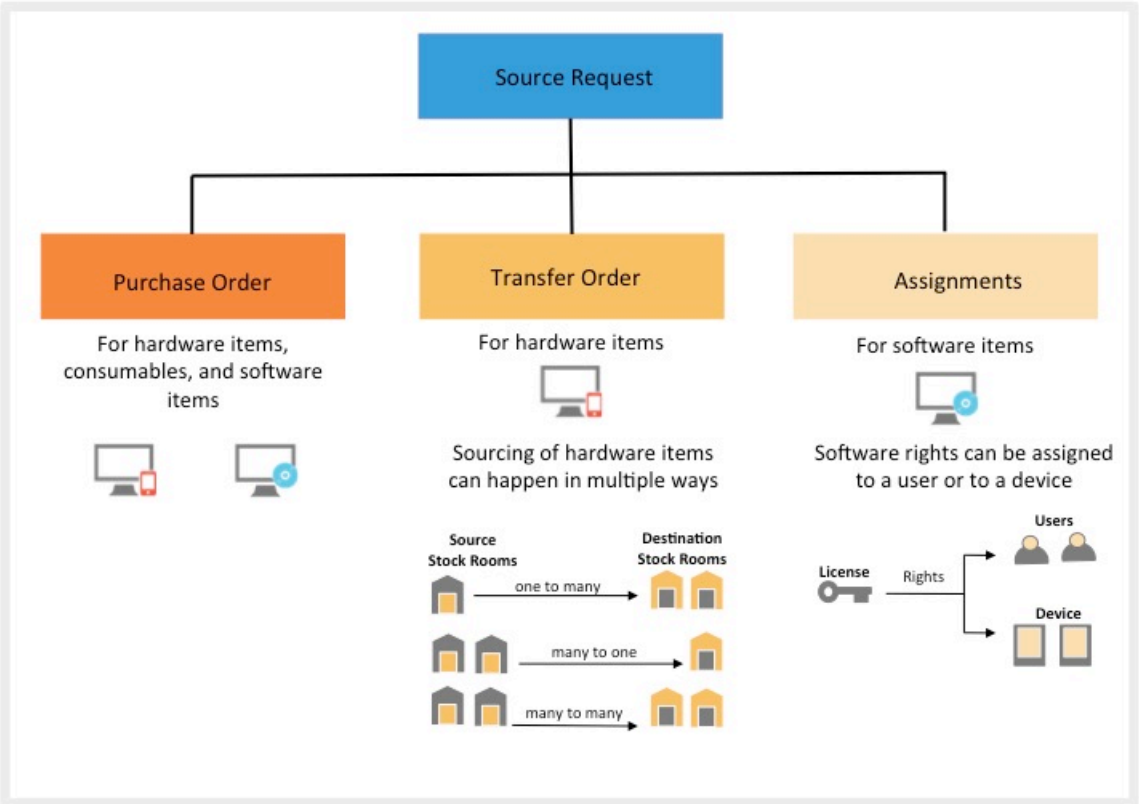
Fornecimento de itens em uma solicitação do catálogo de serviços

Uma solicitação do catálogo de serviços pode conter vários itens que devem ser fornecidos.

Tradução automática

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

Métodos de fornecimento de itens solicitados



Nota:
Somente itens com um modelo atribuído podem ser obtidos. Você não pode fornecer pacotes.

Como fornecer itens solicitados de depósitos locais

Você pode usar os ativos disponíveis no depósito local do solicitante para atender a uma solicitação do catálogo de serviços. Os ativos que estão em estoque são reservados e uma tarefa de execução é criada para originar e atender à solicitação.

Como fornecer itens solicitados de outros depósitos

Quando os itens solicitados não estão em estoque, você pode criar uma ordem de compra para entregar os itens de outros depósitos de origem ao depósito local. Você pode solicitar vários itens em uma ordem de compra.

Depois de criar uma ordem de compra, você pode criar ativos de hardware e reservá-los para o solicitante antes ou depois de receber os itens solicitados. Você não pode criar ou atribuir licenças de software ao solicitante antes de receber as licenças de software.

Como fornecer itens de hardware solicitados

Você pode fornecer itens de hardware solicitados criando uma ordem de transferência. Você pode transferir ativos de hardware de um depósito de origem para vários depósitos de destino.

Quando um depósito de origem não tem itens suficientes em estoque, você pode especificar vários depósitos de origem na ordem de transferência para que os itens de hardware possam ser transferidos para os depósitos de destino.

Tradução automática

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

Importante:
Se a aplicação Gestão de serviços de campo também estiver ativada na sua instância ServiceNow, um fluxo de trabalho nesta aplicação processará as ordens de transferência. Para obter mais informações, consulte Move an asset through the transfer process .

Fornecimento de licenças de software solicitadas

Para fornecer uma licença de software solicitada, você deve atribuir os direitos da licença de software a um usuário ou dispositivo para que eles estejam autorizados a usar o software.

Tópicos relacionados

Como gerenciar ordens de transferência

Rastrear uma solicitação do catálogo de serviços

Modelos

Modelos combinados

Criar uma ordem de compra a partir de uma solicitação

Você pode criar uma ordem de compra diretamente a partir de uma solicitação. Isso permite que os gerentes de aquisições obtenham itens e atendam às solicitações do Catálogo de serviços. Você pode criar várias ordens de compras em uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Solicitações**.
2. Selecione o **Número** de uma solicitação que foi aprovada, mas não originada.
   Observe as colunas **Estado** da solicitação e **Origem**.
3. Na lista relacionada **Tarefas do catálogo**, selecione um número de Itens de solicitação de fornecimento.
4. Selecione **Solicitação de fornecimento**.
   A tela Solicitação de Origem é exibida com uma lista de todos os itens solicitados.
5. Selecione **Comprar** na seção do item solicitado.
6. Na lista **Fornecedor**, selecione o fornecedor do qual o item ou itens solicitados devem ser entregues.
7. Verifique se o campo **Fora de estoque** está definido como **falso**.
   Se o fornecedor não tiver estoque, o valor do campo será **verdadeiro**.
8. No campo **Quantidade**, especifique a quantidade que você deseja solicitar.
9. Na lista **Estoque de destino**, selecione o destino ao qual o item ou itens solicitados devem ser entregues.
10. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Consolidar OC** para combinar os itens listados com as ordens de compra existentes.

    (Optional) Quando você verifica Consolidar Ordens de Compra, todos os itens originados do mesmo fornecedor na mesma solicitação são colocados na mesma ordem de compra. Quando você seleciona um fornecedor, o sistema pesquisa automaticamente as ordens de compra que foram criadas para a mesma solicitação, têm o mesmo **Fornecedor** selecionado e têm o status **Solicitado.** Se o sistema encontrar uma correspondência, todos os itens serão colocados no mesmo pedido de compra e poderão ser pedidos juntos. Se o sistema não encontrar uma correspondência, será criada uma nova ordem de compra.

Tradução automática

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

Por exemplo, se você estiver comprando 25 telefones da Apple e já existir uma ordem de compra em aberto para a Apple , os 25 telefones serão adicionados à ordem de compra em aberto. Se não houver ordens de compra em aberto para os fornecedores selecionados, novas ordens de compra serão criadas. Os itens encomendados do mesmo fornecedor são agrupados. Itens diferentes são mostrados em linhas separadas na ordem de compra.

11. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A ordem de compra foi criada.
- Na solicitação, a caixa de seleção **Origem** é marcada.

Crie uma ordem de transferência a partir de uma solicitação

Você pode criar uma ordem de transferência diretamente de uma solicitação para obter itens de hardware e consumíveis dos depósitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Importante:
Se a aplicação Gestão de serviços de campo também estiver ativada na sua instância ServiceNow, um fluxo de trabalho nesta aplicação processará as ordens de transferência. Para obter mais informações, consulte Move an asset through the transfer process .

Procedimento

1. Exibir solicitações de aquisições.
2. Selecione uma solicitação que foi aprovada, mas não originada.
   Observe as colunas **Estado** da solicitação e **Origem**.
3. Na lista relacionada **Tarefas do catálogo**, selecione uma tarefa de fornecimento.
4. Selecione **Solicitação de fornecimento**.
   A pagina Solicitação de origem ou Fornecimento aparece com uma lista de todos os itens solicitados.
5. Criar uma ordem de transferência.
6. **Opcional:** Na página Fornecimento do Hardware Asset Workspace, marque a caixa de seleção **Fornecer por meio do canal de distribuição** para obter os ativos dos canais de distribuição de entrada que oferecem suporte aos depósitos de destino.

Nota:
A caixa de seleção **Fornecer por meio do canal de distribuição** que permite obter por meio de um canal de distribuição para Pedidos de transferência aparece somente no Hardware Asset Workspace. Sua preferência de marcar ou desmarcar esta caixa de seleção é salva e mostrada quando você abre a página Fornecimento novamente.

Você pode associar o local do solicitante como um local de serviço a vários depósitos para melhor cobertura do local. Além disso, esses depósitos podem ser associados a vários depósitos de entrada ou canais de distribuição para transferência otimizada de ativos entre os depósitos. Os canais de distribuição permitem que você obtenha os ativos

Tradução automática

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

dos depósitos de sua preferência para fornecimento com base na classificação fornecida aos depósitos.

Para obter mais informações, consulte Associate a stockroom with service locations e Link stockrooms into a distribution channel.

7. Na lista **Depósito de origem**, selecione um depósito do qual o item de hardware deve ser obtido.

   Nota:
   No Hardware Asset Workspace, a lista Depósito de origem mostra somente os canais de distribuição de entrada dos depósitos que oferecem suporte ao local do solicitante nas seguintes condições:

   a. Quando você seleciona a opção **Origem por meio do canal de distribuição**.

   b. Quando os canais de distribuição de entrada são adicionados aos depósitos que oferecem suporte ao local do solicitante.

8. No campo **Transferir quantidade**, especifique a quantidade que você deseja solicitar.
   A coluna **Em estoque** exibe o estoque total disponível com o depósito de origem selecionado.

9. Na lista **Estoque de destino**, selecione o destino ao qual o item ou itens solicitados devem ser entregues.

   Nota:
   No Hardware Asset Workspace, a lista Depósito de destino mostra somente o depósito que oferece suporte ao local do solicitante nas seguintes condições:

   a. Quando você seleciona a opção **Origem por meio do canal de distribuição**.

   b. Quando o local do solicitante é adicionado como um local de serviço de um ou mais depósitos.

10. Selecione **Enviar**.
    Uma ordem de transferência é criada para mover o item ou itens do **Depósito de origem** para o **Depósito de destino**. Quando você exibe a solicitação, a caixa de seleção **Origem** é marcada.

Tópicos relacionados

Como gerenciar ordens de transferência

Solicitações de origem de depósitos locais

Obtenha visibilidade dos depósitos locais no momento das solicitações de fornecimento.

Antes de Iniciar

Você pode originar uma solicitação usando ativos do depósito local do solicitante. Se o estoque estiver disponível no depósito local, o ativo será reservado e seguirá a tarefa de execução para originar a solicitação. Se o local do solicitante for compatível com outro depósito como parte dos locais de serviço, o ativo também poderá ser obtido desse depósito. Se o estoque no depósito local não estiver disponível, você poderá transferir os ativos de outros depósitos ou criar uma ordem de compra.

A aplicação Workflow Studio é usada para criar o subfluxo de Estoque local de ativo para guiá-lo pelo processo de uso de ativos do depósito local para originar sua solicitação. Conforme o subfluxo o conduz pelas várias fases, os detalhes do ativo são atualizados automaticamente. Você pode abrir o subfluxo de Estoque local de ativo para exibir o status das fases no subfluxo.

Nota:
Use tabelas de decisão para personalizar o subfluxo de estoque local de ativo. Para obter mais detalhes, consulte Personalização de fluxo do Gestão de ativos de hardware - HAM.

Tradução automática

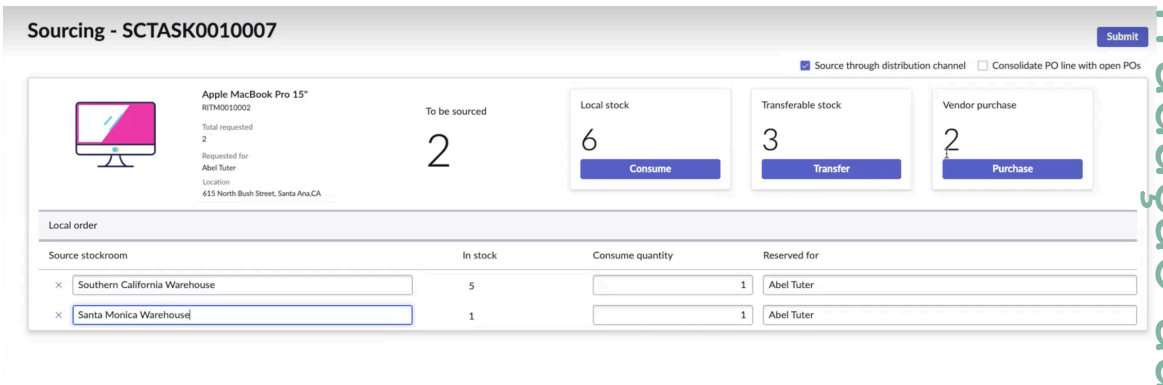
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Função necessária:

- procurement_user ou procurement_admin
- inventory_user ou inventory_admin

Procedimento

1. Faça login com credenciais para a função procurement_user ou procurement_admin.
2. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** e selecione **Hardware**.
3. Selecione o item de hardware que você deseja fornecer e clique em **Solicitar agora**
   Sua solicitação é enviada e o layout do formulário Status do pedido é exibido.
4. Selecione o número da solicitação.
5. No layout de formulário Solicitação, selecione a lista relacionada **Tarefas do catálogo** para exibir a tarefa de fornecimento da solicitação.
6. Selecione a tarefa de fornecimento e selecione **Origem da solicitação**.



O formulário de fornecimento mostra os seguintes detalhes da solicitação de fornecimento de hardware:

- Total solicitado: quantidade de hardware solicitada
- Solicitado para: nome da pessoa para quem o hardware é solicitado
- Local: o local onde o hardware deve ser implantado

7. Selecione **Consumir** para obter o estoque disponível do depósito local e do depósito que oferece suporte ao seu local.
   Se o estoque não estiver disponível no depósito local e no estoque que dá suporte ao seu local, selecione **Transferir** ou **Comprar** para obter a solicitação por meio de uma ordem de transferência ou ordem de compra. Se você criar uma ordem de transferência e quiser que o depósito local seja incluído na lista de depósitos à sua escolha, o administrador precisará ativar a propriedade glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer.
8. Selecione **Depósito de origem** para selecionar o depósito de onde você deseja obter os ativos.
   Se o seu local estiver associado a um depósito como um local de serviço, você poderá obter desse depósito junto com o depósito local. Os recursos de local de serviço permitem que um único depósito ofereça suporte a vários locais e consuma o estoque local com eficiência. Para obter mais informações sobre locais de serviço, consulte Associate a stockroom with service locations .

   Se a tarefa Selecionar ativo estiver ativada para o depósito de origem, a tarefa será adicionada aos fluxos de Solicitação de atualização de ativos de hardware e Solicitação de ativos de hardware.

Tradução automática

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

9. No campo **Quantidade de consumo**, especifique a quantidade de ativos que você deseja consumir do depósito selecionado.
10. Selecione **Reservado para** para especificar um usuário para o qual você deseja originar a solicitação.
11. Para obter de vários depósitos, repita as etapas 7 - 9.
12. Selecione **Enviar**.
    Uma tarefa de ativo de consumo é criada. Os ativos são selecionados no depósito e reservados para o usuário selecionado na lista **Reservado para**. O estado do ativo selecionado é movido para em estoque e o subestado para reservado.
13. Faça login com credenciais para a função inventory_admin ou inventory_user.
14. Selecione a lista relacionada **Itens solicitados** e selecione o item da solicitação.
15. Selecione a lista relacionada **Tarefas de ativo** e, em seguida, clique em uma tarefa para selecionar e atribuir um ativo à tarefa de fornecimento.
    O layout do formulário de Tarefa de ativo de consumo é exibido no módulo Tarefas de ativo. Com base no tipo de ativo (hardware ou consumível) que está sendo originado, os campos no layout do formulário são diferentes. O módulo Tarefas de ativos lista todos os registros de tarefa de ativo.
16. Faça as mudanças necessárias e feche a tarefa quando terminar.
    - Para ativos de hardware: os ativos são automaticamente atribuídos às tarefas de fornecimento, mas você pode mudar um ativo selecionando a lista **Ativo**. Quando terminar, selecione **Tarefa de fechamento**.
    - Para ativos consumíveis: o modelo do ativo aparece no layout do formulário em vez do ativo. Selecione **Tarefa de fechamento** ou **Consumir e fechar**. Se você selecionar **Consumir e fechar**, o ativo reservado será automaticamente selecionado e atribuído ao usuário. Se você selecionar **Tarefa de fechamento**, será necessário ir para o layout do formulário Consumível e atribuir um ativo ao usuário manualmente.

Adicionar uma atribuição de uma solicitação

Você pode adicionar atribuições diretamente de uma solicitação de direitos de origem de licenças de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Solicitações**.
2. Selecione a solicitação que foi aprovada, mas não originada.
   Observe as colunas **Estado** da solicitação e **Origem**.
3. Na lista relacionada **Tarefas do catálogo**, selecione um número.
4. Selecione **Solicitação de fornecimento**.
5. Selecione **Adicionar atribuições** na seção do item de software solicitado.
6. Na lista **Nome** da Licença, selecione uma licença da qual os direitos do software devem ser obtidos.
   A coluna **Direitos disponíveis** exibe o total de direitos disponíveis com a licença selecionada.
7. No campo **Direitos**, especifique os direitos que você deseja atribuir.
8. Na lista **Tipo**, selecione se deseja atribuir os direitos a um usuário ou dispositivo.
9. Na lista **Atribuído\Alocado**, selecione o usuário ou dispositivo ao qual o item solicitado deve ser atribuído.

Tradução automática

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

10. Selecione **Enviar**.
    Uma atribuição é criada para atribuir direitos do local do **Nome** da Licença ao usuário ou dispositivo **Atribuído\Alocado.** Quando você exibe a solicitação, a caixa de seleção **Origem** é marcada.
11. Execute o contador para verificar se você está em conformidade.
    Você será solicitado a executar o contador de software se o Gestão de ativos de software estiver ativo.
12. Selecione **OK**.
    Para auditoria, a lista relacionada **Licenças atribuídas** no formulário de Solicitação fornecerá os detalhes de todas as atribuições feitas como parte desta solicitação.

Gestão de pedidos de aquisição de Compras para ativos

Informações precisas da ordem de compra são importantes para rastreamento, recebimento e emissão de relatórios de faturas na plataforma ServiceNow.

O aplicativo Compras permite que os usuários com uma função de aquisições apropriada gerenciem informações de pedido de compras para ativos. Ele também fornece acesso direto às solicitações do catálogo de serviços. Você pode criar ordens de compra e pedidos de transferência diretamente dos pedidos.

Antes de usar o aplicativo Compras, crie grupos de atribuição para tarefas de catálogo. Grupos de atribuição são conjuntos de usuários, filtrados por local, que podem executar tarefas de catálogo.

Tópicos relacionados

Gerenciar ordens de transferência

Criar um grupo

Rastrear uma solicitação do catálogo de serviços

O aplicativo Compras permite que você rastreie uma solicitação solicitada no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário faz um pedido do catálogo de serviços, um registro de solicitação é criado para rastrear o pedido. Cada item solicitado se torna um item solicitado listado no registro de solicitação. Por exemplo, uma única solicitação para um laptop, dois monitores e um teclado cria os registros a seguir.

Solicitar REQ0000001: 4 itens

- Item solicitado RITM0000001: 1 laptop
- Item solicitado RITM0000002: 2 monitores
- Item solicitado RITM0000003: 1 teclado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Solicitações**.
2. Clique em um **Número** de solicitação.
   A lista relacionada **Itens solicitados** exibe os itens que foram solicitados. Você pode exibir o item solicitado ou exibir **Ordens de Compra**, **Pedidos de transferência**e **Atribuições** associadas em outras listas relacionadas. Uma tarefa de catálogo é gerada automaticamente para cada item solicitado para identificar a origem do item, se ele deve ser comprado ou transferido de um depósito.

Tradução automática

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

Cancelar uma solicitação do catálogo de serviços

Você pode cancelar uma solicitação do catálogo de serviços se, por exemplo, o item não for mais necessário ou a solicitação não tiver sido aprovada.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin, procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação do catálogo de serviços é cancelada, as seguintes ações ocorrem automaticamente.

- As ordens de compra associadas que não foram recebidas são canceladas.
- Todas as tarefas de aquisições foram canceladas.
- As ordens de transferência associadas serão canceladas se todas as linhas da ordem de transferência relacionadas à ordem de transferência também estiverem associadas à solicitação do catálogo de serviços e as linhas da ordem de transferência tiverem sido canceladas. Se a ordem de transferência contiver linhas de ordem de transferência não relacionadas à solicitação do catálogo de serviços e essas linhas não tiverem sido canceladas, a ordem de transferência não será cancelada.

As linhas de ordem de transferência associadas que estão nas **fases Em trânsito** ou **Entregue** não são canceladas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Solicitações**.
2. Clique em um **Número** de solicitação.
3. Clique em **Cancelar Solicitação**.

Exibir e editar uma tarefa de catálogo

Tarefas de catálogo são usadas para fornecer itens e atender a solicitações. Você pode exibir e editar tarefas de catálogo a partir de uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma solicitação precisar de aprovação, uma tarefa de catálogo será criada automaticamente quando a solicitação for aprovada. Se uma solicitação não precisar de aprovação, uma tarefa de catálogo será criada automaticamente quando a solicitação for criada.

Nota:
Se uma solicitação contiver um item solicitado e o item não tiver nenhum modelo especificado, uma tarefa de catálogo não será criada automaticamente. Se uma solicitação tiver vários itens solicitados e somente alguns deles tiverem um modelo especificado, as tarefas do catálogo serão criadas automaticamente, mas somente para os itens solicitados com um modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Tarefas**.
2. Abra uma tarefa de catálogo.
3. Edite os campos conforme necessário.

Tradução automática

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

Campos de tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica a tarefa do catálogo.
Solicitação	O número da solicitação à qual a tarefa de catálogo está associada. As informações neste campo são derivadas do campo **Número** do formulário de Solicitação.
Item da solicitação	O número do item solicitado à qual a tarefa de catálogo está associada. As informações neste campo são derivadas do campo **Número** do formulário Item solicitado.
Solicitado para	O nome da pessoa para quem o item associado foi solicitado. As informações neste campo são derivadas do campo **Solicitação** ou **Item da solicitação**.
Prazo	A data em que a tarefa de catálogo deve ser concluída.
Item de configuração	O item de configuração associado ao **Item da solicitação**.
Aprovação	O status de aprovação da tarefa de catálogo: **Ainda não Solicitado**, **Solicitado**, **Aprovado**ou **Rejeitado**.
Estado	O estado atual da tarefa do catálogo: **Pendente**, **Aberto**, **Trabalho em Andamento**, **Encerrado Concluído**, **Encerrado Incompleto**ou **Encerrado Ignorado**.
Grupo de atribuição	O grupo do qual um indivíduo é selecionado para concluir a tarefa de catálogo.
Atribuído a	O indivíduo atribuído para concluir a tarefa de catálogo, selecionado do **grupo de atribuição**.
Lista de anotações de trabalho	A lista de usuários que receberão notificações por e-mail quando as anotações de trabalho na tarefa de catálogo forem atualizadas.
Descrição resumida	Uma breve descrição da tarefa do catálogo.
Descrição	Uma descrição detalhada da tarefa de catálogo.
Anotações de trabalho	Informações sobre como a tarefa de catálogo é resolvida.
Comentários adicionais	Informações adicionais sobre a tarefa de catálogo que podem ser úteis para outras pessoas saberem. Este é um campo visível para o cliente.

Tradução automática

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Modelos

Criar ordem de Compra

Criar ordem de Compra Ordens de compra especificam ativos para solicitar de um único fornecedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, uma organização pode criar uma ordem de compra para comprar 20 laptops ou 10 servidores. As informações sobre uma ordem de compra permitem o rastreamento físico e financeiro dos ativos solicitados.

Você também pode usar uma ordem de transferência se um ativo já pertencer a uma organização. Uma ordem de transferência é usada para transferir ativos internamente de um depósito para outro, em vez de comprar os ativos. Por exemplo, o depósito de uma empresa em Nova York tem cinco laptops necessários em Boston. Você cria uma ordem de transferência para mover os laptops do depósito de Nova York para o depósito de Boston.

Depois de criar uma ordem de compra, a **lista relacionada ao guia de recebimento** estará disponível no Formulário de pedido de compra. Uma guia de recebimento é criada manual ou automaticamente quando o item é recebido. A lista relacionada **Guia de recebimento** mostra todas as guias de recebimento relacionadas à ordem de compra. Depois que uma guia de recebimento é adicionada a uma ordem de compra, todos os campos no registro da ordem de compra se tornam somente leitura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de Ordem de compra

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica a ordem de compra.
Vencem em	A data em que o **Custo total** da ordem de compra deve ser pago.
Fornecedor	O fornecedor para o qual a ordem de compra foi emitida.
Enviar para	O depósito para o qual os itens da ordem de compra devem ser enviados. **Nota:** Este campo é obrigatório, mas não afeta a criação de requisições de software em Coupa.
Data da OC	A data em que a ordem de compra foi criada.
Status	O status da ordem de compra: **Cancelado**, **Pedido**, **Recebido**, **Solicitado**ou **Suspenso**.
Atribuído a	O usuário ao qual a ordem de compra foi atribuída.
Conta para	O local responsável pelo pagamento do **custo total da**ordem de compra.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da ordem de compra.
Seção geral	
Remessa	O método de entrega a ser usado ao enviar os itens na ordem de compra.
Termos	Os termos de pagamento da ordem de compra: **Crédito**, **Líquido por 30 dias**ou **Líquido por 90 dias**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Taxa de transporte	O valor que deve ser pago pelo método de entrega especificado no campo **Envio**.
Custo total	A soma de todos os custos do item na ordem de compra e os custos de envio.
Descrição	Uma descrição completa dos conteúdos da ordem de compra.
Seção de detalhes	
Solicitação inicial	O número de registro da solicitação que requer os itens na ordem de compra.
Solicitado por	O usuário que está solicitando os itens na ordem de compra. **Nota:** O ID ou o endereço de e-mail do usuário que está solicitando os itens na ordem de compra deve ser o mesmo em Coupa e na aplicação de ServiceNow Compras.
Solicitado(a)	A data em que o usuário no campo **Solicitado por** solicitou os itens na ordem de compra.
Pedido	A data e a hora em que o botão **Ordem** é clicado no Formulário de pedido de compra.
Entrega esperada	A data em que os itens associados à ordem de compra devem chegar ao depósito identificado no campo **Enviar para**. Este campo não pode ser editado quando a ordem de compra tem um **Status** de **Recebido** ou **Cancelado**. (Para obter mais informações sobre este campo, consulte Purchase order expected delivery date .)
Recebido	A data e a hora em que o status da ordem de compra foi alterado para **Recebido**.
Contrato	O número de registro do contrato com o fornecedor do qual os itens na ordem de compra são solicitados.
Departamento	O departamento responsável pelo pagamento da ordem de compra.
Número do orçamento	O número do orçamento relacionado à ordem de compra.
Conta do fornecedor	A conta do fornecedor relacionado à ordem de compra.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione itens de linha de ordem de compra para especificar o que você está solicitando deste fornecedor.

Tópicos relacionados

Gerenciar ordens de transferência

Criar ordem de Compra

Depois de salvar uma nova ordem de compra, você cria registros de item de linha de ordem de compra para especificar os itens individuais a serem solicitados.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Abrir uma ordem de compra.
3. Na lista relacionada **Itens de linha da ordem de compra**, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Campos de Itens de linha da ordem de compra

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica o item de linha da ordem de compra
Fornecedor	O fornecedor do qual este produto deve ser solicitado.
Modelo de Produto	O modelo do item de linha da ordem de compra.
Catálogo de produtos	A categoria do catálogo de produtos à qual o modelo de produto é atribuído. Por exemplo, **Hardware**, **Software**ou **Suprimentos**.
Número da peça	O número de identificação atribuído ao modelo do produto.
Grupo de métricas	Cada grupo de métricas tem um conjunto de métricas de licença que são específicas do fornecedor de software. **Nota:** Se você selecionar apenas um modelo de software no campo Modelo de produto, esse campo será exibido no formulário.
Métrica de licença	A métrica de licença para o grupo de licenças em relação ao qual a licença de software é contada quando a reconciliação é executada. As opções de métrica de licença mudam com base no campo **Grupo de métricas**. **Nota:** ○ Se você selecionar apenas um modelo de software no campo Modelo de produto, esse campo será exibido no formulário. ○ Se você escolher uma métrica de licença que não esteja disponível na Coupa, o valor da métrica de licença será padronizado como **cada**.
Linha de solicitação	O número de identificação do registro do item solicitado associado a este item de linha da ordem de compra.
Solicitado	A data e a hora em que este item de linha da ordem de compra foi solicitado.
Entrega esperada	A data em que o item de linha do pedido de compra deve chegar ao estoque identificado no campo **Enviar para** no registro do pedido de compra. Este campo é preenchido automaticamente com o valor no campo **Entrega esperada** no registro da ordem de compra. Este campo pode ser editado quando o **Status** do item de linha de uma ordem de compra é **Solicitado**. Para obter mais informações sobre este campo, consulte A linha da ordem de compra não tem data de entrega esperada..

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Recebido	A data e hora em que o status do item de linha de ordem de compra foi alterado para **Recebido**.
Ordem de Compra	O número de registro da ordem de compra associado a este item de linha da ordem de compra.
Direitos por pacote de licenças	Direitos associados a cada pacote adquirido para licenças CAL Microsoft Por Núcleo ou Microsoft Por Núcleo.
Número de pacotes	Número de pacotes para Microsoft Por Núcleo ou Microsoft Por Núcleo com licenças CAL.
Status	O status atual da ordem de compra: **Cancelado**, **Pedido**, **Entrega Pendente**, **Recebido**ou **Solicitado**.
Quantidade encomendada	O número de modelos de produto que foram solicitados.
Quantidade recebida	O número de modelos de produtos que foram enviados e recebidos. O fornecedor pode ter enviado várias remessas. A quantidade recebida pode ser maior ou menor que a quantidade **Encomendada**. Por exemplo, você pode ter solicitado cinco laptops, mas o fornecedor enviou seis.
Quantidade restante	O número de modelos de produto que ainda precisam ser recebidos para atender à quantidade **Encomendada**.
Preço de lista	O preço pelo qual o item é vendido, sem incluir descontos. Se o sistema criar a ordem de compra a partir do processo de solicitação do catálogo de serviços, o item de linha da ordem de compra herdará o preço de lista do item do catálogo do fornecedor associado. Se o item do catálogo do fornecedor não tiver um valor de preço de lista e você não tiver inserido um valor, este campo será preenchido automaticamente com o valor do campo **Custo**.
Custo	O custo de um único modelo de produto, incluindo descontos. Se o sistema criar a ordem de compra a partir do processo de pedido do catálogo de serviços, o item de linha do pedido de compra herdará o custo do item do catálogo do fornecedor associado **Preço do Fornecedor**.
Custo total	O custo de um único modelo de produto multiplicado pelo valor especificado em **Quantidade**.
Solicitação fora do catálogo	Marque esta caixa de seleção para criar uma requisição para um item que não está presente no catálogo de produtos da organização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Este campo não ficará visível no formulário se você não tiver publicado um perfil de integração de aquisição. Para obter mais informações, consulte Integração com aplicações de aquisição externas. ◦ Se você selecionar apenas um modelo de software no campo Modelo de produto, essa caixa de seleção será exibida no formulário. ◦ Se você selecionar um item no campo Catálogo de produtos, a caixa de seleção será desmarcada automaticamente. ◦ Se você não selecionou nenhum item no campo Catálogo de produtos, esta caixa de seleção será marcada automaticamente, o que indica que você está enviando uma solicitação fora do catálogo.
Pedido de estoque	Somente leitura e selecionado se a solicitação relacionada estiver usando o fluxo de trabalho de pedido de estoque em massa. **Nota:** Aparece para todos os itens de linha da ordem de compra quando o aplicativo Gestão de ativos de hardware é instalado da ServiceNow Store.
Descrição resumida	Algumas palavras ou frase curta descrevendo o item de linha da ordem de compra.

5. Clique em **Enviar**.
   A ordem de compra é reaberta com o item de linha listado. A ordem de compra e o item de linha estão no status **Solicitado.**
6. **Opcional:** Continue adicionando itens de linha de ordem de compra para este fornecedor, conforme necessário.
7. Depois de iniciar o pedido com o fornecedor e estar pronto para mostrar que o pedido foi feito, clique em **Pedido**.
   O status da ordem de compra e os itens de linha mudam para **Solicitado**.

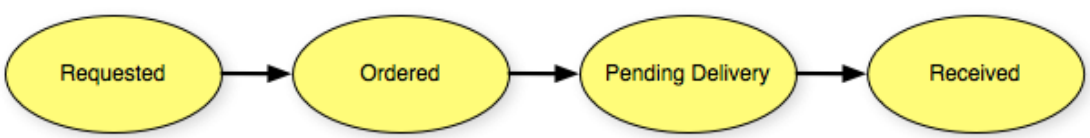
Tópicos relacionados

Itens do catálogo do fornecedor

Ordens de compra

As ordens de compra seguem um ciclo de vida específico. O campo **Status** no registro da ordem de compra é sempre somente leitura.

Ordens de compra



Tradução automática

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

Ciclo de vida do status

Status	Descrição
Solicitado	O status é **Solicitado** ao criar uma ordem de compra.
Solicitado	O status muda para **Solicitado** quando você adiciona itens de linha de ordem de compra e clica em **Pedido**.
Entrega pendente	Quando você cria ativos antes de recebê-los como um item de linha de ordem de compra, o status das ordens de compra e dos itens de linha da ordem de compra é alterado para **Entrega pendente**.
Recebido	Quando os ativos solicitados chegam ao depósito especificado e você clica em **Receber**, o status das ordens de compra e dos itens de linha da ordem de compra muda para **Recebido**.
Cancelado	Você pode cancelar uma ordem de compra, se o seu estado é **Solicitado**, **Pedido**ou **Entrega Pendente**. Para obter mais informações, consulte Cancelar uma ordem de compra.

A linha da ordem de compra não tem data de entrega esperada.

O registro da ordem de compra e o registro do item de linha da ordem de compra contêm o campo Data de **entrega esperada.**

O campo **Entrega esperada** pode ser editado em ambos os registros. Editar o campo em um registro pode alterar o campo no outro registro.

- Se você adicionar uma data de entrega esperada à ordem de compra e o campo da data de entrega esperada no item de linha da ordem de compra estiver em branco, a data na ordem de compra será adicionada automaticamente ao item de linha da ordem de compra.
- Se você adicionar uma data de entrega esperada no item de linha de ordem de compra e o campo da data de entrega esperada na ordem de compra estiver em branco, a data no item de linha da ordem de compra é adicionada automaticamente à ordem de compra.
- Se o pedido de compra e o item de linha da ordem de compra tiverem a mesma data de entrega esperada e você alterar a data na ordem de compra, a data será alterada automaticamente no item de linha da ordem de compra.
- Se você alterar a data no item de linha da ordem de compra para uma data posterior à especificada na ordem de compra, a data na ordem de compra será alterada para a nova data. A data de entrega esperada de um item de linha da ordem de compra não pode ser posterior à data de entrega esperada na ordem de compra associada.
- Se você alterar a data no item de linha da ordem de compra para uma data anterior à especificada na ordem de compra, a data na ordem de compra permanecerá a mesma.

Cancelar uma ordem de compra

Você pode cancelar uma ordem de compra se o seu estado for **Solicitado**, **Pedido**ou **Entrega Pendente**.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de linha de ordem de compra também podem ser cancelados de uma ordem de compra.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Abra uma ordem de compra para cancelá-la.
3. Clique em **Cancelar**.
   Todos os itens de linha de ordem de compra associados que não foram recebidos são cancelados. Todos os ativos criados para a ordem de compra são excluídos.

Cancelar ordem de Compra

Você pode cancelar itens de linha de ordem de compra se o seu status for **Solicitado**, **Pedido**ou **Entrega Pendente**.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Lembre-se do seguinte ao cancelar um item de linha de ordem de compra.

- Quando um item de linha de ordem de compra for cancelado, se todos os outros itens de linha também forem cancelados, a ordem de compra será cancelada.
- Depois que um item de linha de ordem de compra for cancelado, ele poderá ser solicitado novamente se a ordem de compra associada não tiver sido cancelada ou recebida.
- Se você cancelar um item de linha da ordem de compra para o qual foram criados ativos, os ativos serão excluídos do sistema e removidos da ordem de compra.
- Se você reordenar o mesmo item de linha da ordem de compra, os ativos serão recriados para essa linha se a linha tiver um status de **Entrega pendente**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Abrir uma ordem de compra.
3. Na lista relacionada **Itens de linha da ordem de compra**, selecione um item de linha para cancelar.
4. Clique em **Cancelar**.

Reordenar uma ordem de compra

Você pode solicitar novamente um pedido de compra que foi cancelado.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Abra uma ordem de compra com o status **Cancelado**.
3. Clique em **Pedido**.
   O status muda para **Solicitado** para a ordem de compra e todos os itens de linha da ordem de compra associados.

Reordenar um item de linha de ordem de compra

Você pode solicitar novamente um item de linha de ordem de compra que foi cancelado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Abrir uma ordem de compra.
3. Na lista relacionada **Itens de linha da ordem de compra**, selecione um item de linha com um status **Cancelado**.
4. Clique em **Pedido**.
   O campo **Status** do item de linha da ordem de compra muda com base no campo **Status** da ordem de compra associado. Por exemplo, se a ordem de compra tiver um status de **Entrega pendente**, o status do item de linha da ordem de compra será alterado para **Entrega pendente** e os ativos do item de linha da ordem de compra serão criados automaticamente.

Criar um ativo e reservá-lo para o solicitante

Crie o ativo antes que ele seja entregue para poder criar o registro do ativo com uma etiqueta do ativo e número de série no início do processo e reservar o ativo para o usuário que o solicitou. O destinatário só pode selecionar os ativos a serem recebidos, já que os ativos são pré-criados.

Antes de Iniciar
Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Algumas solicitações devem ser aprovadas antes que os itens na solicitação possam ser originados. No sistema de base, as solicitações acima de US $ 1.000 precisam de aprovação. Para mudar o limite de aprovação de $ 1.000 e outros atributos de fluxo de trabalho, edite o fluxo de trabalho de solicitação do catálogo de serviços.

Quando o estado do ativo é **Em estoque**, o campo **Reservado para** é mantido conforme o ativo é recebido e colocado em um depósito. Quando o estado do ativo muda para **Em uso**, o campo **Reservado para** é renomeado como **Atribuído a**. Se houver um nome no campo **Reservado para**, ele será mantido quando o campo for rotulado novamente. Um usuário com a função de ativo pode mudar o nome no campo **Atribuído a**. Alterar o nome será útil, por exemplo, se um técnico de TI solicitar 10 laptops e precisar atribuí-los a usuários individuais.

Nota:
Se os ativos não forem criados antes da entrega, eles serão criados automaticamente a partir de itens de linha quando as ordens de compra forem recebidas. Além disso, você pode inserir os detalhes do ativo e recebê-los quando as ordens de compra forem recebidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Solicitações** > **Tarefas**.
2. Abra uma tarefa com um **Estado** em **Aberto** e uma **Descrição resumida** dos **Itens da solicitação de origem**.
3. Clique em **Solicitar origem**.

Tradução automática

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

- Se a solicitação já foi atendida ou os itens na solicitação não podem ser fornecidos, o botão **Solicitar origem** ficará oculto.
- Se o item solicitado não tiver um modelo atribuído, o item não será listado na caixa de diálogo Solicitar Origem.
- Quaisquer itens na ordem de compra que tenham uma quantidade restante igual a **0** não serão listados na caixa de diálogo Solicitar Origem.

4. Selecione um **Depósito de Destino**.
5. Selecione a opção **Criar OC** para um ou mais itens listados.
6. Para cada item que requer uma ordem de compra, selecione um **Fornecedor**.
7. Clique em **OK**.
8. Navegar até **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
9. Abra a ordem de compra que você acabou de criar.
   Se você criou uma ordem de compra para mais de um item, várias ordens de compra podem ter sido criadas.
10. Selecione **Pedir**.
    Depois que os itens são solicitados, nenhum item de linha de ordem de compra adicional pode ser adicionado à ordem de compra.
    O status de todos os itens de linha da ordem de compra muda para **Pedido**.
11. Clique no link relacionado **Criar ativos de hardware antes da entrega** para criar ativos de hardware automaticamente para todos os itens de linha da ordem de compra.
    Ativos de hardware são listados na lista relacionada **Ativos**. Clique em um ativo na lista para exibir o registro do ativo. Exceto para consumíveis, o campo **Reservado** para contém o nome do usuário que fez a solicitação original.

    Você também pode criar ativos para itens de linha de ordem de compra individuais. Em uma ordem de compra, acesse a lista relacionada **Itens de linha de ordem de compra** e clique em um número de item de linha de ordem de compra específico. Em seguida, clique no link relacionado **Criar ativos de hardware antes da entrega**. Somente os ativos de hardware incluídos no item de linha da ordem de compra são criados.

Tópicos relacionados

Definir estados e subestados de ativos

Modelos

Receber ativos

Ativos podem ser recebidos e adicionados ao sistema quando são entregues em um depósito.

Usuários com uma função de aquisição apropriada podem receber ativos. Se uma ordem de compra contiver várias linhas de ordem de compra, as linhas poderão ser recebidas em momentos diferentes. Isso é útil se os itens chegarem ao depósito em remessas diferentes. O status da ordem de compra não muda para **Recebido** até que todas as linhas da ordem de compra sejam recebidas.

Como alternativa ao recebimento de ativos quando eles chegarem, você pode criar ativos antes que eles cheguem e reservá-los para o solicitante.

Tradução automática

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

Receber um ativo

Quando os ativos são recebidos e entregues a um almoxarifado, eles são adicionados ao sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você recebe ativos:

- Se você não criou ativos de hardware previamente, poderá inserir detalhes do ativo e reservá-los para os usuários.
- Você pode receber em excesso um pedido em que a quantidade recebida pode ser maior do que a quantidade solicitada.
- Se você encomendou vários itens com depósitos de recebimento diferentes, poderá recebê-los ao mesmo tempo.

Procedimento

1. Exibir ordens de compra
2. Selecione uma ordem de compra com o **StatusSolicitado** ou **Entrega Pendente**.
3. Selecione **Receber**.
   A tela Receber ordem de compra é exibida com a lista dos produtos solicitados.
4. Marque a caixa de seleção **Recebido** para os itens de linha que você está recebendo.
5. Para receber ativos de software:
   a. Edite o **Depósito de Recebimento** se os itens chegarem a um depósito diferente do especificado na ordem de compra.
   b. Edite a **Quantidade de recebimento** se o número de itens entregues não corresponder ao número solicitado.
   c. Edite o **Custo Unitário** se o preço mudou entre o momento em que o item foi pedido e o momento em que ele chegou ao depósito.
   Insira um número. O número pode incluir decimais.
   d. Selecione **Capturar etiquetas do ativo** para inserir os detalhes do ativo.
   Você não pode inserir detalhes para ativos mais do que os direitos recebidos.
   e. Na caixa de diálogo **Capturar etiqueta do ativo**, selecione **Inserir uma nova linha**.
   f. Insira a etiqueta do ativo, o número de série, os direitos e a chave de licença.
6. Para receber ativos de hardware e consumíveis:

Tradução automática

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

a. Edite o **Depósito de Recebimento** se os itens chegarem a um depósito diferente do especificado na ordem de compra.

Nota:
O pacote de ativos, quando recebido, cria o pacote de ativos com o status de **Pacote**. Você precisa adicionar os ativos individuais no pacote de ativos.

b. Edite a **Quantidade de recebimento** se o número de itens entregues não corresponder ao número solicitado.

c. Selecione o botão de alternância **Reservar** para reservar o item.
Quando um item reservado é recebido, os campos **Estado** e **Subestado** no registro do ativo correspondente são definidos automaticamente como **Em estoque** e **Reservado**, respectivamente. Se o botão **Reservar** não for selecionado para um item, os campos **Estado** e **Subestado** no registro do ativo correspondente serão definidos como **Em estoque** e **Disponível**.

Nota:
Você não pode reservar consumíveis.

d. Na lista **Reservado para**, selecione um usuário para o qual você deseja reservar o ativo.

Se um nome foi especificado no campo **Solicitado para** no formulário de item de linha da ordem de compra, o nome será adicionado automaticamente, mas poderá ser alterado.

Você pode adicionar vários usuários na caixa de diálogo **Capturar etiquetas do ativo**.

e. Selecione **Capturar etiquetas do ativo** para inserir os detalhes do ativo.

Você não pode inserir detalhes para ativos mais do que a quantidade recebida. Você também pode reservar ativos para um usuário.

Nota:
Se você criou previamente os ativos, deve selecionar aqueles que deseja receber.

f. Na caixa de diálogo **Capturar etiqueta do ativo**, selecione **Inserir uma nova linha**.

g. Insira a etiqueta do ativo e o número de série.
Se você ativou a aplicação Gestão de ativos empresariais ou Gestão de ativos de TO, os campos de **endereço MAC** também serão exibidos.

h. Na lista **Reservado para**, selecione o usuário para o qual o item foi solicitado.
Se um nome foi especificado no campo **Solicitado para** no formulário de item de linha da ordem de compra, o nome será adicionado automaticamente, mas você pode alterá-lo.

i. Edite o **Custo Unitário** se o preço mudou entre o momento em que o item foi pedido e o momento em que ele chegou ao depósito.
Insira um número. O número pode incluir decimais.

7. Selecione **Enviar**.
Uma mensagem de confirmação é exibida com os detalhes dos ativos recebidos.

8. Selecione **OK**.

Tradução automática

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

Uma guia de recebimento é criada automaticamente e pode ser exibida na lista relacionada **Guias de recebimento**. Se os itens de uma ordem de compra forem recebidos em momentos diferentes, uma nova guia de recebimento será criada sempre que qualquer item da ordem de compra for recebido. Por exemplo, se 30 laptops foram solicitados e chegaram em três remessas separadas, três guias de recebimento serão criadas.

Ativos diferentes são criados para cada item de hardware. Se houver um ativo de software, um único ativo será criado para cada licença se você não dividir os direitos. Para consumíveis, se um ativo existir, ele será atualizado ou novos ativos serão criados.

Criar uma guia de recebimento

As guias de recebimento são criadas automaticamente durante o processo de recebimento de ativos. Você também pode criar guias de recebimento manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma guia de recebimento é adicionada a uma ordem de compra, todos os campos no registro da ordem de compra se tornam somente leitura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Recebimento** > **Guias de Recebimento**.
2. Clique em **Nova**.

   Um **Número** é atribuído automaticamente. A data e a hora atuais são adicionadas automaticamente ao campo **Recebido**.

3. Selecione uma **Ordem de Compra**.
   Apenas ordens de compra com um status de **Pedido**, **Entrega Pendente,** ou **Solicitado** estão listados na janela de seleção. A coluna **Fornecedor** lista o fornecedor especificado na ordem de compra. A coluna **Enviar para** lista o depósito de destino especificado na ordem de compra.
4. Selecione um **Depósito de Recebimento**.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione uma linha de guia de recebimento à guia de recebimento para identificar os itens da ordem de compra que foram recebidos.

Criar uma linha da guia de recebimento

Quando os ativos chegam em um depósito e você os recebe, uma guia de recebimento é criada na ordem de compra. Você cria uma linha de guia de recebimento para identificar os ativos específicos e as quantidades que foram recebidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: procurement_admin ou procurement_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o ativo já existir, o registro do ativo será atualizado quando você salvar a linha da guia de recebimento. Se o ativo ainda não existir, um novo registro de ativo de hardware ou software será criado. Os campos **Categoria de modelo** e **Item de configuração** são preenchidos automaticamente no novo registro de ativo com base nas informações da

Tradução automática

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

solicitação, ordem de compra ou guia de recebimento. Se houver informações de **Etiqueta do ativo** e **Número de série**, elas não serão substituídas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Recebimento** > **Guias de Recebimento** e abrir uma guia de recebimento.
2. Não lista relacionada **Linhas da guia de recebimento**, selecione **Novo**.
   Os seguintes campos são preenchidos automaticamente.
   - Um **Número** é atribuído.
   - Em **Recebido**, a data e hora atuais são adicionadas.
   - Em **Recebido por**, o usuário conectado no momento é adicionado.
3. Em **Linha de ordem de compra**, selecione o ícone de pesquisa de referência e selecione uma linha de ordem de compra.
   O campo **Linha de ordem de compra** é obrigatório se o primário que recebe a guia tiver uma ordem de compra associada. Somente as linhas da ordem de compra associadas à mesma ordem de compra vinculada à guia de recebimento primário estão disponíveis para seleção.
4. Em **Quantidade**, insira o número de itens recebidos.
   Por exemplo, cinco itens foram encomendados, mas apenas dois estão sendo recebidos.
5. **Opcional:** Edite os campos **Recebido por**, **Solicitado para** e **Custo unitário**, conforme necessário.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O campo **Depósito de recebimento** no registro de Guia de recebimento se tornará somente leitura.

Ativos consumíveis

Um ativo consumível é aquele que é comprado em quantidade e distribuído. Ele é atribuído à categoria de modelo de consumível e o registro do ativo rastreia a quantidade que está disponível e o custo total. Quando os ativos consumíveis são recebidos, eles são mesclados em um registro consumível existente, se disponível.

Para que os registros sejam mesclados, o consumível não pode ser listado em uma ordem de transferência ativa e os campos **Modelo**, **Local**, **Categoria do modelo**, **Depósito**, **Status**e **Substatus** no registro do ativo devem corresponder.

Se os consumíveis forem mesclados em um registro de consumível existente, o custo dos consumíveis adicionais recebidos será adicionado ao dos consumíveis existentes no registro. Por exemplo, se 50 teclados de computador chegarem e 20 teclados do mesmo modelo existirem no depósito de recebimento, os dois registros serão mesclados mostrando 70 teclados no depósito com um custo total combinado.

Se nenhum registro de consumível correspondente existir no depósito de recebimento, será criado um registro. Depois que os consumíveis são recebidos, a quantidade é atualizada, mas os consumíveis individuais não são mais rastreados no aplicativo Compras e não são exibidos nas linhas de guia de recebimento.

Nota:
A lista relacionada de uma ordem de compra não exibe detalhes de ativos consumíveis. Isso significa que você não pode rastrear consumíveis por meio de uma ordem de compra.

Tradução automática

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

Para obter mais detalhes sobre como criar ativos consumíveis, consulte Criar ativos consumíveis.

Integração com aplicações de aquisição externas

Gerencie um processo de aquisição de ponta a ponta integrando aplicações de aquisição externas com Gestão de ativos de software e crie requisições de software diretamente nas aplicações de aquisição externas. Gestão de ativos de software rastreia essas requisições e gera automaticamente direitos ou erros de importação de direito depois que essas requisições são recebidas da aplicação de requisição externa.

Integrar Gestão de ativos de software com aplicações de aquisição externos ajudará você a:

- Ter visibilidade ponta a ponta de toda a solicitação de compra para criação de direito.
- Automatizar o processo completo de criação de requisições de software para criação de direito.
- Reduzir erros na criação de direitos.

Antes de começar

- Instale Software Asset Management Professional (com.snc.samp). Para obter mais informações, consulte Request Software Asset Management .

  Nota:
  Software Asset Management Professional não é necessário para instalar a aplicação de integração Gestão de ativos - Compras, mas para aproveitar toda a funcionalidade.

- Ative o plug-in Compras (com.snc.procurement). Para obter mais informações, consulte Ativação do Compras.
- Instale a aplicação da loja Integração Gestão de ativos - Compras (app-itam-procurement-integration) de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar integração Gestão de ativos - ComprasI.

Instalar integração Gestão de ativos - ComprasI

Você pode instalar a aplicação Integração Gestão de ativos - Compras (app-itam-procurement-integration) do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Gestão de ativos - Integração de Compras em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: Now Support

Depois que a Gestão de ativos - Compras Integration tiver sido atribuída, você poderá entrar em contato com o Now Support para instalar este aplicativo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tabelas e trabalhos agendados são instalados com Integração Gestão de ativos - Compras :

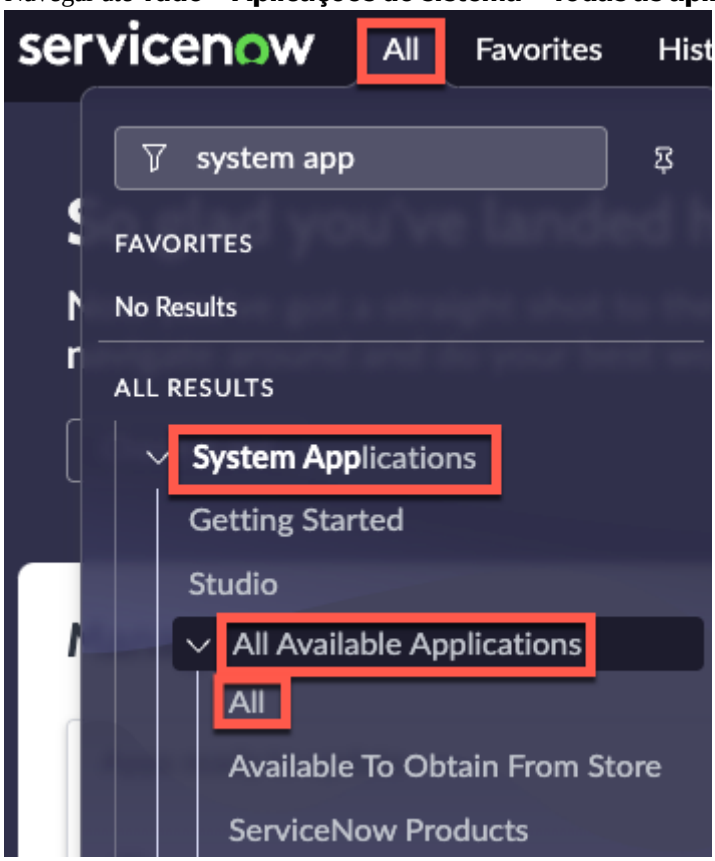
Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a integração Gestão de ativos - Compras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Integração Gestão de ativos - Compras (app-itam-procurement-integration) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis para você.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com a integração Gestão de ativos - Compras

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação de integração Gestão de ativos - Compras, como tabelas e trabalhos agendados.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
ITAM - Sincronizar ordens de compra <procurement_integration_profile_name>	Busca o status das requisições já criadas diariamente. Este trabalho agendado é criado automaticamente quando você publica o perfil de integração.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Perfil de integração de Compras [itam_procurement_integration_profile]	Inclui os detalhes das integrações de aquisição de terceiros que estão conectadas à aplicação Compras em ServiceNow.
Trabalhos de integração de Compras [itam_procurement_integration_job]	Inclui as informações de mapeamento de um perfil de integração de aquisição com seus trabalhos agendados associados.
Resultados de trabalhos agendados de integração [itam_procurement_integration_job_log]	Inclui os detalhes da falha da execução do trabalho agendado.

Separação de domínios com integração Gestão de ativos - Compras

A separação de domínios é compatível com integração Gestão de ativos - Compras. O Separação de domínios permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Aprimorado

- Inclui os níveis **Básico** e **Padrão**.
- O processo orientado por dados permite que os clientes do provedor de serviços modifiquem a lógica de negócios baseada em casos de uso definidos. Essas configurações são baseadas em IU e à prova de falhas para que as configurações de um cliente não possam afetar outro.
- Os locatários da instância devem ser capazes de configurar por conta própria a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Essa lógica e os parâmetros seriam esperados para a função normal da aplicação.

Exemplo de caso de uso: os clientes locatários de um ambiente compartilhado devem ser capazes de mudar o impacto, a urgência ou a matriz de prioridade para definir a prioridade em seu domínio.

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

Tradução automática

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

Visão geral da integração Gestão de ativos - Compras

A separação de domínios está presente em todos os aspectos da aplicação de integração Gestão de ativos - Compras.

Como a separação de domínios funciona na integração Gestão de ativos - Compras

- Você pode criar vários perfis de integração de aquisição em cada domínio. Você deve ter apenas um perfil publicado e ativo em cada domínio, incluindo o domínio primário.
- Para que a ordem de compra crie uma requisição em sua aplicação de compras externa, um perfil de integração de aquisição publicado deve existir no domínio da ordem de compra.
- Todas as ordens de compra, linhas de ordem de compra, guias de recebimento, linhas de guia de recebimento, direitos, erros de importação de direitos e registros de linha de despesas que você criou são carimbados com o respectivo domínio da ordem de compra.

A tabela Trabalho de integração de aquisição [itam_procurement_integration_job] não é separada por domínio.

No entanto, cada trabalho de integração de compras está associado a um perfil de integração de compras. A execução do trabalho sincroniza somente as atualizações da aplicação de compra externa para as ordens de compra carimbadas com o perfil de integração de aquisição correspondente.

Tabelas separadas por domínio

- Perfil de integração de Compras [itam_procurement_integration_profile]
- Log do trabalho de integração de compras [itam_procurement_integration_job_log]

Plug-ins necessários

- Extensão de separação de domínios (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Compras (com.snc.procurement)

Outros plug-ins compatíveis

Catálogo de serviços - Separação de domínios (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Como integrar com Coupa

A integração de Coupa com Gestão de ativos de software ajuda a criar requisições de software diretamente em Coupa. Gestão de ativos de software rastreia essas requisições e gera automaticamente direitos ou erros de importação de direitos depois que essas requisições são recebidas em Coupa.

Nota:
Esta integração não extrai requisições criadas em Coupa para Gestão de ativos de software.

Tradução automática

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

Antes de começar

- Instale a aplicação da loja Integração Gestão de ativos - Compras (app-itam-procurement-integration) de ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar integração Gestão de ativos - ComprasI.
- Instale Software Asset Management Professional. Para obter mais informações, consulte Request Software Asset Management .

Nota:
Software Asset Management Professional não é necessário para instalar a aplicação da loja Integração Gestão de ativos - Compras (app-itam-procurement-integration), mas para disponibilizar o recurso completo.

- Ative o spoke do Coupa. Para obter mais informações, consulte Coupa Spoke .
- Ative o plug-in Procurement (com.snc.procurement). Para obter mais informações, consulte Ativação do Compras.

Sincronização de dados de referência

Tanto ServiceNow ServiceNow quanto Coupa têm um conjunto próprio de tabelas e tipos de dados de referência. Para uma integração simples e de sucesso, você deve sincronizar os dados de referência. Para obter mais informações, consulte Sincronização de dados de referência.

Aviso:
Se você não sincronizar os dados, poderá encontrar alguns problemas ao criar uma requisição no Coupa.

Criação do perfil de Integração Coupa

Crie um perfil de integração Coupa para verificar o status dos trabalhos agendados de aquisição, direitos e erros de importação de direitos criados por meio deste perfil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sam_admin

Crie uma conexão OAuth 2.0 com Coupa para obter o ID e o segredo do cliente. Para obter mais informações, consulte Introdução ao OAuth 2.0 com a API Coupa . Salve o ID do cliente e o Segredo do cliente em um local seguro para uso posterior.

Você deve definir os escopos a seguir ao criar uma conexão OAuth 2.0 com Coupa.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.common.read
- core.contract.read
- core.contract.write
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read

Tradução automática

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

- core.inventory.common.write
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.invoice.write
- core.item.read
- core.item.write
- core.legal_entity.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.sourcing.pending_supplier.read
- core.sourcing.pending_supplier.write
- core.sourcing.read
- core.sourcing.response.award.write
- core.sourcing.response.read
- core.sourcing.response.write
- core.sourcing.write
- core.supplier.read
- núcleo.fornecedor.gravação
- core.user.read
- core.user.write

Nota:
Se esses escopos não estiverem associados ao ID do cliente e ao Segredo do cliente, o fluxo de token OAuth falhará em ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço de ativo do software** > **Operações de licença** > **Compra** > **Integrações de compras**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Criação de novo perfil de integração de Compras

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do perfil de integração de Compras. Por exemplo, Coupa integration.
Conexões e Credenciais	Alias de credencial e conexão para Coupa. Este campo é preenchido automaticamente para **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth**.
Tipo de perfil	Tipo de perfil de integração. Selecione **Integração de Coupa**.
Status	Status do perfil de integração. ○ Se você não publicou o perfil de integração, esse campo será definido automaticamente como Rascunho. ○ Se você publicou o perfil de integração, esse campo será definido automaticamente como Publicado.
Ativo	Este campo fica visível e definido como verdadeiro somente quando o perfil de integração é publicado. Se você definir este campo como falso, as requisições associadas a este perfil de integração não serão criadas e rastreadas.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione o ícone Visualizar ⓘ ao lado do campo Conexão e credenciais.
   Você é redirecionado para o formulário Aliases de conexão e credencial.
6. Selecione **Criar nova conexão e credencial** na seção Links relacionados para criar uma credencial de conexão.
7. Na caixa de diálogo, preencha os campos.

Criar Conexão e Credencial

Campo	Descrição
Nome (conexão)	Nome de identificação exclusiva da conexão. Por exemplo, Coupa OAuth connnection.
URL de Conexão	URL para fazer uma conexão com Coupa. Use o formato https://<coupa-instance-url>. ○ Para instâncias de cliente, use o formato https://{organization_name}.coupahost.com. ○ Para instâncias de parceiro e demonstraçãio, use o formato https://{organization_name}.coupacloud.com.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome (credencial)	Nome de identificação exclusiva da credencial. Por exemplo, Coupa OAuth credential.
URL de Token	URL usado para gerar o token OAuth. Use o formato https://<coupa-instance-url>/oauth2/token.
ID do cliente OAuth	Identificador (ID do cliente) gerado em Coupa.
Segredo do cliente OAuth	Segredo (segredo do cliente) gerado em Coupa.

8. Selecione **Criar e obter um Token do OAuth**.
   Sua instância ServiceNow cria um OAuth para Coupa e retorna automaticamente ao formulário de perfil de integração.
9. **Opcional:** Crie um alias secundário que possa identificar exclusivamente a conexão e as credenciais para este perfil de integração.
   O primeiro perfil de integração Coupa que você cria usa o alias de conexão e credencial padrão (primário) para Coupa. Cada perfil de integração Coupa adicional que você cria precisa de um alias secundário exclusivo que ajuda a diferenciar a conexão e as credenciais entre cada perfil de integração.
   a. No formulário Aliases de conexão e credencial, selecione o link em **Child Aliases > Parentalias=*****
   para adicionar aliases secundários.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Insira um nome para o alias secundário no campo Nome.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   e. Depois que o formulário for recarregado, selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
   f. Repita as etapas 7 e 8.
   g. No campo Conexão e credencial do formulário Perfil de integração, selecione o ícone de pesquisa para localizar e selecionar o alias secundário que você criou.
   A seleção do alias secundário associa o alias ao perfil de integração. Sua instância ServiceNow usa esse alias para identificar a conexão e as credenciais para esse perfil de integração.
10. Selecione **Publicar**.

Resultado

Depois de publicar o perfil de integração, o trabalho agendado *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* é executado diariamente e busca o status das requisições já criadas.

Nota:
O trabalho agendado não será executado se você não tiver criado nenhuma requisição.

Você pode exibir essas informações clicando na guia **Trabalhos de integração de Compras**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Verifique se o trabalho agendado *ITAM - Sync Coupa purchase orders* foi executado com sucesso selecionando a guia **Resultados de trabalhos agendados de integração**. Se o trabalho falhou, você pode exibir a lista de erros seguindo estas etapas:

1. No formulário Perfil de integração de Compras, selecione a lista relacionada **Log de trabalhos de integração de Compras**.
2. Abra o registro do log de trabalho em que o status exibido mostra como falha.
3. Selecione a lista relacionada **Detalhes do log de trabalho do ativo** para descobrir o motivo da falha do trabalho.

Crie requisições de software diretamente em Coupa por meio da aplicação ServiceNow Compras para adquirir software.

Se você quiser excluir o perfil de integração Coupa, consulte Excluindo um perfil de integração da aplicação de compras externa.

Criar uma requisição na Coupa por meio da aplicação Compras

Crie requisições de software diretamente em Coupa por meio da aplicação ServiceNow Compras para adquirir software.

Antes de Iniciar

Para criar uma requisição em Coupa por meio da aplicação ServiceNow Compras, você deve executar as tarefas a seguir.

- Crie e publique um perfil de integração de Coupa. Para obter mais informações, consulte Como criar um perfil de integração de Coupa.
- Certifique-se de que a ordem de compra criada tenha pelo menos uma linha de ordem de compra e que todas as linhas de ordem de compra sejam para produtos de software.
- Sincronize os tipos de dados de referência nas aplicações ServiceNow Compras e Coupa. Para obter mais informações, consulte Sincronização de dados de referência.

Se todas essas condições forem atendidas, você poderá criar uma requisição em Coupa.

Se as condições não forem atendidas, nenhuma requisição será criada em Coupa e o fluxo de compras legado continuará na aplicação Compras.

Função necessária: sam_admin, procurement_integrator

Nota:
A função procurement_integrator é adicionada à função sam_admin. A função procurement_integrator permite que o administrador do SAM exiba as conexões e os aliases.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma requisição em Coupa das seguintes maneiras:

- Quando um usuário solicita software por meio de Catálogo de serviços. Para obter mais informações, consulte Solicitação de um item do catálogo do Portal de serviços .
- Se um procurement_user ou sam_admin criar diretamente uma ordem de compra na aplicação Compras. Para obter mais informações, consulte Criar uma ordem de compra.
- Quando um sam_user cria uma ordem de compra diretamente do formulário Opções de correção. Para obter mais informações, consulte View software model results .

As requisições são dos seguintes tipos:

Tradução automática

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

- **Solicitação do catálogo**: uma requisição criada para um item que já está presente na aplicação de compras externa.
- **Solicitação fora do catálogo**: uma requisição criada para um item que não está presente no catálogo de produtos da organização.

Para obter mais informações sobre a criação de uma ordem de compra, consulte Criar ordem de Compra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compras** > **Pedidos** > **Ordens de compra**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de Ordem de compra

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica a ordem de compra.
Vencem em	A data em que o **Custo total** da ordem de compra deve ser pago.
Fornecedor	O fornecedor para o qual a ordem de compra foi emitida.
Enviar para	O depósito para o qual os itens da ordem de compra devem ser enviados. **Nota:** Este campo é obrigatório, mas não afeta a criação de requisições de software em Coupa.
Data da OC	A data em que a ordem de compra foi criada.
Status	O status da ordem de compra: **Cancelado**, **Pedido**, **Recebido**, **Solicitado**ou **Suspenso**.
Atribuído a	O usuário ao qual a ordem de compra foi atribuída.
Conta para	O local responsável pelo pagamento do **custo total da**ordem de compra.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da ordem de compra.
Seção geral	
Remessa	O método de entrega a ser usado ao enviar os itens na ordem de compra.
Termos	Os termos de pagamento da ordem de compra: **Crédito**, **Líquido por 30 dias**ou **Líquido por 90 dias**.
Taxa de transporte	O valor que deve ser pago pelo método de entrega especificado no campo **Envio**.
Custo total	A soma de todos os custos do item na ordem de compra e os custos de envio.
Descrição	Uma descrição completa dos conteúdos da ordem de compra.
Seção de detalhes	
Solicitação inicial	O número de registro da solicitação que requer os itens na ordem de compra.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Solicitado por	O usuário que está solicitando os itens na ordem de compra. **Nota:** O ID ou o endereço de e-mail do usuário que está solicitando os itens na ordem de compra deve ser o mesmo em Coupa e na aplicação de ServiceNow Compras.
Solicitado(a)	A data em que o usuário no campo **Solicitado por** solicitou os itens na ordem de compra.
Pedido	A data e a hora em que o botão **Ordem** é clicado no Formulário de pedido de compra.
Entrega esperada	A data em que os itens associados à ordem de compra devem chegar ao depósito identificado no campo **Enviar para**. Este campo não pode ser editado quando a ordem de compra tem um **Status** de **Recebido** ou **Cancelado**. (Para obter mais informações sobre este campo, consulte Purchase order expected delivery date .)
Recebido	A data e a hora em que o status da ordem de compra foi alterado para **Recebido**.
Contrato	O número de registro do contrato com o fornecedor do qual os itens na ordem de compra são solicitados.
Departamento	O departamento responsável pelo pagamento da ordem de compra.
Número do orçamento	O número do orçamento relacionado à ordem de compra.
Conta do fornecedor	A conta do fornecedor relacionado à ordem de compra.

4. Clique com o botão direito no formulário e selecione **Salvar**.
   Você pode adicionar itens de linha de ordem de compra para especificar o que você está solicitando deste fornecedor. Para obter mais informações sobre a criação de um item de linha de ordem de compra, consulte Criar ordem de Compra. Uma linha de requisição é criada com um ID exclusivo em Coupa.
5. Depois de adicionar pelo menos um item de linha de ordem de compra, selecione **Pedido**.
   Um ID de requisição é exibido em sua ordem de compra e os IDs de linha de requisição correspondentes são exibidos em suas linhas de ordem de compra.

   Nota:
   Aguarde algum tempo e recarregue o formulário de Pedido de compra para exibir os IDs ou erros gerados.

Resultado

Depois que o status da ordem de compra é **Recebido** em Coupa, ocorrem as seguintes atividades:

- **Ativos** e **guias de recebimento** são criados e você pode encontrar o **número da ordem de compra** no Formulário de pedido.
- A aplicação de Gestão de ativos - Compras integração gera automaticamente os direitos.
- No recebimento dos ativos, o trabalho agendado *ITAM - Sync Coupa purchase orders* cria uma guia de recebimento e linhas da guia de recebimento na aplicação ServiceNow Compras. Este trabalho também extrai os campos Coupa, como Número de peça do fabricante, Status e Quantidade de recebimento. Os valores retornados de Coupa por meio das transações de recebimento são usados para preencher os direitos criados. No entanto, se esses valores não estiverem disponíveis nas guias de recebimento, a Gestão de

Tradução automática

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

ativos - Compras aplicação de integração usará os valores preenchidos na ordem de compra da aplicação Compras.

- Se houver alguma discrepância na ordem de compra, a Gestão de ativos - Compras Integração criará erros de importação de direito. Você pode exibir os erros selecionando a guia **Erros de importação de direito** em uma ordem de compra, um item de linha de ordem de compra e uma linha da guia de recebimento.

Sincronização de dados de referência

Para uma integração bem-sucedida da Coupa com o Gestão de ativos de software, você deve sincronizar os seguintes tipos de dados de referência na aplicação ServiceNow Compras e na Coupa.

Formulário de pedido ou requisição de compra

Campo de requisição em Coupa	ServiceNow Compras Campo de ordem de compra	Descrição
Solicitado por	Solicitado por	O endereço de e-mail associado ao registro Solicitado por é usado para localizar o registro de referência correspondente em Coupa.

Campos de Itens de linha da ordem de compra ou linha de requisição

Campos de linha de requisição Coupa	ServiceNow ComprasCampos de itens de linha da ordem de compra	Descrição
Fornecedor	Fornecedor	O fornecedor do qual este produto de software deve ser solicitado.
preço unitário	Custo	O custo ou preço de um único modelo de produto, incluindo descontos.
Moeda	Custo	Moeda é um campo de referência em Coupa. Para uma integração bem-sucedida, verifique se os códigos de moeda em Coupa e ServiceNow correspondem.
Item	Item do catálogo	Os itens Coupa e os itens do catálogo ServiceNow Compras devem compartilhar o mesmo nome de exibição. **Nota:** Este campo é usado somente para solicitações de catálogo.
Descrição	Modelo de Produto	O modelo do item de linha da ordem de compra.

Tradução automática

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

Campos de Itens de linha da ordem de compra ou linha de requisição

Campos de linha de requisição Coupa	ServiceNow ComprasCampos de itens de linha da ordem de compra	Descrição
		Nota: Este campo é usado somente para solicitações fora de catálogo.

Excluindo um perfil de integração da aplicação de compras externa

Se você quiser parar de usar uma aplicação de aquisição externa para criar requisições de software por meio de Gestão de ativos de software, poderá excluir o perfil de integração.

Um sam_admin pode excluir um perfil de integração selecionando **Excluir** no registro do perfil de integração.

Quando você exclui um perfil de integração direta, todos os trabalhos agendados e os resultados do trabalho associados ao perfil são excluídos. As referências do perfil de integração também são removidas dos registros da ordem de compra em ServiceNow.

Depois de excluir o perfil de integração, Gestão de ativos de software não considerará nenhuma solicitação em andamento. Certifique-se de que todas as solicitações em andamento sejam concluídas antes de excluir o perfil de integração.

Separação de domínios e Compras

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

Nível de suporte: Padrão*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Esta configuração é feita por locatário, conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

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

Como o Separação de domínios funciona no Compras

Para criar ou editar Ordens de Compra (POs) ou itens de linha de OC que diferenciam o domínio, os clientes devem estar trabalhando no domínio apropriado. Ao ajustar qualquer

Tradução automática

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

configuração, você deve estar no domínio em que está fazendo o trabalho. Use o seletor de domínio para escolher o domínio correto para trabalhar.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Catálogo de produtos

O Catálogo de produtos é um conjunto de informações sobre modelos individuais. Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo. Os gerentes de ativos usam o catálogo de produtos como um repositório centralizado para informações do modelo.

Um Catálogo de produtos detalhado e bem mantido pode ser coordenado com informações de catálogo de serviços, ativo, aquisições, solicitação, contrato e fornecedor.

Modelos publicados no Catálogo de produtos são publicados automaticamente no Service Catalog . O Catálogo de serviços inclui informações sobre bens (modelos) e serviços. Se o modelo estiver disponível em vários fornecedores, um modelo poderá ser listado mais de uma vez. Os modelos estão incluídos no aplicativo Gestão de ativos.

Lembre-se do seguinte ao trabalhar com o catálogo de produtos.

- Um item do Itens do Catálogo de produtos pode ser vinculado a vários itens do catálogo do fornecedor ou a um único modelo.
- Um modelo só pode ter um item do Itens do Catálogo de produtos.
- Um item do catálogo do fornecedor só pode ter um único item do Catálogo de produtos.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de ativos e IC

Componentes instalados com Catálogo de produtos

Os componentes a seguir são instalados com o plug-in do Catálogo de produtos.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o catálogo de produtos. Os dados de demonstração fornecem vários modelos, categorias de modelo, itens do catálogo de produtos, itens do catálogo do fornecedor e fornecedores.

Tabelas instaladas com Catálogo de produtos

O plug-in do catálogo de produtos adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Catálogo de Hardware [pc_hardware_cat_item]	Armazena todos os itens do catálogo de hardware que foram publicados na tabela base do Modelo de Produto [cmdb_model]. Estende a tabela Item do Catálogo de produtos [pc_product_cat_item].
Itens do Catálogo de produtos [pc_product_cat_item]	Armazena todas as informações do catálogo de produtos. Esta tabela estende a tabela Item do catálogo [sc_cat_item].

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Catálogo de Software [pc_software_cat_item]	Armazena todos os itens do catálogo de software que foram publicados na tabela base do Modelo de Produto [cmdb_model]. Estende a tabela Item do Catálogo de produtos [pc_product_cat_item].
Item do Catálogo do Fornecedor [pc_vendor_cat_item]	Armazena todas as informações do item do catálogo do fornecedor.

Funções instaladas com Catálogo de produtos

O plug-in do catálogo de produtos adiciona as funções a seguir.

Função	Descrição	Contém as funções
model_manager	Pode criar modelos de CMDB.	nenhum
category_manager	Pode fazer tudo o que os gerentes de modelo podem fazer e podem administrar categorias de modelo.	model_manager

Inclusões de script instaladas com Catálogo de produtos

O plug-in do Catálogo de produtos adiciona as funções a seguir.

Tabela	Descrição
ProductCatalogUtils	Utilitários para criar e manter itens do catálogo de produtos derivados de itens e modelos do catálogo do fornecedor.

Client scripts instalados com Catálogo de produtos

O plug-in do Catálogo de produtos adiciona os scripts do cliente a seguir.

Client script	Tabela	Conteúdos do script
Definir Campos do Modelo	[pc_vendor_cat_item]	Adiciona a descrição e o preço, se não existirem, quando um item do catálogo do fornecedor é adicionado ao catálogo de produtos.

Tópicos relacionados

Client scripts

Regras de negócios instaladas com Catálogo de produtos

O plug-in do catálogo de produtos adiciona as regras de negócios a seguir.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Limpar modelo	[pc_product_cat_item]	Limpa o link em um modelo quando o link é limpo do catálogo de produtos.

Tradução automática

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

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar entradas do catálogo de produtos secundários	[cmdb_hardware_product_model]	Cria entradas no catálogo de produtos para todos os itens em um modelo combinado quando o modelo combinado é criado.
Sincronizar com Item do Catálogo de produtos	[pc_vendor_cat_item]	Atualiza o campo correspondente no catálogo de produtos quando um campo é atualizado.
Sincronizar com Item do Catálogo de produtos	[cmdb_model]	Atualiza o campo correspondente no catálogo de produtos quando um campo é atualizado.

Tópicos relacionados

Regras de negócios

Modelos

Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo. Modelos são usados para gerenciar e rastrear ativos por meio de vários aplicativos de ativos de plataforma ServiceNow, incluindo Catálogo de Produtos, Gestão de ativos e Compras.

As definições de modelo podem ser baseadas em critérios fornecidos pelo fornecedor, por exemplo, o nome do fabricante Apple MacBook Pro, ou em uma abstração personalizada, por exemplo, Estação de Trabalho do Designer Gráfico. Todas as informações do modelo estão localizadas no aplicativo Catálogo de Produtos.

Um modelo pode estar em uma ou mais categorias de modelo. Por exemplo, um laptop pode ser um computador e um servidor. As definições de modelo especificam se o modelo cria um ativo, um item de configuração ou ambos. Em um registro de modelo de hardware, modelos de hardware compatíveis podem ser adicionados.

A menos que seja informado de outra forma, trabalhar com modelos de produto requer a função model_manager. Esta função é contida por outras funções, como sam, category_manager e asset.

Criando modelos

Os modelos são criados no **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Todos os Modelos** módulo.

Consulte Campos de formulário de modelo para obter uma lista dos campos que aparecem em todos os modelos, independentemente do tipo de modelo.

Tópicos relacionados

Gestão de ativos

Compras

Campos de formulário de modelo

Existem campos no formulário Modelo que se aplicam a todos os tipos de modelos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do modelo. Uma propriedade do sistema chamada `glide.cmdb_model.display_name.shorten` controla como os nomes de exibição do modelo de software são gerados.
Fabricante	A empresa que construiu o modelo.
Nome	O nome atribuído pelo fabricante do modelo ou o nome abstrato especificado pelo gerenciador de modelos, como **Laptop do Agente de Campo**.
Edição	A edição do modelo de software, como **Profissional**.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do modelo.
Categorias de modelo	As categorias às quais o modelo está atribuído. Este campo é uma lista de glide e não pode ser usado para criar relatórios.
Estratégia de rastreamento de ativos	O processo pelo qual o modelo pode ser rastreado. Escolha uma das seguintes opções: • **Deixar para categoria:** o modelo é transparente e a categoria define a classe de ativo. • **Criar Ativo consumível:** o modelo força a classe de ativo a ser consumível, independentemente do que a categoria define como a classe de ativo. • **Não crie ativos:** o modelo bloqueia a instanciação de ativo, independentemente do que a categoria define como a classe de ativo.
Método de aquisição	O método para comprar o modelo. As opções são **Ambos**, **Comprar**ou **Leasing**.
Custo	O custo de uma única unidade do modelo.
Depreciação	O esquema de depreciação do modelo.
Valor de recuperação	O valor estimado que um ativo realiza no momento da venda, no final da sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao custo do ativo.
Número do modelo	O número do modelo específico atribuído ao item pelo fabricante. Definir a propriedade do sistema `glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup` como verdadeiro permite que você pesquise o número de modelos de hardware por meio do script MakeAndModelJS.
Código de Barras	O número do código de barras atribuído ao modelo. Os códigos de barras são atribuídos pelo fabricante.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status do modelo. As opções são **Em produção**, **Descontinuado** e **Vendido**.
Tipo de gasto	O tipo de despesa. Escolha uma das seguintes opções: • **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. • **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Certificado	A opção que determina se o modelo é aprovado para uso.
Comentários	Informações sobre o modelo que seriam úteis para outras pessoas saberem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativos	Os ativos criados a partir deste modelo. Esta criação pode ter qualquer combinação de ativos e itens de configuração. Por exemplo, com um único modelo de hardware, você pode ter ativos e nenhum item de configuração, itens de configuração e nenhum ativo, ou ambos.
Itens de configuração	Os itens de configuração criados a partir deste modelo. Pode ter qualquer combinação de ativos e itens de configuração.
Catálogo de produtos	As informações sobre o modelo conforme ele aparece no catálogo de produtos e no catálogo de serviços. As informações serão exibidas somente se o modelo tiver sido publicado no catálogo de produtos.

Criar modelos de hardware

Use modelos de hardware para rastrear ativos de equipamento, como servidores e racks. Você pode criar um novo modelo de hardware.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de Hardware**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter descrições de campo gerais, consulte Campos de formulário de modelo. Os campos de modelo de hardware listados são encontrados na seção Informações do formulário.

Campos de formulário de modelo para modelos de hardware

Campo	Descrição
Altura (U)	A altura total do item de hardware, em polegadas.
Taxa de Fluxo (cfm)	A taxa de fluxo do modelo de hardware, expressa em pés cúbicos por minuto
Intensidade do Som (bels)	A medição de ruído, em bels (1 bel = 10 decibéis).

4. Clique em **Atualizar**.

Adicionar modelos compatíveis a um modelo de hardware

Em um registro de modelo de hardware, você pode adicionar modelos de hardware compatíveis, fornecendo um bom método para rastrear ativos de hardware que podem funcionar juntos.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os modelos de hardware incluídos em modelos combinados não podem ser adicionados como compatíveis.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de Hardware**.
2. Clique em um modelo de hardware **Nome**.
3. Clique em **Adicionar compatível**.
4. Selecione um modelo compatível.
5. Clique em **Enviar**.
   O modelo selecionado está listado na lista relacionada **Compatíveis**.

Tópicos relacionados

Modelos

Modelos combinados

Adicionar modelos compatíveis a um modelo de hardware

Em um registro de modelo de hardware, você pode adicionar substitutos para rastrear quais modelos de hardware podem ser substituídos por outro modelo de hardware.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um monitor de 19 "pode ser um substituto válido para um monitor de 17". Observe que as substituições são direcionais, portanto, neste caso, um monitor de 17 "não é uma substituição para um monitor de 19". Informações sobre modelos substitutos válidos são úteis ao selecionar modelos ao criar ordens de transferência.

Ao selecionar modelos substitutos, observe as seguintes condições.

- Modelos substitutos podem ser usados com ordens de transferência de gerenciamento de trabalho. Modelos substitutos não são usados no fornecimento de peças de aquisição.
- Os modelos de hardware incluídos em modelos combinados não podem ser adicionados como substitutos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de Hardware**.
2. Clique em um modelo de hardware **Nome**.
3. Clique em **Adicionar substituição**.
4. Na lista **Coleção** à esquerda, clique duas vezes em um modelo de hardware.
   O modelo de hardware é adicionado à **Lista** à direita.
5. Clique em **Salvar**.
   O modelo está listado na lista relacionada **Substitutos**.

Tópicos relacionados

Modelos

Modelos combinados

Como gerenciar ordens de transferência

Compras

Tradução automática

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

Criar modelos de consumíveis

Consumíveis são itens rastreados como um grupo, não individualmente. Um exemplo de itens consumíveis são os teclados de computador.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de Consumíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter descrições de campo gerais, consulte Campos de formulário de modelo. Não há campos específicos para modelos consumíveis.
   Todos os ativos consumíveis que você cria e atribui ao novo modelo são exibidos na **lista relacionada Consumíveis** no registro do modelo.
4. Clique em **Enviar**.

Modelos combinados

Um modelo combinado é um modelo único composto de modelos individuais. Por exemplo, um laptop, uma impressora, um teclado e um mouse podem ser combinados em um único modelo combinado. Se você atribuir qualquer ativo do modelo combinado a um indivíduo, essa pessoa receberá todos os componentes presentes no modelo combinado.

O modelo combinado é um modelo para definir os tipos de ativos que fariam parte dos pacotes de ativos. Para manter a integridade entre pacotes de ativos e modelos combinados, marque a caixa de seleção **Ativos de pacote** no layout de formulário de Modelo de produto. Depois que você marcar a caixa de seleção, o status do modelo combinado será padronizado como **Criação**. Enquanto o status estiver como criação, você pode adicionar e fazer mudanças no modelo combinado. Depois de alterar o status para **Em produção**, nenhuma mudança poderá ser feita no modelo combinado. Agora que o modelo combinado é somente leitura, você pode criar pacotes de ativos a partir deste modelo combinado. Você pode alterar o status do modelo combinado de volta para **Compilação** somente se não houver pacotes de ativos associados ao modelo combinado.

Nota:
A funcionalidade da caixa de seleção **Ativos de pacote** está disponível somente com o aplicativo licenciável Gestão de ativos de hardware. O Gestão de ativos de hardware - HAM está disponível na ServiceNow Store. Para exibir mais informações sobre a funcionalidade de pacote de ativos, consulte Pacotes de ativos .

Os modelos combinados podem ser abstratos ou concretos.

Resumo

Permite o uso de um modelo em vários pacotes. O pacote abstrato é criado como um contêiner. Um ativo no pacote é especificado como o componente principal. As categorias de modelo definem quais ativos podem ser incluídos em um pacote. As categorias de modelo também definem o que pode ser o componente principal de um pacote.

Adicione um componente principal para facilitar o rastreamento dos componentes do pacote. Por exemplo, crie um pacote abstrato adicionando um computador como o componente principal e um mouse e teclado como componentes adicionais. Quando o pacote é atribuído a um usuário, o registro de ativo do computador mostra o computador, o mouse e o teclado atribuídos

Tradução automática

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

ao usuário. Pacotes de resumo são usados com mais frequência do que pacotes de concreto.

Concreto

É um pacote fixo em que o componente principal é um ativo. Especifique o componente principal e os outros componentes para criar um pacote exato. Pacotes de concreto não permitem um relacionamento muitos para muitos com modelos.

Lembre-se das dicas a seguir ao criar e usar modelos combinados.

- Os pacotes podem ser aninhados em pacotes.
- Qualquer tipo de modelo pode ser usado em um pacote.
- Quando um link primário é definido, os campos relacionados à atribuição e ao estado dos ativos secundários são somente leitura. Eles são preenchidos com base na atribuição do primário e nos campos de estado.
- Se você fizer uma mudança no pacote primário, os filhos do pacote serão afetados. Por exemplo, se você atribuir um pacote a um indivíduo, todos os registros de ativos secundários mostrarão esse mesmo indivíduo que a pessoa atribuída.
- Você não pode pré-alocar pacotes.
- Em um pacote, os consumíveis são consumidos e os ativos são definidos com o mesmo estado do componente principal.
- Somente o pacote, e não os componentes individuais, podem fazer parte de uma ordem de transferência.
- Você controla o que pode entrar em um pacote por meio da categoria de modelo. Por exemplo, a categoria de modelo **Servidores** pode ser definida para nunca permitir servidores em pacotes.
- Para criar uma coleção de software, você deve criar um pacote em vez de um modelo combinado.
- Uma licença de software não pode ser o componente principal de um pacote.

Para criar um modelo abstrato, defina a categoria do modelo como **Pacote** e adicione os componentes. Para criar um modelo concreto, crie um modelo no **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos combinados** módulo e adicionar componentes.

Tópicos relacionados

Criar ativos pré-alocados

Consumir ativos consumíveis

Categorias de modelo

Adicionar componentes de modelo a um pacote

Adicione componentes de modelo a um modelo conforme necessário, por exemplo, ao fazer upgrade de um pacote para incluir ativos adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager e asset

Procedimento

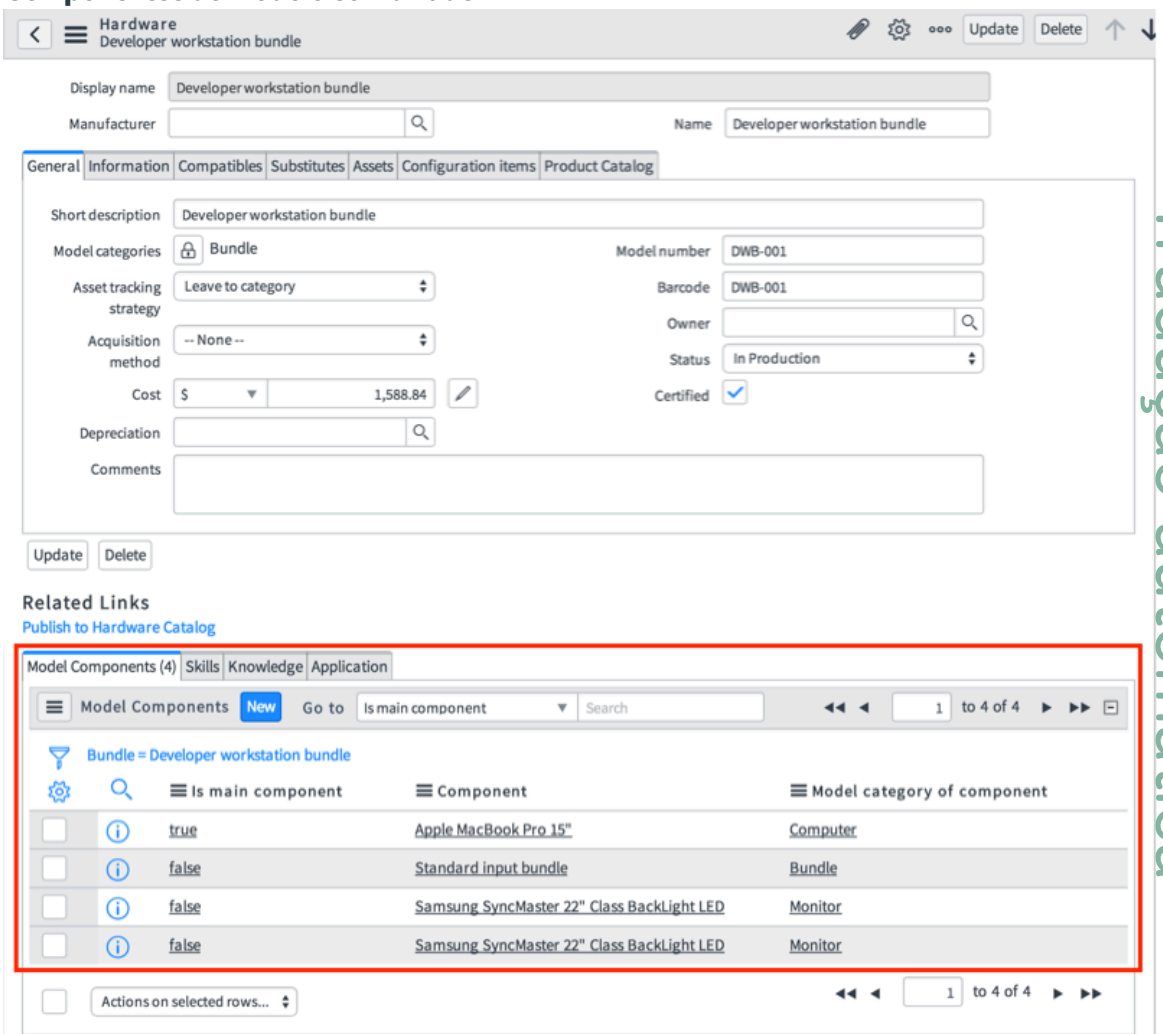
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos combinados**.
2. Abra um registro de pacote.
3. Na lista relacionada **Condições**, clique em **Novo**.

Tradução automática

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

4. Selecione a **Categoria de modelo** do componente, como **Computador**.
5. Selecione o **Componente**, como **Apple Computer MacBook Pro 17 "**.
6. Marque a caixa de seleção **É o componente principal** se este componente for aquele ao qual outros componentes estão anexados.
7. Clique em **Enviar**.
8. Repita as etapas 3 a 7 para adicionar mais componentes ao pacote.
   Todos os componentes adicionados ao modelo combinado são exibidos na lista relacionada **Componentes do modelo**.

Componentes do modelo combinado



Tradução automática

Tópicos relacionados

Modelos

Remover componentes do modelo de um pacote

Remova um componente de um modelo combinado, por exemplo, quando quiser substituí-lo por um componente diferente.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nenhum histórico de componente é retido. Se você remover um componente de um modelo combinado, nenhum registro será salvo mostrando que o componente já fez parte de um modelo combinado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos combinados**.
2. Abra um registro de pacote.
3. Na lista relacionada **Componentes do modelo**, selecione o componente que você deseja remover.
4. Na lista de seleção **Ações** abaixo da lista, selecione **Excluir**.
5. Clique em **OK**.

Publicar modelos combinados no catálogo de produtos

Você pode publicar modelos combinados no catálogo de produtos para disponibilizar os modelos combinados no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar um modelo combinado somente nas seguintes condições:

- O modelo deve ser criado na tabela cmdb_model.
- O modelo não deve ter um item do catálogo existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos de produtos** > **Modelos combinados**.
2. Abra um modelo de produto.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Publicar no Catálogo de produtos**.
4. Selecione uma categoria
5. Selecione **OK**.

Modelos de Software

Modelos de software são criados como parte do processo de gerenciamento de ativos. Você pode criar modelos de produto para software do catálogo de produtos, mas não pode administrar todos os aspectos dos modelos de software.

Modelos de software são usados em contadores de software. Para obter mais informações sobre como criar modelos de software, consulte Criação de modelos de software .

Criar modelos de aplicativo

Você pode criar modelos de aplicativo que podem ser gerenciados e rastreados em um processo de desenvolvimento do Scrum.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Modelos de aplicação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter descrições de campo gerais, consulte Campos de formulário de modelo. Não há campos específicos para modelos de aplicativo.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Agile Development

Modelos de pedido de trabalho

Quando o gerenciamento de trabalho está ativado, a plataforma ServiceNow adiciona os módulos de Modelos de Pedido de Trabalho e Modelos de Tarefa de Trabalho ao catálogo de produtos.

Usuários com a função wm_admin podem definir novos registros de modelo, que podem ser usados como modelos para criar pedidos de trabalho para procedimentos comuns.

Modelos criados para suporte a VMware e Amazon EC2

Quando você ativa a Orquestração para VMware e Amazon EC2, o sistema cria os modelos automaticamente.

O sistema cria os seguintes modelos:

- Uma instância vmware para a VMware
- Uma instância ec2 para a Amazon

Quando a máquina virtual é encerrada, o estado do ativo muda para **Descontinuado**.

Adicionar habilidades a um modelo

Você pode associar habilidades a qualquer modelo. Criar associações entre habilidades e modelos será útil se você estiver usando o gerenciamento de trabalho e quiser atribuir tarefas a agentes com base em suas habilidades com modelos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Todos os Modelos**.
2. Abra um modelo de produto.
3. Na lista relacionada **Habilidades**, clique em **Editar** .
4. Adicione itens da lista **Coleção**à **Lista de habilidades**.
5. Clique em **Salvar**.

Publicar modelos no catálogo de hardware ou software

Você pode publicar modelos no catálogo de hardware ou software para disponibilizá-los no catálogo de serviços.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Todos os Modelos**.
2. Abra um modelo de produto.
   Quando você publica um item do catálogo de um modelo, a propriedade `glide.model.catalog_item_currency` decide a moeda no item do catálogo. Essa propriedade é definida como falsa por padrão e o valor é definido como a moeda da sessão do usuário. Se você definir essa propriedade como verdadeira, o valor será definido como a moeda do modelo.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Publicar no hardware** ou em **Publicar no catálogo do software**.
4. Selecione uma categoria
5. Clique em **OK**.

Excluir modelos

Se um modelo não for mais necessário, será possível excluí-lo, desde que nenhum ativo ou item de configuração o use.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Todos os Modelos**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do modelo do produto.
3. Da lista de seleção **Ações** abaixo da lista, selecione **Excluir**.
4. Clique em **OK**.

Itens do catálogo do fornecedor

O catálogo do fornecedor é uma lista de mercadorias disponíveis de diferentes fornecedores.

Um catálogo de fornecedor preciso e completo pode facilitar a manutenção de itens em estoque com o melhor preço possível.

Você pode vincular vários itens do catálogo do fornecedor a um único item do catálogo de produto, o que permite rastrear informações sobre um único item em diferentes fornecedores.

Por exemplo, para um item do catálogo de produtos do iPhone 5, você pode criar itens do catálogo de fornecedores separados da Apple e da Amazon. Selecione o fornecedor com o melhor preço ao selecionar um item. Os usuários precisam da função model_manager para trabalhar com itens do catálogo do fornecedor.

Sincronizar informações

Certas informações são sincronizadas entre modelos, itens do catálogo de produtos e itens do catálogo do fornecedor.

Ao trabalhar com modelos, itens do catálogo de produtos e itens do catálogo do fornecedor, tenha em mente o seguinte:

Tradução automática

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

- Mudanças no registro do modelo atualizam itens do catálogo do fornecedor automaticamente somente se os itens do catálogo do fornecedor forem publicados, não vinculados.
- Se um modelo estiver vinculado a um item do catálogo do fornecedor, as mudanças no modelo não atualizarão o item do catálogo do fornecedor.
- Depois de publicar um item do catálogo do fornecedor ou modelo no catálogo de hardware ou software, alguns campos se tornam somente leitura no item do catálogo do fornecedor ou no registro do item do catálogo do produto. As informações só podem ser atualizadas no registro do modelo.

Lista de campos sincronizados:

- Descrição
- Descrição resumida
- Nome
- ID do produto
- Preço
- Fornecedor
- Especificações
- Recursos
- Modelo
- UPC
- Número do modelo
- Custo
- Fabricante

Criar um item do catálogo do fornecedor

Crie um item do catálogo do fornecedor para associar modelos de produto a um fornecedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Fornecedor**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de Itens do catálogo do fornecedor

Campo	Descrição
Nome	O nome do item é criado com base nas informações dos campos **Modelo do Produto**, **Fornecedor** e **ID do Produto**.
Fornecedor	O fornecedor que fornece o item.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo de Produto	A versão ou configuração específica do item.
Fora de estoque	A opção que indica se o item está indisponível para pedido. Este campo é importante se você estiver fornecendo itens da solicitação. Desmarque esta caixa de seleção se o item estiver disponível para pedido.
ID do produto	O número de identificação do item atribuído pela sua organização.
Preço de lista	O preço pelo qual o item é vendido, excluindo descontos do fornecedor.
Preço do Fornecedor	O preço pelo qual o item está disponível no catálogo do fornecedor. Se o fornecedor oferecer um desconto, o preço do fornecedor refletirá o preço com desconto.
Camada de classificação	Exibe a classificação geral dos produtos e serviços deste fornecedor, como Parceiro de Valor ou Fornecedor Tático. O nível de classificação expressa a opinião da sua organização sobre o desempenho deste fornecedor. Ele pode ser usado para decidir se os produtos do fornecedor devem ser promovidos ou descontinuados. Usuários com a função vendor_manager podem editar este campo.
Descrição resumida	Uma breve descrição do item.
Seção geral	
Itens do Catálogo de produtos	Nome do item do catálogo de produtos, se o item foi adicionado ao catálogo de produtos. Deixe este campo em branco se você for vincular um item do catálogo do fornecedor ao catálogo do hardware.
UPC	O número do código de barras usado para identificar e rastrear itens à venda de forma exclusiva.
Ativo	Marque a caixa de seleção para listar o item no catálogo do fornecedor. Marque esta caixa de seleção para ocultar o item no catálogo do fornecedor.
Descrição	Uma descrição detalhada do item.
Seção ou guia de informações	
Especificações	Fatos sobre o item, como tamanho, peso, versão ou velocidade.
Recursos	Propriedades distintas ou características distintivas do item.

Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

Vincular um item ao catálogo de hardware

Depois de criar um item do catálogo do fornecedor, vincule o item ao catálogo do hardware para exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ver o link relacionado **Item do catálogo de hardware** no formulário Item do catálogo do fornecedor, adicione um modelo de hardware ou um modelo de consumível ao campo **Modelo** do produto e deixe o campo **Item do Catálogo de produtos** em branco.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Fornecedor**.
2. Abra um item do catálogo do fornecedor.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Link para o item do catálogo de hardware**.
4. Selecione um **Item do catálogo**.
5. Clique em **OK**.
   A página é atualizada para o item do catálogo de hardware selecionado. O item do catálogo do fornecedor está listado na lista relacionada **Itens do catálogo do fornecedor.**

Vincular um item ao catálogo de software

Depois de criar um item do catálogo do fornecedor, vincule o item ao catálogo de software para exibição.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ver o link relacionado **Item do catálogo de software** no formulário Item do catálogo do fornecedor, adicione um modelo de software ou um modelo de consumível ao campo **Modelo** do produto e deixe o campo **Item do Catálogo de produtos** em branco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Fornecedor**.
2. Abra um item do catálogo do fornecedor.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Link para o item do catálogo de software**.
4. Selecione um **Item do catálogo**.
5. Clique em **OK**.
   A página é atualizada para o item do catálogo de software selecionado. O item do catálogo do fornecedor está listado na lista relacionada **Itens do catálogo do fornecedor.**

Publicar um item ao catálogo de hardware

Depois de criar um item de hardware para o catálogo do fornecedor, publique-o no catálogo de hardware para exibição. O catálogo de hardware é uma seção do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ver o link relacionado **Publicar para Item do catálogo de hardware** no formulário Item do catálogo do fornecedor, adicione um modelo de hardware ou um modelo de consumível ao campo **Modelo** do produto e deixe o campo **Item do Catálogo de produtos** em branco.

Depois de publicar um item do catálogo do fornecedor no catálogo de hardware, o **link relacionado ao Catálogo de Hardware** não estará mais disponível. Todas as mudanças feitas no registro do item do catálogo do fornecedor são sincronizadas com as informações no catálogo do hardware.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Fornecedor**.
2. Abra um item do catálogo do fornecedor.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Publish to Hardware Catalog**.
4. Selecione uma **Categoria**.
5. Selecione **OK**.
   O item publicado é exibido na lista relacionada **Itens do catálogo do fornecedor** do formulário do Catálogo de hardware.

Publicar um item ao catálogo de software

Depois de criar um item de software para o catálogo do fornecedor, publique-o no catálogo de software para exibição. O catálogo de software é uma seção do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ver o link relacionado **Publicar para Item do catálogo de software** no formulário Item do catálogo do fornecedor, adicione um modelo de software ou um modelo de consumível ao campo **Modelo** do produto e deixe o campo **Item do Catálogo de produtos** em branco.

Depois de publicar um item do catálogo do fornecedor no catálogo de software, o **link relacionado ao Catálogo de Software** não estará mais disponível. Todas as mudanças feitas no registro do item do catálogo do fornecedor são sincronizadas com as informações no catálogo de software.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Fornecedor**.
2. Abra um item do catálogo do fornecedor.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Publicar no catálogo de software**.
4. Selecione uma **Categoria**.
5. Selecione **OK**.
   O item publicado é exibido na lista relacionada **Itens do catálogo do fornecedor** do formulário do Catálogo de software.

Exibir uma lista de fornecedores

Você pode exibir uma lista de fornecedores do catálogo de produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista inclui todas as empresas que têm a opção **Fornecedor** selecionada em seu registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Fornecedores**.
2. Clique em qualquer **Nome** de fornecedor para obter mais informações.

Tradução automática

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

Itens do catálogo de produtos

Itens do catálogo de produtos são hardware e software que você pode rastrear e oferecer no catálogo de serviços.

O catálogo de produtos é uma extensão de Service Catalog que contém uma lista de Modelos disponíveis. Usuários com a função catalog_admin podem criar, ativar e desativar itens do catálogo de produtos.

Criar um item do Catálogo de produtos

Crie itens do catálogo de produtos de hardware e software para incluir no catálogo de produtos e no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ativar os itens separadamente antes que eles apareçam no catálogo de produtos ou no catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Itens de Hardware & Software**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.
   Alguns dos campos listados não aparecem até que você salve o item do catálogo de produtos.

Campos de item do Catálogo de produtos

Campo	Descrição
Nome	Nome do item que você deseja exibir no catálogo de produtos.
Catálogos	Catálogo em que este item está listado.
Fornecedor	Fornecedor que fornece o item. Se o item for comprado de vários fornecedores, use o catálogo do fornecedor e deixe este campo em branco.
Camada de classificação	Classificação geral dos produtos e serviços do fornecedor selecionado. Este campo é mostrado em um registro de Item do catálogo de produtos quando a classe de IC é **Catálogo de hardware** ou **Catálogo de software**.
Modelo	Versão ou configuração específica do item.
ID do produto	Número de identificação do item atribuído pela sua organização.
Preço	Preço pelo qual o item está disponível no catálogo de produtos. Insira um valor numérico e selecione a moeda apropriada.
Preço recorrente	Preço recorrente do item. Por exemplo, uma assinatura de um contrato de telefonia para celular pode custar $ 500,00, com um preço mensal recorrente de US$ 30,00.
Frequências de preços recorrentes	Intervalo no qual o preço recorrente é acumulado.
Preço de lista	Preço pelo qual o item é vendido. Este campo é mostrado quando a **Classe** é **Catálogo de hardware** ou **Catálogo de software**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Custo	Preço pelo qual o item foi comprado do fornecedor. O custo pode ser menor do que o **Preço de Lista** se a sua organização receber um desconto do fornecedor. Este campo é mostrado em um registro de Item do catálogo de produtos apenas quando a classe de IC é **Catálogo de hardware** ou **Catálogo de software**.
Omitir preço no carrinho	Quando selecionado, oculta o preço quando o item é exibido no catálogo de serviços. Desmarque a caixa de seleção para mostrar o preço no catálogo de serviços. Este campo só está visível em um registro de Item do catálogo de produtos quando a classe de IC é **Catálogo de hardware**.
Fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho associado a este item. Você pode exibir as atividades, condições e fases associadas ao fluxo de trabalho selecionando **Mostrar fluxo de trabalho**.
Plano de execução	Plano de execução associado a este item.
Descrição resumida	Breve descrição do item.
Link de Item solicitado	Lista de links que contém mais informações sobre itens. Os links podem ser reutilizados em vários itens.
Classe	Classe de item do catálogo à qual este item pertence. Selecione **Catálogo de hardware** ou **Catálogo de software**. Este campo está visível por padrão. Quando você salva o registro como um item do catálogo de hardware ou software, o formulário é renomeado como Catálogo de Hardware ou Software, respectivamente.
Seção geral	
Categoria	Grupo nomeado de itens ao qual o item pertence.
Tempo de entrega	Quantidade de tempo necessária para entregar o item, começando a partir do momento em que ele é solicitado no catálogo de produtos.
UPC	Número do código de barras usado para identificar e rastrear itens.
Descrição	Descrição detalhada do item. A descrição é exibida na lista do catálogo de produtos.
Informações sobre o Produto	
Custo	Preço pelo qual o item foi comprado do fornecedor. Este campo só está visível quando a **Classe** é **Catálogo de software**.
Especificações	Fatos sobre o item, como tamanho, peso, versão ou velocidade.
Recursos	Propriedades distintas ou características distintivas do item.
Seção de imagens	
Ícone	Pequena imagem que aparece ao lado do nome quando o item é exibido no catálogo de serviços. Os tipos de arquivo compatíveis são jpg, png, bmp, gife jpeg.
Imagem	Uma imagem mostrando o item. Os tipos de arquivo compatíveis são jpg, png, bmp, gife jpeg.
Listas relacionadas	
Inclui	Mais itens do catálogo fornecidos com este item. Esta lista relacionada é apenas para fins informativos.

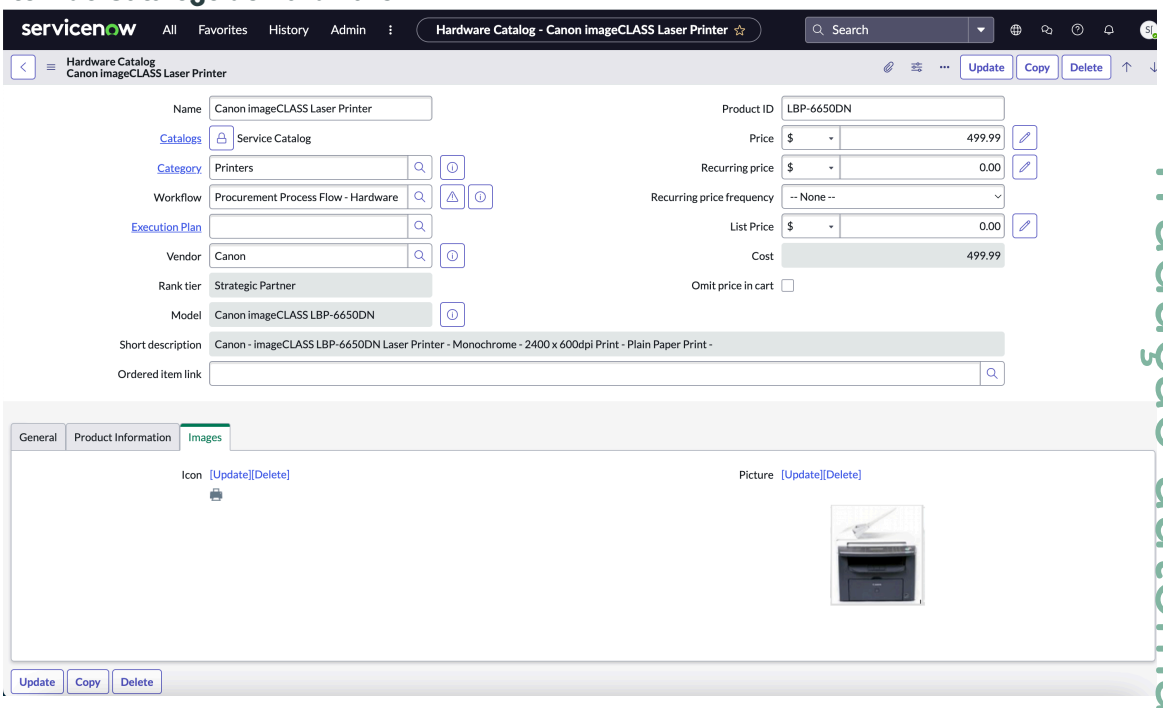
Tradução automática

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

Campo	Descrição
Variáveis	Variáveis do catálogo de serviços associadas a este item. Uma variável do catálogo de serviços captura e transmite informações sobre as opções que um cliente faz ao solicitar um item do catálogo de serviços.
Itens do catálogo do fornecedor	Itens do catálogo do fornecedor associados a este item. Os itens do catálogo do fornecedor permitem rastrear informações sobre este item por suas especificações para cada fornecedor.

Example
Registro de item do catálogo de hardware com um ícone e uma imagem do item.

Item do Catálogo de Hardware



4. **Opcional:** Selecione **Testar** para visualizar o item como ele aparece no catálogo de serviços.
5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar um item do catálogo do fornecedor

Como criar um plano de execução

Variáveis do Catálogo de serviços

Ativar um item do Catálogo de produtos

Ative um item do catálogo de produtos para disponibilizá-lo no catálogo de produtos e no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ativar o item na exibição de lista ou no registro.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Hardware e itens de software**.
2. Conclua uma das seguintes ações.

Opção	Descrição
Ative um ou mais itens na exibição de lista	Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais itens na lista de registros e selecione **Ativar** abaixo da lista.
Ativar a partir do registro	Selecione **Ativar** em **Links relacionados**.

Desativar um item do Catálogo de produtos

Desative um item do catálogo de produtos para removê-lo do catálogo de produtos e do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ativar o item na exibição de lista ou no registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Definição de Catálogo** > **Hardware e itens de software**.
2. Conclua um dos seguintes passos.

Opção	Descrição
Desativar na exibição de lista	Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais itens na lista de registros e clique em **Desativar** abaixo da lista.
Desativar a partir do registro	Selecione **Desativar** em **Links relacionados**.

Categorias de modelo

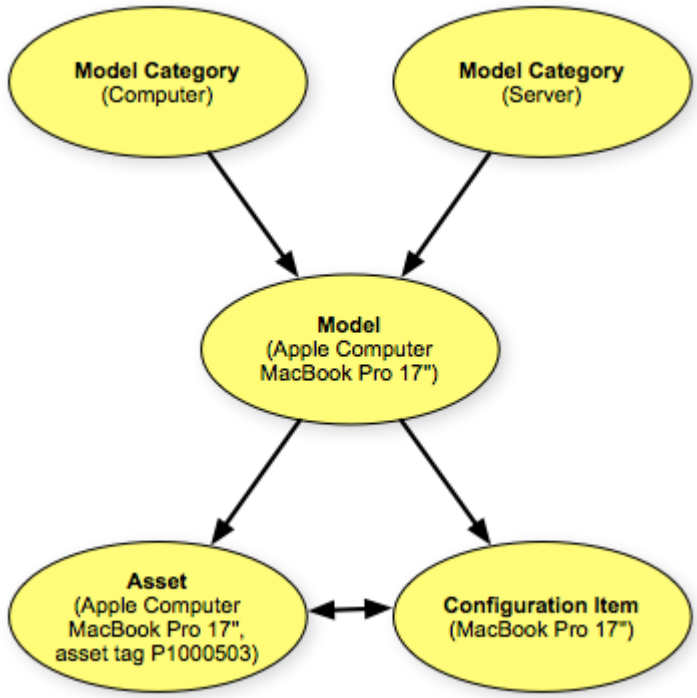
Categorias de modelo associam classes de IC a classes de ativos. Categorias de modelo fazem parte do aplicativo Catálogo de Produtos.

A configuração da categoria do modelo determina se a plataforma ServiceNow cria um ativo a partir de um IC e, em caso afirmativo, qual classe de ativo. As classes de ativos no sistema básico são **Hardware**, **Licença de software** e **Consumível**. Você pode associar uma categoria de modelo a vários modelos e um modelo a várias categorias de modelo. Por exemplo, um modelo específico de um computador pode ser um **Computador** e um **Servidor**.

Tradução automática

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

Diagrama de modelos



Qualquer item fornecido como um serviço ou vendido ao cliente é rastreado como um Item-base de instalação (IBI). A tabela de categoria do modelo associa classe de ativo, classe de IC e classe de item-base de instalação (IBI).

Nota:
O campo Classe do item-base de instalação está disponível no formulário de categoria do modelo somente quando o plug-in do Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] está instalado. Atualmente, somente o item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item] é compatível quando a aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core está instalada. Para mais detalhes, consulte Medical device install base item table . Quando uma classe IBI é criada, ela é associada a um ativo quando o ativo existe, caso contrário, um ativo será criado.

Os campos na classe Ativo e na classe IBI são sincronizados da seguinte forma:

1. Quando uma classe IBI é atualizada, as mudanças no campo Conta, Consumidor, Local e Data de instalação são sincronizadas com os campos correspondentes da classe de ativo.
2. Quando uma classe de ativo é atualizada, as mudanças no campo Local e data de instalação são sincronizadas com os campos correspondentes da classe de IBI.

Tópicos relacionados

Classificações e dependência de classes do CMDB

Criar uma classe de ativo

Exibir diagrama de modelos

Categorias de modelo padrão estão incluídas no catálogo de produtos. Você pode exibir uma lista de categorias padrão e as categorias que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo**.
2. Abra uma categoria de modelo para exibir seus detalhes.

Criar uma categoria de modelo

Você pode adicionar categorias de modelo personalizado à sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar categorias de modelo, tenha em mente o seguinte:

- O sistema base fornece uma categoria de modelo para cada classe de IC no CMDB. Ao criar `classes cmdb_ci`, crie uma linha correspondente na tabela de categorias de modelo para a tabela de modelo a ser usada.
- Se você selecionar uma **classe de Ativo** em qualquer categoria de modelo existente, o sistema criará automaticamente ativos para todos os itens de configuração associados à categoria de modelo, se configurado para isso. Se um ativo não for criado automaticamente, você poderá criá-lo manualmente. Depois que uma classe de ativo é selecionada para uma categoria de modelo, a classe de ativo não pode ser alterada.
- As **opções Permitir pré-alocado**, **Permitir no pacote**e **Permitir como principal** só estarão disponíveis se uma classe de ativo for especificada para a categoria de modelo.
- Se você selecionar **Consumível** ou **Licença de software** para a classe de ativo, a opção **Permitir no pacote** estará disponível, mas não **Permitir pré-alocação** ou **Permitir como principal**.
- Quando um IC é criado a partir de uma categoria de modelo que requer rastreamento de ativo, o sistema cria automaticamente um registro de ativo para a classe de ativo especificada na categoria de modelo. Em seguida, ele vincula esse registro de ativo ao IC. Se um modelo for especificado, a categoria do modelo do IC será determinada por uma combinação da classe de IC e a lista de categorias compatíveis com o modelo. O rastreamento de ativos é especificado no registro do modelo.
- Quando um ativo é criado a partir de uma categoria de modelo que requer rastreamento de IC, o sistema cria automaticamente um registro de IC da classe especificada pela categoria e o vincula ao ativo.
- A lista Categorias de modelo (**Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo**) mostra todas as classes de IC e qual classe de ativo é gerada no lado do ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos de Categoria do modelo

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para esta categoria.
Classe de IC	Se uma classe de IC for necessária, ela deverá ser especificada ao criar a categoria de modelo. Você não pode adicionar a classe de IC à categoria de modelo mais tarde.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Classe de ativo	Opções padrão e todas as novas classes de ativos que você criou. Definir a classe de ativo que ativa o gatilho da criação de ativos, dependendo da categoria de modelo selecionada. Você pode adicionar uma classe de ativo à categoria do modelo posteriormente, mas ela não pode ser alterada depois de adicionada. Se você selecionar **Consumível** ou **Licença de software**, o campo de **Classe de IC** se tornará somente leitura porque consumíveis e licenças de software não criam ICs. Se você especificar uma classe de CI e selecionar **Consumível** ou **Licença de software**, o campo **Classe de CI** será alterado para **Nenhum** automaticamente. ○ Ativo: um item que pode ser rastreado individualmente. ○ Consumível: um ativo não rastreado individualmente, como teclados. ○ Hardware: uma parte física do equipamento do computador, como um laptop ou servidor. ○ Licença de software: uma declaração jurídica que define os usos do software, como o número de instalações permitidas ou os termos de distribuição.
Classe do item-base de instalação	Classe para rastrear o ativo como um item-base de instalação. **Nota:** O campo está disponível somente quando o plug-in do Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] está instalado. Além disso, atualmente, somente o item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item] está disponível quando a aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Core está instalada.
Classes dos modelos de produtos	Tabela de classe em que os modelos são armazenados. Os valores padrão são: ○ Aplicação ○ Consumível ○ Contrato ○ Instalação ○ Hardware ○ Serviço ○ Software Depois de selecionar um valor, o conteúdo da tabela, as exibições de formulário e a funcionalidade geral dos modelos criados na categoria de modelo são afetados.
É instância do produto	Identifica se a categoria do modelo está associada à instância do produto, que é um agrupamento lógico de ativos, ICs e classes IBI. **Nota:** Esta caixa de seleção é somente leitura e compatível somente com a categoria do modelo de Dispositivo médico. Depois de selecionar esta opção, Identificador da instância do produto (PID), um identificador exclusivo para o ativo, o IC e a classe IBI é gerado sempre que você cria um ativo dessa categoria do modelo. No entanto, para os ativos existentes, o PID será gerado somente quando qualquer um dos campos de ativo, como Número de série, ID do componente do modelo ou Primário, for atualizado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Permitir pré-alocação	Adicione e acompanhe itens nesta categoria como ativos pré-alocados.
Permitir no pacote	Use itens nesta categoria em pacotes.
Permitir como principal	Use itens nesta categoria como o componente principal de um pacote.
Impor verificação de IC	Impede que o sistema crie automaticamente ativos em uma categoria de modelo específica quando ICs são adicionados manualmente ou encontrados com Descoberta. Esta opção permite que um administrador analise e verifique novos ICs antes de adicioná-los como ativos.

3. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Descoberta

Criar ativos manualmente

O Now Platform não cria um ativo automaticamente sob determinadas condições. Você pode criar um ativo manualmente conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As condições sob as quais um ativo não é criado automaticamente incluem o seguinte.

- Verificação de IC forçada: se você marcar a caixa de seleção **Impor verificação de ICno formulário Categoria do modelo**, o sistema não criará um ativo automaticamente quando um IC for criado ou descoberto. Quando **Impor verificação de IC** está habilitado, os ICs recém-criados não ativam o gatilho de uma criação automática de um ativo. Em vez disso, esses ICs recém-criados têm o campo **Requer verificação** definido automaticamente como verdadeiro, o que exibe as seguintes ações de IU para o IC:
  - `Create Asset`: cria um ativo e define `Requires verification` como falso.
  - `Merge CI`: mescla duplicatas de um IC. Esta ação será útil se um ativo para o IC tiver sido criado em um processo separado, que criou um IC associado. Em seguida, um segundo IC foi criado manualmente ou por meio da origem da descoberta - e os ICs duplicados não se aglutinaram corretamente.
- Erros de configuração: em casos raros, o sistema pode falhar ao criar o ativo automaticamente. Esta falha pode ocorrer se você atribuir o modelo e a categoria de modelo ao IC na sequência incorreta.

Siga estas etapas para criar um ativo manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo**.
2. Abra uma categoria de modelo que não tenha nenhuma classe de IC atribuída.

Tradução automática

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

3. Clique em **Criar Ativos**.
   Esta ação cria ativos de todos os ICs adiados para verificação nesta categoria de modelo. Esta opção está disponível apenas para usuários com função de administrador.

Editar categoria de modelo

Todas as categorias de modelo padrão podem ser editadas, exceto a categoria de modelo de Contrato. Você pode editar qualquer categoria de modelo personalizado criada a qualquer momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo**.
2. Abra um registro de categoria de modelo.
3. Edite os campos conforme necessário.

   Nota:
   Se uma classe de IC for necessária, ela deverá ser especificada ao criar a categoria de modelo. Você não pode adicionar a classe de IC à categoria de modelo posteriormente.

4. Clique em **Atualizar**.

Excluir categorias de modelo

Se uma categoria de modelo não for mais necessária, você poderá excluí-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente as categorias de modelo que não são referenciadas por nenhum modelo podem ser excluídas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelo de Produto** > **Categorias de Modelo**.
2. Selecione a caixa de seleção ao lado do modelo do produto **Nome**.
3. No menu **Ações em Linhas Selecionadas** abaixo da lista, clique em **Excluir**.
4. Clique em **Excluir**.

Separação de domínios e Catálogo de produtos

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

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.

Tradução automática

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

- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

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

Como Separação de domínios funciona em Catálogo de produtos

Os funcionários e locatários do proprietário do domínio podem usar os mesmos processos se o trabalho for feito no domínio correto. Ao ajustar qualquer configuração, você deve estar no domínio em que está fazendo o trabalho. Use o seletor de domínio para selecionar o domínio correto para trabalhar.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Benchmarks

A aplicação ServiceNow® Benchmarks oferece visibilidade instantânea dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação aos melhores desempenhos e às médias do setor de seus colegas. Você pode comparar o desempenho da sua organização com padrões reconhecidos do setor, exibir uma comparação lado a lado do desempenho com Benchmarks globais e implementar recomendações para melhorar o desempenho.

Este vídeo fornece uma visão geral de Benchmarks. Visão Geral dos Benchmarks

Explorar

- Visão Geral dos Benchmarks
- KPIs de Parâmetro de Comparação
- Separação de domínios e Benchmarks

Configurar

- Habilitar Benchmarks
- Habilitar um KPI de parâmetro de comparação

Administrar

- Vincular ou personalizar um KPI de parâmetro de comparação
- Detalhar nos dados de KPIs de parâmetro de comparação (descontinuado)

Usar

- Painel de benchmarks descontinuados
- Exibir dados de KPI de parâmetro de comparação (descontinuado)

Solucionar problemas e obter ajuda

- Solução de problemas de Benchmarks
- Faça ou responda perguntas no fórum de Benchmarks

Tradução automática

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

- Recomendações e tendências de desempenho de KPI de Benchmarks (descontinuado)
- Painéis de ITSM
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Visão Geral dos Benchmarks

O ServiceNow Benchmarks aplicativo coleta com segurança dados diários em sua instância e, em seguida, agrega os dados em relatórios de parâmetro de comparação globais mensais.

Este vídeo fornece uma visão geral de como você pode começar com Benchmarks.

Introdução aos Benchmarks

Performance Analytics coleta dados diários em instâncias do cliente. Os dados do mês anterior são carregados no início do mês seguinte por meio de um trabalho agendado. Se houver erros, há várias tentativas.

Durante o mês em que os dados são carregados, os dados são agregados e os resultados mensais (seus resultados de instância, resultados globais e sua classificação) são baixados para a instância do cliente no meio do mês. São fornecidos candidatos de recomendação mensal que você pode implementar para ajudar a melhorar o desempenho de KPI. Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis.

ServiceNow tem mais de 2850 clientes que optaram pelo programa Benchmarks. Todos os ServiceNow clientes têm permissão para participar do programa Benchmarks optando por sua instância de produção ServiceNow, exceto:

- Clientes do Express
- Clientes federais
- Clientes com instâncias no local

Nota:
Você deve ter uma instância de produção para aceitar o programa Benchmarks.

Os Provedores de Serviços Gerenciados (MSPs) e as instâncias gerenciadas por MSP são compatíveis e têm acesso exclusivo aos dados de pontuação agregados MSP globais. Todas as instâncias serão compatíveis com os seguintes benchmarks que podem ser baixados para comparação no painel do Benchmarks:

- Global, que se aplica a todos os clientes
- Categoria do setor
- Tamanho do usuário, que se baseia no número de usuários ativos
- Empresas em sua categoria de setor e empresas de porte semelhante ao da sua empresa
- Regiões geográficas

Nota:

- Esses benchmarks não são calculados usando dados de MSP.
- Junto com os Benchmarks acima, você também receberá os melhores desempenhos em cada uma dessas categorias.

Tradução automática

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

Mudar a configuração de KPI dentro do mês requer um a dois meses de coleta de dados antes que seus valores mensais reflitam essa mudança.

Nota:
O usuário do Programador de Parâmetro de Comparação (bm.scheduler) é adicionado com Benchmarks. Ele é necessário para coleta de dados do Benchmarks.

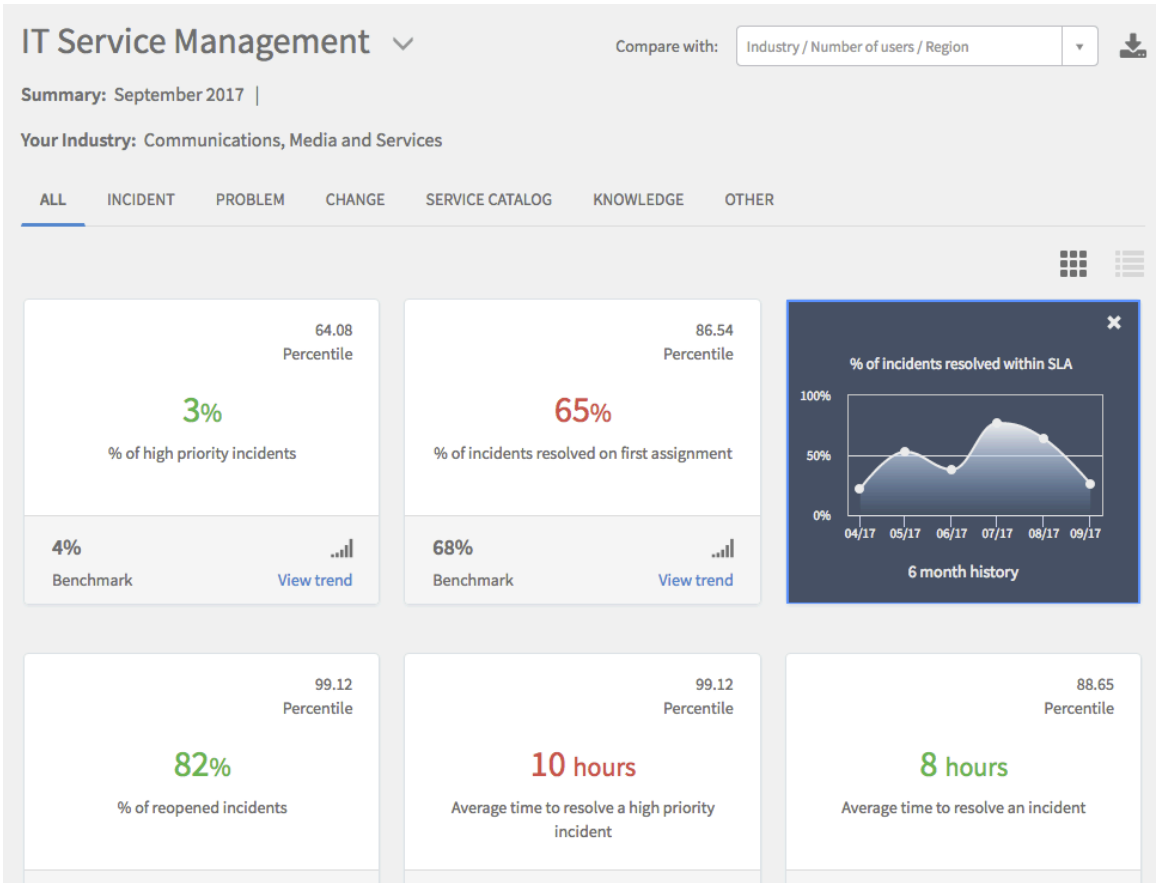
Principais recursos

- KPIs disponíveis de outras aplicações da ServiceNow, como ITSM, ITOM, Operações de segurança. Para obter mais informações, consulte KPIs do Benchmark.
- Capacidade de mudar as definições de KPI para corresponder às personalizações.
- Benchmarks painel em Portal de serviços (compatível com dispositivos móveis).
- Capacidade de baixar relatórios de KPI.
- Capacidade de filtrar dados com base nos seguintes parâmetros:
  - Setor, número de usuários ou região geográfica.
  - Empresas em sua categoria do setor e de tamanho do usuário semelhante.
- Notificação por e-mail quando novos dados mensais agregados estiverem disponíveis.
- Ranking de porcentagem para indicar sua posição no grupo de pares participantes.
- Candidatos de recomendação com configuração assistida para ajudar a melhorar o desempenho de KPI.
- Funções baseadas em categoria de produto para limitar o acesso a dados.
- Integração com Performance Analytics para coleta de dados diária e detalhamento nos dados de KPIs.

Tradução automática

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

Painel de Benchmarks



Benefícios

Benefício	Descrição
Anonimato global	Os visualizadores em sua organização têm Benchmarks de acesso para sua organização. No entanto, os Benchmarks globais são anônimos e não incluem informações da empresa.
Comparação do setor	Usando o menu suspenso **Comparar com** menu suspenso no painel Benchmarks, você pode filtrar os resultados dos Benchmarks por setor, ServiceNow tamanho do usuário ou região geográfica para tornar os resultados mais relevantes para a sua organização. • O setor é determinado com base no código padrão do setor no registro de conta da empresa. • O número de usuários é determinado pelo número de ServiceNow usuários ativos na empresa, portanto, você pode comparar sua empresa com ServiceNow implementações de tamanho semelhante para obter informações sobre sua empresa. • A região é determinada com base no campo **Região** da tabela da empresa.

Tradução automática

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

Benefícios

Benefício	Descrição
	Se uma categoria de filtro tiver menos de 20 participantes, os dados correspondentes serão mostrados na categoria **Outros**.
Tendências	Você pode ver os resultados de todos os KPIs publicados, bem como os seis meses anteriores de histórico. Você pode usar os dados de tendência para medir e relatar o andamento da entrega de serviço durante um período de tempo para determinar o que está funcionando bem e o que precisa de melhorias.
Recomendações	Os dados são analisados e os candidatos de recomendação são fornecidos para ajudar a melhorar o desempenho de seus KPIs. Todas as recomendações são dinâmicas e atualizadas mensalmente, com base nos dados do mês anterior.
Relatórios	Benchmarks os relatórios são atualizados mensalmente, que podem ser baixados no formato PDF. Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis.

Notificação por e-mail

Usuários com as Benchmarks funções admin (sn_bm_client.benchmark_admin) e Benchmarks data viewer (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) recebem automaticamente notificação por e-mail sobre a disponibilidade de pontuações mensais, recálculo de dados históricos e novos KPIs. Você deve ter a função de administrador do sistema (admin) para modificar a lista de destinatários de e-mail.

- Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis. Os resultados mensais (os resultados da sua instância e os resultados globais) são baixados para a instância do cliente no meio do mês.
  - Assunto: Novo relatório de Benchmarks Mensal já está disponível
  - Corpo: ServiceNow Benchmarks foram atualizados com <month> dados. Você pode ver os Benchmarks atualizados exibindo o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal link>.
- Um e-mail contendo informações de notificação é enviado quando os dados históricos dos últimos seis meses são recalculados.
  - Assunto: Pontuações de Benchmarks Globais Históricos foram atualizadas
  - Corpo: as pontuações de benchmarks lobais dos últimos seis meses foram recalculadas com qualidade de dados aprimorada. Você pode ver os Benchmarks atualizados visitando o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal Link>.
- Um e-mail contendo informações de notificação é enviado quando uma versão de KPI atualizada é introduzida (com algumas correções, por exemplo).

Tradução automática

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

- Assunto: Uma ou mais versões de KPI de Benchmarks foram alteradas
- Corpo: as pontuações de Benchmarks mais recentes têm uma nova versão dos seguintes KPIs com qualidade de dados aprimorada.

  <KPI name>.

  Você pode ver os Benchmarks atualizados visitando o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal Link>.

Benchmarks e-mails de notificação são acessados usando o **Configurações do sistema** > **Notificações** menu de navegação.

Transferência de dados de Benchmarks

Os dados de pontuação dos Benchmarks são carregados automaticamente na ServiceNow no terceiro dia do mês. Pontuações globais são baixadas automaticamente para sua instância no dia 11 do mês.

Você pode carregar ou baixar manualmente pontuações além desses dias do mês (sob demanda) executando os trabalhos agendados de pontuações de Benchmarks por meio de **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** item de navegação.

- Carregar as pontuações do parâmetro de comparação (executado automaticamente no primeiro dia do mês)
- Baixe as pontuações do parâmetro de comparação (executado automaticamente no nono dia do mês)

Esses trabalhos agendados sob demanda são úteis se, por qualquer motivo, houve uma falha no carregamento automático ou no processo de download de pontuações e isso ocorreu após as datas de corte. Você também pode executar um trabalho agendado para gerar seis meses de dados históricos.

Categorias de KPIs do Benchmarks

O Benchmarks oferece suporte a KPIs de outras aplicações da ServiceNow, como ITSM, ITOM, Operações de segurança, Interfaces conversacionais, Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios. Para obter mais informações, consulte KPIs do Benchmark.

Nota:
As categorias não são exibidas no painel Benchmarks, a menos que qualquer KPI seja habilitado para fazer o acompanhamento das métricas em Benchmarks.

Funções de Benchmarks

Essas funções são introduzidas com Benchmarks.

Uma visão geral do recurso de Benchmarks na ServiceNow, incluindo aceitação, configuração de Benchmarks, leitura do painel de KPI, leitura de cartões de KPI, recomendações e implementação.

Tradução automática

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

Funções

Função	Habilidades	Funções herdadas
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configurar Benchmarks a partir de uma instância • Aceitar ou sair do programa Benchmarks • Habilitar, desabilitar ou modificar indicadores (incluindo a mudança Performance Analytics de origem do indicador, script e condições para aqueles KPIs que não exigem funções específicas do aplicativo) • Receber notificação por e-mail quando novos dados mensais agregados estiverem disponíveis • Todas as funções das funções do visualizador Benchmarks e recomendações Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Exibir relatórios de parâmetro de comparação completos em Portal de serviços • Exibir visualizações de dados e detalhamentos para analisar tendências (não cartões de pontuação de PA) • Baixar visualizações • Exibir comparações de tamanho ou categoria do setor • Receber notificação por e-mail quando novos dados mensais agregados estiverem disponíveis	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Exibir visualizadatos de recomendação de KPI de referência.	sn_process_optimization_viewer

Tradução automática

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

Habilitar Benchmarks

Você deve optar por Benchmarks participar da Benchmarks coleta de dados. No entanto, você pode recusar a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Para manter os Benchmarks dados de comparação limpos, você pode optar por Benchmarks somente na sua instância de produção.

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você deve instalar as aplicações Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios (SPM) para acessar os respectivos KPIs do Benchmarks. Para obter informações sobre esses KPIs, consulte KPIs do Benchmarks.

Depois de optar manualmente por Benchmarks, habilite e configure os KPIs de parâmetro de comparação. No painel Benchmarks, você pode exibir os dados de KPIs Benchmarks, as tendências de desempenho e as pontuações do indicador.

Nota:
Portal de serviços deve ser instalado para exibir o painel Benchmarks.

Seis meses de dados globais estão disponíveis após a ativação. Se disponíveis, os dados correspondentes para sua instância também serão incluídos.

Nota:
Os dados anteriores da sua instância só estão disponíveis para usuários de Benchmarks que atualizam de uma versão anterior.

Procedimento

1. Entre em Benchmarks usando a configuração guiada ou o navegador de aplicações.
2. Clique em **Aceitar Acordo** e leia o acordo.
3. Depois de ler o acordo, clique em **Concluído**.
4. Selecione o **Sim, eu li e aceito a caixa de seleção Acordo Opt-In**, e depois clique **Opt-In.**
   A tela de confirmação de aceitação é exibida.

O que Fazer Depois

Habilitar e configurar seus KPIs.

Primeiros passos com o console do administrador do Painel de sucesso do ITSM

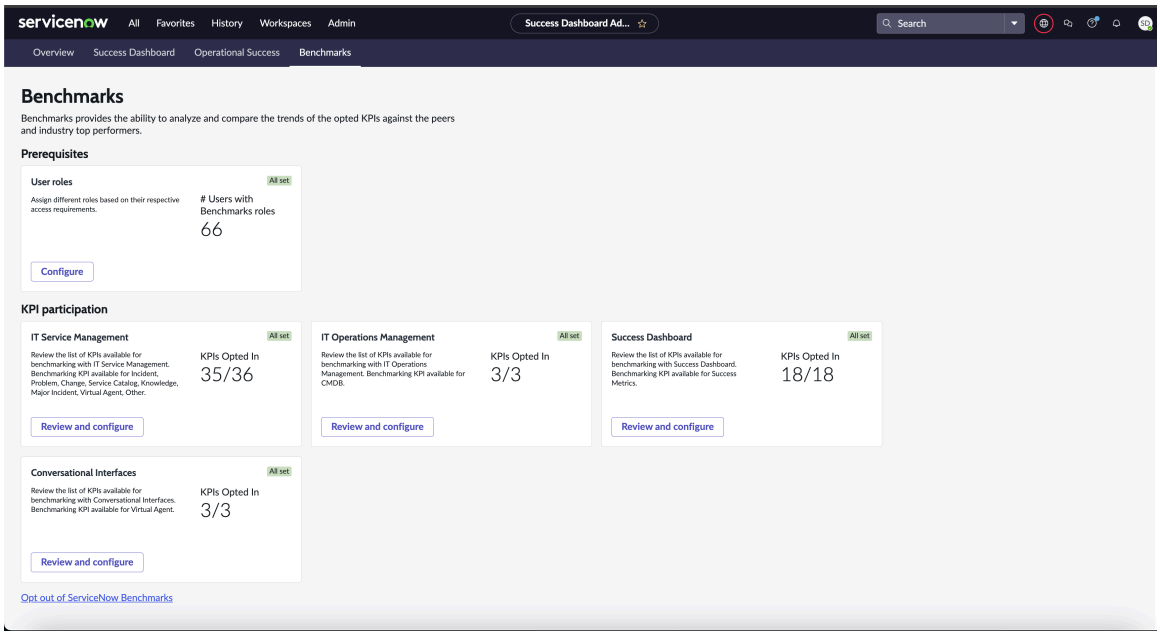
Com o novo console de administrador Painel de sucesso do ITSM, você pode acessar a aplicação Benchmarks.

O console do administrador exibe as atualizações necessárias ou plug-ins para Benchmarks que ajudam a otimizar o desempenho dos KPIs selecionados. Ele também ajuda você a configurar Benchmarks e personalizar KPIs e tendências de acordo com seus requisitos organizacionais.Para mais informações sobre o Console do administrador, consulte Console do administrador de Painel de sucesso do ITSM.

Tradução automática

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

- Funções do usuário: você pode atribuir funções diferentes com base em requisitos de acesso específicos.
- Participação de KPI: você pode revisar e configurar os KPIs aceitos para as categorias do painel ITSM, ITOMe Success.
- Recusar: no entanto, você pode recusar Benchmarks a qualquer momento. Se você recusar, os dados de uso da sua empresa não serão mais incluídos no conjunto de dados Benchmarks e você não verá mais as métricas agregadas.



https://player.vimeo.com/video/1013200251?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Recusar Benchmarks

No entanto, você pode recusar Benchmarks a qualquer momento. Se você recusar, os dados de uso da sua empresa não serão mais incluídos no conjunto de dados Benchmarks e você não verá mais as métricas agregadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você opta por sair do fórum Benchmarks, isso significa que você não tem mais acesso às informações de parâmetro de comparação da sua organização. Seus dados de uso também serão removidos do conjunto de dados Benchmarks daqui para frente. No entanto, sua empresa pode ingressar novamente no programa Benchmarks a qualquer momento.

Nota:
Pode levar até dois ciclos de atualização mensais para que a solicitação seja processada.

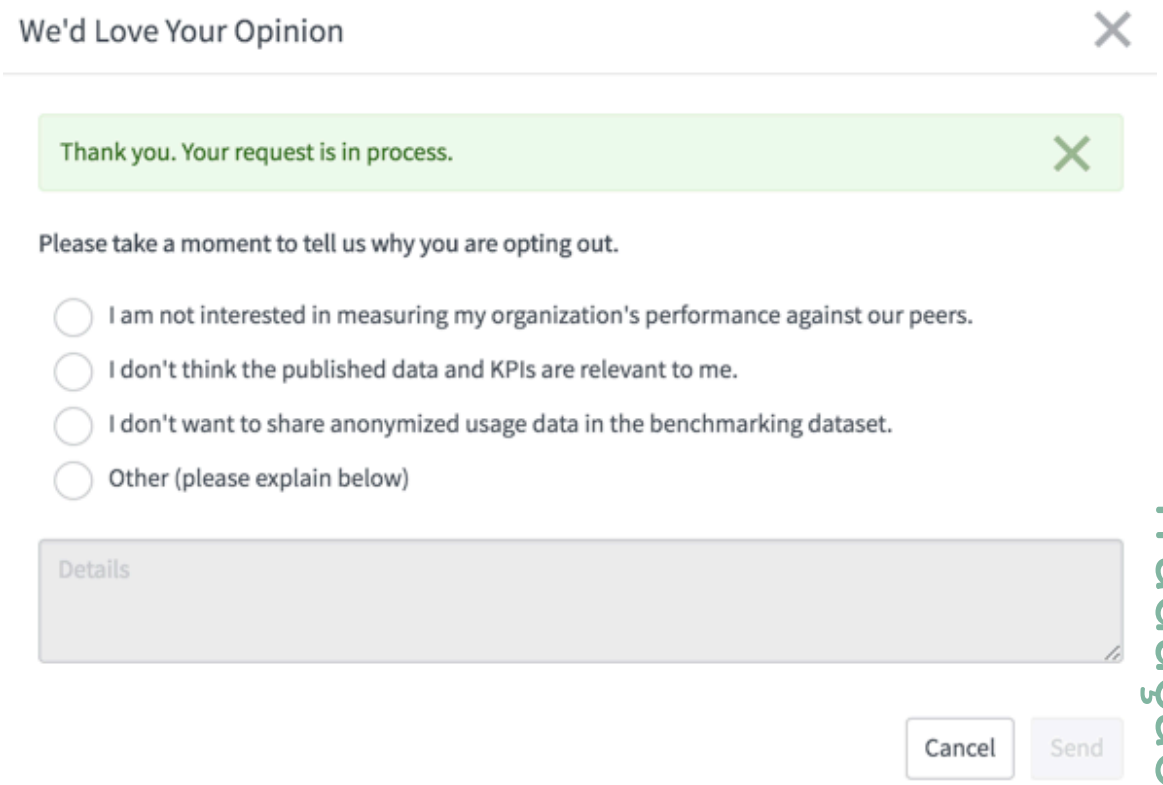
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Configuração**.
2. Clique em **Recusar Benchmarks de ServiceNow**.
3. Clique em **Recusar**.

Tradução automática

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

4. **Opcional:** Para enviar seu feedback, forneça as informações relevantes e clique em **Enviar**. Caso contrário, clique em **Cancelar** para ignorar a pesquisa.



A confirmação de recusa é mostrada. No entanto, você pode optar por aceitar a qualquer momento.

KPIs de Parâmetro de Comparação

Você pode habilitar ou desabilitar um KPI de parâmetro de comparação e personalizar as condições para KPIs. A integração ao Performance Analytics oferece coleta de dados diária e recursos de detalhamento dos dados de KPIs.

O Benchmarks oferece ITSM, ITOM, Virtual Agent, KPIs de Operações de segurança, Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios.

Nota:
Atualizar os Benchmarks não muda o status ou a configuração do KPI da versão anterior. Novos KPIs são habilitados por padrão.

Benchmarks usa dados de uso anônimos e agregados de clientes que optaram por calcular Benchmarks globais e do setor. Os KPIs no aplicativo Benchmarks são indicadores de análise de desempenho que coletam somente os dados de contagem de uso, por exemplo, o número total de incidentes em um mês, com base nos agregados mensais. Durante a coleta de dados, a aplicação Benchmarks não considera nenhum outro detalhe, como descrição de incidentes ou informações sobre solicitações, mudanças ou aplicações.

A contagem de clientes participantes para cada bucket de coorte nos agregados de Categoria do Setor, Tamanho do Usuário e Três regiões geográficas é grande o suficiente para calcular linhas de base mensais e manter o anonimato completo. Para garantir ainda mais o anonimato dos dados, a interface do usuário de Benchmarks permite que você use somente um filtro de cada vez.

Tradução automática

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

KPIs de ITSM

Incidente

KPI	Descrição
Nota: Em alguns ambientes, os KPIs que envolvem incidentes resolvidos podem exigir configuração adicional para recuperar dados de incidentes resolvidos.	
% de incidentes de alta prioridade resolvidos	[Número de incidentes de prioridade 1 (P1) e 2 (P2) resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] A contagem de incidentes é gerada a partir da tabela de incidentes. **Nota:** A definição de incidentes P1 e P2 provavelmente variará por participante. Seus incidentes P1 e P2 podem ou não ser semelhantes aos incidentes de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de incidentes resolvidos na primeira atribuição	[Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] A primeira atribuição é quando o campo **Contagem de reatribuições** é 0 para o incidente.
% de incidentes resolvidos no ANS	[Número de incidentes com ANSs resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] Os ANSs atendidos são calculados a partir da tabela task_sla para incidentes resolvidos durante o mês.
% de incidentes reabertos	[Número de incidentes resolvidos durante o mês em que foram reabertos] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]. Reaberto é quando o campo **Contagem de reaberturas** é maior que 0 para o incidente.

Tradução automática

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

Incidente

KPI	Descrição
Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta	[Soma da duração de todos os incidentes de alta prioridade resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes de alta prioridade resolvidos durante o mesmo mês] • Duração é o período de tempo desde a criação até a resolução. • Os incidentes de alta prioridade incluem prioridade 1 (P1) e prioridade 2 (P2).
Tempo médio para resolver um incidente	[Soma da duração de todos os incidentes resolvidos durante o mês] / [Número de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] Duração é o período de tempo desde a criação até a resolução.
Número de incidentes criados por usuário	Número de incidentes por usuários criados durante o mês O valor global é a média de todos os clientes participantes por usuário.

Problema

KPI	Descrição
% de problemas de alta prioridade	[Número de problemas de alta prioridade fechados durante o mês] / [Total de problemas fechados durante o mesmo mês] Os problemas de alta prioridade incluem prioridade 1 (P1) e prioridade 2 (P2).
% de incidentes resolvidos por problema	[Número de incidentes resolvidos durante o mês que estão associados a um problema] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]
Tempo médio para fechar um problema	[Soma da duração de todos os problemas fechados durante o mês] / [Número total de problemas fechados durante o mesmo mês]

Tradução automática

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

Problema

KPI	Descrição
	• Duração é o período de tempo desde a criação até o fechamento. • Os problemas incluem da prioridade 1 (P1) à prioridade 5 (P5).

Mudança

KPI	Descrição
% de mudanças emergenciais	[Número de mudanças emergenciais fechadas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês] Todas as mudanças incluem padrão, normal e de emergência.
% de mudanças com falha	[Número de mudanças sem êxito durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]
Tempo médio para fechar uma mudança	[Soma da duração de todas as mudanças fechadas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês] • Duração é o período de tempo desde a criação até o fechamento. • Todas as mudanças incluem padrão, normal e de emergência.

Catálogo de serviços

KPI	Descrição
% de solicitações encerradas com ANSs violados	[Número de solicitações fechadas com ANSs violados durante o mês] / [Número total de solicitações fechadas durante o mesmo mês] ANSs violados são calculados a partir da tabela task_sla para solicitações fechadas durante o mês.
Tempo médio para cumprir uma solicitação	[Soma da duração das solicitações do catálogo de serviços atendidas durante o

Tradução automática

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

Catálogo de serviços

KPI	Descrição
	mês] / [Número total de solicitações do catálogo de serviços atendidas no mesmo mês] • **Duração** é o período de tempo desde a criação até o fechamento. • O **número de solicitações atendidas do Catálogo de serviços** é a contagem do número de registros na tabela sc_req_item que foram encerrados em um mês.
Número de solicitações criadas por usuário	Número de solicitações por usuários criados durante o mês

Conhecimento

KPI	Descrição
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento	[Número de incidentes com artigos da base de conhecimento resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]
Número de exibições de artigos de conhecimento por usuário	Número de exibições de artigos de conhecimento por usuário durante o mês. • As **exibições da base de conhecimento** são geradas da tabela kb_use. • O valor **global** é a média de todos os clientes participantes por usuário.

ITSM Virtual Agent

KPI	Descrição
% de desvio de chamadas	[O número de incidentes e solicitações criados usando o Virtual Agent] / [Número total de incidentes e solicitações criados] O número de vezes, em percentual, que o incidente ou a solicitação foi enviada usando o Virtual Agent. Isso é determinado pelo padrão de desvio adicionado no tópico Virtual Agent.

Tradução automática

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

ITSM Virtual Agent

KPI	Descrição
% de incidentes resolvidos automaticamente	[O número de incidentes resolvidos automaticamente pelo Virtual Agent] / [Número total de incidentes resolvidos] O número de vezes, em percentual, que os incidentes foram resolvidos automaticamente usando fluxos de trabalho automatizados ou por Resolução automática de problemas .

Outro

KPI	Descrição
Média de satisfação do cliente	[Soma dos valores de métrica normalizados de todas as instâncias de pesquisa realizadas durante o mês] / [Número total de instâncias de pesquisa realizadas durante o mesmo mês] • Tabela: asmt_metric_results. • Pesquisa: Pesquisa de Satisfação do Cliente. • O valor da métrica é normalizado de acordo com os pesos da categoria. **Nota:** Este KPI usa a Pesquisa de Satisfação do Cliente do sistema de base. Se você estiver usando uma pesquisa diferente para coletar feedback do usuário, poderá personalizar a definição de KPI.
Número de solicitações por executante	[Número de usuários solicitantes ativos (não ITIL) durante o mês] / [Número total de usuários ITIL ativos durante o mesmo mês]

Tradução automática

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

KPIs de ITOM

CMDB

KPI	Descrição
% de ICs duplicados	% média de ICs duplicados durante o mês. ICs duplicados são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de ICs duplicados provavelmente varia de acordo com o participante. Sua definição de ICs duplicados pode ou não ser semelhante às definições de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de ICs fora de conformidade	% média de ICs fora de conformidade durante o mês. ICs fora de conformidade são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de auditorias de conformidade de IC provavelmente variará por participante. Sua definição de auditoria de conformidade de IC pode ou não ser semelhante às definições de outros. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de ICs obsoletos	% média de ICs obsoletos durante o mês. ICs descontinuados são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de ICs descontinuados provavelmente varia de acordo com o participante. Sua definição de ICs descontinuados pode ou não ser semelhante às definições de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.

Tradução automática

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

KPIs do Interfaces conversacionais

Virtual Agent

KPI	Descrição
% de usuários usando o Virtual Agent	[Número total de usuários usando o Virtual Agent] / [Número total de usuários ativos] Porcentagem de usuários exclusivos que estão usando o Virtual Agent para lidar com as tarefas e as solicitações diárias.
% de conversas transferidas a um atendente	[Número de conversas atribuídas a um atendente] / [Número total de conversas] A porcentagem de conversas do Virtual Agent que foram redirecionadas para lidar com tarefas e solicitações diárias.
Pontuação de CSAT do Virtual Agent	Usa a pontuação média diária das pesquisas realizadas para analisar a qualidade das interações do usuário com as conversas do Virtual Agent.

KPIs de operações de segurança

Resposta a incidentes de segurança

KPI	Descrição
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	[Número de incidentes de segurança críticos e de alta prioridade criados durante o mês] / [Número total de todos os incidentes de segurança criados durante o mesmo mês]

Resposta a vulnerabilidades

KPI	Descrição
Idade média da vulnerabilidade crítica	[Soma da idade dos itens vulneráveis críticos] / [Número de itens vulneráveis críticos]
Idade média da vulnerabilidade crítica	[Soma da idade dos itens vulneráveis] / [Número de itens vulneráveis]

Tradução automática

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

Resposta a vulnerabilidades

KPI	Descrição
Vulnerabilidade média por ativo	[Soma de itens vulneráveis ativos] / [Número total de itens de configuração verificados]
Tempo médio de correção do IV (MTTR)	[Soma da duração de itens vulneráveis encerrados] / [Número total de itens vulneráveis encerrados exibido como uma média de 30 dias de execução]
% de eficiência de correção	[Número de itens vulneráveis encerrados durante um mês] / [Número de itens vulneráveis novos ou reabertos no mesmo mês]

KPIs do Painel de sucesso

KPI	Fórmula	Descrição
% autorresolvido	[Autorresolução (VA, KB, QnA, Envolvimento proativo) + Resoluções automatizadas] / [Total de resoluções de tíquetes + Autorresolução (VA, KB, QnA, Envolvimento proativo) + Autoatendimento usando apps de Redefinição de senha]*100	O percentual de autorresolução é calculado a partir do número médio diário de vezes que seus usuários alcançaram uma resolução sem intervenção de um agente. Inclui números dos seguintes itens: • Resolvido automaticamente usando o Virtual Agent. • Autorresolução usando artigos de conhecimento. • Autorresolução usando QnA. • Autorresolução usando PE • Resoluções automatizadas. Poderia ser, por exemplo, incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent.
% de desvio de chamadas	[Envios de tíquetes do catálogo + envios de tíquetes do VA + Autorresolução (VA, base de conhecimento, QnA e Envolvimento proativo) + Autoatendimento usando apps de redefinição de senha] / [Total de	O desvio de chamadas é calculado por dia com base no número de vezes que os solicitantes executaram as seguintes ações sem a intervenção de agente de Nível 1:

Tradução automática

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

KPI	Fórmula	Descrição
	tíquetes enviados + Autorresolução (VA, base de conhecimento, QnA e Envolvimento proativo) + Autoatendimento usando apps de Redefinição de senha]*100	• Envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços • Envios de tíquetes usando o Virtual Agent • Resolvido automaticamente usando o Virtual Agent • Resolvido automaticamente usando artigos de conhecimento
% de tíquetes estruturados	[Tíquetes estruturados concluídos] / [Total de resoluções de tíquete]X100	Percentual da contagem de tíquetes concluídos e estruturados. Pode ser, por exemplo, o atendimento de um item solicitado ou um caso de RH em que a ambiguidade da folha de pagamento foi resolvida.
Pontuações de média de CSAT (pesquisas de satisfação do cliente)	[Pontuação de satisfação do cliente do ITSM] + [Pontuação de satisfação do cliente do Virtual Agent]	Média de pontuações de satisfação do cliente com base em pesquisas feitas depois que o problema foi resolvido. **Nota:** As pontuações de satisfação do cliente do ITSM e do VA são normalizadas com a base 10.
MTTR – tempo médio para resolução	[Tempo para resolver] / [Problemas resolvidos] / 24	O tempo médio para resolução (MTTR) é calculado a partir da média diária do tempo entre a criação do tíquete e o fechamento do tíquete. O cartão exibe o MTTR médio para a extensão do relatório.
Percentual de ANS violados	[Problemas resolvidos com os ANSs violados]/[Problemas resolvidos]X100	O percentual de Acordos de nível de serviço (ANS) violados é calculado a partir do número médio diário de problemas que foram encerrados após a violação de um ANS.
Resolução na primeira atribuição	[Tíquetes resolvidos sem reatribuição]/[Problemas resolvidos]X100	Tíquetes resolvidos sem reatribuição a um agente.
Percentual de resoluções automatizadas	([[Resoluções automatizadas]]/ [[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes concluídos e encerrados com êxito usando fluxos de trabalho automatizados, pela Resolução automática de problemas ou por aplicativo do Windows/Web de redefinição de senha.

Tradução automática

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

KPI	Fórmula	Descrição
Percentual de base de conhecimento - autorresolução (contagem)	([[Base de conhecimento - autorresolução (contagem)]]/ [[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes concluídos e encerrados com êxito pela leitura dos artigos de conhecimento. Isso é determinado quando os usuários leem os artigos de conhecimento e não criam um tíquete em uma janela de 24 horas.
Percentual do VA - autorresolução (contagem)	([[VA - autorresolução (contagem)]]/[[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de conversas automatizadas que resolveram o problema. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
Percentual de desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)	([[Desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)]]/ [[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de problemas ou solicitações resolvidos usando o Virtual Agent e os artigos da Base de conhecimento que resultaram no desvio de chamada.
Percentual de envios de tíquetes do VA (contagem)	([[Envios de tíquetes do VA (contagem)]]/[[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
Percentual de envios de tíquetes do catálogo (contagem)	([[Envios de tíquetes do catálogo (contagem)]]/[[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes (casos, incidentes, itens solicitados e assim por diante) enviados usando o Catálogo de serviços no portal de serviços ou NOW Mobile.
Momentos de produtividade - Produtividade na pesquisa por usuário	[[Produtividade na pesquisa (contagem)]] / [[Número médio de usuários ativos]]	Instâncias em que as capacidades da ServiceNow, como NLU, LLM, artigo de conhecimento, Walk-up Experience etc., ajudaram o agente ou o solicitante a melhorar sua produtividade.
Momentos de produtividade - Produtividade no roteamento por usuário	[[Produtividade no roteamento (contagem)]] / [[Número médio de usuários ativos]]	Instâncias em que as capacidades da ServiceNow, como NLU, LLM, artigo de conhecimento, Walk-up Experience etc., ajudaram o agente ou o solicitante a melhorar sua produtividade.
Momentos de produtividade - produtividade na execução por usuário	[[Produtividade na execução (contagem)]] / [[Número médio de usuários ativos]]	Instâncias em que as capacidades da ServiceNow, como NLU, LLM, artigo de conhecimento, Walk-up Experience etc., ajudaram o agente ou o solicitante a melhorar sua produtividade.
Momentos de produtividade - Produtividade na geração de artigos de conhecimento	[[Produtividade na geração de artigos de conhecimento]] / [[Número médio de usuários ativos]]	Instâncias em que as capacidades da ServiceNow, como NLU, LLM, artigo de conhecimento, Walk-up Experience etc., ajudaram o agente

Tradução automática

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

KPI	Fórmula	Descrição
		ou o solicitante a melhorar sua produtividade.

Para obter mais informações sobre definições e fórmulas de KPI do Painel de sucesso, consulte Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

KPIs da Gestão estratégica de portfólios (SPM)

O Benchmarks é compatível com KPIs do Gestão estratégica de portfólios. Para obter mais informações, consulte KPIs de parâmetro de comparação do GPS .

Habilitar um KPI de parâmetro de comparação

Habilite os KPIs a serem usados na emissão de relatórios de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária:
A função sn_bm_client.benchmark_admin pode ativar KPIs.

Os administradores podem atribuir funções a uma categoria de KPI.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os KPIs são agrupados em categorias (por exemplo, ITSM, ITOM, Operações de segurança). Você pode atribuir funções a determinadas categorias para que os dados de KPI correspondentes sejam limitados a grupos autorizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Administração** > **Configuração**.
2. Para habilitar ou desabilitar um KPI, clique no controle deslizante do KPI.
3. Para exibir mais informações sobre um KPI, clique no KPI.
   Informações adicionais incluem descrição, fórmula, condições e tabelas das quais os dados são coletados.
4. Clique em **Salvar**.
   Aguarde um a dois meses para agregar dados mensais para refletir com precisão as mudanças feitas no status do KPI.

   Nota:
   Em alguns ambientes, os KPIs de incidentes resolvidos podem exigir configuração adicional para recuperar dados de incidentes resolvidos.

5. **Opcional:** Para limitar o acesso de dados de parâmetro de comparação a categorias específicas, atribua funções a uma categoria de KPI.

   a. Navegar até **Benchmarks** > **Administração** > **Categoria** e selecione uma categoria de KPI.

   b. Para adicionar uma função, clique em **Exibir funções**.

   Nota:
   Você deve ter a função de administrador para atribuir funções a categorias.

Tradução automática

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

Configurar KPIs de Benchmarks de incidentes resolvidos

A origem dos KPIs que contêm dados de incidentes resolvidos é o campo **resolved_at** na tabela Incidente [incidente], que pode não existir em alguns ambientes. Nesse caso, é necessária uma configuração adicional para usar esses KPIs.

Antes de Iniciar

Nota:
Se você nunca rastreado incidentes resolvidos em seu ambiente antes, instalar o plug-in Campos de resolução de incidentes (com.snc.incident_resolution_fields), que adiciona automaticamente o campo **resolved_at** à tabela Incidentes. Nenhuma outra etapa é necessária.

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver recebendo erros no log do trabalho de Coleta de Dados de Benchmarks para KPIs de incidentes resolvidos porque está usando um campo personalizado (criado pelo usuário) para rastrear incidentes resolvidos, o procedimento a seguir será necessário para uma recuperação de dados bem-sucedida usando estes KPIs Benchmarks.

- % de incidentes de alta prioridade resolvidos
- % de incidentes resolvidos na primeira atribuição
- % de incidentes resolvidos no ANS
- % de incidentes reabertos
- Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta
- Tempo médio para resolver um incidente
- Número de incidentes criados por usuário

Configure as condições para KPIs e roteiro de usar seu campo personalizado (em vez do campo **resolved_at** padrão) para KPIs Benchmarks de incidentes resolvidos.

Procedimento

1. Configure a condição Benchmark.Incidents.Resolved indicator source com seu campo personalizado.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.
   b. Selecione a fonte indicadora **Benchmark.Incidents.Resolved** e entre no modo edição.
   c. Na seção Condições, selecione seu campo personalizado na lista (os nomes de campo personalizado geralmente são precedidos por `u_`).
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Configure o script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours com seu nome de campo personalizado.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Automação** > **Scripts**.
   b. Selecione o script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** e entre no modo edição.
   c. Substitua a ocorrência do nome do campo `resolvido_at` dentro do script pelo nome do seu campo personalizado (os nomes dos campos personalizados são normalmente precedidos por `u_`).
   d. Clique em **Atualizar**.
3. Verifique se você não está mais recebendo erros no log do trabalho de coleta de dados de Benchmarks.

Tradução automática

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

Vincular ou personalizar um KPI de parâmetro de comparação

Você pode personalizar as condições para KPIs para atender melhor às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

A função de administrador Benchmarks não fornece funções específicas do aplicativo. Portanto, embora um administrador Benchmarks possa acessar um KPI por meio do aplicativo Benchmarks, as mudanças nas condições para KPIs exigem a função específica do aplicativo de KPI.

Por exemplo, um administrador do Benchmarks não pode modificar as condições para o KPI da base de conhecimento (tabela de uso de conhecimento [kb_use]), KPI de ANS (tabela de ANS de tarefas [task_sla]), KPIs do ITOM (tabela de cartão de pontuação de integridade do CMDB [cmdb_health_scorecard]), KPIs de Operações de segurança (Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item] ou tabelas de Incidente de segurança [sn_si_incident]) do Benchmarks sem acesso específico concedido a essas tabelas (funções knowledge_admin, sla_admin, ativo ou sn_si.special_access).

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personalizar condições para KPIs é útil para ajustar os critérios para representar com mais precisão os dados nos quais sua empresa está interessada.

Por exemplo, se sua implementação não usa incidentes de prioridade 1, você pode alterar os critérios de KPIs de alta prioridade de 1 para 0, o que retorna dados mais precisos para sua organização.

Nota:
Demora um a dois meses para agregar dados mensais para refletir com precisão as mudanças feitas nas condições para KPIs. Por exemplo, as mudanças feitas no mês incluem uma combinação de dados:

- Dados da condição anterior (até a data em que a condição foi alterada)
- Dados para a nova condição a partir dessa data

Para uma análise mais aprofundada, você pode vincular um indicador de Análise de desempenho que já está usando ao indicador de Benchmarks correspondente para ver detalhamentos, além de pontuações individuais, ao investigar dados de KPIs.

Por exemplo, vincule **Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído** ao **Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição** para exibir os valores de detalhamento por prioridade, grupo de atribuição e categoria.

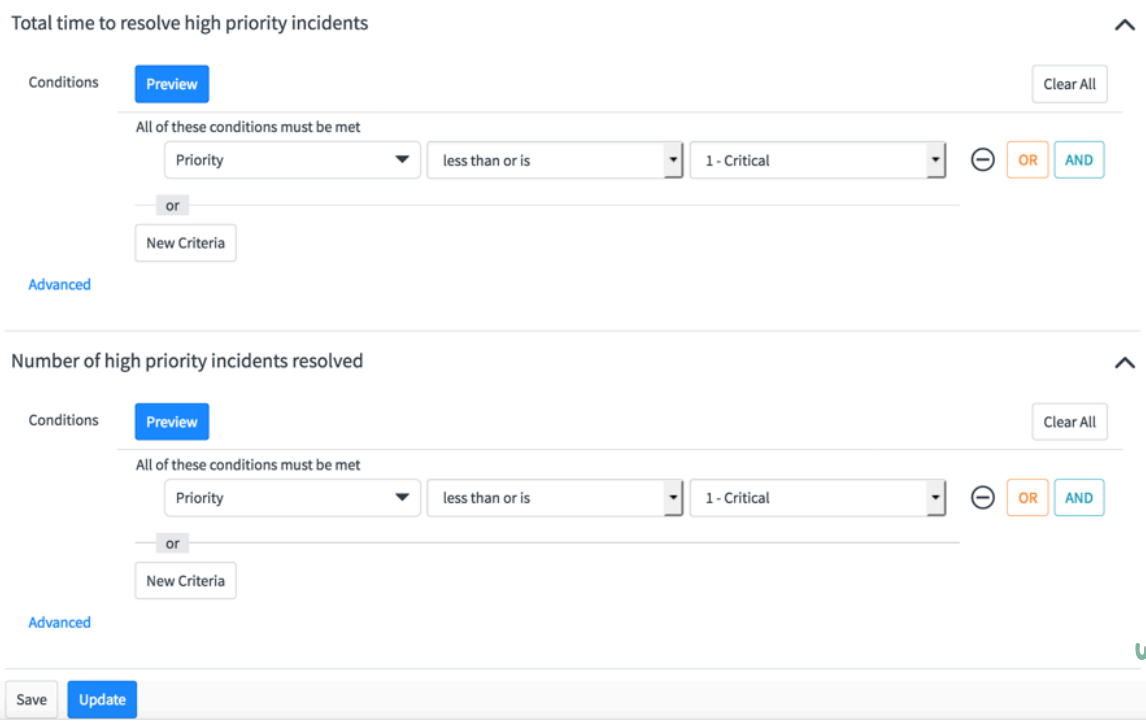
Nota:
Pontuações individuais são mostradas por padrão, mas você deve ter o Performance Analytics para usar a vinculação para mostrar detalhamentos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Configuração** e clique em um KPI para acessar as condições de KPI.



2. Altere as condições, conforme apropriado.
3. Para vincular um indicador Performance Analytics a um indicador de Benchmarks, siga o procedimento em Vincular um indicador automatizado a um parâmetro de comparação .

Link de KPI do Performance Analytics para KPI de Benchmarks

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de usuários ativos	--	Parâmetro de comparação: número de usuários ativos
Total de tempo para fechar as mudanças	--	Parâmetro de comparação: tempo total para fechar mudanças
% de mudanças com falha	[Número de alterações sem sucesso durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]	Parâmetro de comparação: % de mudanças que falharam
Número de mudanças malsucedidas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças malsucedidas
Número de mudanças encerradas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças encerradas

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
% de mudanças emergenciais	[Número de mudanças de emergência encerradas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]	Parâmetro de comparação: % de mudanças de emergência
Número de alterações de emergência encerradas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças de emergência encerradas
Tempo médio para fechar uma mudança	[Parâmetro de comparação: tempo total para fechar mudanças]] / [[Parâmetro de comparação: número de mudanças encerradas]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para fechar uma mudança
% de ICs descontinuados	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs descontinuados
% de ICs duplicados	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs duplicados
% de ICs fora de conformidade	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs fora de conformidade
Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver incidentes de alta prioridade]]/ [[Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para resolver um incidente de alta prioridade
% de incidentes resolvidos no ANS	([[Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs]] - [[Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs violados]]) / [[Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos no ANS

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número total de incidentes resolvidos por problema	--	Parâmetro de comparação: número total de incidentes resolvidos por problema
Número de incidentes encerrados que foram reabertos	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados que foram reabertos
Número de incidentes de prioridade alta	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos
Tempo médio para resolver um incidente	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para resolver um incidente
Número de incidentes solucionados com ANSs	--	Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs
Número de incidentes criados por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes criados / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de incidentes criados por usuário
Tempo total para resolver incidentes de alta prioridade	--	Parâmetro de comparação: tempo total para resolver incidentes de alta prioridade
% de incidentes de alta prioridade	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes de alta prioridade
Número de incidentes criados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes criados
Número de incidentes resolvidos com artigos da Base de conhecimento anexados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos com os artigos da Base de Conhecimento anexados

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de incidentes resolvidos com ANSs violados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos nos ANSs violados
Número total de incidentes	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos
Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos na primeira atribuição
% de incidentes resolvidos na primeira atribuição	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]]	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos na primeira atribuição
Tempo total para resolver um incidente	--	Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente
% de incidentes reabertos	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados que foram reabertos] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes reabertos
Número de incidentes encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados
Número de exibições de artigos de conhecimento	--	Parâmetro de comparação: número de exibições de artigos de conhecimento
Número de exibições da base de conhecimento por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de exibições de artigos de conhecimento / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de exibições de bases de conhecimento por usuário
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos com	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos usando artigos da Base de Conhecimento

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	os artigos da Base de Conhecimento anexados]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	
Número de instâncias de pesquisa	--	Parâmetro de comparação: número de instâncias de pesquisa
Número de usuários ITIL ativos	--	Parâmetro de comparação: número de usuários ITIL ativos
Satisfação dos clientes normalizada	--	Parâmetro de comparação: satisfação do cliente normalizada
Média de satisfação do cliente	[[Parâmetro de comparação: satisfação do cliente normalizada]] / [[Parâmetro de comparação: número de instâncias de pesquisa]]	Parâmetro de comparação: satisfação média do cliente
Número de solicitantes por executante	([[Parâmetro de comparação: Número de usuários ativos]] - [[Parâmetro de comparação: Número de usuários ITIL ativos]]) / [[Parâmetro de comparação: número de usuários ITIL ativos]]	Parâmetro de comparação: número de solicitantes por executante
% de problemas de alta prioridade	[[Parâmetro de comparação: número de problemas de alta prioridade encerrados]] / [[Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados]] * 100	Parâmetro de comparação: % de problemas de alta prioridade
Total de tempo para fechar os problemas	--	Parâmetro de comparação: total de tempo para fechar os problemas
% de incidentes resolvidos por problema	[[Parâmetro de comparação: número total de incidentes resolvidos por problema]] /	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos por problema

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	
Número de problemas de prioridade alta encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de problemas de alta prioridade encerrados
Número de problemas encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados
Tempo médio para fechar um problema	[[Parâmetro de comparação: total de tempo para fechar os problemas]] / [[Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para fechar um problema
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	([[Parâmetro de comparação: Número de Incidentes de Segurança Essenciais e de Alta Prioridade]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes de segurança]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta
Número de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	--	Parâmetro de comparação: Número de Incidentes de Segurança Essenciais e de Alta Prioridade
Número de incidentes de segurança	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes de segurança
Número de solicitações criadas	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas
Número de solicitações fechadas	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas
Tempo médio para cumprir uma solicitação	[[Parâmetro de comparação: tempo total para atender a solicitações]]/ [[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para atender a uma solicitação

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de solicitações encerradas com ANSs	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs
Número de solicitações criadas por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas por usuário
Número de solicitações encerradas com ANSs violados	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs violados
Tempo total para atender a solicitações	--	Parâmetro de comparação: tempo total para atender a solicitações
% de solicitações encerradas com ANSs violados	[[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs violados]] / [[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs]] * 100	Parâmetro de comparação: % de solicitações encerradas com ANSs violados
Número de itens de vulnerabilidade crítica	--	Parâmetro de comparação: número de itens de vulnerabilidade crítica
Número de itens de vulnerabilidade crítica	--	Parâmetro de Comparação: número de itens de vulnerabilidade
Idade média da vulnerabilidade crítica	[[Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis]] / [[Parâmetro de Comparação: Número de Itens de Vulnerabilidade]]	Parâmetro de comparação: Idade média dos itens vulneráveis
Idade média da vulnerabilidade crítica	[[Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis críticos]] / [[Parâmetro de comparação: número de	Parâmetro de comparação: Idade média dos itens vulneráveis críticos

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	itens de vulnerabilidade crítica]]	
Soma da idade dos itens vulneráveis críticos	--	Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis críticos]
Soma da idade dos itens vulneráveis	--	Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis

Link de KPIs do Performance Analytics para KPIs de VA do Benchmarks

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
Desvio de chamadas (triagem e criação pelo VA)	-	Parâmetro de comparação: desvio de chamadas (triagem e criação pelo VA)	Incidentes criados usando o Virtual Agent e rastreados usando o padrão de desvio *`ITSM VA-Triage and Created`*.
Desvio de chamadas (Análise de catálogo do VA)	-	Parâmetro de comparação: desvio de chamadas por meio do VA (Análise de catálogo)	Solicitações criadas usando o Virtual Agent e rastreadas sempre que o Virtual Agent se referia a um catálogo para envio.
% de desvio de chamadas	([[Parâmetro de comparação: desvios de chamada (triagem e criação pelo VA)]] + [[Parâmetro de comparação: desvio de chamadas por meio do VA (Análise de catálogo)]]) / ([[Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas]] + [[Parâmetro de comparação: número de incidentes criados]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de desvio do VA	O número de vezes que o Virtual Agent resolveu incidentes ou concluiu solicitações automaticamente.
IAR (Interceptado e resolvido)	-	Parâmetro de comparação: IAR (Intercept & Resolved, interceptado e resolvido) do VA	Incidentes que foram resolvidos usando o padrão de desvio *`ITSM VA-Intercept & Resolved`*.
Autorresolução pelo VA	-	Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA	Toda vez que o usuário conseguiu resolver os incidentes ou concluir as solicitações automaticamente usando o padrão de desvio

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
			ITSM VA-Self Resolving.
Número de incidentes resolvidos	-	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos	O número total de incidentes resolvidos.
% de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o VA	([[Parâmetro de comparação: IAR (Intercept & Resolved, interceptado e resolvido) do VA]] + [[Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA]]) / ([[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] + [[Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o VA.	Percentual de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent.
Número de usuários mensais do VA	-	Parâmetro de comparação: Número de usuários mensais do VA	Número de usuários mensais que estão usando o Virtual Agent.
% de usuários que usam o Virtual Agent	[[Parâmetro de comparação: número de usuários mensais do VA]] - [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de usuários usando o Virtual Agent	Porcentagem de usuários da organização usando o Virtual Agent como um canal de engajamento.
Número de conversas do VA transferidas a um agente	-	Parâmetro de comparação: número de conversas do VA transferidas a um agente	Conversas que não foram resolvidas pelo Virtual Agent e tiveram que ser transferidas a um atendente.
Total de conversas no VA	-	Parâmetro de comparação: Total de conversas no VA	Todas as conversas que ocorreram no Virtual Agent.
% de conversas do VA transferidas a um atendente	[[Parâmetro de comparação: Número de conversas do VA transferidas a um agente]] / [[Parâmetro de comparação: Total conversas do VA]] * 100	Parâmetro de comparação: % de conversas do VA entregues ao atendente	Número de vezes, em porcentagem, que a conversa foi transferida a um agente.
Pontuação de satisfação do VA normalizada	-	Parâmetro de comparação: VA -	Em geral, pontuação total normalizada de todas

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
		Pontuação de satisfação normalizada	as pesquisas realizadas para conversas do Virtual Agent.
Instâncias de pesquisa do VA	-	Parâmetro de comparação: VA - Instâncias de pesquisa	Número total de pesquisas respondidas por um agente para avaliar a pontuação de satisfação.
Pontuação de CSAT do Virtual Agent	[[Parâmetro de comparação: Pontuação de satisfação normalizada do VA]]/[[Parâmetro de comparação: instâncias de pesquisa do VA]]	Parâmetro de comparação: VA - Pontuação de CSAT	Pontuação média de satisfação do Virtual Agent

Usar dados Benchmarks para análise de gerenciamento de valor

Colete manualmente dados históricos Benchmarks para analisar os benefícios do crescimento ano a ano ao usar o aplicativo ServiceNow Benchmarks.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector, ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se quiser analisar o desempenho ano a ano, você deve coletar pelo menos 24 meses de dados Benchmarks. Use a propriedade de sistema **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** para definir o número de meses do mês atual para o qual você deseja coletar dados históricos de Benchmarks.

Procedimento

1. Configurar Benchmarks coleta de dados históricos do CIM.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Coleta de dados** > **Trabalhos**.
   b. Selecione o trabalho *`Benchmarks Historical Data Collection`*.
   c. No campo **Início relativo**, insira o período de tempo para o qual você deseja coletar os dados.
   d. No campo **Intervalo de início relativo**, selecione a duração do período de tempo para coletar os dados. O intervalo recomendado é de 24 meses.
   e. Clique em **Executar**.
   Para obter mais informações sobre programar um trabalho de coleta de dados, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados .
2. Carregue os dados coletados para a instância Benchmarks centralizada.

Tradução automática

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

a. No trabalho *`Benchmarks Historical Data Collection`*, navegue até a lista relacionada **Logs de trabalho**.

b. Certifique-se de que o estado do trabalho de coleta de dados históricos seja **Coletado**.
Este estado indica que todos os dados do trabalho foram executados com sucesso e que todos os dados foram coletados para o período de tempo definido.

c. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

d. Selecione *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

e. Clique em **Executar Agora**.

Os dados são enviados automaticamente para análise de gerenciamento de valor. Entre em contato com o representante da sua conta para receber o relatório e discutir os benefícios do gerenciamento de valor da sua organização.

Painel de benchmarks descontinuados

O painel Benchmarks exibe os dados de KPIs, as tendências de desempenho e as pontuações do indicador.

A exibição do painel de KPIs Benchmarks mostra todos os KPIs e pode ser acessada por meio de Portal de serviços.

Recursos inclui:

- Capacidade de mostrar KPIs na exibição de lista ou de cartão.
- Relatórios para download da lista de KPI e todos os gráficos em formato PDF.
- Capacidade de filtrar dados por tipo de setor, número de usuários, MSPs ou região geográfica (o filtro é mantido ao alternar entre a exibição de KPI e a exibição de tendências).

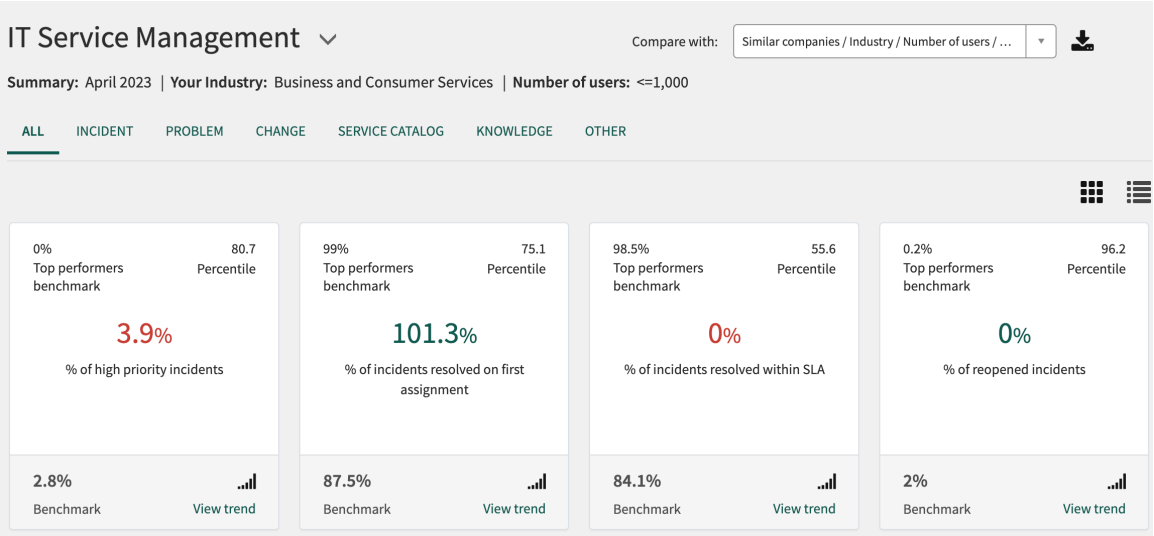
Nota:
Somente os provedores de serviços gerenciados (MSP) podem exibir os dados de pontuação agregada do MSP global.

- Dados de KPIs codificados por cores (os resultados de comparação favoráveis para sua instância estão em verde, enquanto o vermelho favorece dados globais).
- Cálculo de porcentagem de mudança mensal da sua instância do mês anterior.
- Capacidade de exibir seis meses de dados históricos de KPI.
- Capacidade de exibir valores de tempo em horas ou dias (usando a propriedade do sistema *`sn_bm_client.dashboard_display_unit`*).

Nota:
Portal de serviços deve ser instalado para exibir o painel Benchmarks.

Tradução automática

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

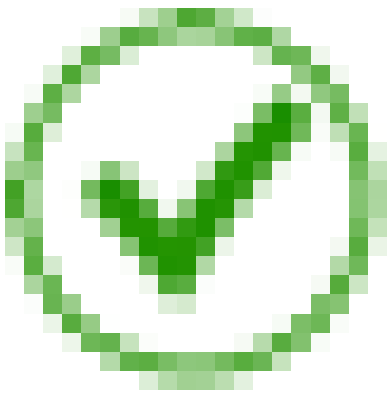


Ranking de porcentagem

A posição exata do KPI da sua empresa no grupo de pares participante é indicada pela classificação de percentil. Uma classificação de percentil de KPI de 90% indica que a instância correspondente a esse KPI é maior do que 90% das instâncias que participam desse grupo.

Nota:
Uma classificação de percentil alta nem sempre indica um resultado desejável.

Para determinados KPIs, uma classificação mais alta é preferencial (% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento), mas não é para outros (% de mudanças de emergência). O significado da seu ranking de porcentagem deve ser interpretado com base na direção do KPI que está sendo analisado.

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Incidente		
% de incidentes de alta prioridade resolvidos		

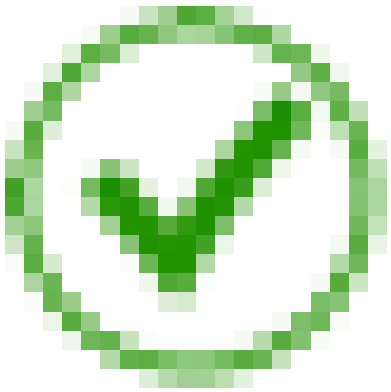
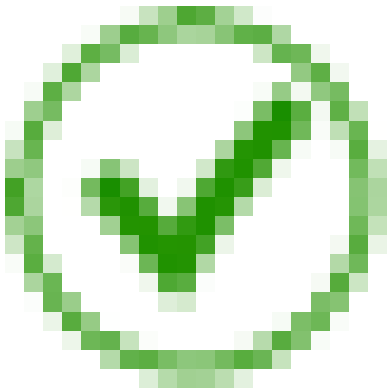
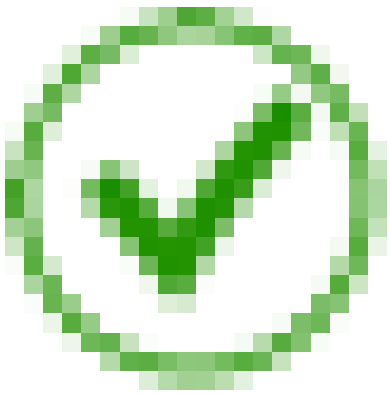
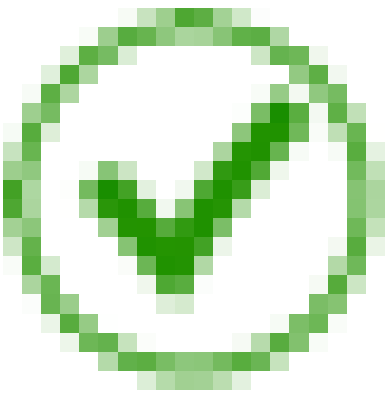
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes de segurança resolvidos na primeira atribuição	✗	✓
% de incidentes resolvidos no ANS	✗	✓
% de incidentes reabertos	✓	✗
Tempo médio de resolução de um incidente de prioridade alta	✓	✗

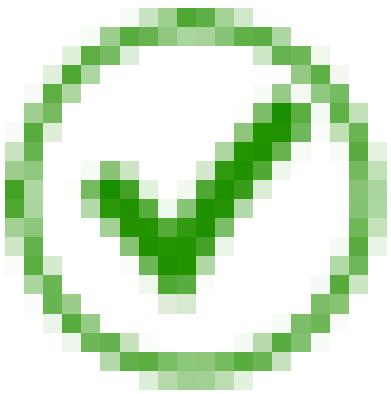
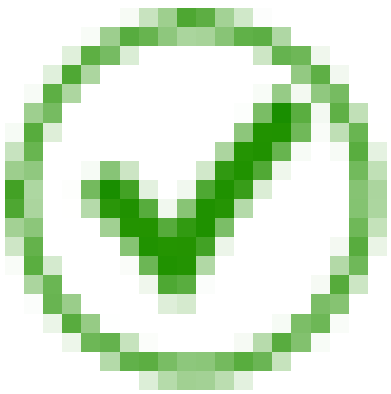
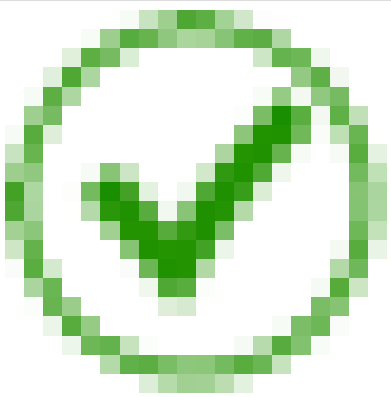
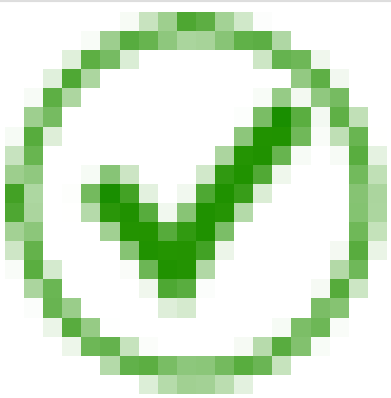
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio de resolução de um incidente		
Número de incidentes criados pelo usuário		
Problema		
% de problemas de alta prioridade		
% de incidentes resolvidos por problema		

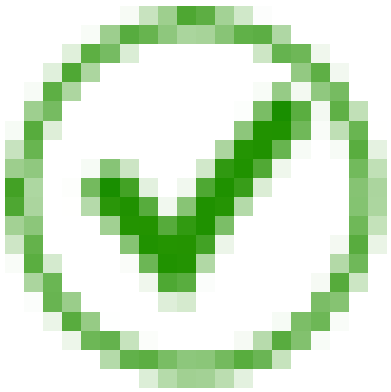
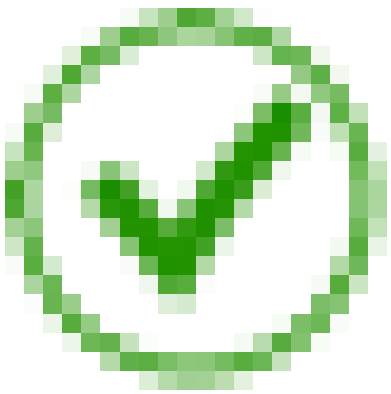
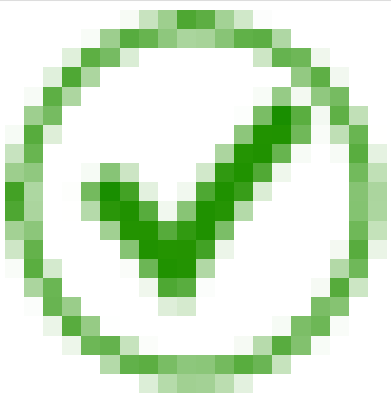
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio para fechar um problema		
Mudar		
% de mudanças emergenciais		
% de mudanças com falha		
Tempo médio para fechar uma mudança		

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Catálogo de serviços		
% de solicitações encerradas com ANS violados		
Tempo médio para cumprir uma solicitação		
Número de solicitações criadas por usuário		
Base de Conhecimento		

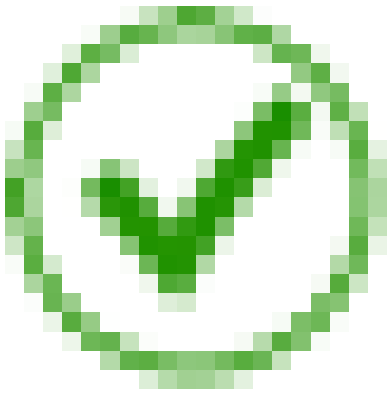
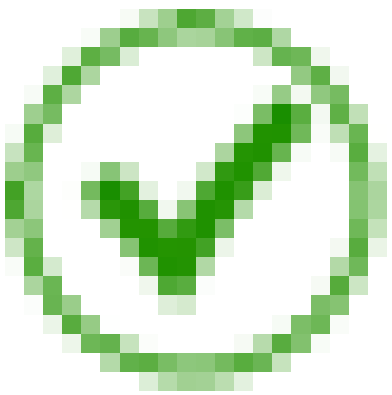
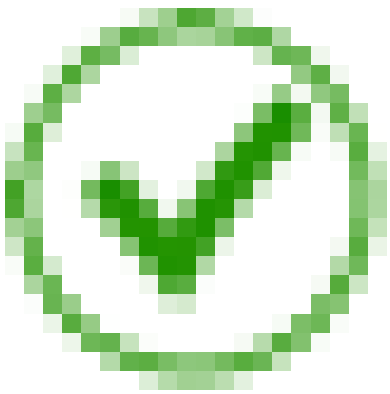
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento		
Número de exibições da base de conhecimento por usuário		
ITSM Virtual Agent		
% de desvio de chamadas		
% de incidentes resolvidos automaticamente		

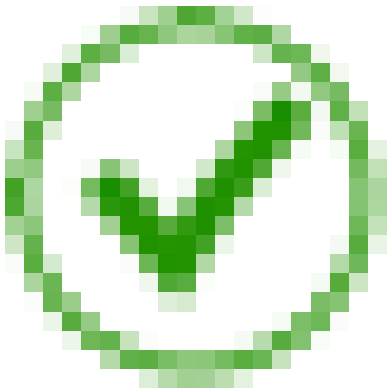
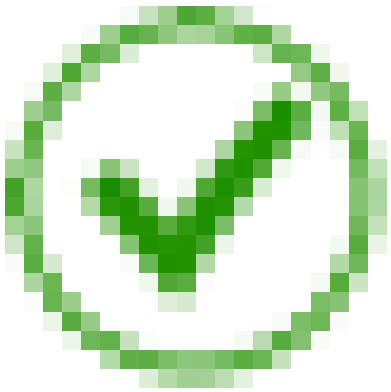
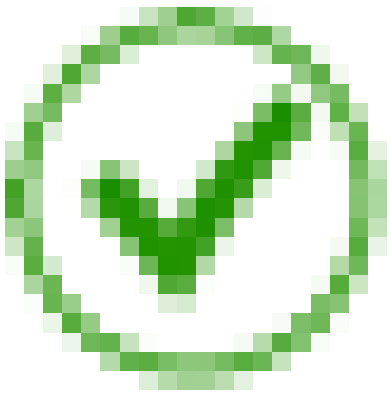
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Outro		
Média de satisfação do cliente		
Número de solicitantes por executante		
CMDB		
% de ICs duplicados		

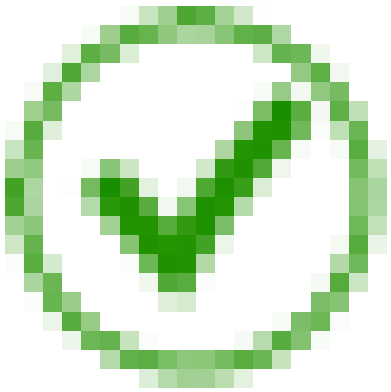
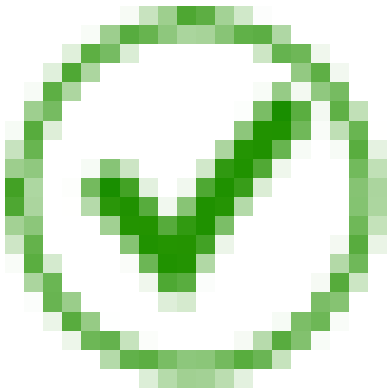
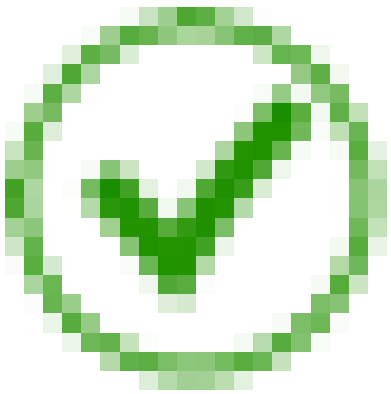
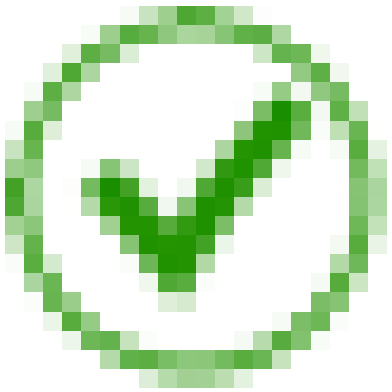
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de ICs fora de conformidade		
% de ICs descontinuados		
Resposta a incidentes de segurança		
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta		
Resposta a vulnerabilidades		

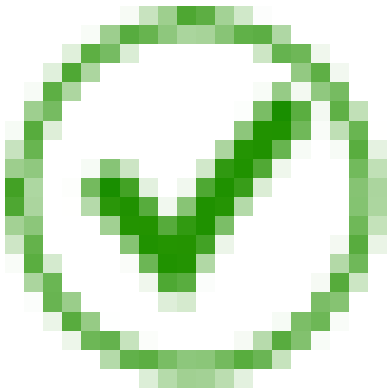
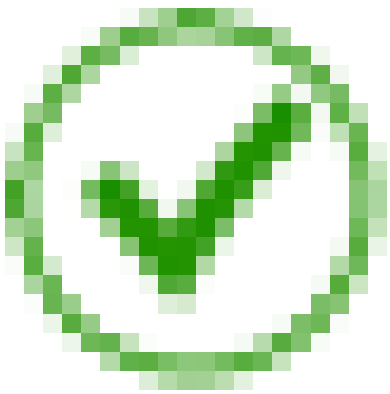
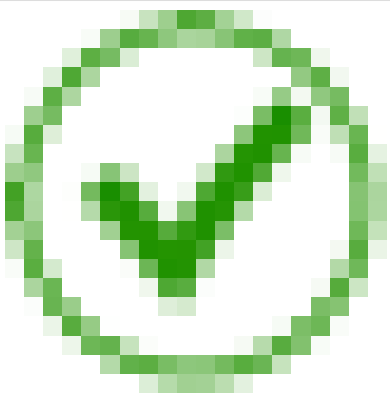
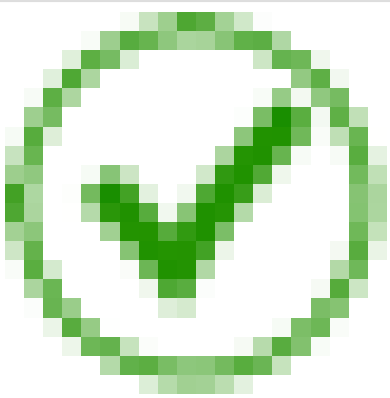
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Virtual Agent		
% de usuários que usam o Virtual Agent		
% de conversas transferidas a um atendente		

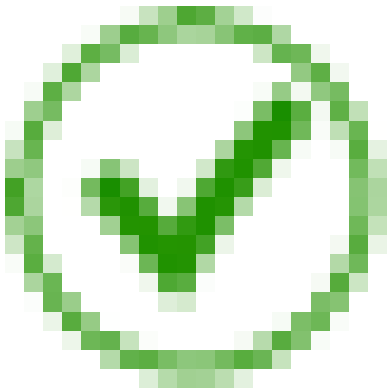
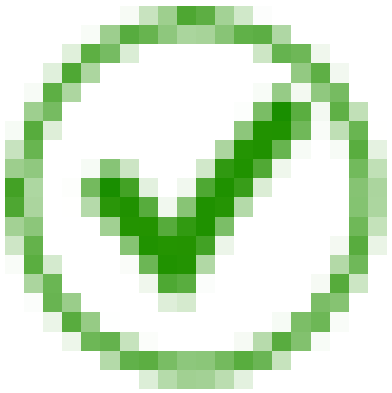
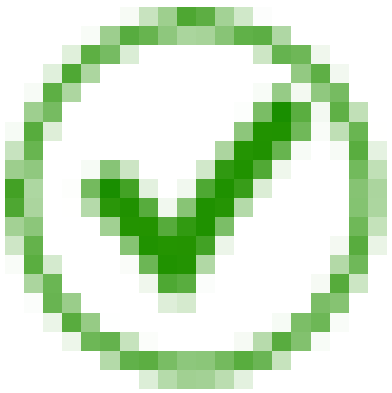
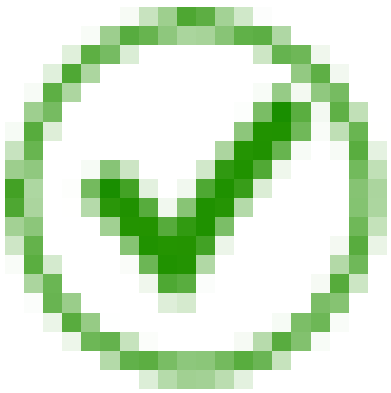
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Pontuação de CSAT do Virtual Agent		
Painel de sucesso		
% autorresolvido		
% de desvio de chamadas		
% de tíquetes estruturados		

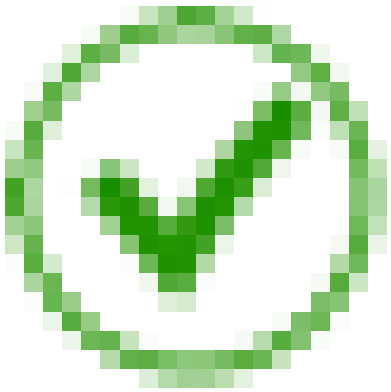
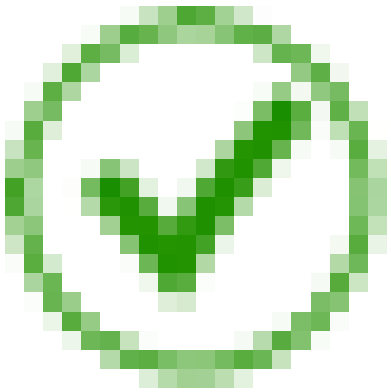
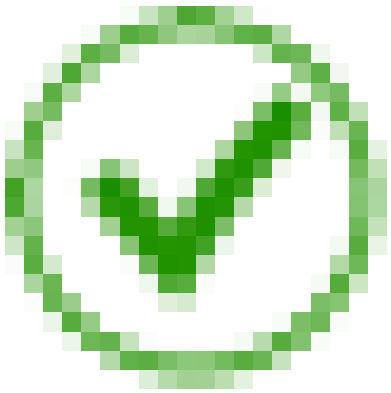
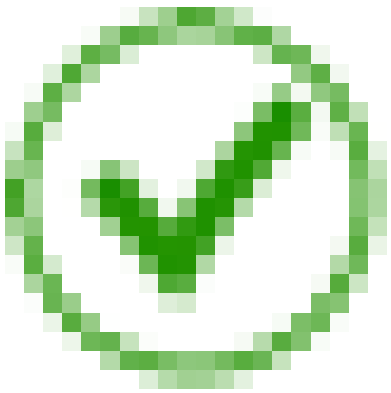
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Pontuações de pesquisas de satisfação do cliente		
MTTR – tempo médio para resolução		
Percentual de ANS violados		
Resolução na primeira atribuição		

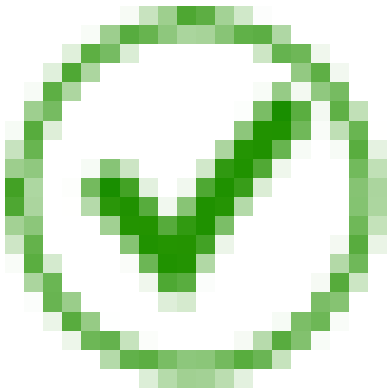
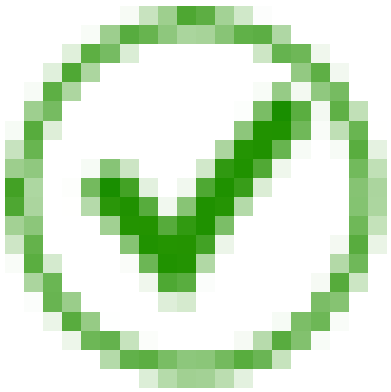
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Percentual de resoluções automatizadas		
Percentual de base de conhecimento - autorresolução (contagem)		
Percentual do VA - autorresolução (contagem)		
Percentual de desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)		

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Percentual de envios de tíquetes do VA (contagem)		
Percentual de envios de tíquetes do catálogo (contagem)		

Melhores desempenhos

Você pode comparar a pontuação de parâmetro de comparação do cliente para analisar seu desempenho em relação aos dez principais percentil em uma coorte.

Painéis de ITSM

Os painéis de ITSM são um local central para os usuários de ITSM monitorarem as operações de ITSM em andamento. Esses painéis contêm visualizações de dados para ajudá-lo a melhorar seus processos e práticas de negócios.

Acesse os painéis em **Autoatendimento** > **Painéis**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório.

Nota:
O Legado: painéis de ITSM do Performance Analytics O ITSM Soluções Análise da plataforma são necessários para exibir esses painéis. O plug-in Performance Analytics - Pacote de Conteúdo - Painéis do ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) deve estar ativo.

Para obter mais informações, consulte Soluções Análise da plataforma .

Tradução automática

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

Painel	Descrição	Função
Gerente de TI	Relatórios de visão geral e relatórios de análise de serviço de TI	• Gestão de incidentes • Gerente de ANS • pa_admin
Agente de TI	Trabalho do agente, relatórios de trabalho do grupo de agentes e carga de trabalho priorizada	• itil • itil_admin • pa_admin
Executivo de TI	Atendimento ao cliente, desempenho e relatórios de mapa de risco	• itil • itil_admin • pa_admin

Exibir dados de KPI de parâmetro de comparação (descontinuado)

Benchmarks Os dados de KPI são mostrados em Portal de serviços. Os dados incluem valores para a instância da sua empresa e para dados globais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Selecione uma das **categorias de KPI** na lista de KPIs.
3. Para exibir o grupo correspondente de KPIs, clique em uma guia.

   Nota:
   Se os dados parecerem incompletos ou incorretos, você poderá investigar a definição de KPI e as condições em **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.

4. Para filtrar resultados, selecione um setor, número de usuários ou região na lista **Comparar com:**.
   Os dados são atualizados automaticamente quando você seleciona um filtro.

   Nota:
   Se uma categoria de filtro contiver menos de 20 participantes, os dados correspondentes serão mostrados na categoria **Outros**.

5. Para opção de exibição, clique no ícone da lista ou no ícone de exibição do cartão.
   Na exibição de cartão, clicar em um KPI mostra o gráfico de tendências de desempenho de KPI de seis meses.
6. Para baixar um relatório em um arquivo PDF, clique no ícone de seta ( ).

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Clique em um KPI para exibir Recomendações e tendências de desempenho de KPI de Benchmarks (descontinuado).

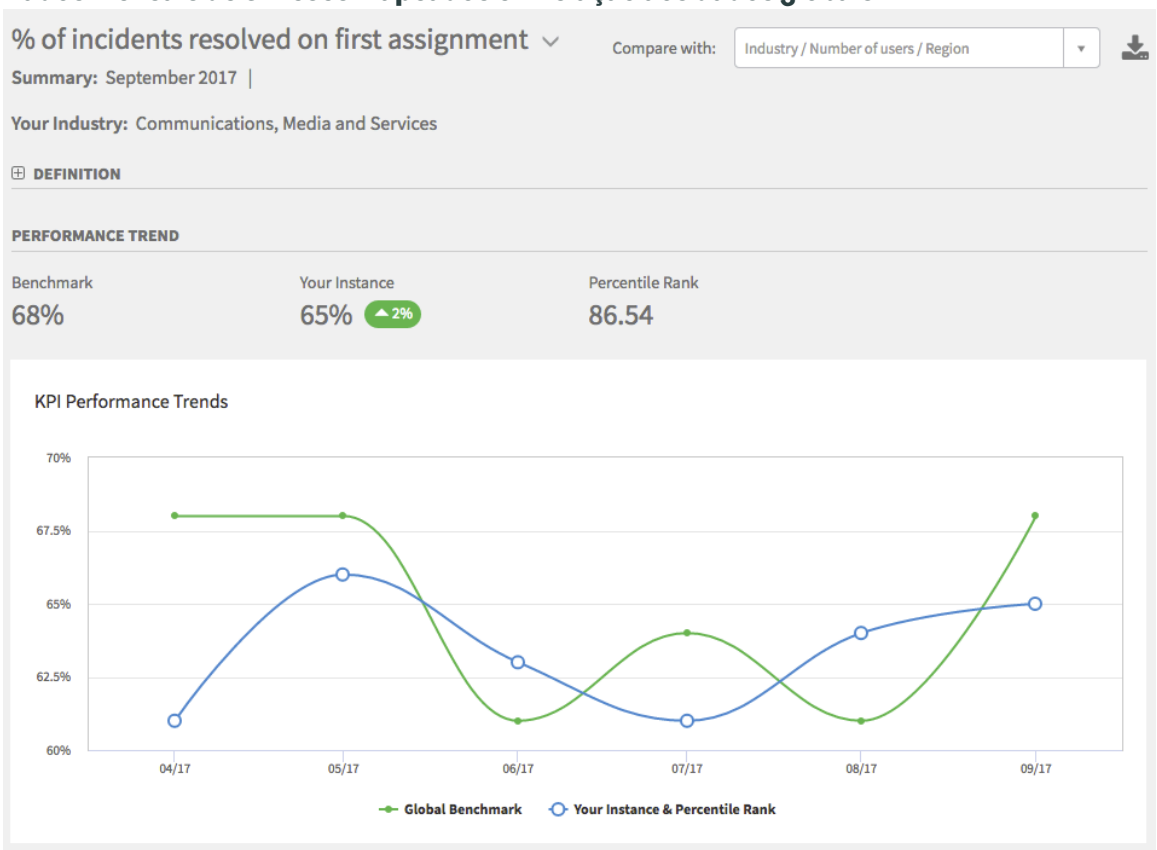
Recomendações e tendências de desempenho de KPI de Benchmarks (descontinuado)

A exibição do gráfico de tendência de desempenho de KPI Benchmarks mostra a comparação de desempenho de seu KPI com dados globais e fornece recomendações para implementar para melhorar o desempenho de seu KPI.

A seção do gráfico Tendências de Desempenho de KPI é mostrada somente para usuários com a função de visualizador de Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Tendências de Desempenho de KPI

Dados mensais de 6 meses mapeados em relação aos dados globais



Seus dados mensais de 6 meses são mapeados em relação aos dados globais e sua classificação de percentil, indicando sua posição dentro do grupo de pares participante, é mostrada.

A funcionalidade da exibição do gráfico de tendências de desempenho inclui:

- Alternar entre KPIs na mesma categoria usando a lista de KPIs.
- Exibindo sua instância e dados globais para um determinado mês passando o mouse sobre um ponto no gráfico.
- Acessando o cartão de pontuação Performance Analytics para um ponto de dados em sua instância.

Tradução automática

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

- Baixando relatórios de gráfico de KPI.
- Filtrando dados por tipo de indústria, número de usuários ou região geográfica.

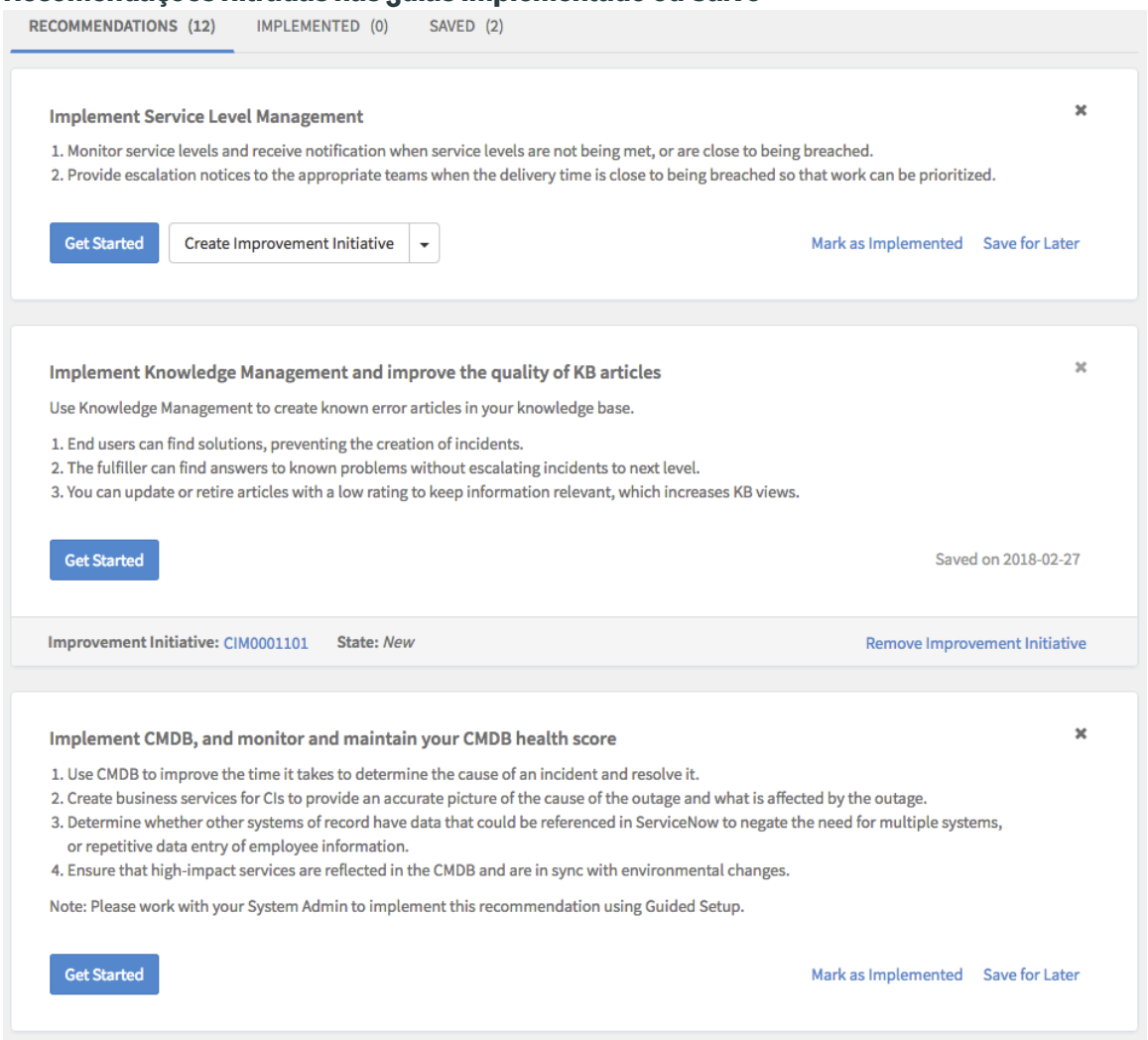
Recomendações

A seção Recomendações é mostrada somente para usuários com a função de recomendação de Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer).

Os candidatos de recomendação são fornecidos na visualização de tendência de desempenho para ajudar a melhorar o desempenho de seus KPIs. Todas as recomendações são dinâmicas e atualizadas mensalmente, com base nos dados analisados do mês anterior. Os candidatos a recomendação são listados por classificação.

Nota:
Algumas recomendações de KPI que usam configuração orientada exigem permissão de administrador do sistema. Trabalhe com o administrador do sistema para implementar essas recomendações.

Recomendações filtradas nas guias Implementado ou Salvo



Ações estão disponíveis para cada candidato a recomendação. Com base na ação, as recomendações são filtradas na guia de grupo apropriada (Implementadas ou Salvas). Fechar a recomendação remove o candidato a recomendação da lista.

Tradução automática

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

- **Introdução**: Executa a Configuração assistida, se disponível, caso contrário, abre a documentação que contém informações sobre a melhoria.
- **Marcar como Implementado**: Move o candidato a recomendação para a guia Implementado. Esta ação não está mais disponível quando uma iniciativa de melhoria CIM está associada ao candidato a recomendação.
- **Salvar para Depois**: Move o candidato a recomendação para a guia Salvo para ser implementado posteriormente.
- Seção **Iniciativas de melhoria**:
  - **Criar Iniciativa de Melhoria**: cria uma iniciativa de melhoria CIM, que contém fases e tarefas para melhorar o KPI. Depois que a iniciativa de melhoria CIM é criada, o candidato de recomendação é movido para a guia Salvo.

    Campos CIM preenchidos automaticamente:

    - Descrição resumida: nome do candidato a recomendação.
    - Descrição: conteúdo do candidato de recomendação e URL de ação.
  - **Selecionar Iniciativa de Melhoria**: Associa uma iniciativa de melhoria de CIM existente. O estado do candidato a recomendação é definido como o estado da iniciativa de melhoria CIM associada.

    Nota:
    Os campos **Descrição resumida** e **Descrição** do CIM são preenchidos automaticamente a partir do conteúdo do candidato de recomendação somente quando a iniciativa de melhoria CIM é criada inicialmente a partir de um candidato de recomendação, não na associação posterior.

  - Link relacionado à **Iniciativa de Melhoria**: links para a iniciativa de melhoria CIM associada. Clique no link relacionado para exibir a iniciativa de melhoria CIM no Gestão de melhorias contínuas.
  - **Remover Iniciativa de Melhoria**: remove a iniciativa de melhoria CIM associada do item na lista Recomendações.

    Quando a iniciativa de melhoria CIM é fechada, o candidato de recomendação é movido para a guia Implementado. Se a iniciativa de melhoria CIM for cancelada, o candidato de recomendação permanecerá na guia Salvo. A iniciativa de melhoria de CIM associada sempre pode ser removida e outra pode ser selecionada.

Guias para candidatos a recomendação:

Recomendações

Lista todos os candidatos de recomendação com base na análise dos dados mensais. Esta lista é atualizada mensalmente.

Implementado

Lista todos os candidatos de recomendação que você implementou. Os candidatos de recomendação que foram implementados no mês anterior incluem informações de rastreamento no gráfico de tendências para que você possa determinar o impacto da mudança. Passar o mouse sobre o ponto de implementação mostra a recomendação implementada.

Nota:
Os candidatos de recomendação implementados no mês atual não têm pontos de dados de rastreamento no gráfico até o mês seguinte.

Salvo

Tradução automática

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

Lista todos os candidatos de recomendação que você implementou.

Detalhar nos dados de KPIs de parâmetro de comparação (descontinuado)

Você pode fazer um detalhamento ativo nos dados de KPIs de parâmetro de comparação para análise posterior em Performance Analytics.

Antes de Iniciar

Nota:
Ao fazer uma busca detalhada em um valor de parâmetro de comparação, visualizadores Benchmarks devem ter a função pa_viewer para exibir cartões de pontuaçãoPerformance Analytics.

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer com função pa_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma busca detalhada em um valor de referência do gráfico de tendências de desempenho de KPI para exibir os dados individuais que compõem esse valor. Por exemplo, convém fazer uma busca detalhada e investigar os dados que são apresentados como um valor em vermelho (desempenho inferior) no gráfico.

Nota:
Você só pode fazer uma busca detalhada nos dados de KPI do gráfico de tendências de desempenho de KPI. Você só pode fazer uma busca detalhada nas pontuações geradas usando Performance Analytics.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Para exibir a definição de KPI e a tendência de desempenho, clique em um KPI.
3. Para detalhar ainda mais a pontuação Performance Analytics, clique em um valor nos dados de parâmetro de comparação no gráfico de tendências de desempenho.

Nota:
Para análises adicionais sobre **Gráfico**, **Pontuações**, **Comentário** ou **Mais informações**, consulte Performance Analytics .

Novo painel de benchmarks

O painel Benchmarks exibe os dados de KPIs, as tendências de desempenho e os cartões de pontuações do indicador.

A exibição do painel de KPIs Benchmarks mostra todos os KPIs e pode ser acessada por meio de Portal de serviços.

Os recursos do painel incluem o seguinte:

- Os KPIs são mostrados na exibição de lista ou de cartões.
- Os relatórios para download da lista de KPI estão disponíveis em formato PDF.
- Os dados são filtrados por tipo de setor, número de usuários, Provedores de serviços gerenciados (MSPs) ou região geográfica (o filtro é mantido ao alternar entre a exibição de KPI e a exibição de tendências).

Nota:
Somente os MSPs podem exibir os dados de pontuação agregada do MSP global.

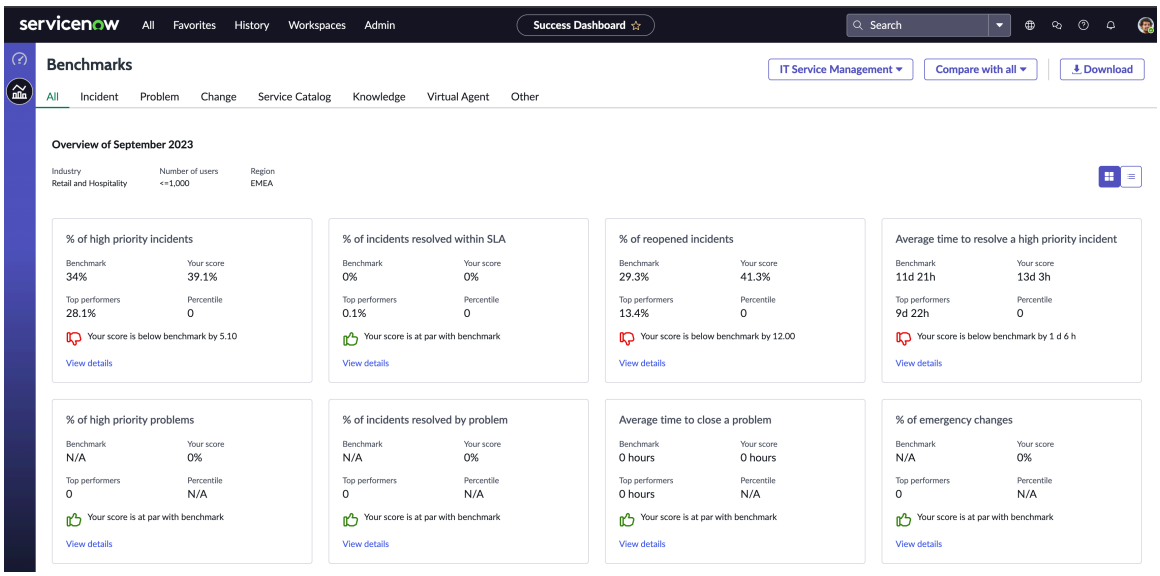
- O desempenho em relação aos dados globais é mostrado com uma representação de polegar para cima ou para baixo.

Tradução automática

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

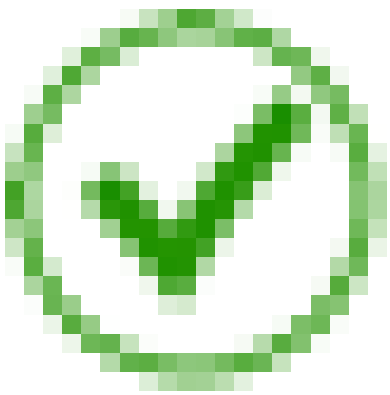
- Dependendo da assinatura, seis meses a dois anos de dados históricos de KPIs podem ser exibidos.
- Os valores de tempo podem ser exibidos em horas ou dias usando a propriedade do sistema *sn_bm_client.dashboard_display_unit*.

Nota:
O novo painel Benchmarks está disponível na loja ServiceNow.



Ranking de porcentagem

A posição exata do KPI da sua empresa no grupo de pares participante é indicada pela classificação de percentil. Uma classificação de percentil de KPI de 90% indica que a instância correspondente a esse KPI é maior do que 90% das instâncias que participam desse grupo.

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Incidente		
% de incidentes de alta prioridade resolvidos		

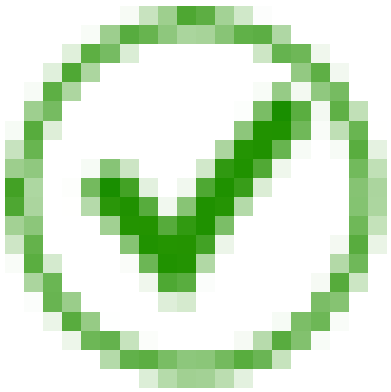
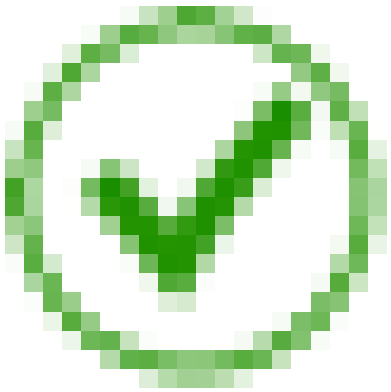
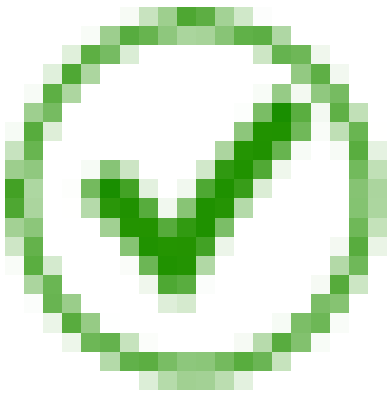
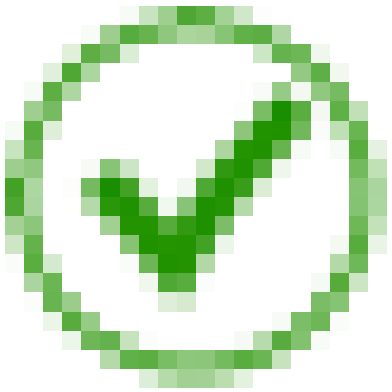
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes de segurança resolvidos na primeira atribuição	✗	✓
% de incidentes resolvidos no ANS	✗	✓
% de incidentes reabertos	✓	✗
Tempo médio de resolução de um incidente de prioridade alta	✓	✗

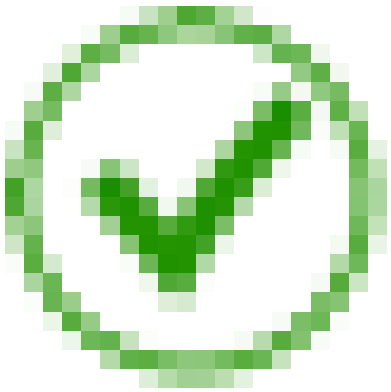
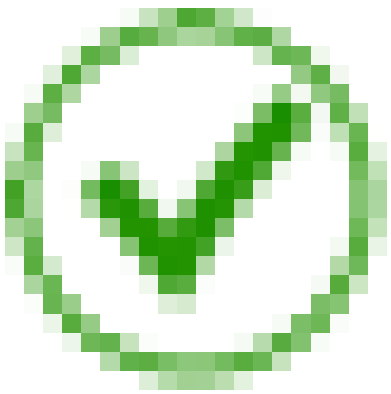
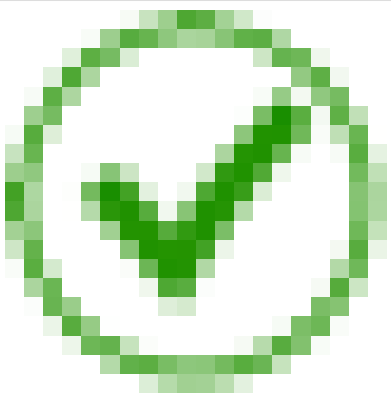
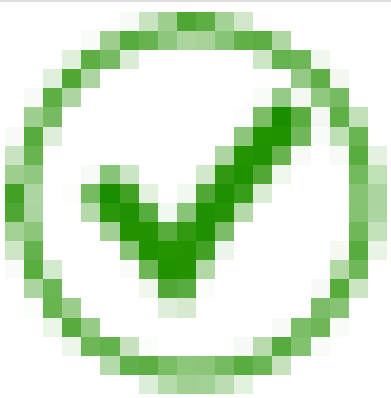
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio de resolução de um incidente		
Número de incidentes criados pelo usuário		
Problema		
% de problemas de alta prioridade		
% de incidentes resolvidos por problema		

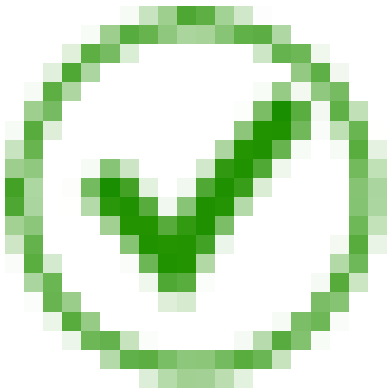
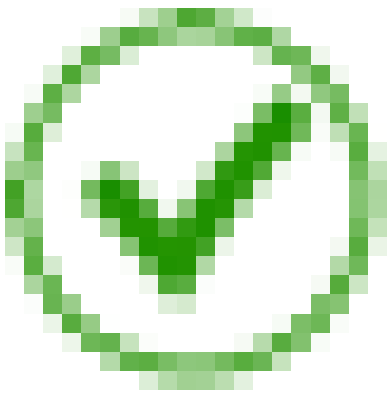
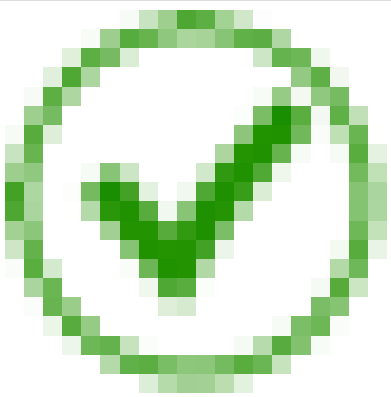
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio para fechar um problema		
Mudar		
% de mudanças emergenciais		
% de mudanças com falha		
Tempo médio para fechar uma mudança		

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Catálogo de serviços		
% de solicitações encerradas com ANS violados		
Tempo médio para cumprir uma solicitação		
Número de solicitações criadas por usuário		
Base de Conhecimento		

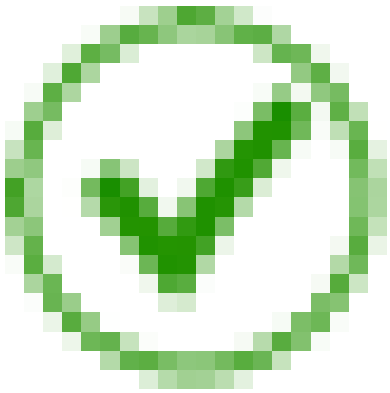
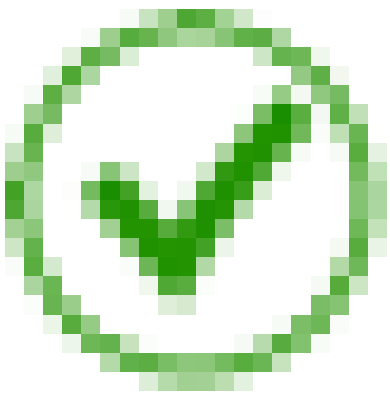
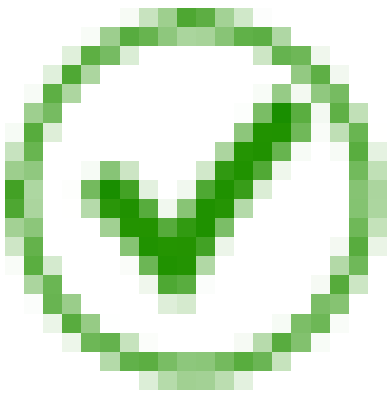
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento		
Número de exibições da base de conhecimento por usuário		
ITSM Virtual Agent		
% de desvio de chamadas		
% de incidentes resolvidos automaticamente		

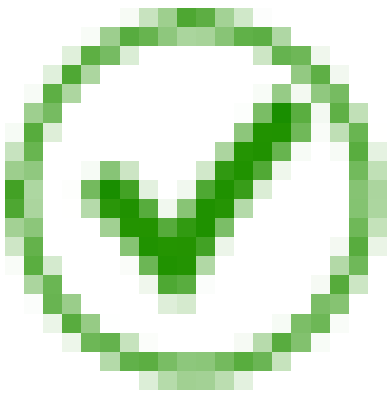
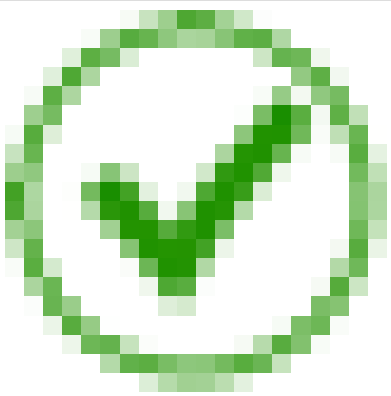
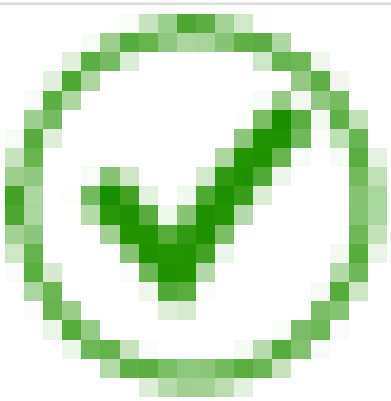
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Outro		
Média de satisfação do cliente		
Número de solicitantes por executante		
CMDB		
% de ICs duplicados		

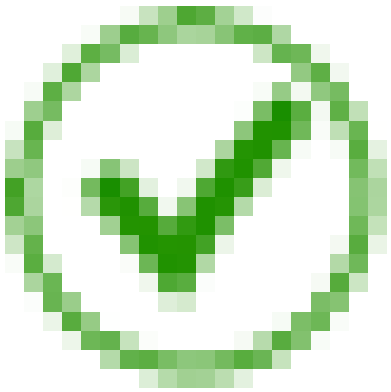
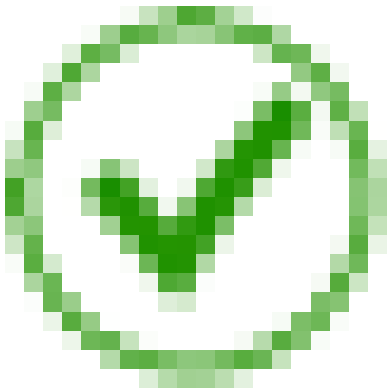
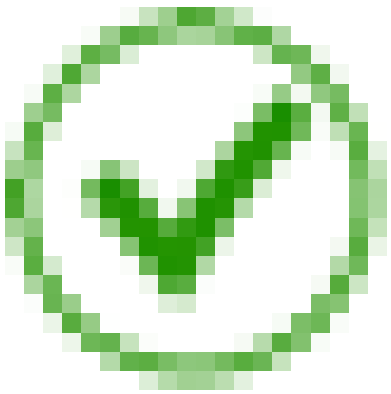
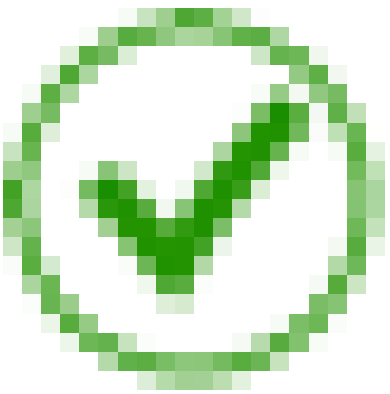
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de ICs fora de conformidade		
% de ICs descontinuados		
Resposta a incidentes de segurança		
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta		
Resposta a vulnerabilidades		

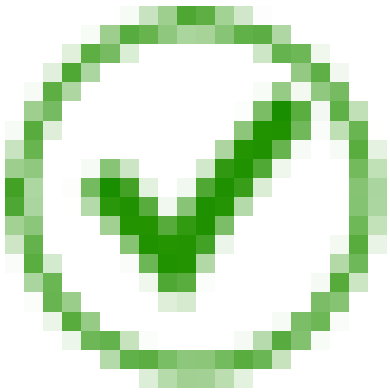
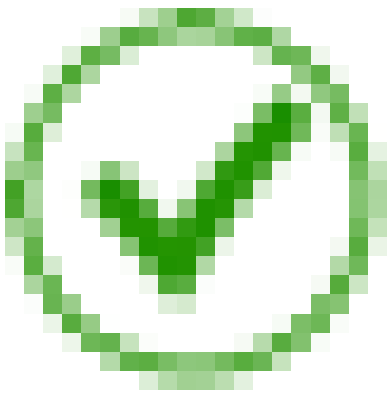
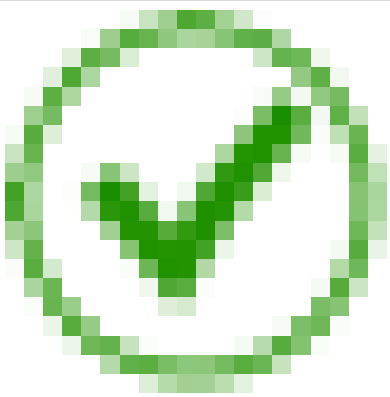
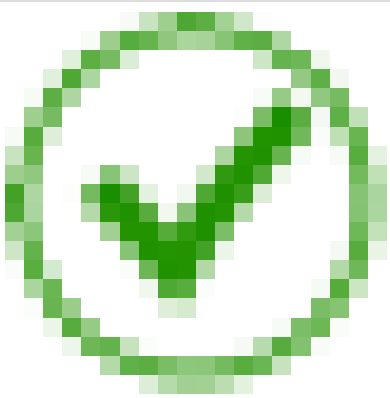
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Virtual Agent		
% de usuários que usam o Virtual Agent		
% de conversas transferidas a um atendente		

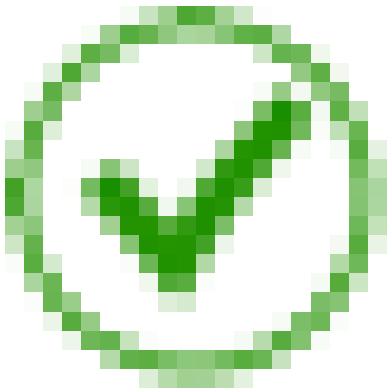
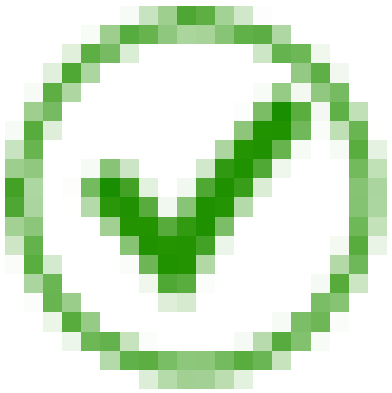
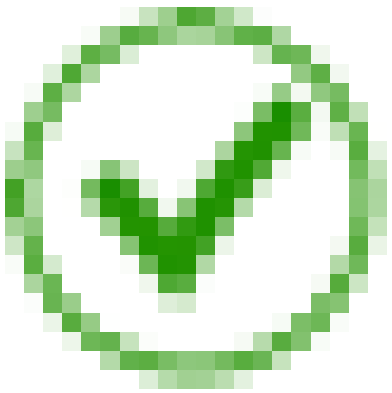
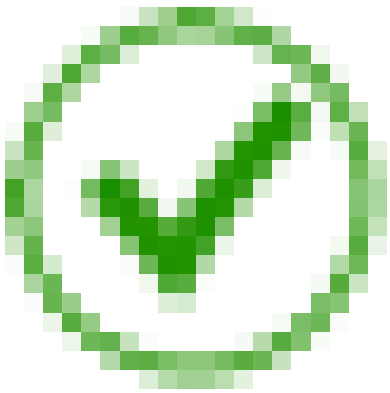
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Pontuação de CSAT do Virtual Agent		
Painel de sucesso		
% autorresolvido		
% de desvio de chamadas		
% de tíquetes estruturados		

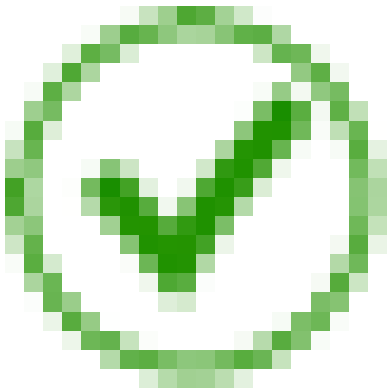
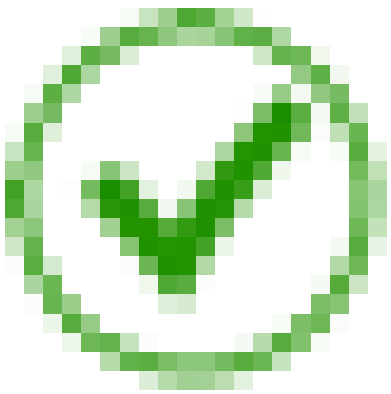
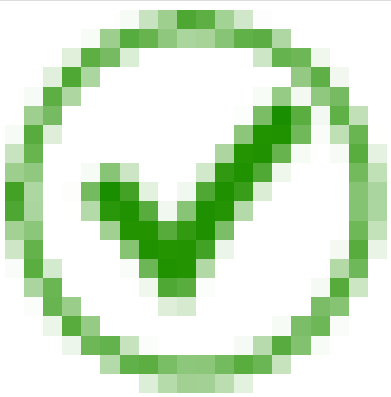
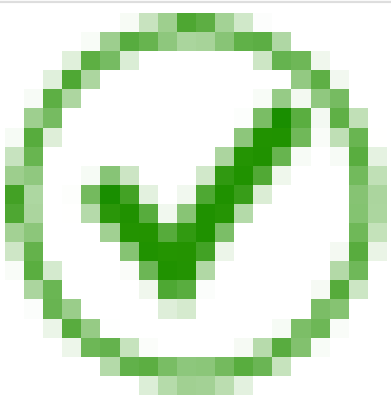
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Pontuações de pesquisas de satisfação do cliente		
MTTR – tempo médio para resolução		
Percentual de ANS violados		
Resolução na primeira atribuição		

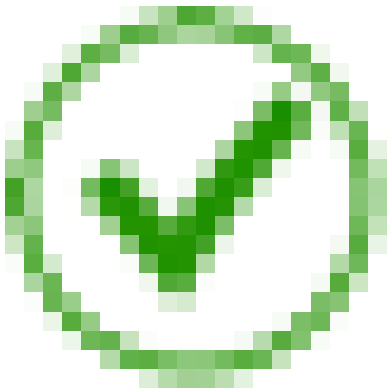
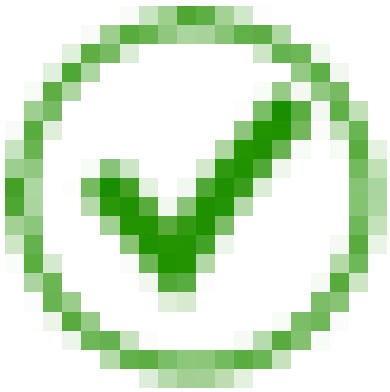
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Percentual de resoluções automatizadas		⊗
Percentual de base de conhecimento - autorresolução (contagem)		⊗
Percentual do VA - autorresolução (contagem)		⊗
Percentual de desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)		⊗

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Percentual de envios de tíquetes do VA (contagem)		
Percentual de envios de tíquetes do catálogo (contagem)		

Exibir dados de KPI de parâmetro de comparação

Os dados de KPI de Benchmarks são mostrados no painel de Benchmarks criado na IU do Next Experience. Os dados incluem valores para a instância da sua empresa e para dados globais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Selecione uma das **categorias de KPI** na lista de KPIs.
3. Para exibir o grupo correspondente de KPIs, clique em uma guia.

Nota:
Se os dados parecerem incompletos ou incorretos, você poderá investigar a definição de KPI e as condições em **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.

4. Para filtrar resultados, selecione um setor, número de usuários ou região na lista **Comparar com:**.
Os dados são atualizados automaticamente quando você seleciona um filtro.

Nota:
Se uma categoria de filtro contiver menos de 20 participantes, os dados correspondentes serão mostrados na categoria **Outros**.

Tradução automática

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

5. Para opção de exibição, clique no ícone da lista ou no ícone de exibição do cartão.
   Na exibição de cartão, clicar em um KPI mostra o gráfico de tendências de desempenho de KPI de seis meses.
6. Para baixar um relatório em um arquivo PDF, clique no botão **Download**.

O que Fazer Depois

Clique em um KPI para exibir Tendência de desempenho de KPI de Benchmarks.

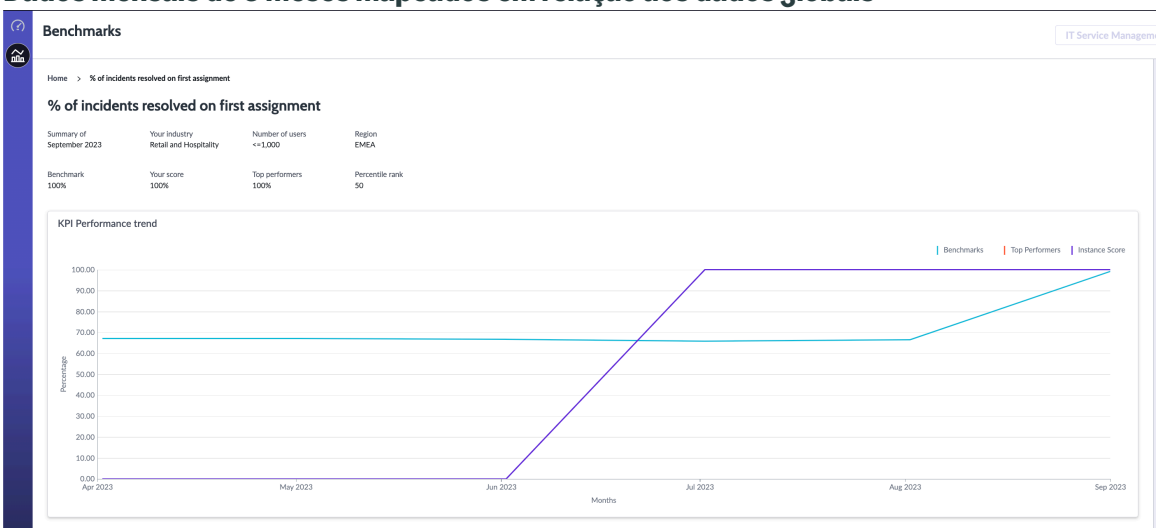
Tendência de desempenho de KPI de Benchmarks

A visualização do gráfico de tendências de desempenho de KPI do Benchmarks mostra a comparação de desempenho do KPI com dados globais e fornece detalhes sobre o KPI no painel lateral contextual.

A seção do gráfico Tendências de Desempenho de KPI é mostrada somente para usuários com a função de visualizador de Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Tendências de Desempenho de KPI

Dados mensais de 6 meses mapeados em relação aos dados globais



Seus dados mensais de 6 meses são mapeados em relação aos dados globais e sua classificação de percentil, indicando sua posição dentro do grupo de pares participante, é mostrada.

A funcionalidade da exibição do gráfico de tendências de desempenho inclui:

- Exibindo sua instância e dados globais para um determinado mês passando o mouse sobre um ponto no gráfico.
- Acessando o cartão de pontuação Performance Analytics para um ponto de dados em sua instância.
- Filtrando dados por tipo de indústria, número de usuários ou região geográfica.

Solução de problemas de Benchmarks

Ações de solução de problemas podem ajudar a resolver problemas comuns durante a configuração ou execução de Benchmarks.

Tradução automática

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

Cenários de erro de dados

Cenário	Motivo	Ação
Não há dados no painel após a ativação.	O download da REST API por seis meses falhou ou há uma falha de conexão.	Verifique na tabela sysevent se o evento sn_bm_client.download.scores.6months foi processado.
Nenhum dado de instância é mostrado no painel do último mês.	Falha na coleta de dados de PA ou na API dos cartões de pontuação.	Certifique-se de que a condição na origem do indicador, o campo de script no indicador e as condições adicionais no indicador estejam corretas.
Não há dados globais no painel para o último mês.	O download da REST API falhou ou há uma falha de conexão.	Verifique na tabela sysevent se o evento sn_bm_client.download.scores foi processado.
Falha no processo de aceitação.	Falha na autenticação ou o tipo de instância não é compatível.	Entre em contato com a equipe Suporte e atendimento ao cliente.
Dados incorretos ou nenhum dado de KPI no painel Benchmarks.	Configuração da condição de KPI.	Verifique a definição de KPI e as condições em **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.
Não há dados na exibição de lista de Classificação de Percentil.	A Classificação de Percentil mostra N/A se você estiver exibindo um setor do qual não faz parte.	Exiba o setor no qual suas pontuações estão incluídas.

Separação de domínios e Benchmarks

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

Nível de suporte: Sem suporte

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

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

[qa: BEGIN review]

Benchmarks

A aplicação ServiceNow® Benchmarks oferece visibilidade instantânea dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação aos melhores desempenhos e às médias do setor de seus colegas. Você pode comparar o desempenho da sua organização com padrões

Tradução automática

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

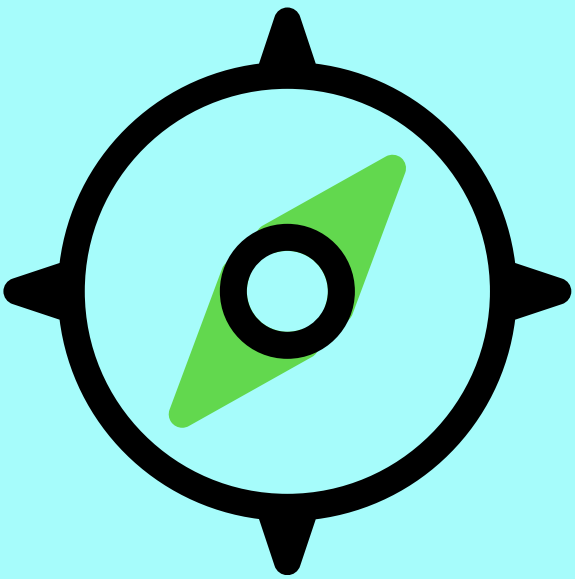
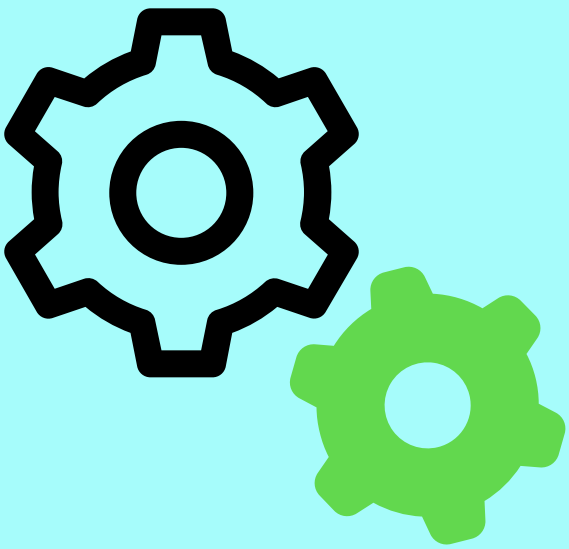
reconhecidos do setor, exibir uma comparação lado a lado do desempenho com Benchmarks globais e implementar recomendações para melhorar o desempenho.

Visão geral Benchmarks

Este vídeo fornece uma visão geral de Benchmarks. Visão Geral dos Benchmarks

Iniciar

O ServiceNow Benchmarks aplicativo coleta com segurança dados diários em sua instância e, em seguida, agrega os dados em relatórios de parâmetro de comparação globais mensais.

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os recursos e benefícios de Benchmarks	Configurar e personalizar o KPI de Benchmarks

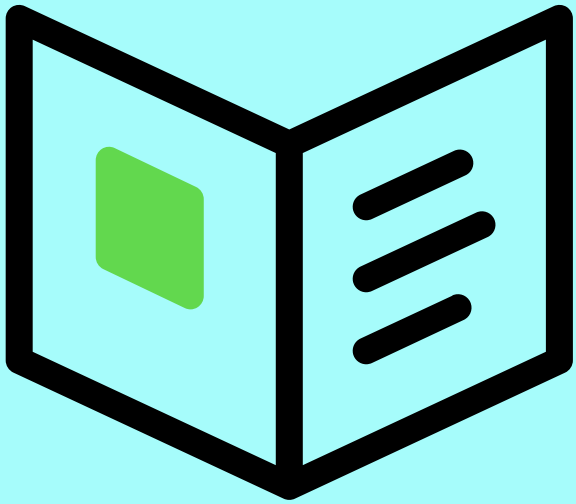
Tradução automática

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

Usar.

Saiba como você pode analisar os dados de Benchmarks

Referência



Veja os detalhes sobre os componentes de Benchmarks, como KPI, funções e tendências

Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Suporte e atendimento ao cliente.

[End]
[qa: BEGIN review]

Como explorar o Benchmarks

Use Benchmarks para ITSM a fim de obter informações comparativas em relação às médias do setor de seus colegas e aos melhores desempenhos do setor. Com Benchmarks, obtenha uma visibilidade rápida dos seus principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências.

O ServiceNow Benchmarks aplicativo coleta com segurança dados diários em sua instância e, em seguida, agrega os dados em relatórios de parâmetro de comparação globais mensais.

Performance Analytics coleta dados diários em instâncias do cliente. Os dados do mês anterior são carregados no início do mês seguinte por meio de um trabalho agendado. Se houver erros, há várias tentativas.

Este vídeo fornece uma visão geral de como você pode começar com Benchmarks.

Introdução aos Benchmarks

Durante o mês em que os dados são carregados, os dados são agregados e os resultados mensais (seus resultados de instância, resultados globais e sua classificação) são baixados para a instância do cliente no meio do mês. São fornecidos candidatos de recomendação mensal que você pode implementar para ajudar a melhorar o desempenho de KPI. Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis.

Tradução automática

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

ServiceNow tem mais de 2850 clientes que optaram pelo programa Benchmarks. Todos os ServiceNow clientes têm permissão para participar do programa Benchmarks optando por sua instância de produção ServiceNow, exceto:

- Clientes do Express
- Clientes federais
- Clientes com instâncias no local

Nota:
Você deve ter uma instância de produção para aceitar o programa Benchmarks.

Os Provedores de Serviços Gerenciados (MSPs) e as instâncias gerenciadas por MSP são compatíveis e têm acesso exclusivo aos dados de pontuação agregados MSP globais. Todas as instâncias serão compatíveis com os seguintes benchmarks que podem ser baixados para comparação no painel do Benchmarks:

- Global, que se aplica a todos os clientes
- Categoria do setor
- Tamanho do usuário, que se baseia no número de usuários ativos
- Empresas em sua categoria de setor e empresas de porte semelhante ao da sua empresa
- Regiões geográficas

Nota:

- Esses benchmarks não são calculados usando dados de MSP.
- Junto com os Benchmarks acima, você também receberá os melhores desempenhos em cada uma dessas categorias.
- Mudar a configuração de KPI dentro do mês requer um a dois meses de coleta de dados antes que seus valores mensais reflitam essa mudança.
- O usuário do Programador de Parâmetro de Comparação (bm.scheduler) é adicionado com Benchmarks. Ele é necessário para coleta de dados do Benchmarks.

Principais recursos

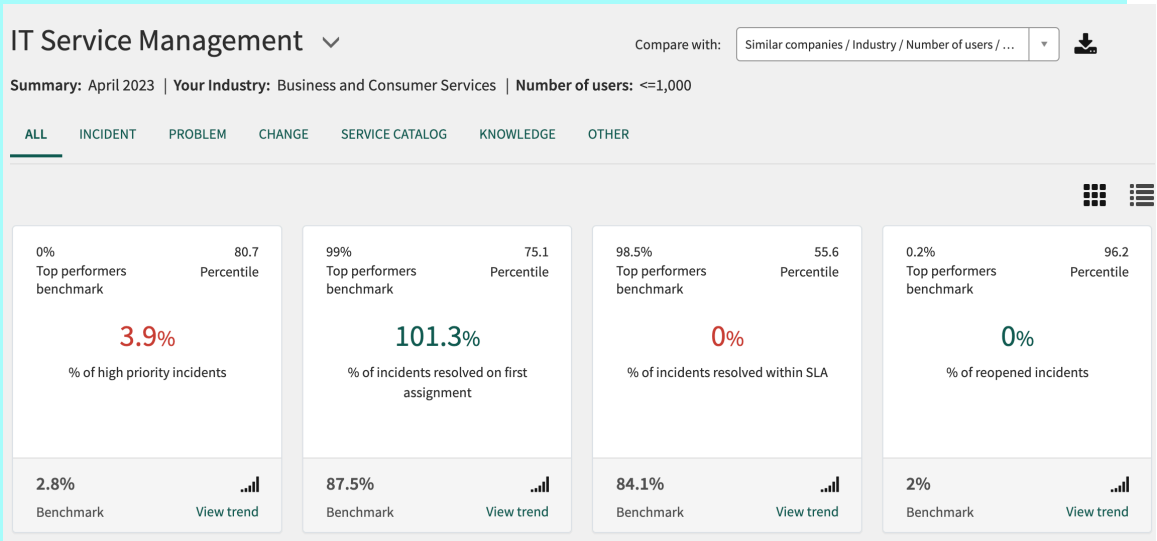
- KPIs disponíveis de outras aplicações da ServiceNow, como ITSM, ITOM, Operações de segurança. Para obter mais informações, consulte KPIs do Benchmark.
- Capacidade de mudar as definições de KPI para corresponder às personalizações.
- Benchmarks painel em Portal de serviços (compatível com dispositivos móveis).
- Capacidade de baixar relatórios de KPI.
- Capacidade de filtrar dados com base nos seguintes parâmetros:
  - Setor, número de usuários ou região geográfica.
  - Empresas em sua categoria do setor e de tamanho do usuário semelhante.
- Notificação por e-mail quando novos dados mensais agregados estiverem disponíveis.
- Ranking de porcentagem para indicar sua posição no grupo de pares participantes.
- Candidatos de recomendação com configuração assistida para ajudar a melhorar o desempenho de KPI.

Tradução automática

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

- Funções baseadas em categoria de produto para limitar o acesso a dados.
- Integração com Performance Analytics para coleta de dados diária e detalhamento nos dados de KPIs.

Painel de Benchmarks



Benefícios das Benchmarks

Benefícios

Benefício	Descrição
Anonimato global	Os visualizadores em sua organização têm Benchmarks de acesso para sua organização. No entanto, os Benchmarks globais são anônimos e não incluem informações da empresa.
Comparação do setor	Usando o menu suspenso **Comparar com** menu suspenso no painel Benchmarks, você pode filtrar os resultados dos Benchmarks por setor, ServiceNow tamanho do usuário ou região geográfica para tornar os resultados mais relevantes para a sua organização. • O setor é determinado com base no código padrão do setor no registro de conta da empresa. • O número de usuários é determinado pelo número de ServiceNow usuários ativos na empresa, portanto, você pode comparar sua empresa com ServiceNow implementações de tamanho semelhante para obter informações sobre sua empresa. • A região é determinada com base no campo **Região** da tabela da empresa. Se uma categoria de filtro tiver menos de 20 participantes, os dados correspondentes serão mostrados na categoria **Outros**.

Tradução automática

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

Benefícios

Benefício	Descrição
Tendências	Você pode ver os resultados de todos os KPIs publicados, bem como os seis meses anteriores de histórico. Você pode usar os dados de tendência para medir e relatar o andamento da entrega de serviço durante um período de tempo para determinar o que está funcionando bem e o que precisa de melhorias.
Recomendações	Os dados são analisados e os candidatos de recomendação são fornecidos para ajudar a melhorar o desempenho de seus KPIs. Todas as recomendações são dinâmicas e atualizadas mensalmente, com base nos dados do mês anterior.
Relatórios	Benchmarks os relatórios são atualizados mensalmente, que podem ser baixados no formato PDF. Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis.

[End]
[qa: BEGIN review]

Funções de Benchmarks

As funções de administrador e visualizador do Benchmarks são introduzidas com Benchmarks.

Uma visão geral do recurso de Benchmarks na ServiceNow, incluindo aceitação, configuração de Benchmarks, leitura do painel de KPI, leitura de cartões de KPI, recomendações e implementação.

Funções

Função	Habilidades	Funções herdadas
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configurar Benchmarks a partir de uma instância • Aceitar ou sair do programa Benchmarks • Habilitar, desabilitar ou modificar indicadores (incluindo a mudança Performance Analytics de origem do indicador, script e condições para aqueles KPIs que não exigem funções específicas do aplicativo) • Receber notificação por e-mail quando novos	

Tradução automática

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

Funções

Função	Habilidades	Funções herdadas
	dados mensais agregados estiverem disponíveis • Todas as funções das funções do visualizador Benchmarks e recomendações Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Exibir relatórios de parâmetro de comparação completos em Portal de serviços • Exibir visualizações de dados e detalhamentos para analisar tendências (não cartões de pontuação de PA) • Baixar visualizações • Exibir comparações de tamanho ou categoria do setor • Receber notificação por e-mail quando novos dados mensais agregados estiverem disponíveis	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Exibir visualizadores de recomendação de KPI de referência.	sn_process_optimization_viewer

[End]

[qa: BEGIN review]

Configuração do Benchmarks

Habilite Benchmarks para ITSM e defina as configurações a fim de rastrear o KPI de Benchmarks e as tendências.

Você deve optar por Benchmarks participar da Benchmarks coleta de dados. No entanto, você pode recusar a qualquer momento.

[End]
[qa: BEGIN review]

Habilitar Benchmarks

Habilite Benchmarks optando por participar da coleta de dados de Benchmarks. Com Benchmarks, você pode comparar o desempenho da sua organização com padrões reconhecidos no setor.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Para manter os Benchmarks dados de comparação limpos, você pode optar por Benchmarks somente na sua instância de produção.

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você deve instalar as aplicações Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios (SPM) para acessar os respectivos KPIs do Benchmarks. Para obter informações sobre esses KPIs, consulte KPIs do Benchmarks.

Depois de optar manualmente por Benchmarks, habilite e configure os KPIs de parâmetro de comparação. No painel Benchmarks, você pode exibir os dados de KPIs Benchmarks, as tendências de desempenho e as pontuações do indicador.

Nota:
Portal de serviços deve ser instalado para exibir o painel Benchmarks.

Seis meses de dados globais estão disponíveis após a ativação. Se disponíveis, os dados correspondentes para sua instância também serão incluídos.

Nota:
Os dados anteriores da sua instância só estão disponíveis para usuários de Benchmarks que atualizam de uma versão anterior.

Procedimento

1. Entre em Benchmarks usando a configuração guiada ou o navegador de aplicações.
2. Clique em **Aceitar Acordo** e leia o acordo.
3. Depois de ler o acordo, clique em **Concluído**.
4. Selecione o **Sim, eu li e aceito a caixa de seleção Acordo Opt-In**, e depois clique **Opt-In.**
   A tela de confirmação de aceitação é exibida.

O que Fazer Depois

Habilitar e configurar seus KPIs.

[End]

[qa: BEGIN review]

Habilitar um KPI de parâmetro de comparação

Habilite os KPIs a serem usados na emissão de relatórios de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária:
A função sn_bm_client.benchmark_admin pode ativar KPIs.

Os administradores podem atribuir funções a uma categoria de KPI.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os KPIs são agrupados em categorias (por exemplo, ITSM, ITOM, Operações de segurança). Você pode atribuir funções a determinadas categorias para que os dados de KPI correspondentes sejam limitados a grupos autorizados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Administração** > **Configuração**.
2. Para habilitar ou desabilitar um KPI, clique no controle deslizante do KPI.
3. Para exibir mais informações sobre um KPI, clique no KPI.
   Informações adicionais incluem descrição, fórmula, condições e tabelas das quais os dados são coletados.
4. Clique em **Salvar**.
   Aguarde um a dois meses para agregar dados mensais para refletir com precisão as mudanças feitas no status do KPI.

   Nota:
   Em alguns ambientes, os KPIs de incidentes resolvidos podem exigir configuração adicional para recuperar dados de incidentes resolvidos.

5. **Opcional:** Para limitar o acesso de dados de parâmetro de comparação a categorias específicas, atribua funções a uma categoria de KPI.

   a. Navegar até **Benchmarks** > **Administração** > **Categoria** e selecione uma categoria de KPI.

   b. Para adicionar uma função, clique em **Exibir funções**.

   Nota:
   Você deve ter a função de administrador para atribuir funções a categorias.

[End]

[qa: BEGIN review]

Configurar KPIs de Benchmarks de incidentes resolvidos

A origem dos KPIs que contêm dados de incidentes resolvidos é o campo **resolved_at** na tabela Incidente [incidente], que pode não existir em alguns ambientes. Nesse caso, é necessária uma configuração adicional para usar esses KPIs.

Antes de Iniciar

Nota:
Se você nunca rastreado incidentes resolvidos em seu ambiente antes, instalar o plug-in Campos de resolução de incidentes (com.snc.incident_resolution_fields), que adiciona automaticamente o campo **resolved_at** à tabela Incidentes. Nenhuma outra etapa é necessária.

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver recebendo erros no log do trabalho de Coleta de Dados de Benchmarks para KPIs de incidentes resolvidos porque está usando um campo personalizado (criado pelo usuário) para rastrear incidentes resolvidos, o procedimento a seguir será necessário para uma recuperação de dados bem-sucedida usando estes KPIs Benchmarks.

- % de incidentes de alta prioridade resolvidos
- % de incidentes resolvidos na primeira atribuição
- % de incidentes resolvidos no ANS
- % de incidentes reabertos
- Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta

Tradução automática

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

- Tempo médio para resolver um incidente
- Número de incidentes criados por usuário

Configure as condições para KPIs e roteiro de usar seu campo personalizado (em vez do campo **resolved_at** padrão) para KPIs Benchmarks de incidentes resolvidos.

Procedimento

1. Configure a condição Benchmark.Incidents.Resolved indicator source com seu campo personalizado.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.
   b. Selecione a fonte indicadora **Benchmark.Incidents.Resolved** e entre no modo edição.
   c. Na seção Condições, selecione seu campo personalizado na lista (os nomes de campo personalizado geralmente são precedidos por `u_`).
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Configure o script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours com seu nome de campo personalizado.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Automação** > **Scripts**.
   b. Selecione o script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** e entre no modo edição.
   c. Substitua a ocorrência do nome do campo `resolvido_at` dentro do script pelo nome do seu campo personalizado (os nomes dos campos personalizados são normalmente precedidos por `u_`).
   d. Clique em **Atualizar**.
3. Verifique se você não está mais recebendo erros no log do trabalho de coleta de dados de Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

Como usar Benchmarks

Use a aplicação ServiceNow Benchmarks para coletar dados históricos a fim de analisar os benefícios do crescimento ano a ano. Exiba os dados de KPIs Benchmarks e faça uma busca detalhada para conferir a análise de desempenho.

[End]
[qa: BEGIN review]

Usar dados Benchmarks para análise de gerenciamento de valor

Colete manualmente dados históricos Benchmarks para analisar os benefícios do crescimento ano a ano ao usar o aplicativo ServiceNow Benchmarks.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector, ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se quiser analisar o desempenho ano a ano, você deve coletar pelo menos 24 meses de dados Benchmarks. Use a propriedade de sistema **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** para definir o número de meses do mês atual para o qual você deseja coletar dados históricos de Benchmarks.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Configurar Benchmarks coleta de dados históricos do CIM.

   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Coleta de dados** > **Trabalhos**.

   b. Selecione o trabalho *`Benchmarks Historical Data Collection`*.

   c. No campo **Início relativo**, insira o período de tempo para o qual você deseja coletar os dados.

   d. No campo **Intervalo de início relativo**, selecione a duração do período de tempo para coletar os dados. O intervalo recomendado é de 24 meses.

   e. Clique em **Executar**.
   Para obter mais informações sobre programar um trabalho de coleta de dados, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados .

2. Carregue os dados coletados para a instância Benchmarks centralizada.

   a. No trabalho *`Benchmarks Historical Data Collection`*, navegue até a lista relacionada **Logs de trabalho**.

   b. Certifique-se de que o estado do trabalho de coleta de dados históricos seja **Coletado**.
   Este estado indica que todos os dados do trabalho foram executados com sucesso e que todos os dados foram coletados para o período de tempo definido.

   c. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

   d. Selecione *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`*.

   e. Clique em **Executar Agora**.

      Os dados são enviados automaticamente para análise de gerenciamento de valor. Entre em contato com o representante da sua conta para receber o relatório e discutir os benefícios do gerenciamento de valor da sua organização.

[End]

[qa: BEGIN review]

Novo painel de benchmarks

O painel Benchmarks exibe os dados de KPIs, as tendências de desempenho e os cartões de pontuações do indicador.

A exibição do painel de KPIs Benchmarks, que mostra todos os KPIs, é iniciada em Portal de serviços.

Os recursos do painel incluem o seguinte:

- Os KPIs são mostrados na exibição de lista ou de cartões.
- Os relatórios para download da lista de KPI estão disponíveis em formato PDF.

Tradução automática

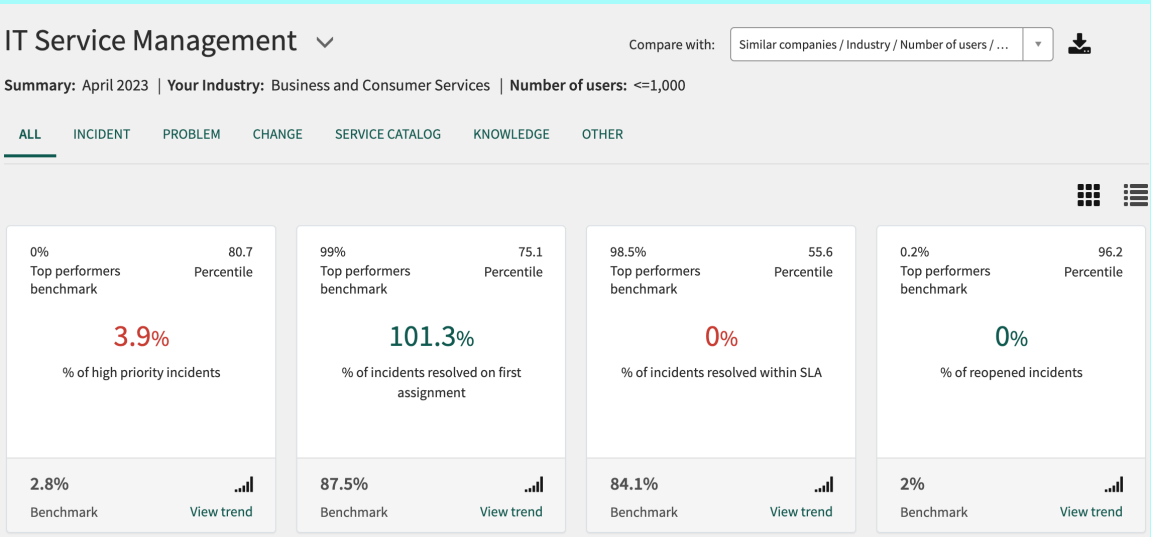
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Os dados são filtrados por tipo de setor, número de usuários, Provedores de serviços gerenciados (MSPs) ou região geográfica (o filtro é mantido ao alternar entre a exibição de KPI e a exibição de tendências).

Nota:
Somente os MSPs podem exibir os dados de pontuação agregada do MSP global.

- O desempenho em relação aos dados globais é mostrado com uma representação de polegar para cima ou para baixo.
- Seis meses de dados históricos de KPI podem ser exibidos.
- Os valores de tempo podem ser exibidos em horas ou dias usando a propriedade do sistema *sn_bm_client.dashboard_display_unit*.

Nota:
O novo painel Benchmarks está disponível na loja ServiceNow.



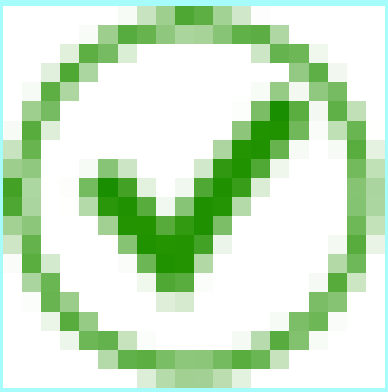
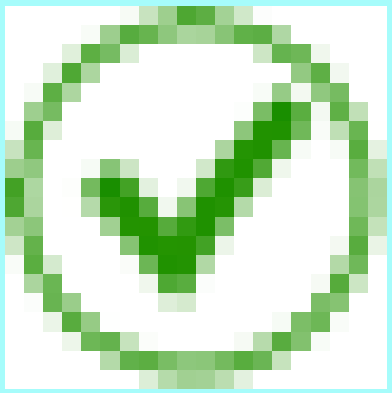
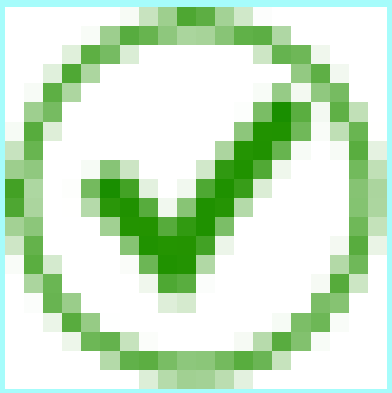
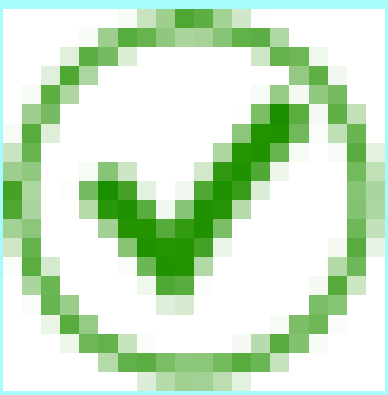
Ranking de porcentagem

A posição exata do KPI da sua empresa no grupo de pares participante é indicada pela classificação de percentil. Uma classificação de percentil de KPI de 90% indica que a instância correspondente a esse KPI é maior do que 90% das instâncias que participam desse grupo.

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Incidente		

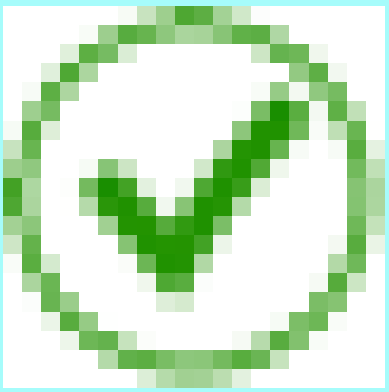
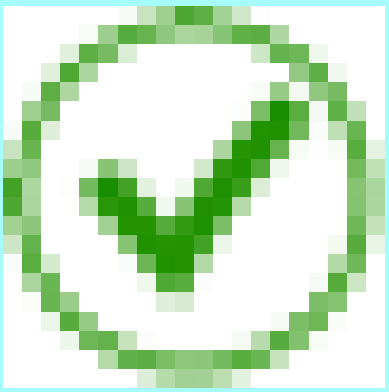
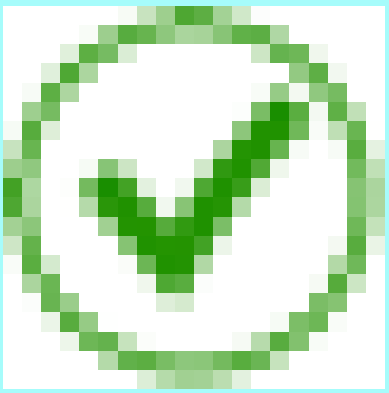
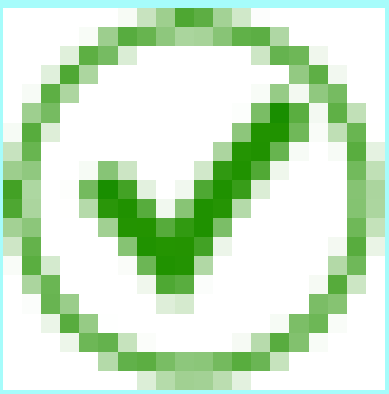
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes de alta prioridade resolvidos		
% de incidentes de segurança resolvidos na primeira atribuição		
% de incidentes resolvidos no ANS		
% de incidentes reabertos		

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio de resolução de um incidente de prioridade alta		✗
Tempo médio de resolução de um incidente		✗
Número de incidentes criados pelo usuário		✗
Problema		
% de problemas de alta prioridade		✗

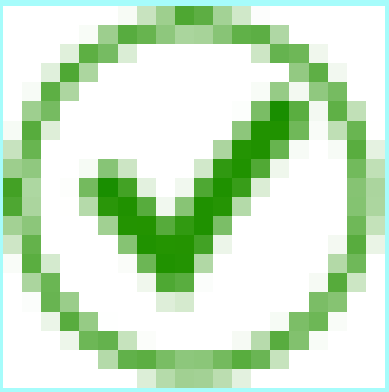
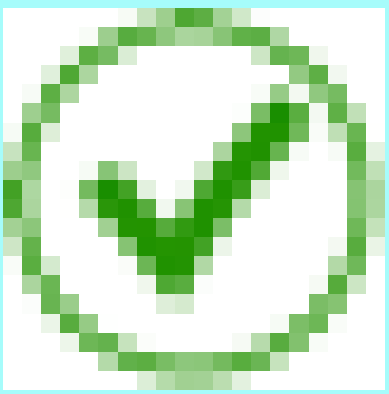
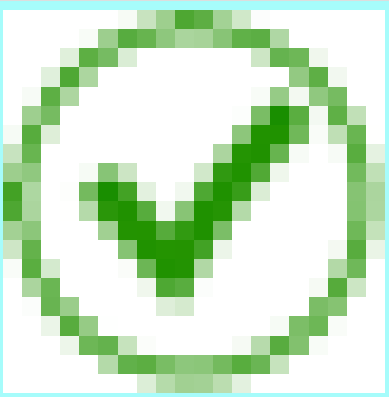
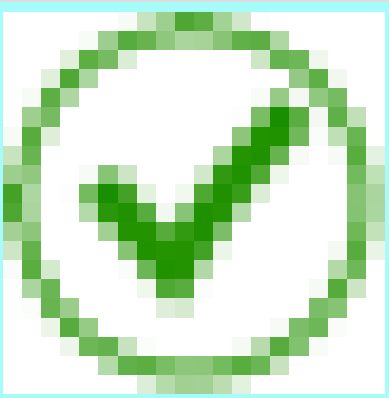
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes resolvidos por problema	✗	✓
Tempo médio para fechar um problema	✓	✗
Mudar		
% de mudanças emergenciais	✓	✗
% de mudanças com falha	✓	✗

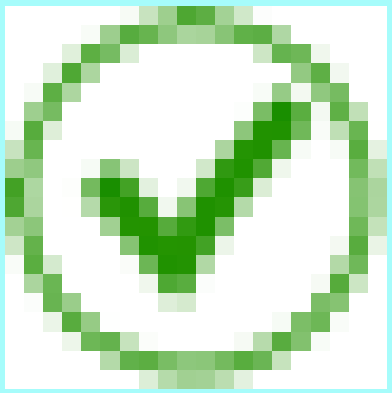
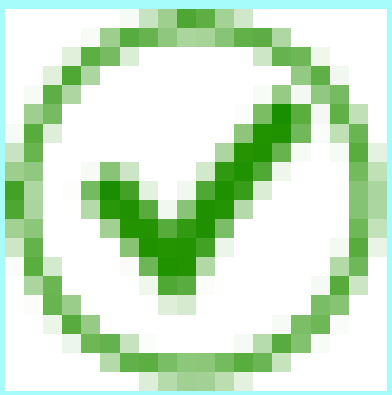
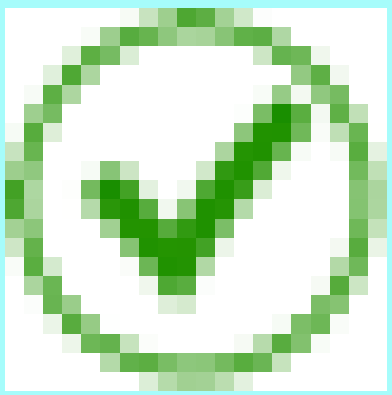
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Tempo médio para fechar uma mudança		
Catálogo de serviços		
% de solicitações encerradas com ANS violados		
Tempo médio para cumprir uma solicitação		
Número de solicitações criadas por usuário		

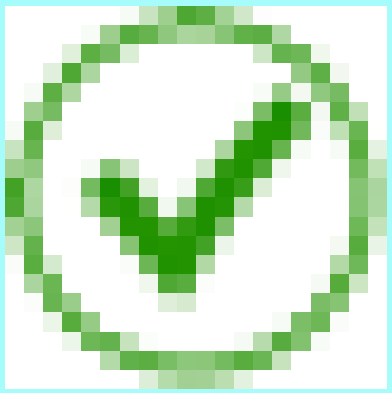
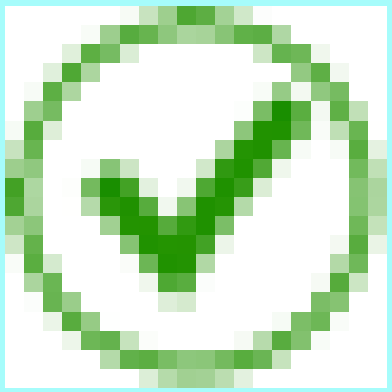
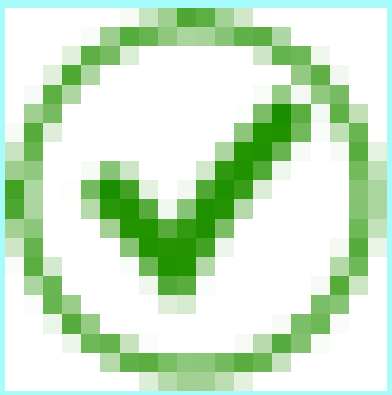
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Base de Conhecimento		
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento		
Número de exibições da base de conhecimento por usuário		
ITSM Virtual Agent		
% de desvio de chamadas		

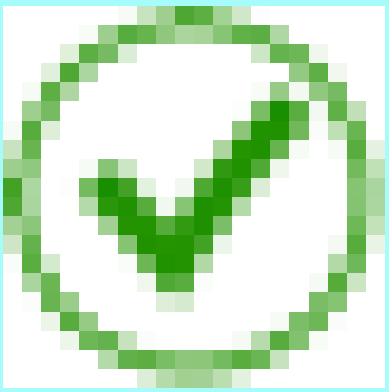
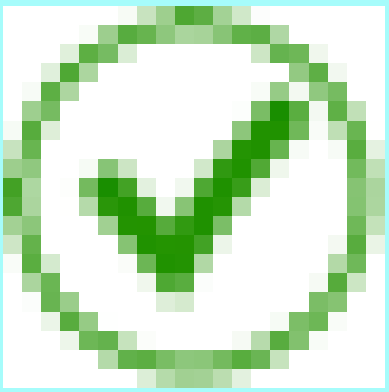
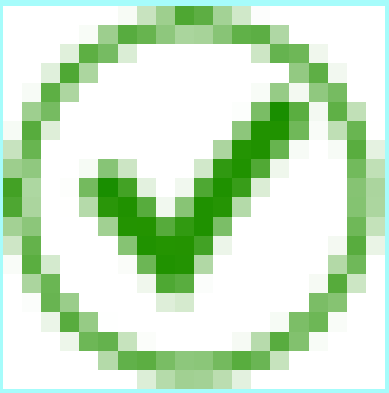
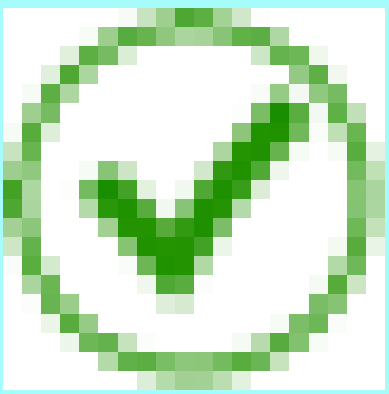
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de incidentes resolvidos automaticamente		
Outro		
Média de satisfação do cliente		
Número de solicitantes por executante		
CMDB		

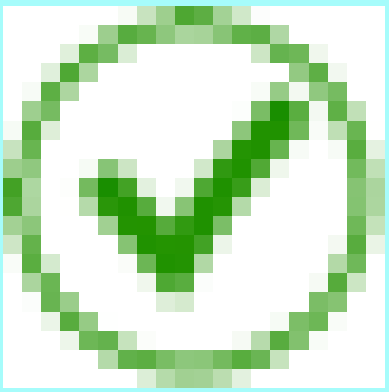
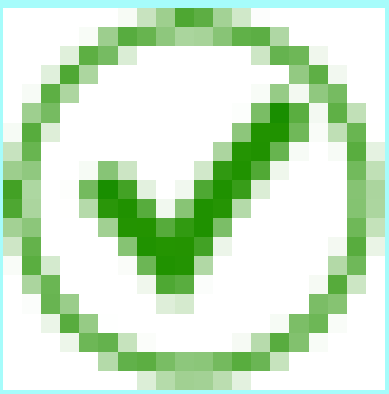
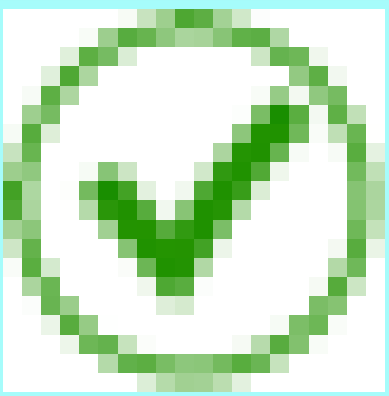
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de ICs duplicados		⊗
% de ICs fora de conformidade		⊗
% de ICs descontinuados		⊗
Resposta a incidentes de segurança		
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta		⊗

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Resposta a vulnerabilidades		
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Idade média da vulnerabilidade crítica		
Virtual Agent		
% de usuários que usam o Virtual Agent		

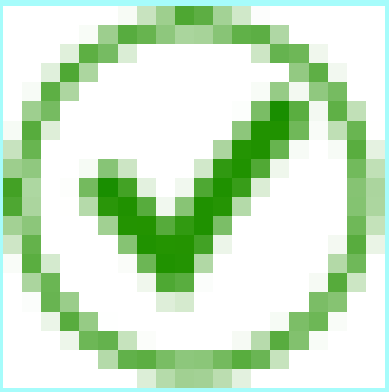
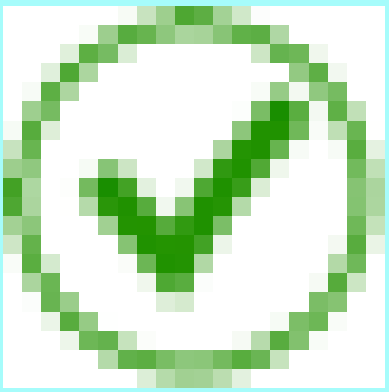
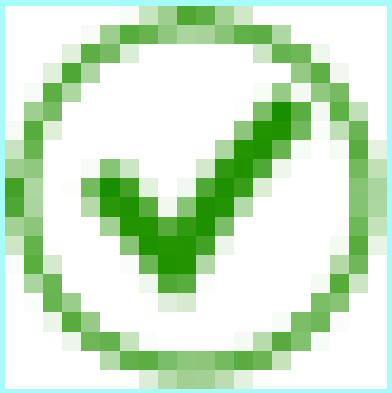
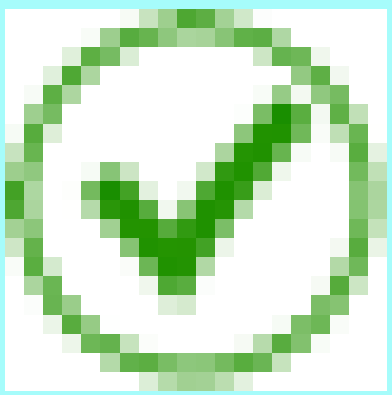
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de conversas transferidas a um atendente	✗	✓
Pontuação de CSAT do Virtual Agent	✓	✗
Painel de sucesso		
% autorresolvido	✓	✗
% de desvio de chamadas	✓	✗

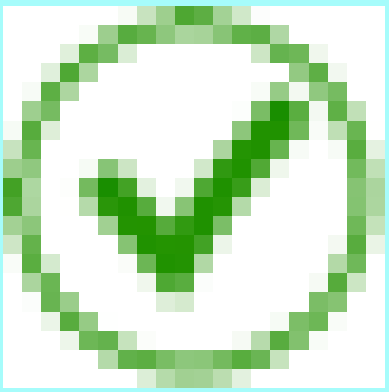
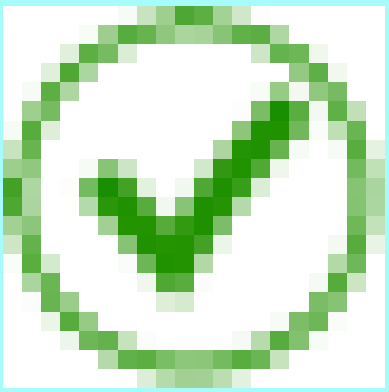
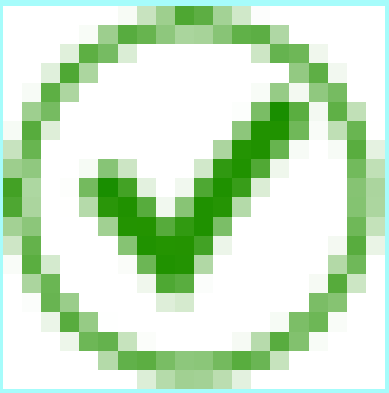
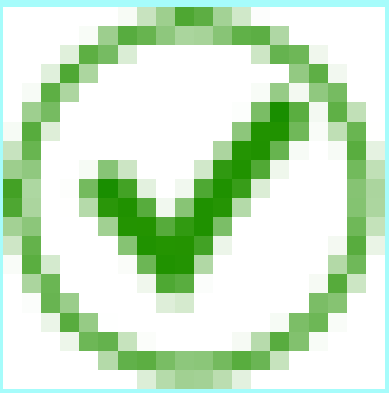
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
% de tíquetes estruturados		✗
Pontuações de pesquisas de satisfação do cliente		✗
MTTR – tempo médio para resolução	✗	
Percentual de ANS violados	✗	

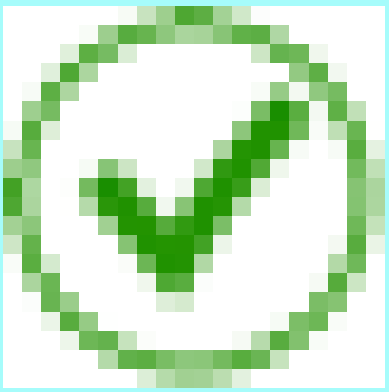
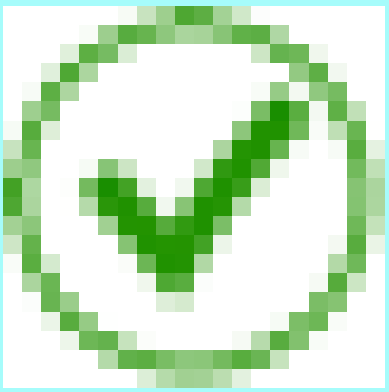
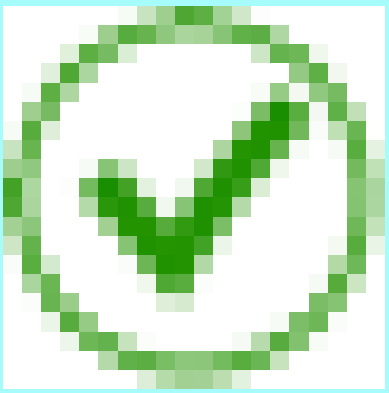
Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Resolução na primeira atribuição		✗
Percentual de resoluções automatizadas		✗
Percentual de base de conhecimento - autorresolução (contagem)		✗
Percentual do VA - autorresolução (contagem)		✗

Tradução automática

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

KPI	Direção (Ranking de porcentagem objetivo)	
	Minimizar	Maximizar
Percentual de desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)		
Percentual de envios de tíquetes do VA (contagem)		
Percentual de envios de tíquetes do catálogo (contagem)		

[End]
[qa: BEGIN review]

Exibir dados de KPI de parâmetro de comparação

Os dados de KPI de Benchmarks são mostrados no painel de Benchmarks criado na IU do Next Experience. Os dados incluem valores para a instância da sua empresa e para dados globais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Selecione uma das **categorias de KPI** na lista de KPIs.
3. Para exibir o grupo correspondente de KPIs, clique em uma guia.

> **Nota:**
> Se os dados parecerem incompletos ou incorretos, você poderá investigar a definição de KPI e as condições em **Performance Analytics** > **Origens** > **Fontes do Indicador**.

4. Para filtrar resultados, selecione um setor, número de usuários ou região na lista **Comparar com:**.
   Os dados são atualizados automaticamente quando você seleciona um filtro.

> **Nota:**
> Se uma categoria de filtro contiver menos de 20 participantes, os dados correspondentes serão mostrados na categoria **Outros**.

5. Para opção de exibição, clique no ícone da lista ou no ícone de exibição do cartão.
   Na exibição de cartão, clicar em um KPI mostra o gráfico de tendências de desempenho de KPI de seis meses no cartão.
6. Para baixar um relatório em um arquivo PDF, clique no botão **Download**.

O que Fazer Depois

Clique em um KPI para exibir Tendência de desempenho de KPI de Benchmarks.

[End]

[qa: BEGIN review]

Tendência de desempenho de KPI de Benchmarks

A visualização do gráfico de tendências de desempenho de KPI do Benchmarks mostra a comparação de desempenho do KPI com dados globais e fornece detalhes sobre o KPI no painel lateral contextual.

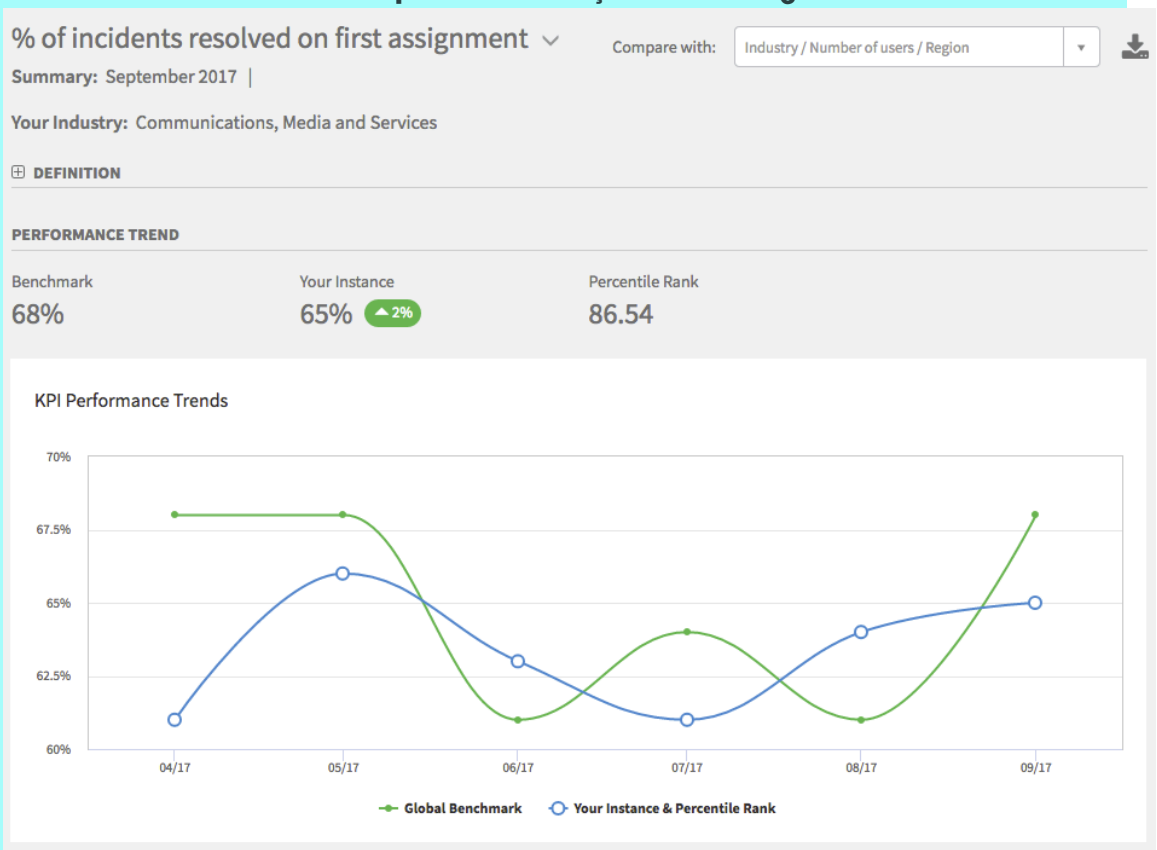
A seção do gráfico Tendências de Desempenho de KPI é mostrada somente para usuários com a função de visualizador de Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

Tradução automática

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

Tendências de Desempenho de KPI

Dados mensais de 6 meses mapeados em relação aos dados globais



Seus dados mensais de 6 meses são mapeados em relação aos dados globais e sua classificação de percentil, indicando sua posição dentro do grupo de pares participante, é mostrada.

A funcionalidade da exibição do gráfico de tendências de desempenho inclui:

- Exibindo sua instância e dados globais para um determinado mês passando o mouse sobre um ponto no gráfico.
- Acessando o cartão de pontuação Performance Analytics para um ponto de dados em sua instância.
- Filtrando dados por tipo de indústria, número de usuários ou região geográfica.

[End]

[qa: BEGIN review]

Detalhar nos dados de KPIs de parâmetro de comparação

Você pode fazer um detalhamento ativo nos dados de KPIs de parâmetro de comparação para análise posterior em Performance Analytics.

Antes de Iniciar

Nota:
Ao fazer uma busca detalhada em um valor de parâmetro de comparação, visualizadores Benchmarks devem ter a função pa_viewer para exibir cartões de pontuaçãoPerformance Analytics.

Tradução automática

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

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer com função pa_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma busca detalhada em um valor de referência do gráfico de tendências de desempenho de KPI para exibir os dados individuais que compõem esse valor. Por exemplo, convém fazer uma busca detalhada e investigar os dados que são apresentados como um valor em vermelho (desempenho inferior) no gráfico.

Nota:
Você só pode fazer uma busca detalhada nos dados de KPI do gráfico de tendências de desempenho de KPI. Você só pode fazer uma busca detalhada nas pontuações geradas usando Performance Analytics.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Para exibir a definição de KPI e a tendência de desempenho, clique em um KPI.
3. Para detalhar ainda mais a pontuação Performance Analytics, clique em um valor nos dados de parâmetro de comparação no gráfico de tendências de desempenho.

Nota:
Para análises adicionais sobre **Gráfico**, **Pontuações**, **Comentário** ou **Mais informações**, consulte Performance Analytics .

[End]

[qa: BEGIN review]

Referência de Benchmarks

Consulte as diferentes funções, o painel, as categorias de KPI e as tendências oferecidas por ServiceNow Benchmarks.

[End]
[qa: BEGIN review]

KPIs de Parâmetro de Comparação

Você pode habilitar ou desabilitar um KPI de parâmetro de comparação e personalizar as condições para KPIs. A integração ao Performance Analytics oferece coleta de dados diária e recursos de detalhamento dos dados de KPIs.

O Benchmarks oferece ITSM, ITOM, Virtual Agent, KPIs de Operações de segurança, Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios.

Nota:
Atualizar os Benchmarks não muda o status ou a configuração do KPI da versão anterior. Novos KPIs são habilitados por padrão.

Benchmarks usa dados de uso anônimos e agregados de clientes que optaram por calcular Benchmarks globais e do setor. Os KPIs no aplicativo Benchmarks são indicadores de análise de desempenho que coletam somente os dados de contagem de uso, por exemplo, o número total de incidentes em um mês, com base nos agregados mensais. Durante a coleta de dados, a aplicação Benchmarks não considera nenhum outro detalhe, como descrição de incidentes ou informações sobre solicitações, mudanças ou aplicações.

A contagem de clientes participantes para cada bucket de coorte nos agregados de Categoria do Setor, Tamanho do Usuário e Três regiões geográficas é grande o suficiente

Tradução automática

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

para calcular linhas de base mensais e manter o anonimato completo. Para garantir ainda mais o anonimato dos dados, a interface do usuário de Benchmarks permite que você use somente um filtro de cada vez.

Categorias de KPIs do Benchmarks

O Benchmarks oferece suporte a KPIs de outras aplicações da ServiceNow, como ITSM, ITOM, Operações de segurança, Interfaces conversacionais, Painel de sucesso e Gestão estratégica de portfólios. Para obter mais informações, consulte KPIs do Benchmark.

KPIs de ITSM

Incidente

KPI	Descrição
Nota: Em alguns ambientes, os KPIs que envolvem incidentes resolvidos podem exigir configuração adicional para recuperar dados de incidentes resolvidos.	
% de incidentes de alta prioridade resolvidos	[Número de incidentes de prioridade 0 (P0) e 1 (P1) resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] A contagem de incidentes é gerada a partir da tabela de incidentes. **Nota:** A definição de incidentes P0 e P1 provavelmente variará por participante. Seus incidentes P0 e P1 podem ou não ser semelhantes aos incidentes de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de incidentes resolvidos na primeira atribuição	[Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] A primeira atribuição é quando o campo **Contagem de reatribuições** é 0 para o incidente.
% de incidentes resolvidos no ANS	[Número de incidentes com ANSs resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] Os ANSs atendidos são calculados a partir da tabela task_sla para incidentes resolvidos durante o mês.

Tradução automática

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

Incidente

KPI	Descrição
% de incidentes reabertos	[Número de incidentes resolvidos durante o mês em que foram reabertos] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]. Reaberto é quando o campo **Contagem de reaberturas** é maior que 0 para o incidente.
Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta	[Soma da duração de todos os incidentes de alta prioridade resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes de alta prioridade resolvidos durante o mesmo mês] • Duração é o período de tempo desde a criação até a resolução. • Os incidentes de alta prioridade incluem prioridade 0 (P0) e prioridade 1 (P1).
Tempo médio para resolver um incidente	[Soma da duração de todos os incidentes resolvidos durante o mês] / [Número de incidentes resolvidos durante o mesmo mês] Duração é o período de tempo desde a criação até a resolução.
Número de incidentes criados por usuário	Número de incidentes por usuários criados durante o mês O valor global é a média de todos os clientes participantes por usuário.

Problema

KPI	Descrição
% de problemas de alta prioridade	[Número de problemas de alta prioridade fechados durante o mês] / [Total de problemas fechados durante o mesmo mês] Os problemas de alta prioridade incluem prioridade 0 (P0) e prioridade 1 (P1).
% de incidentes resolvidos por problema	[Número de incidentes resolvidos durante o mês que estão associados a um problema] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]

Tradução automática

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

Problema

KPI	Descrição
Tempo médio para fechar um problema	[Soma da duração de todos os problemas fechados durante o mês] / [Número total de problemas fechados durante o mesmo mês] Duração é o período de tempo desde a criação até o fechamento.

Mudança

KPI	Descrição
% de mudanças emergenciais	[Número de mudanças emergenciais fechadas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês] Todas as mudanças incluem padrão, normal e de emergência.
% de mudanças com falha	[Número de mudanças sem êxito durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]
Tempo médio para fechar uma mudança	[Soma da duração de todas as mudanças fechadas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês] • A duração mostra o período desde a criação até o fechamento. • Todas as mudanças incluem padrão, normal e de emergência.

Catálogo de serviços

KPI	Descrição
% de solicitações encerradas com ANSs violados	[Número de solicitações fechadas com ANSs violados durante o mês] / [Número total de solicitações fechadas durante o mesmo mês] ANSs violados são calculados a partir da tabela task_sla para solicitações fechadas durante o mês.

Tradução automática

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

Catálogo de serviços

KPI	Descrição
Tempo médio para cumprir uma solicitação	[Soma da duração das solicitações do catálogo de serviços atendidas durante o mês] / [Número total de solicitações do catálogo de serviços atendidas no mesmo mês] • **Duração** é o período de tempo desde a criação até o fechamento. • O **número de solicitações atendidas do Catálogo de serviços** é a contagem do número de registros na tabela sc_req_item que foram encerrados em um mês.
Número de solicitações criadas por usuário	Número de solicitações por usuários criados durante o mês

Conhecimento

KPI	Descrição
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento	[Número de incidentes com artigos da base de conhecimento resolvidos durante o mês] / [Número total de incidentes resolvidos durante o mesmo mês]
Número de exibições de artigos de conhecimento por usuário	Número de exibições de artigos de conhecimento por usuário durante o mês. • As **exibições da base de conhecimento** são geradas da tabela sys_view_count. • O valor **global** é a média de todos os clientes participantes por usuário.

ITSM Virtual Agent

KPI	Descrição
% de desvio de chamadas	[O número de incidentes e solicitações criados usando o Virtual Agent] / [Número total de incidentes e solicitações criados] O número de vezes, em percentual, que o incidente ou a solicitação foi enviada usando o Virtual Agent. Isso é determinado

Tradução automática

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

ITSM Virtual Agent

KPI	Descrição
	pelo padrão de desvio adicionado no tópico Virtual Agent.
% de incidentes resolvidos automaticamente	[O número de incidentes resolvidos automaticamente pelo Virtual Agent] / [Número total de incidentes resolvidos] O número de vezes, em percentual, que os incidentes foram resolvidos automaticamente usando fluxos de trabalho automatizados ou por Resolução automática de problemas .

Outro

KPI	Descrição
Média de satisfação do cliente	[Soma dos valores de métrica normalizados de todas as instâncias de pesquisa realizadas durante o mês] / [Número total de instâncias de pesquisa realizadas durante o mesmo mês] • Tabela: metric_results. • Pesquisa: Pesquisa de Satisfação do Cliente. • O valor da métrica é normalizado de acordo com os pesos da categoria. **Nota:** Este KPI usa a Pesquisa de Satisfação do Cliente do sistema de base. Se você estiver usando uma pesquisa diferente para coletar feedback do usuário, poderá personalizar a definição de KPI.
Número de solicitações por executante	[Número de usuários solicitantes ativos (não ITIL) durante o mês] / [Número total de usuários ITIL ativos durante o mesmo mês]

Tradução automática

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

KPIs de ITOM

CMDB

KPI	Descrição
% de ICs duplicados	[Número de ICs duplicados durante o mês] / [Número total de ICs durante o mesmo mês] ICs duplicados são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de ICs duplicados provavelmente varia de acordo com o participante. Sua definição de ICs duplicados pode ou não ser semelhante às definições de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de ICs fora de conformidade	[Número de falhas de auditoria de IC durante o mês] / [Número total de ICs auditados durante o mesmo mês] ICs fora de conformidade são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de auditorias de conformidade de IC provavelmente variará por participante. Sua definição de auditoria de conformidade de IC pode ou não ser semelhante às definições de outros. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.
% de ICs descontinuados	[Número de ICs descontinuados durante o mês] / [Número total de ICs durante o mesmo mês] ICs descontinuados são calculados usando a tabela cmdb_health_scorecard. **Nota:** A definição de ICs descontinuados provavelmente varia de acordo com o participante. Sua definição de ICs descontinuados pode ou não ser semelhante às definições de outras pessoas. Para comparação, as métricas fornecidas neste relatório representam a média de todos os participantes.

Tradução automática

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

KPIs do Interfaces conversacionais

Virtual Agent

KPI	Descrição
% de usuários usando o Virtual Agent	[Número total de usuários usando o Virtual Agent] / [Número total de usuários ativos] Porcentagem de usuários exclusivos que estão usando o Virtual Agent para lidar com as tarefas e as solicitações diárias.
% de conversas transferidas a um atendente	[Número de conversas atribuídas a um atendente] / [Número total de conversas] A porcentagem de conversas do Virtual Agent que foram redirecionadas para lidar com tarefas e solicitações diárias.
Pontuação de CSAT do Virtual Agent	Usa a pontuação média diária das pesquisas realizadas para analisar a qualidade das interações do usuário com as conversas do Virtual Agent.

KPIs de operações de segurança

Resposta a incidentes de segurança

KPI	Descrição
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	[Número de incidentes de segurança críticos e de alta prioridade criados durante o mês] / [Número total de todos os incidentes de segurança criados durante o mesmo mês]

Resposta a vulnerabilidades

KPI	Descrição
Idade média da vulnerabilidade crítica	[Soma da idade dos itens vulneráveis críticos] / [Número de itens vulneráveis críticos]
Idade média da vulnerabilidade crítica	[Soma da idade dos itens vulneráveis] / [Número de itens vulneráveis]

Tradução automática

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

Resposta a vulnerabilidades

KPI	Descrição
Vulnerabilidade média por ativo	[Soma de itens vulneráveis ativos] / [Número total de itens de configuração verificados]
Tempo médio de correção do IV (MTTR)	[Soma da duração de itens vulneráveis encerrados] / [Número total de itens vulneráveis encerrados exibido como uma média de 30 dias de execução]
% de eficiência de correção	[Número de itens vulneráveis encerrados durante um mês] / [Número de itens vulneráveis novos ou reabertos no mesmo mês]

KPIs do Painel de sucesso

KPI	Fórmula	Descrição
% autorresolvido	[Autorresolvido (VA) + Autorresolvido (KB) + Resoluções automatizadas] / [Total de resoluções de tíquete + Autorresolvido (VA) + Autorresolvido (KB)]X100	O percentual de autorresolução é calculado a partir do número médio diário de vezes que seus usuários alcançaram uma resolução sem intervenção de um agente. Inclui números dos seguintes itens: • Resolvido automaticamente usando o Virtual Agent. • Resolvido automaticamente usando artigos de conhecimento. • Resoluções automatizadas. Poderia ser, por exemplo, incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent.
% de desvio de chamadas	[Envios de tíquetes de catálogo + Envios de tíquetes de VA + Autorresolvido (VA) + Autorresolvido (KB)] / [Total de tíquetes enviados + Autorresolvido (VA) + Autorresolvido (KB)]X100	O desvio de chamadas é calculado por dia com base no número de vezes que os solicitantes executaram as seguintes ações sem a intervenção de agente de Nível 1: • Envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços • Envios de tíquetes usando o Virtual Agent

Tradução automática

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

KPI	Fórmula	Descrição
		• Resolvido automaticamente usando o Virtual Agent • Resolvido automaticamente usando artigos de conhecimento
% de tíquetes estruturados	[Tíquetes estruturados concluídos] / [Total de resoluções de tíquete]X100	Número total de tíquetes concluídos e fechados com êxito para a extensão do relatório que tem um processo de entrada e atendimento orientado ou predefinido. Pode ser, por exemplo, o atendimento de um item solicitado ou um caso de RH em que a ambiguidade da folha de pagamento foi resolvida.
Pontuações de pesquisas de satisfação do cliente	[Pontuação de satisfação do cliente do ITSM] + [Pontuação de satisfação do cliente do Virtual Agent]	Média de pontuações de satisfação do cliente com base em pesquisas feitas depois que o problema foi resolvido. **Nota:** As pontuações de satisfação do cliente do ITSM e do VA são normalizadas com a base 10.
MTTR – tempo médio para resolução	[Tempo para resolver] / [Problemas resolvidos] / 24	Tempo médio, em dias, entre o dia de criação do tíquete e o dia do fechamento do tíquete.
Percentual de ANS violados	[Problemas resolvidos com os ANSs violados]/[Problemas resolvidos]X100	Percentual de problemas resolvidos depois que o ANS foi violado.
Resolução na primeira atribuição	[Tíquetes resolvidos sem reatribuição]/[Problemas resolvidos]X100	Tíquetes resolvidos sem reatribuição a um agente.
Percentual de resoluções automatizadas	([[Resoluções automatizadas]]/ [[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes concluídos e encerrados com êxito usando fluxos de trabalho automatizados, pela Resolução automática de problemas ou por aplicativo do Windows/Web de redefinição de senha.
Percentual de base de conhecimento - autorresolução (contagem)	([[Base de conhecimento - autorresolução (contagem)]]/ [[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes concluídos e encerrados com êxito pela leitura dos artigos de conhecimento. Isso é determinado quando os usuários leem os artigos

Tradução automática

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

KPI	Fórmula	Descrição
		de conhecimento e não criam um tíquete em uma janela de 24 horas.
Percentual do VA - autorresolução (contagem)	([[VA - autorresolução (contagem)]]/[[Autorresolução - percentual (denominador)]])*100	Número total de conversas automatizadas que resolveram o problema. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
Percentual de desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)	([[Desvio de chamada mediante autorresolução (contagem)]]/ [[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de problemas ou solicitações resolvidos usando o Virtual Agent e os artigos da Base de conhecimento que resultaram no desvio de chamada.
Percentual de envios de tíquetes do VA (contagem)	([[Envios de tíquetes do VA (contagem)]]/[[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
Percentual de envios de tíquetes do catálogo (contagem)	([[Envios de tíquetes do catálogo (contagem)]]/[[Desvio de chamada - percentual (denominador)]])*100	Número total de tíquetes (casos, incidentes, itens solicitados e assim por diante) enviados usando o Catálogo de serviços no portal de serviços ou NOW Mobile.

Para obter mais informações sobre definições e fórmulas de KPI do Painel de sucesso, consulte Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

KPIs da Gestão estratégica de portfólios (SPM)

O Benchmarks é compatível com KPIs do Gestão estratégica de portfólios. Para obter mais informações, consulte KPIs de parâmetro de comparação do GPS .

Transferência de dados de Benchmarks

Os dados de pontuação dos Benchmarks são carregados automaticamente na ServiceNow no terceiro dia do mês. Pontuações globais são baixadas automaticamente para sua instância no dia 11 do mês.

Você pode carregar ou baixar manualmente pontuações além desses dias do mês (sob demanda) executando os trabalhos agendados de pontuações de Benchmarks por meio de **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** item de navegação.

- Carregar as pontuações do parâmetro de comparação (executado automaticamente no primeiro dia do mês)
- Baixe as pontuações do parâmetro de comparação (executado automaticamente no nono dia do mês)

Esses trabalhos agendados sob demanda são úteis se, por qualquer motivo, houve uma falha no carregamento automático ou no processo de download de pontuações e isso ocorreu após as datas de corte. Você também pode executar um trabalho agendado para gerar seis meses de dados históricos.

Tradução automática

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

Notificação por e-mail

Usuários com as Benchmarks funções admin (sn_bm_client.benchmark_admin) e Benchmarks data viewer (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) recebem automaticamente notificação por e-mail sobre a disponibilidade de pontuações mensais, recálculo de dados históricos e novos KPIs. Você deve ter a função de administrador do sistema (admin) para modificar a lista de destinatários de e-mail.

- Uma notificação por e-mail é enviada quando os dados globais estão disponíveis. Os resultados mensais (os resultados da sua instância e os resultados globais) são baixados para a instância do cliente no meio do mês.
  - Assunto: Novo relatório de Benchmarks Mensal já está disponível
  - Corpo: ServiceNow Benchmarks foram atualizados com <month> dados. Você pode ver os Benchmarks atualizados exibindo o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal link>.
- Um e-mail contendo informações de notificação é enviado quando os dados históricos dos últimos seis meses são recalculados.
  - Assunto: Pontuações de Benchmarks Globais Históricos foram atualizadas
  - Corpo: as pontuações de benchmarks lobais dos últimos seis meses foram recalculadas com qualidade de dados aprimorada. Você pode ver os Benchmarks atualizados visitando o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal Link>.
- Um e-mail contendo informações de notificação é enviado quando uma versão de KPI atualizada é introduzida (com algumas correções, por exemplo).
  - Assunto: Uma ou mais versões de KPI de Benchmarks foram alteradas
  - Corpo: as pontuações de Benchmarks mais recentes têm uma nova versão dos seguintes KPIs com qualidade de dados aprimorada.

    <KPI name>.

    Você pode ver os Benchmarks atualizados visitando o Painel de Benchmarks <Benchmarks Dashboard Portal Link>.

Benchmarks e-mails de notificação são acessados usando o **Configurações do sistema** > **Notificações** menu de navegação.

[End]

[qa: BEGIN review]

Recusar Benchmarks

No entanto, você pode recusar Benchmarks a qualquer momento. Se você recusar, os dados de uso da sua empresa não serão mais incluídos no conjunto de dados Benchmarks e você não verá mais as métricas agregadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você opta por sair do fórum Benchmarks, isso significa que você não tem mais acesso às informações de parâmetro de comparação da sua organização. Seus dados de uso também serão removidos do conjunto de dados Benchmarks daqui para frente.

Tradução automática

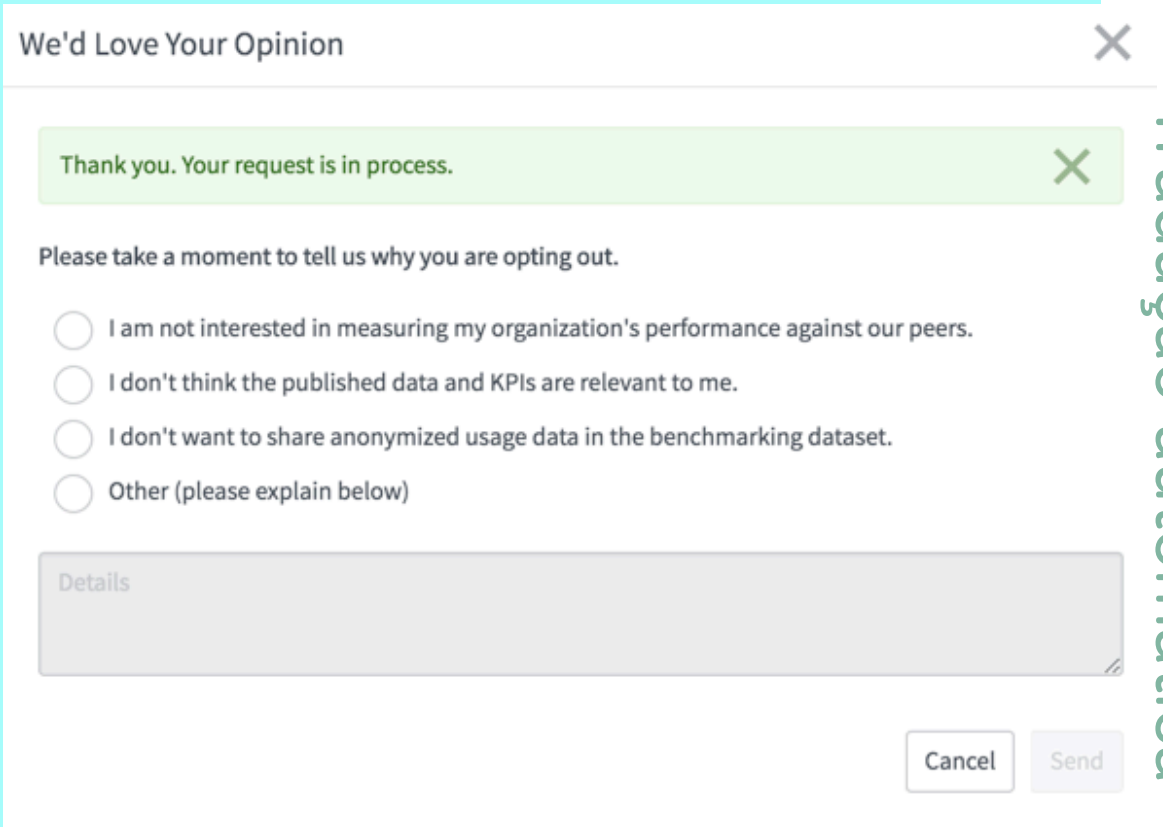
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

No entanto, sua empresa pode ingressar novamente no programa Benchmarks a qualquer momento.

Nota:
Pode levar até dois ciclos de atualização mensais para que a solicitação seja processada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Configuração**.
2. Clique em **Recusar Benchmarks de ServiceNow**.
3. Clique em **Recusar**.
4. **Opcional:** Para enviar seu feedback, forneça as informações relevantes e clique em **Enviar**.
   Caso contrário, clique em **Cancelar** para ignorar a pesquisa.



A confirmação de recusa é mostrada. No entanto, você pode optar por aceitar a qualquer momento.

[End]

[qa: BEGIN review]

Separação de domínios e Benchmarks

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

Tradução automática

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

Nível de suporte: Sem suporte

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

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço
[End]

[qa: BEGIN review]

Vincular ou personalizar um KPI de parâmetro de comparação

Você pode personalizar as condições para KPIs para atender melhor às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

A função de administrador Benchmarks não fornece funções específicas do aplicativo. Portanto, embora um administrador Benchmarks possa acessar um KPI por meio do aplicativo Benchmarks, as mudanças nas condições para KPIs exigem a função específica do aplicativo de KPI.

Por exemplo, um administrador do Benchmarks não pode modificar as condições para o KPI da base de conhecimento (tabela de uso de conhecimento [kb_use]), KPI de ANS (tabela de ANS de tarefas [task_sla]), KPIs do ITOM (tabela de cartão de pontuação de integridade do CMDB [cmdb_health_scorecard]), KPIs de Operações de segurança (Item vulnerável [sn_vul_vulnerable_item] ou tabelas de Incidente de segurança [sn_si_incident]) do Benchmarks sem acesso específico concedido a essas tabelas (funções knowledge_admin, sla_admin, ativo ou sn_si.special_access).

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personalizar condições para KPIs é útil para ajustar os critérios para representar com mais precisão os dados nos quais sua empresa está interessada.

Por exemplo, se sua implementação não usa incidentes de prioridade 1, você pode alterar os critérios de KPIs de alta prioridade de 1 para 0, o que retorna dados mais precisos para sua organização.

Nota:
Demora um a dois meses para agregar dados mensais para refletir com precisão as mudanças feitas nas condições para KPIs. Por exemplo, as mudanças feitas no mês incluem uma combinação de dados:

- Dados da condição anterior (até a data em que a condição foi alterada)
- Dados para a nova condição a partir dessa data

Para uma análise mais aprofundada, você pode vincular um indicador de Análise de desempenho que já está usando ao indicador de Benchmarks correspondente para ver detalhamentos, além de pontuações individuais, ao investigar dados de KPIs.

Tradução automática

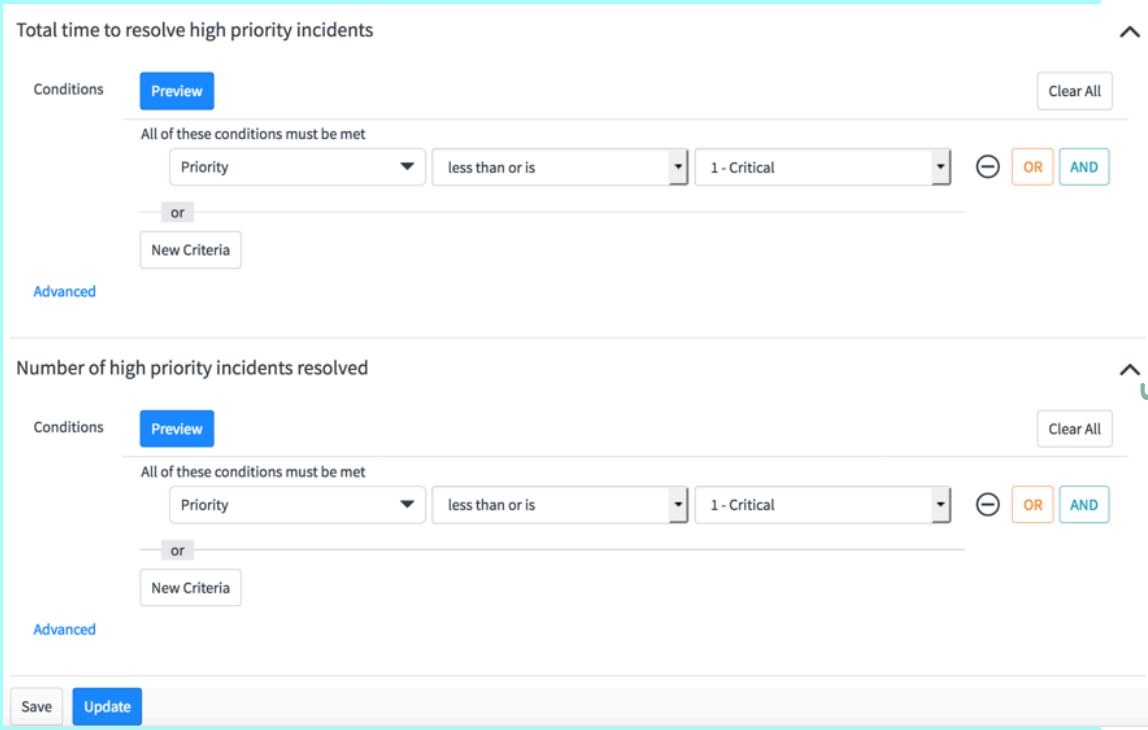
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por exemplo, vincule **Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído** ao **Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição** para exibir os valores de detalhamento por prioridade, grupo de atribuição e categoria.

Nota:
Pontuações individuais são mostradas por padrão, mas você deve ter o Performance Analytics para usar a vinculação para mostrar detalhamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Configuração** e clique em um KPI para acessar as condições de KPI.



2. Altere as condições, conforme apropriado.
3. Para vincular um indicador Performance Analytics a um indicador de Benchmarks, siga o procedimento em Vincular um indicador automatizado a um parâmetro de comparação.

Link de KPI do Performance Analytics para KPI de Benchmarks

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de usuários ativos	--	Parâmetro de comparação: número de usuários ativos
Total de tempo para fechar as mudanças	--	Parâmetro de comparação: tempo total para fechar mudanças
% de mudanças com falha	[Número de alterações sem sucesso durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]	Parâmetro de comparação: % de mudanças que falharam

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de mudanças malsucedidas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças malsucedidas
Número de mudanças encerradas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças encerradas
% de mudanças emergenciais	[Número de mudanças de emergência encerradas durante o mês] / [Número total de todas as mudanças fechadas durante o mesmo mês]	Parâmetro de comparação: % de mudanças de emergência
Número de alterações de emergência encerradas	--	Parâmetro de comparação: número de mudanças de emergência encerradas
Tempo médio para fechar uma mudança	[Parâmetro de comparação: tempo total para fechar mudanças]] / [[Parâmetro de comparação: número de mudanças encerradas]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para fechar uma mudança
% de ICs descontinuados	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs descontinuados
% de ICs duplicados	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs duplicados
% de ICs fora de conformidade	Média Mensal.	Parâmetro de comparação: % de ICs fora de conformidade
Tempo médio para resolver um incidente de prioridade alta	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver incidentes de alta prioridade]]/ [[Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para resolver um incidente de alta prioridade
% de incidentes resolvidos no ANS	(([[Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs]] - [[Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs violados]]) / [[Parâmetro de comparação: Número de	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos no ANS

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	incidentes resolvidos com ANSs]] * 100	
Número total de incidentes resolvidos por problema	--	Parâmetro de comparação: número total de incidentes resolvidos por problema
Número de incidentes encerrados que foram reabertos	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados que foram reabertos
Número de incidentes de prioridade alta	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos
Tempo médio para resolver um incidente	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para resolver um incidente
Número de incidentes solucionados com ANSs	--	Parâmetro de comparação: Número de incidentes resolvidos com ANSs
Número de incidentes criados por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes criados / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de incidentes criados por usuário
Tempo total para resolver incidentes de alta prioridade	--	Parâmetro de comparação: tempo total para resolver incidentes de alta prioridade
% de incidentes de alta prioridade	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes de alta prioridade resolvidos]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes de alta prioridade
Número de incidentes criados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes criados

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
Número de incidentes resolvidos com artigos da Base de conhecimento anexados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos com os artigos da Base de Conhecimento anexados
Número de incidentes resolvidos com ANSs violados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos nos ANSs violados
Número total de incidentes	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos
Número de incidentes resolvidos na primeira atribuição	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos na primeira atribuição
% de incidentes resolvidos na primeira atribuição	[[Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]]	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos na primeira atribuição
Tempo total para resolver um incidente	--	Parâmetro de comparação: tempo total para resolver um incidente
% de incidentes reabertos	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados que foram reabertos] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes reabertos
Número de incidentes encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes encerrados
Número de exibições de artigos de conhecimento	--	Parâmetro de comparação: número de exibições de artigos de conhecimento
Número de exibições da base de conhecimento por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de exibições de artigos de conhecimento / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de exibições de bases de conhecimento por usuário

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
% de incidentes resolvidos usando artigos da base de conhecimento	[[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos com os artigos da Base de Conhecimento anexados]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos usando artigos da Base de Conhecimento
Número de instâncias de pesquisa	--	Parâmetro de comparação: número de instâncias de pesquisa
Número de usuários ITIL ativos	--	Parâmetro de comparação: número de usuários ITIL ativos
Satisfação dos clientes normalizada	--	Parâmetro de comparação: satisfação do cliente normalizada
Média de satisfação do cliente	[[Parâmetro de comparação: satisfação do cliente normalizada]] / [[Parâmetro de comparação: número de instâncias de pesquisa]]	Parâmetro de comparação: satisfação média do cliente
Número de solicitantes por executante	([[Parâmetro de comparação: Número de usuários ativos]] - [[Parâmetro de comparação: Número de usuários ITIL ativos]]) / [[Parâmetro de comparação: número de usuários ITIL ativos]]	Parâmetro de comparação: número de solicitantes por executante
% de problemas de alta prioridade	[[Parâmetro de comparação: número de problemas de alta prioridade encerrados]] / [[Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados]] * 100	Parâmetro de comparação: % de problemas de alta prioridade
Total de tempo para fechar os problemas	--	Parâmetro de comparação: total de tempo para fechar os problemas

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
% de incidentes resolvidos por problema	[[Parâmetro de comparação: número total de incidentes resolvidos por problema]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes resolvidos por problema
Número de problemas de prioridade alta encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de problemas de alta prioridade encerrados
Número de problemas encerrados	--	Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados
Tempo médio para fechar um problema	[[Parâmetro de comparação: total de tempo para fechar os problemas]] / [[Parâmetro de comparação: número de problemas encerrados]]	Parâmetro de comparação: tempo médio para fechar um problema
% de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	([[Parâmetro de comparação: Número de Incidentes de Segurança Essenciais e de Alta Prioridade]] / [[Parâmetro de comparação: número de incidentes de segurança]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta
Número de incidentes de segurança críticos e de prioridade alta	--	Parâmetro de comparação: Número de Incidentes de Segurança Essenciais e de Alta Prioridade
Número de incidentes de segurança	--	Parâmetro de comparação: número de incidentes de segurança
Número de solicitações criadas	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas
Número de solicitações fechadas	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas
Tempo médio para cumprir uma solicitação	[[Parâmetro de comparação: tempo total para atender a solicitações]]/	Parâmetro de comparação: tempo médio para atender a uma solicitação

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	[[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas]]	
Número de solicitações encerradas com ANSs	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs
Número de solicitações criadas por usuário	[[Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas / Por mês SOMA]]/ [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos / Por mês MÉDIA]]	Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas por usuário
Número de solicitações encerradas com ANSs violados	--	Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs violados
Tempo total para atender a solicitações	--	Parâmetro de comparação: tempo total para atender a solicitações
% de solicitações encerradas com ANSs violados	[[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs violados]] / [[Parâmetro de comparação: número de solicitações encerradas com ANSs]] * 100	Parâmetro de comparação: % de solicitações encerradas com ANSs violados
Número de itens de vulnerabilidade crítica	--	Parâmetro de comparação: número de itens de vulnerabilidade crítica
Número de itens de vulnerabilidade crítica	--	Parâmetro de Comparação: número de itens de vulnerabilidade
Idade média da vulnerabilidade crítica	[[Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis]] / [[Parâmetro de Comparação: Número de Itens de Vulnerabilidade]]	Parâmetro de comparação: Idade média dos itens vulneráveis
Idade média da vulnerabilidade crítica	[[Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis críticos]] /	Parâmetro de comparação: Idade média dos itens vulneráveis críticos

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI
	[[Parâmetro de comparação: número de itens de vulnerabilidade crítica]]	
Soma da idade dos itens vulneráveis críticos	--	Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis críticos]
Soma da idade dos itens vulneráveis	--	Parâmetro de comparação: soma da idade dos itens vulneráveis

Link de KPIs do Performance Analytics para KPIs de VA do Benchmarks

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
Desvio de chamadas (triagem e criação pelo VA)	-	Parâmetro de comparação: desvio de chamadas (triagem e criação pelo VA)	Incidentes criados usando o Virtual Agent e rastreados usando o padrão de desvio *`ITSM VA-Triage and Created`*.
Desvio de chamadas (Análise de catálogo do VA)	-	Parâmetro de comparação: desvio de chamadas por meio do VA (Análise de catálogo)	Solicitações criadas usando o Virtual Agent e rastreadas sempre que o Virtual Agent se referia a um catálogo para envio.
% de desvio de chamadas	([[Parâmetro de comparação: desvios de chamada (triagem e criação pelo VA)]] + [[Parâmetro de comparação: desvio de chamadas por meio do VA (Análise de catálogo)]]) / ([[Parâmetro de comparação: número de solicitações criadas]] + [[Parâmetro de comparação: número de incidentes criados]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de desvio do VA	O número de vezes que o Virtual Agent resolveu incidentes ou concluiu solicitações automaticamente.
IAR (Interceptado e resolvido)	-	Parâmetro de comparação: IAR (Intercept & Resolved, interceptado e resolvido) do VA	Incidentes que foram resolvidos usando o padrão de desvio *`ITSM VA-Intercept & Resolved`*.
Autorresolução pelo VA	-	Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA	Toda vez que o usuário conseguiu resolver os incidentes ou concluir as solicitações

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
			automaticamente usando o padrão de desvio *ITSM VA-Self Resolving*.
Número de incidentes resolvidos	-	Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos	O número total de incidentes resolvidos.
% de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o VA	([[Parâmetro de comparação: IAR (Intercept & Resolved, interceptado e resolvido) do VA]] + [[Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA]]) / ([[Parâmetro de comparação: número de incidentes resolvidos]] + [[Parâmetro de comparação: autorresolução pelo VA]]) * 100	Parâmetro de comparação: % de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o VA.	Percentual de incidentes que foram resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent.
Número de usuários mensais do VA	-	Parâmetro de comparação: Número de usuários mensais do VA	Número de usuários mensais que estão usando o Virtual Agent.
% de usuários que usam o Virtual Agent	[[Parâmetro de comparação: número de usuários mensais do VA]] - [[Parâmetro de comparação: número de usuários ativos]] * 100	Parâmetro de comparação: % de usuários usando o Virtual Agent	Porcentagem de usuários da organização usando o Virtual Agent como um canal de engajamento.
Número de conversas do VA transferidas a um agente	-	Parâmetro de comparação: número de conversas do VA transferidas a um agente	Conversas que não foram resolvidas pelo Virtual Agent e tiveram que ser transferidas a um atendente.
Total de conversas no VA	-	Parâmetro de comparação: Total de conversas no VA	Todas as conversas que ocorreram no Virtual Agent.
% de conversas do VA transferidas a um atendente	[[Parâmetro de comparação: Número de conversas do VA transferidas a um agente]] / [[Parâmetro de comparação: Total conversas do VA]] * 100	Parâmetro de comparação: % de conversas do VA entregues ao atendente	Número de vezes, em porcentagem, que a conversa foi transferida a um agente.

Tradução automática

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

KPI de Benchmarks	Fórmula	Performance Analytics KPI	Descrição
Pontuação de satisfação do VA normalizada	-	Parâmetro de comparação: VA - Pontuação de satisfação normalizada	Em geral, pontuação total normalizada de todas as pesquisas realizadas para conversas do Virtual Agent.
Instâncias de pesquisa do VA	-	Parâmetro de comparação: VA - Instâncias de pesquisa	Número total de pesquisas respondidas por um agente para avaliar a pontuação de satisfação.
Pontuação de CSAT do Virtual Agent	[[Parâmetro de comparação: Pontuação de satisfação normalizada do VA]]/[[Parâmetro de comparação: instâncias de pesquisa do VA]]	Parâmetro de comparação: VA - Pontuação de CSAT	Pontuação média de satisfação do Virtual Agent

[End]

Gestão de mudanças

O aplicativo Gestão de mudanças ServiceNow® fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas a serem feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

A ServiceNow gestão de mudanças se integra ao plug-in Resposta a vulnerabilidades para oferecer funcionalidades extras na gestão de mudanças

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Gestão de mudanças conceitos e recursos.

Configurar

Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.

Tradução automática

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

Uso

Saiba como você pode usar Gestão de mudanças.

Referência

Veja detalhes sobre Gestão de mudanças componentes, como funções e aplicações dependentes.

Tradução automática

Como explorar o Gestão de mudanças

Os processos de Gestão de mudanças são controlados por fluxos de trabalho definidos para um tipo de solicitação de mudança específico.

Modelos de mudança

Os gerentes de mudança podem usar o recurso de modelos de mudança para personalizar atividades de mudança e fluxos de forma conveniente para casos de uso específicos.

Este recurso é uma extensão dos tipos de Mudança OOB e dos fluxos de trabalho existentes da Biblioteca de Infraestrutura de TI. Você pode usá-lo para transitar para modelos adequados à finalidade e para o ServiceNow® *Workflow Studio* sem comprometer os recursos existentes.

Os modelos de mudança permitem que você defina:

- Modelos de estado adequados para a finalidade
- Transições de estado
- Condições de transições de estado

Por padrão, os modelos a seguir são fornecidos como exemplos para os processos do modo 1 e do modo 2 da ITIL. Esses modelos estão disponíveis com

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

a ativação do plug-in Gestão de mudanças - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation).

- Modo ITIL 1 - Esta é uma abordagem tradicional e sequencial para processar as solicitações de mudança. Este modo passa por um processo sequencial definido para concluir uma mudança com sucesso.
- Modo ITIL 2 - Esta é uma abordagem adaptável para agilizar a solicitação de mudança. Este modo oferece suporte ao processo correto para uma mudança de fornecimento para garantir que uma mudança não seja um bloqueador para outra mudança.

Modelos de mudança

Modelo de mudança	Descrição
Normal	Modelo de mudança usado para mudanças normais do modo 1 da ITIL.
Emergência	Modelo de mudança usado para mudanças de emergência do modo 1 da ITIL.
Padrão	Modelo de mudança usado para mudanças padrão do modo 1 da ITIL.
Mudar registro	Modelo de mudança usado para capturar solicitações de mudança em um sistema externo. Não há aprovações associadas a este modelo.
Infraestrutura em Nuvem	Modelo de mudança usado para solicitações de mudança que comissionam e descomissionam serviços de infraestrutura em nuvem.
Operações de confiabilidade do site	Modelo de mudança usado para operações de confiabilidade do site.
Mudança não autorizada	Modelo de mudança usado para solicitações de mudança criadas a partir de eventos de mudança não autorizados.
DevOps	Modelo de mudança usado para solicitações de mudança do DevOps. Para obter mais informações, consulte DevOps modelos de mudança.

Alterar propriedades dos modelos

Configure as propriedades dos Modelos de Mudança para acessar os recursos dos modelos de Mudança ao criar uma solicitação de Mudança.

As propriedades a seguir permitem que você acesse os recursos de Modelos de Mudança. Para usuários de upgrade, essas propriedades são definidas como **verdadeiras**.

Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e insira `* change_model` no painel Pesquisar para exibir e editar as propriedades.

Propriedades dos modelos de mudança

Propriedade	Descrição
com.snc.change_management.change_model.hide	Oculta o recurso de modelos de mudança quando a propriedade `com.snc.change_management.change_model.type_compa`

Tradução automática

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

Propriedades dos modelos de mudança

Propriedade	Descrição
	está habilitada. Ao criar uma nova mudança, você não tem a opção de escolher um modelo e o campo **Modelo** não está disponível no formulário Solicitação de mudança.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Habilita o suporte ao gerenciamento do Fluxo de trabalho para a API ChangeRequest se o plug-in `com.snc.change_management.state_model` estiver instalado. Isso chamará o método "deleteDefaultWorkflowContext" a ser chamado em mudanças de estado e tipo específicas.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Habilita a compatibilidade do tipo de mudança para modelos de mudança se o plug-in `com.snc.change_management.state_model` estiver instalado. Quando verdadeiro, permite que as mudanças sejam criadas com o fluxo de trabalho baseado em tipo e os modelos de Mudança.

Criação de um registro de critérios do usuário para o Gestão de mudanças

Crie um registro de critérios do usuário para controlar o acesso do usuário aos widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Modelos de mudança**.
2. Selecione um modelo de mudança.
3. Selecione **Segurança avançada**.
4. Na lista relacionada na parte inferior do registro, selecione **Disponível para** para gerenciar o acesso aos widgets.
5. No formulário, preencha os campos.

Registro de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do registro de critérios do usuário.
Ativo	Opção para tornar a condição ativa.
Usuários	Usuários que receberão acesso.
Grupos	Grupos que receberão acesso.
Funções	Funções que receberão acesso.
Empresas	Empresas que receberão acesso.
Locais	Locais que receberão acesso.
Departamentos	Departamentos que receberão acesso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Corresponder tudo	Determina se todos os elementos de cada campo de critérios preenchido deve corresponder. Se selecionado, somente usuários que correspondam a todos os critérios recebem acesso. Se desmarcado, o usuário deve atender a um ou mais dos critérios definidos para ter acesso. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada para que qualquer condição atendida forneça uma correspondência.
Avançado	Exibe ou oculta o campo **Script**.
Script	Define qualquer outro critério e exibe verdadeiro ou falso. Este campo está disponível apenas se a opção **Avançado** estiver selecionada.

6. Selecione **Enviar**.

Tipos de mudança

Gestão de mudanças oferece suporte aos três tipos de mudanças de serviço que a ITIL descreve - padrão, emergência e normal. O tipo de mudança determina qual modelo de estado é invocado e o processo de mudança que deve ser seguido.

Assista a este vídeo de oito minutos para obter uma visão geral de Gestão de mudanças em ITSM. Introdução à gestão de mudanças; tipos de mudança; criar e trabalhar solicitações de mudança; melhorar a eficiência por meio de mudanças padrão.

Mudança padrão

Uma mudança padrão é uma mudança pré-autorizada de baixo risco, relativamente comum e que segue um procedimento especificado ou uma instrução de trabalho.

Uma mudança padrão é aquela que é frequentemente implementada, tem etapas de implementação que podem ser repetidas e tem um histórico de sucesso comprovado. Como as mudanças Padrão são pré-aprovadas, elas seguem um processo linear no qual as etapas de aprovação de pares e de nível de grupo não são necessárias.

As solicitações de mudança padrão aprovadas podem ser predefinidas em um catálogo de modelos para tornar mais eficiente o acesso e a solicitação de uma mudança padrão. Essa habilidade também permite que a equipe Gestão de mudanças controle as mudanças que são autorizadas como padrão.

Mudança emergencial

Uma mudança que deve ser implementada assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente grave ou implementar um patch de segurança. Essa alteração é de alta prioridade e ignora a revisão e a aprovação do grupo e dos pares e vai direto para o estado de Autorização para aprovação pelo grupo de aprovação do CCM.

As mudanças de emergência cobrem os seguintes tipos de emergências:

Tradução automática

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

- Corrigir situações de falha ou retroativas em que o impacto no serviço já tenha ocorrido.
- Situações de falha ou falha em que o impacto no serviço é iminente se nenhuma ação for realizada.

Essas mudanças não seguem o ciclo de vida completo de uma mudança normal devido à velocidade com a qual elas devem ser autorizadas. Portanto, eles progridem diretamente para o estado **Autorizar** para aprovação do grupo de Aprovação do CCM.

Durante uma mudança de emergência, há chances de ocorrer uma atividade de mudança de IC não planejada. Durante esse caso, uma solicitação de mudança não autorizada é criada e enviada para aprovação. Para obter mais informações, consulte Solicitação de mudanças não autorizadas.

Mudança normal

Qualquer mudança de serviço que não seja uma mudança padrão ou uma mudança de emergência.

As solicitações de mudança normais seguem um processo prescritivo que requer dois níveis de aprovação antes de ser implementado, revisado e encerrado. Essas mudanças exigem uma gama completa de avaliações e autorizações, como aprovação técnica ou de pares, gestão de mudanças e autorização do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), para garantir integridade, precisão e o mínimo possível de interrupção do serviço. Essas mudanças são programadas com mais frequência fora das janelas de blackout de mudança definidas ou durante as janelas de manutenção definidas. O tipo normal é usado para implementar mudança benéfica para qualquer mudança em um serviço que não seja uma mudança padrão ou de emergência.

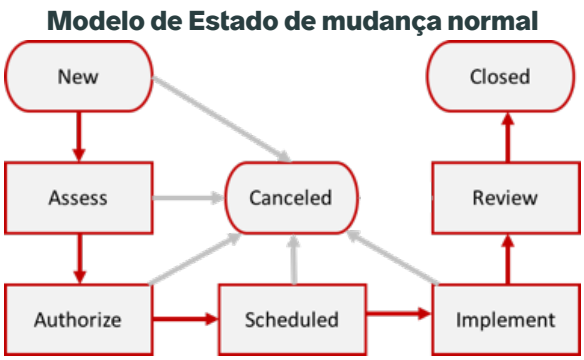
Tópicos relacionados

Adicionar um novo tipo de solicitação de mudança

Progressão de estado para mudanças normais, padrão e de emergência

Cada modelo de solicitação de mudança avança por vários valores de estado em uma ordem específica.

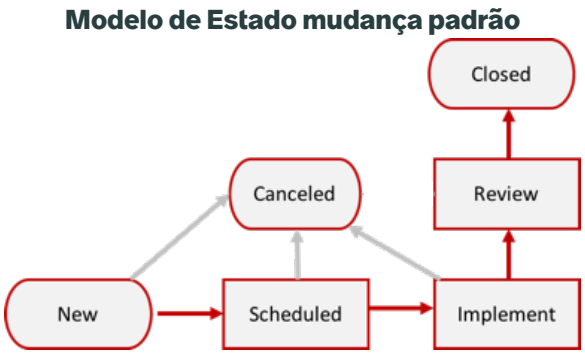
Progressão de estado de mudança normal

	Estado	Pode ser cancelado?	Diagrama
1.	**Novo**	Sim	
2.	**Avaliar**	Sim	
3.	**Autorizar**	Sim	
4.	**Programado**	Sim	
5.	**Implementar**	Sim	
6.	**Revisar**	Não	
7.	**Encerrado**	Não	

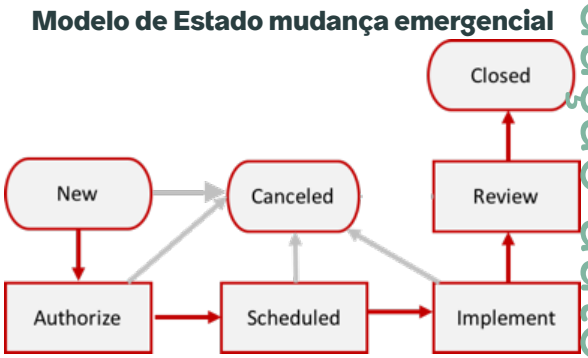
Tradução automática

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

Progressão de estado de mudança padrão

	Estado	Pode ser cancelado?	Diagrama
1.	**Novo**	Sim	
2.	**Programado**	Sim	
3.	**Implementar**	Sim	
4.	**Revisar**	Não	
5.	**Encerrado**	Não	

Progressão de estado de mudança emergencial

	Estado	Pode ser cancelado?	Diagrama
1.	**Novo**	Sim	
2.	**Autorizar**	Sim	
3.	**Programado**	Sim	
4.	**Implementar**	Sim	
5.	**Revisar**	Não	
6.	**Encerrado**	Não	

Modificar a notificação por e-mail para mudanças de estado de solicitação de mudança

Há uma notificação por e-mail de solicitação de mudança que, se ativa, envia uma notificação ao usuário quando o estado progride para **Programado**, **Implementar**, **Revisar**ou **Cancelado**. Você pode modificar a notificação de solicitação de mudança para especificar quando enviá-la, quem a receberá e o que ela contém.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a notificação é enviada ao usuário que originalmente solicitou a mudança. As notificações não são enviadas para o usuário que atualizou o estado na solicitação de mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Localize e abra a **notificação de mudança de estado da solicitação de mudança**.
3. No formulário, modifique as informações nas seguintes seções de formulário: **Quando enviar**, **Quem receberá**, **O que conterá**.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre notificações por email e os campos do formulário, consulte Criar uma notificação por e-mail .

4. Clique em **Atualizar**.

Políticas de aprovação de mudança

Nas políticas de aprovação de mudança, as definições de aprovação são usadas para gerar aprovações de acordo com seus requisitos de negócios.

Uma política de aprovação de mudança é um curso de ação que pode ser aplicado a uma solicitação de mudança. Ela usa um conjunto de entradas variáveis para avaliar as decisões associadas a ela. Para cada decisão correspondente, a definição de aprovação associada é aplicada.

Uma política de aprovação pode conter várias decisões, permitindo que uma única política trate de todas as aprovações necessárias para um tipo de mudança. Quando uma condição de decisão corresponde, a definição de aprovação relacionada é avaliada. Se uma ou mais decisões corresponderem, todas as definições de aprovação relacionadas serão avaliadas.

Use a atividade de fluxo de trabalho da **Política de Aprovação de Mudança** em vez das atividades de fluxo de trabalho de **Aprovação de Usuário** e **Grupo** para gerenciar as aprovações em um estágio específico do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Alterar a atividade de fluxo de trabalho da Política de Aprovação

Nota:
Para usar as políticas de aprovação de mudança após o upgrade:

1. Configure as políticas de aprovação conforme necessário.
2. Substitua as atividades de **Aprovação de Grupo** e **Usuário** e da atividade da **Política de Aprovação de Mudança** no fluxo de trabalho.

Uma política de aprovação de mudança consiste em três componentes:

- **Entradas de política**: as origens de variáveis avaliadas dentro da condição definida em uma decisão.
- **Decisões**: com base nas condições, determina se a definição de aprovação de Mudança associada se aplica.
- **Definições de aprovação**: define o tipo de aprovação que pode ser aplicado.

Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM)

O Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM) permite que um gerente do CCM faça cronogramas, planejamentos e gerenciamento de reuniões do CCM.

As reuniões do CCM normalmente têm o objetivo de revisar e autorizar solicitações de mudança e revisar as mudanças implementadas recentemente. Uma agenda padrão com os detalhes da solicitação de mudança relevante permite que os membros do CCM realizem análises de risco e impacto antes da reunião do CCM.

Visão geral do Workbench do CCM Estes são os tópicos deste vídeo: workbench do CCM, gerente do CCM, benefícios do workbench do CCM, estruturas principais do workbench do CCM.

O workbench do CCM ajuda você a gerenciar as reuniões do CCM destas formas:

Defina uma programação para as reuniões do CCM

Programe uma série recorrente de reuniões do CCM para que os membros do CCM avaliem o impacto e o risco das solicitações de mudança antes das reuniões.

Tradução automática

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

Defina os participantes da reunião do CCM

Defina os membros que participam desta série de reuniões do CCM para cada encontro. Por exemplo, defina os membros do conselho do CCM ou qualquer delegado que possa ser o substituto se o gerente do CCM não puder participar.

Defina a agenda da reunião do CCM

Defina os critérios de filtro que determinam quais solicitações de mudança serão incluídas em qualquer uma das reuniões do CCM. Se uma solicitação de mudança for incluída em uma agenda, o solicitante da mudança será notificado sobre qual reunião do CCM vai discutir essa mudança. O solicitante da mudança pode participar e apresentar os motivos da mudança proposta e explicar os resultados pretendidos e os riscos potenciais dela.

Exibir calendário de mudança

Programe as mudanças mostrando aquelas que estão planejadas usando um calendário de mudanças com visualização diária, semanal e mensal. O calendário também mostra as janelas de manutenção e cronogramas de interrupção do serviço, se houver.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação de mudança

Aprove ou rejeite uma solicitação de mudança com base na decisão tomada na reunião do CCM.

Exibir e gravar minutas de reunião

Gravar as minutas de uma reunião do CCM específica e compartilhar essa minuta com outros participantes da reunião.

A tabela de definição do CCM (cab_definition) herda as propriedades de domínio da tabela de programação (cmn_schedule) que tem as colunas domínio e caminho de domínio. Como a tabela de definição de CCM usa as mesmas tabelas de programação secundárias e de entrada de programação que a tabela de programação, o suporte ao domínio é idêntico, e o atributo domain_master é usado para derivar o domínio de um registro primário. Para mais informações, consulte Suporte de domínio para cronogramas .

Fazer upgrade da Gestão de mudanças

Siga estas instruções para fazer upgrade do seu sistema de Gestão de mudanças.

Antes de Iniciar

Antes de Genebra, a Solicitação de Mudança instalou a Detecção de Conflitos, a Calculadora de Risco de Mudança de Prática Recomendada, a Avaliação de Risco de Mudança e os plug-ins de Mudanças em Massa de IC por padrão.

Para novas instâncias de Geneva em diante, os plug-ins Catálogo de mudança padrão, Modelo de estado e IC de atualizações em massa também são instalados por padrão.

Função necessária: administrador

Procedimento

Escolha uma das opções a seguir.

- Se você estiver atualizando de uma versão anterior à Genebra, poderá escolher ativar os plug-ins Gestão de mudanças Core, State Model, Catálogo de mudança padrão e Mass Update CI. Os plug-ins State Model e Catálogo da mudançã padrão dependem do plug-in Gestão de mudanças - Core. Portanto, a ativação dos plug-ins State Model ou Catálogo de mudança padrão resulta na ativação do plug-in Gestão de mudanças - Core.

Tradução automática

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

Considere também as seguintes consequências da ativação do Gestão de mudanças - Core e as mudanças subsequentes que você pode precisar fazer para se adequar melhor aos requisitos da sua organização:

- Os tipos de mudança anteriores são atualizados de rotina, abrangente e emergência para padrão, normal e emergência, respectivamente. Analise personalizações que você pode ter realizado e que fazem referência a valores de tipo de mudança antigos, já que eles foram afetados e precisam ser atualizados.
- Quando a Gestão de mudanças Core está ativada, os tipos de mudança são atualizados.

- Execute as tarefas a seguir depois de ativar a Gestão de mudanças Core para garantir que os tipos de mudança e as personalizações sejam atualizados se você já tiver feito upgrade de uma versão anterior a Geneva.
  - Se você tiver criado tipos de mudança mais recentes além dos tipos de mudança padrão, terá que personalizá-los com base nos novos tipos de mudança que estão sendo introduzidos.
  - Modifique as personalizações que são afetadas para usar os novos valores de tipo de mudança.
  - Uma nova ACL, *change_request.type*, evita que os usuários atualizem o tipo de mudança. Se você permitir que alguma função atualize o tipo de solicitação de mudança, por exemplo, de **Normal** para **Emergência**, modifique a ACL. Remover **ninguém** da **Lista de funções** requer e adicionar as funções permitidas para atualizar o tipo de mudança.
  - Se você tinha o plug-in de IC em massa instalado, instale o plug-in de IC de atualizações em massa para melhorar a experiência do usuário e o alinhamento com os novos plug-ins.

Configuração do Gestão de mudanças

Você pode configurar vários aspectos do Gestão de mudanças com base nos requisitos específicos da sua organização.

A configuração assistida do ITSM fornece uma sequência de tarefas que o ajudam a configurar o Gestão de mudanças em sua instância da ServiceNow. Para abrir a Configuração assistida do ITSM, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do ITSM**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Plug-ins do Gestão de mudanças

Você pode ativar um ou mais plug-ins do Gestão de mudanças se eles ainda não estiverem ativos. Alguns plug-ins incluem dados de demonstração.

Muitos dos plug-ins do Gestão de mudanças a seguir são ativados no sistema básico. Outros podem ser ativados quando estiver pronto para usá-los. Os plug-ins do Gestão de mudanças que estão inativos no sistema de base incluem o seguinte.

- Gestão de mudanças - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Gestão de mudanças - Avaliação de risco (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Prática recomendada - mudanças de IC em massa (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Tradução automática

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

Você pode ativar um ou mais plug-ins do Gestão de mudanças se eles ainda não estiverem ativos.

Solicitar ITSM Funções- Gestão de mudanças

Gestão de mudanças Solicite o plug-in Funções de ITSM (com.snc.itsm.roles) para ativar o plug-in Funções de ITSM - (com.snc.itsm.roles.change_management) e obter mais controle sobre o acesso de diferentes agentes de mudança, técnicos e gerentes têm em seu Gestão de mudanças processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

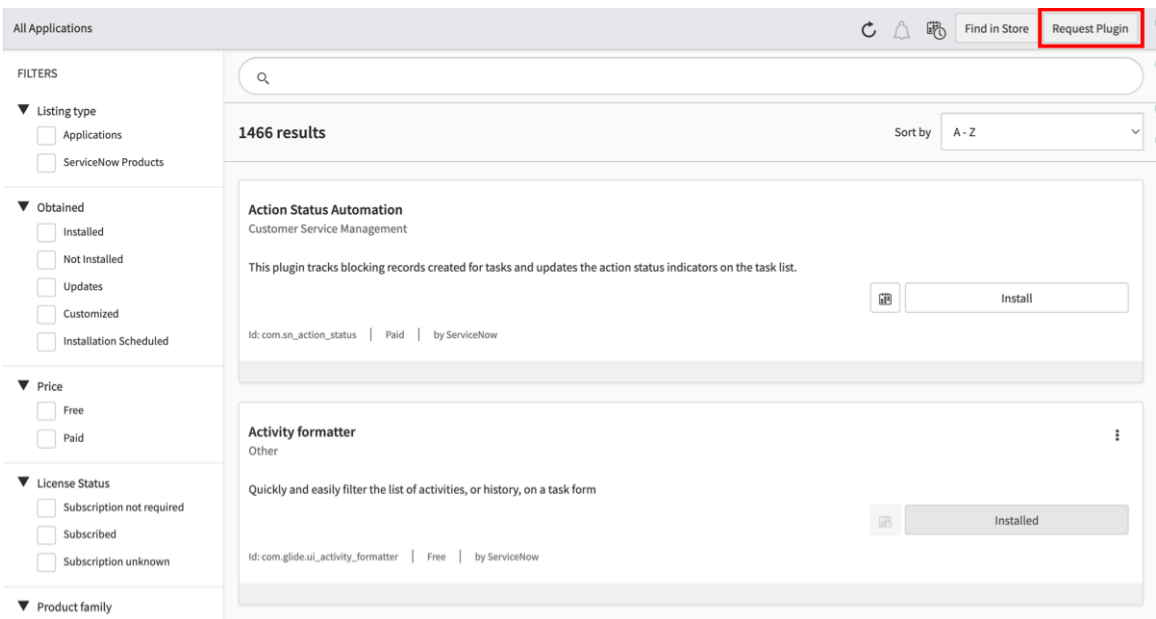
O plugin ITSM Roles ativa vários plug-ins relacionados, como Business Stakeholder (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles - Gestão de problemas (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles - Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management) e ITSM Roles - Gestão de solicitações (com.snc.service_management.roles.request_management). Os plug-ins relacionados atualizam o modelo de segurança e apresentam funções para os respectivos produtos.

Com a introdução das novas funções, o ITSM oferece mais controle sobre o acesso que os usuários têm no processo.

Por padrão, este recurso só é ativado em instâncias novas criadas na versão New York ou nas versões mais recentes. Ele não é ativado automaticamente ao atualizar para New York ou para versões mais recentes de uma versão anterior a New York.

Procedimento

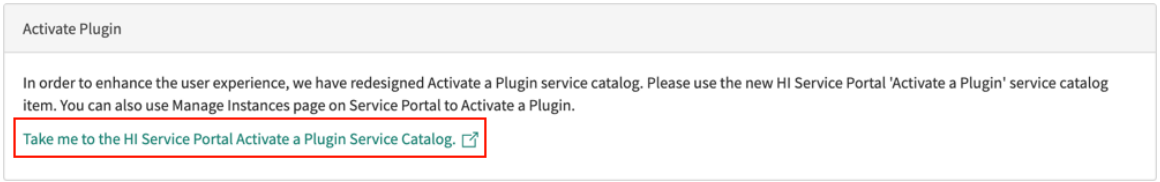
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

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



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

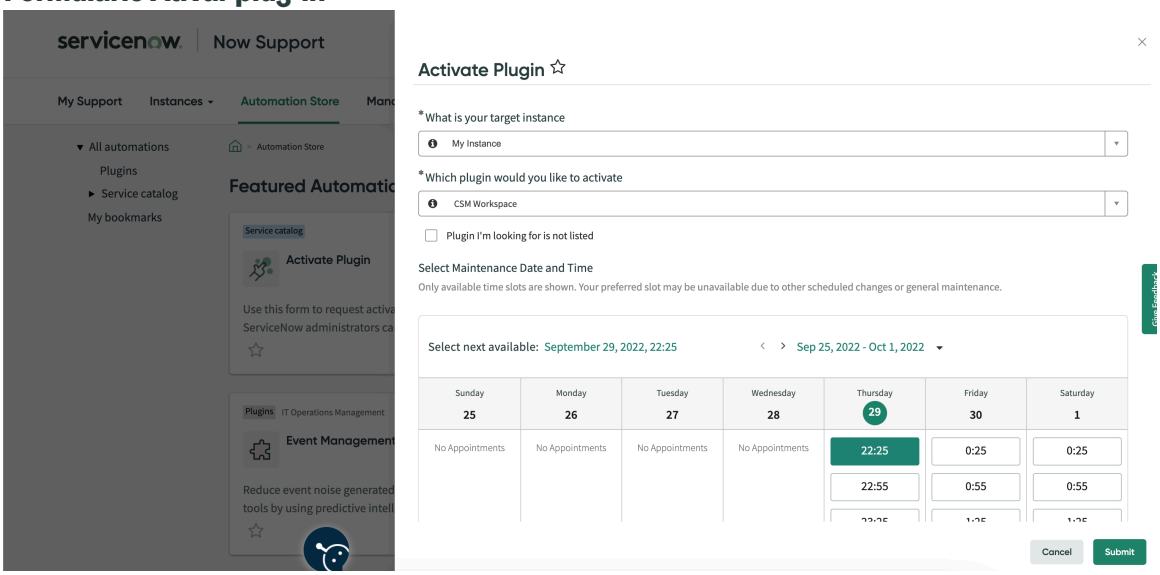
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

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

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Componentes instalados com ITSM Funções - Gestão de mudanças

Várias funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Funções de ITSM - Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management). As ACLs de segurança para oferecer suporte ao modelo de segurança para Gestão de mudanças e à funcionalidade relacionada também são instaladas.

Quando você instala o plug-in Funções de ITSM - Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management), o plug-in atualiza as Listas de controle de acesso (ACLs) de segurança, integrando scripts revisados e outros arquivos para revisar o modelo de segurança dessas aplicações.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Mudar leitura [sn_change_read]	Acesso de leitura ao aplicativo Gestão de mudanças e registros relacionados. **Nota:** Um usuário com a função sn_change_read pode exibir todas as solicitações de mudança, bem como o workbench do CAB.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Mudar gravação [sn_change_write]	Acesso de gravação ao aplicativo Gestão de mudanças e registros relacionados.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
Leitura de incidente [sn_incident_read]	Acesso de leitura ao aplicativo Gestão de incidentes e registros relacionados. **Nota:** Um usuário ESS (usuário sem função) pode visualizar apenas os incidentes que ele cria ou que outra pessoa cria em seu nome. Um usuário com a função sn_incident_read pode visualizar todos os incidentes, bem como o workbench de incidentes graves.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Gravação de incidente [sn_incident_write]	Acesso de gravação ao aplicativo Gestão de incidentes e registros relacionados.	• sn_incident_read • template_editor
Leitura de problema [sn_problem_read]	Acesso de leitura ao aplicativo Gestão de problemas e registros relacionados.	N/D
Problema de gravação [sn_problem_write]	Acesso de gravação ao aplicativo Gestão de problemas e registros relacionados.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	Acesso de leitura à Solicitação (sc_request) ou ao Item solicitado (sc_req_item) apenas para um usuário que também é um aprovador da solicitação ou do item solicitado. **Nota:** Como há atualizações futuras esperadas para a função sn_request_read, não a atribua a usuários sem a função business_stakeholder.	N/D
sn_request_write	Acesso de gravação à Solicitação (sc_request) ou ao Item solicitado (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Acesso de gravação aos comentários do Item solicitado (sc_req_item).	N/D

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Nota: A função sn_request_comment_write sozinha não concede acesso à gravação de comentários; é preciso de acesso de gravação para a tabela.	
[sn_service_desk_agent]	Permite a coleta e a verificação de informações, bem como a entrega de resoluções rápidas para agentes da central de serviços de nível 1. Esta função de usuário está disponível quando o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) está instalado.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • rastreado_arquivo_leitor Com a instalação do plug-in ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), as seguintes funções também estão disponíveis: • knowledge_user • now_assist_panel_usuário

Ativar Parte Interessada de Negócios

Ative o plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) se você tiver uma função de administrador. Este plug-in instala a função de Parte Interessada de Negócios. Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os ITSM níveis de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Certifique-se de que o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) esteja ativado antes de ativar o plug-in Business Stakeholder. Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in ITSM Roles, consulte Solicitar ITSM Funções- Gestão de mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com parte interessada do negócio

O plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) instala a função de Parte Interessada de Negócios quando ativado.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Parte interessada de negócios [business_stakehold	Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os produtos de ITSM. **Nota:** A função business_stakeholder contém as seguintes ITSM funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Ativar Gestão de mudanças - State Model

É possível ativar o plug-in do Gestão de mudanças - State Model (com.snc.change_management.state_model) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Modelo de Estado ativa o plug-in relacionado a seguir, caso ainda não esteja ativo.

Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Core [com.snc.change_management]	O Gestão de mudanças é usado para criar e gerenciar solicitações de mudança. Depois que isso for ativado, os valores do campo **Tipo** na solicitação de mudança serão atualizados.

Tradução automática

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

Nota:
Se você instalar o plug-in Gestão de Mudanças - Core (com.snc.change_management), o plug-in Gestão de Mudanças - State Model (com.snc.change_management.state_model) não funcionará como esperado. Você não deve instalar o plug-in Gestão de Mudanças - State Model (com.snc.change_management.state_model) se já tiver instalado o plug-in Gestão de Mudanças - Core (com.snc.change_management).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois
Se você fez upgrade de uma versão anterior a Genebra, deverá atualizar os rótulos de estado antigos para os novos rótulos de estado.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Atualizar estados de solicitação de mudança

Se você fez upgrade de uma versão anterior à Genebra, deverá atualizar os rótulos de estado antigos para os novos depois de ativar o Gestão de mudanças - State Model.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os valores de estado dos registros de mudança atuais não são modificados quando você ativa o Gestão de mudanças - State Model. No entanto, seus registros de mudança atuais exibem os novos rótulos de estado no campo de estado.

Valor do estado	Novo rótulo de estado	Rótulo de estado antigo
-5	Novo	Pendente
-4	Avaliar	(Não usado)
-3	Autorizar	(Não usado)
-2	Programado	(Não usado)
-1	Implementar	(Não usado)

Tradução automática

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

Valor do estado	Novo rótulo de estado	Rótulo de estado antigo
0	Revisar	(Não usado)
1	(Não usado)	Em aberto
2	(Não usado)	Trabalho em andamento
3	Encerrado	Encerrado concluído
4	Cancelado	Encerrado incompleto
7	(Não usado)	Encerrado Ignorado

Por exemplo, registros com um valor de estado de -5 têm o **rótulo de estado Pendente** antes que o modelo de estado de Gerenciamento de Mudanças seja ativado. Depois que o modelo de estado for ativado, esses registros manterão o valor de estado -5, mas terão o rótulo **Novo**. Para usar o processo de gerenciamento de mudanças da sua organização com o modelo de estado, você deve atualizar os valores de estado para os novos rótulos nos registros de mudança existentes conforme apropriado, manualmente ou por script.

Você também deve atualizar todos os relatórios que executam consultas com base em rótulos de estado antigos para refletir os novos rótulos de estado.

Procedimento

1. Para atualizar automaticamente os valores de campos de estado de rótulos de estado antigos para novos rótulos de estado, personalize e execute o seguinte script de exemplo:

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
 var AUTHORIZE = '-3';
 var SCHEDULED = '-2';
```

Tradução automática

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

```
var IMPLEMENT = '-1';
var REVIEW = '0';
var CLOSED = '3';
var CANCELLED = '4';

// Find all change requests
var record = new GlideRecord('change_request');
record.query();

// Update state from old value to new value
while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. Verifique se os rótulos de estado foram alterados nos registros de solicitação de mudança existentes.

Instalado com Gestão de mudanças - State Model

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - State Model.

Tabela modificada com Gestão de mudanças - Modelo de Estado

Gestão de mudanças - Modelo de Estado modifica a exibição de lista da tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Solicitar de mudança [change_request]	Define a ordem das colunas na lista de solicitações de mudança.

Ativar Gestão de mudanças - Collision Detector

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Collision Detector (com.snc.change_management.state_model) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com o Gestão de mudanças - Collision Detector

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - Collision Detector.

Tabelas instaladas com o Gestão de mudanças - Collision Detector

O Gestão de mudanças - Collision Detector adiciona ou modifica as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Pedido de mudança [change_request]	Especifica a cor de fundo da mensagem de **Status de conflito** com base na existência de um conflito.
Programação de blackout [cmn_schedule_blackout]	Representa uma programação de blackout
Programação de condição [cmn_schedule_condition]	Representa uma condição de programação
Conflito [conflito]	Representa conflitos encontrados durante o processo de detecção.
Cronogramas de manutenção [cmn_schedule_maintenance]	Representa um cronograma de manutenção

Ativar Best Practice - Change Risk Calculator

O plug-in Prática Recomendada - Calculadora de mudança de risco (com.snc.bestpractice.change_risk) está ativo por padrão no sistema básico. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois
Você pode definir condições de risco e impacto para seus registros de mudança.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com a Prática recomendada - Calculadora de risco de mudança

Vários tipos de componentes são instalados com a Prática recomendada - Calculadora de risco de mudança.

Tabelas instaladas com a Prática recomendada - Calculadora de risco de mudança

O Best Practice - Change Risk Calculator adiciona a tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Condições de Risco [risk_conditions]	Representa as condições de risco, como **Tempo de lead insuficiente** ou **Serviço crítico afetado**.

Ativar Gestão de mudanças - Change Schedule

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.state_model) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

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

Plug-ins do Gestão de mudanças - Change Schedule

Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Este plug-in contém seis cronogramas de mudança para ajudar os usuários. A habilitação deste plug-in habilita automaticamente o Gestão de mudanças - Cronogramas de mudanças Versão 1.0.0.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar o Gestão de mudanças - Change Schedule

Vários tipos de componente são instalados com o Gestão de mudanças - Change Schedule.

Plug-ins instalados com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Plug-ins são adicionados com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Plug-in	ID	Descrição
Gestão de mudanças - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	Este plug-in é o plug-in principal de Cronogramas de mudanças, que inclui a estrutura de tabela de Cronogramas de Mudança, a página inicial e a interface do usuário de Cronogramas de Mudanças.
Gestão de mudanças - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	Este plug-in contém seis cronogramas de mudança para ajudar os usuários. A habilitação deste plug-in habilita automaticamente o Gestão de mudanças - Cronogramas de mudanças Versão 1.0.0.

Tradução automática

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

Funções instaladas com a Gestão de mudanças - Cronogramas de mudanças

Funções são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Programação de mudança.

Título da função [nome]	Descrição
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Esta função fornece direitos administrativos totais para as páginas de Cronogramas de mudanças.

Tabelas instaladas com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Tabelas são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

O Gestão de mudanças - Change Schedule adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Regra de Estilo [chg_soc_style_rule]	Defina uma regra de estilo padrão que seja aplicada a todas as definições de Programação de Mudança para cada registro de Mudança exibido na página
Regra de Estilo [chg_soc_definition_style_rule]	Define uma regra de estilo para cada registro de Mudança exibido na página Cronogramas de mudanças
Regra de Estilo [chg_soc_def_child_style_rule]	Define uma regra de estilo para cada registro relacionado exibido na página Cronogramas de mudanças
Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Define uma página de Programação de mudança
Core da Definição de Programação da Mudança [chg_soc_definition_child]	Define registros relacionados para cada registro de Mudança que é apresentado na página Cronogramas de mudanças

Propriedades instaladas com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Propriedades são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Os cronogramas de mudança são carregadas na página da linha do tempo no lado do cliente em lotes de 20. Você pode carregar no máximo 1000 registros. Esses números podem ser modificados usando as seguintes propriedades da tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para abrir a tabela Propriedade do sistema, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedade	Uso
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Defina o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da Programação de Mudança.

Tradução automática

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

Propriedade	Uso
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 40 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Defina o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da Programação de Mudança. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Defina o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da Programação de Mudança. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1000 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Mostrar uma mensagem ao fixar ou desafixar uma programação de mudança. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Defina o número de dias a serem fatorados antes e após o respectivo início / término de um registro change_request ao exibir períodos de blackout e de janela de manutenção na página Programação de Mudança. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Regras de negócios instaladas com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Regras de negócios são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Criar regra de estilo padrão	Definição relacionada	Define uma regra de estilo padrão com uma ordem alta para os registros relacionados.

Tradução automática

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

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[chg_soc_definition_child]	
Campos de início e de término diferentes	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Garante que os campos de início e término sejam diferentes anulando uma inserção ou salvando quando for o caso.
Limpar listas de compartilhamento quando ShareWith é nenhum	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Vazios compartilhados com listas quando o compartilhamento com nenhum estiver definido.
Limpar shareWith para corresponder a listas vazias	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Garante que o Compartilhamento com seja atualizado para refletir as opções de compartilhamento selecionadas, como grupos, funções e usuários.
Atualizar campo de estilo	Core de regra de estilo [chg_soc_style_rule_core]	Atualiza a folha de estilo definida no campo de estilo quando uma das condições é atendida: • Mudanças de cor do rótulo • Mudanças no peso do rótulo • Mudanças de cor do evento Fornecer Avançado não é verdadeiro.

Políticas de IU instaladas com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Políticas de IU são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Política de IU	Tabela	Descrição
Mostrar cor de manutenção	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Somente mostre o campo de cor de manutenção se a opção Mostrar manutenção estiver habilitada.
Alternar entre Básico e Avançado	Core de regra de estilo [chg_soc_style_rule_core]	Somente mostre as opções de rótulo e evento se a opção avançada da regra de estilo for falsa. Quando avançado é especificado, somente o campo de estilo é apresentado.
Ocultar usuários, grupos e funções de compartilhamento se forem compartilhados com todos	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Se estiver compartilhando com todos, as outras opções de compartilhamento ficarão ocultas.
Mostrar cor de blackout	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	Mostre o campo de cor de blackout somente se a opção Mostrar blackout estiver habilitada.
Ocultar nome da tabela	Core de regra de estilo [chg_soc_style_rule_core]	O Construtor de condições requer que um campo de tabela esteja presente no formulário, mas

Tradução automática

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

Política de IU	Tabela	Descrição
		não é necessário apresentá-lo, portanto, ele fica oculto.
Ocultar nome da tabela	Definição da Programação de mudança [chg_soc_definition]	O Construtor de condições requer que um campo de tabela esteja presente no formulário, mas não é necessário apresentá-lo, portanto, ele fica oculto.

Inclusões de script instaladas com o Gestão de mudanças - Change Schedule

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Script Include	Descrição
SoC	Classe base que fornece utilitários e constantes para Cronogramas de Mudança
SoCChangeRequest	Estende SoCChangeRequestSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCChangeRequestSNC	Fornece utilitários para a tabela change_request
SoCDefinition	Estende SoCDefinitionSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCDefinitionSNC	Fornece utilitários para a tabela chg_soc_definition
SoCDefinitionChild	Estende SoCDefinitionChildSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCDefinitionChildSNC	Fornece utilitários para a tabela chg_soc_definition
SoCDefinitionChildStyleRule	Estende SoCDefinitionChildStyleRule e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Fornece utilitários para a tabela chg_soc_def_child_style_rule
SoCDefinitionStyleRule	Estende SoCDefinitionStyleRule e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Fornece utilitários para a tabela chg_soc_definition_style_rule
SoCLandingModelBuilder	Estende SoCLandingModelBuilderSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCLandingModelBuilderSNC	Cria o modelo de definição de programação de mudança usado pela página inicial de Programação de Mudança
SoCModelBuilder	Estende SoCModelBuilderSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele
SoCModelBuilderSNC	Cria o modelo de definição de programação de mudança usado pela página inicial de Programação de Mudança
SoCRefFieldsList	Processador de lista de seleção de campo. Retornar os campos da tabela atual que fazem referência à tabela primária
SoCRefTablesList	Processador de lista de seleção de campo. Retorna as tabelas que fazem referência ao nome da tabela fornecido.
SoCStyleRule	Estende SoCStyleRuleSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade definida nele

Tradução automática

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

Script Include	Descrição
SoCStyleRuleSNC	Fornece utilitários para regras de estilo

Scripts de IU instalados com o Gestão de mudanças - Change Schedule

Scripts de IU são adicionados com a ativação do Gestão de mudanças - Change Schedule.

Scripts da IU	Descrição
sn_chg_soc.change_soc	Módulo angular para a programação de mudança, que inclui todas as dependências de aplicativos angulares
sn_chg_soc.change_soc_filter	Módulo angular para filtragem de texto na página de programação de mudança
sn_chg_soc.config	Módulo angular para filtragem de texto na página de programação de mudança
sn_chg_soc.context_menu	Módulo angular para filtragem de texto na página de programação de mudança
sn_chg_soc.data	Módulo angular para filtragem de texto na página de programação de mudança
sn_chg_soc.duration	Módulo angular para um utilitário de cálculo de duração
sn_chg_soc.filter_control	Implementação do módulo angular do widget de filtro
sn_chg_soc.filter_widget	Módulo angular que fornece um controle de filtro semelhante a um construtor de condição
sn_chg_soc.gantt	Módulo angular que mantém instâncias de objetos de gantt e lida com a definição da escala de gantt
sn_chg_soc.keyboard	Módulo angular para o painel do teclado na página de programação de mudança
sn_chg_soc.landing.app	Módulo angular para a página inicial da programação de mudança, que inclui todas as dependências de aplicativos angulares
sn_chg_soc.landing_accessibility	Módulo angular para suporte de acessibilidade na página inicial da programação de mudança
sn_chg_soc.landing_card	O módulo angular define uma diretriz para um cartão de definição de programação de mudança
sn_chg_soc.landing_decoration	O módulo angular define uma diretriz que fornece estilo
sn_chg_soc.landing_notifications	Módulo angular para exibir notificações
sn_chg_soc.landing_page_header	O módulo angular fornece cabeçalho para a página inicial da programação de mudança
sn_chg_soc.landing_sort	O módulo angular fornece utilitário para classificação de cartões na página inicial de programação de mudança
sn_chg_soc.landing_splash_screens	O módulo angular fornece uma tela inicial quando não há definições de programação de mudança presentes em uma guia na página inicial de programação de mudança
sn_chg_soc.landing_tabs	O módulo angular fornece guias para a página inicial da programação de mudança

Tradução automática

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

Scripts da IU	Descrição
sn_chg_soc.landing_wizard	O módulo angular define a criação de uma nova definição de programação de mudança a partir da página inicial
sn_chg_soc.loading	O módulo angular define quando a página de programação de mudança está sendo carregada ouvindo as solicitações
sn_chg_soc.mousedown	Módulo angular que faz um botão ser executado várias vezes ao manter o mouse pressionado
sn_chg_soc.notification	Módulo angular usado para exibir mensagens na página de programação de mudança
sn_chg_soc.popover	Módulo angular usado para suporte de acessibilidade para o popover que é exibido na página de programação de mudança
sn_chg_soc.share	Módulo angular para o painel de compartilhamento na página de programação de mudança
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Módulo angular que oferece suporte à rolagem para carregar mais conteúdo na página inicial da programação de mudança
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Módulo angular para o componente do painel de compartilhamento que adiciona elementos ao campo compartilhado com para a programação de mudança
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Módulo angular da página inicial da programação de mudança que é usado para recuperar definições de programação de mudança do servidor
sn_chg_soc.style	Módulo angular para o painel de estilo na página de programação de mudança

Ativar Gestão de mudanças - Risk Assessment

Você pode ativar o plugin Gestão de mudanças - Risk Assessment (com.snc.change_management.risk_assessment) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de mudanças - Risk Assessment ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins do Gestão de mudanças - Avaliação de risco

Plug-in	Descrição
Componentes de Avaliação [com.snc.assessment]	Fornece os principais componentes necessários para pesquisas legadas.
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Fornece cálculos simples de risco e impacto para gerenciamento de mudanças.
Designer de Avaliações	Fornece uma interface para criar e editar o formulário de Avaliação de Risco de Mudança, necessário para coletar informações do usuário sobre o risco da solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Plug-ins do Gestão de mudanças - Avaliação de risco

Plug-in	Descrição
[com.glide.assessment_designer]	

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Você pode definir avaliação de risco para suas solicitações de mudança.

Tópicos relacionados

Condições e cálculo de risco

Propriedades Gestão de mudanças

Lista de plug-ins Yokohama

Ativar Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão (com.snc.change_management.standard_change_catalog) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Catálogo de Mudança Padrão ativa o plug-in relacionado a seguir, caso ainda não esteja ativo.

Plug-in para Catálogo de Mudança Padrão

Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Core [com.snc.change_management]	O Gestão de mudanças é usado para criar e gerenciar solicitações de mudança. Depois que isso for ativado, os valores do campo **Tipo** na solicitação de mudança serão atualizados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Catálogo de mudança padrão

Propriedades Gestão de mudanças

Lista de plug-ins Yokohama

Instalado com Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão.

Tabelas instaladas com Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão

Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão adiciona ou modifica as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Solicitação de mudança [change_request]	Adiciona a versão do modelo de mudança padrão à tabela
Versão do produtor de mudança padrão [std_change_producer_version]	Contém o produtor de registro e a proposta de mudança para a mudança padrão com a versão atual do modelo. Ele também inclui o número e a porcentagem de solicitações de mudança bem-sucedidas e malsucedidas criadas a partir da proposta.
Propriedades de mudança padrão [std_change_properties]	Lista de propriedades do Catálogo de mudança padrão.
Proposta de mudança padrão [std_change_proposal]	Lista de propostas de mudança padrão
Produtor de registro de mudança padrão	Lista de produtores de registros de mudança padrão.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[std_change_record_producer]	
Modelo de mudança padrão [std_change_template]	Lista de modelos de mudança padrão.

Ativar Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança

É possível ativar o plugin Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança (com.snc.change_management.change_success_score) se tiver a função de administrador. Esse plugin ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança (com.snc.change_management.change_success_score) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins do Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança

Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Base de Pontuação de sucesso na mudança [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Adiciona o ícone de Pontuação de Sucesso na Mudança ao formulário de mudança, carrega registros de classificação padrão e instala as configurações básicas necessárias para usar o recurso de pontuação de sucesso na mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com o Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança (com.snc.change_management.change_success_score), incluindo tabelas e trabalhos agendados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Métricas de pontuação de sucesso na mudança (Diário)	Coleta métricas individuais para mudanças concluídas e incidentes levantados no dia anterior. Este trabalho é executado diariamente às 02:00 UTC. Quando este trabalho for concluído, a ação de script de pontuação de sucesso de mudança diária será executada. Esta ação ativa o gatilho do cálculo dos indicadores da fórmula de ajuste e armazena a nova pontuação na tabela de métricas.
Pontuação de sucesso na mudança de hoje	Lê pontuações da tabela de métricas e calcula as médias diárias dos últimos 30 dias.
Métricas de pontuação de sucesso na mudança (Dados históricos)	Coleta métricas individuais diariamente nos últimos 30 dias. Este resultado substitui o que já está armazenado no PA, que não tem mais de 30 dias. Quando este trabalho for concluído, a ação de script de pontuação de sucesso de mudança Histórica será executada. A funcionalidade desta ação de script é semelhante à pontuação de sucesso na mudança diária. Além disso, criar um novo registro de métrica histórico para cada dia dos últimos 30 dias.
Pontuação de sucesso na mudança (Dados históricos)	Lê pontuações da tabela de métricas e calcula a média diária dos últimos 30 dias#

Nota:

Cálculos históricos são úteis para você decidir mudar a fórmula geral ou os multiplicadores das métricas individuais mais tarde. Você pode executar as métricas de Pontuação de sucesso na mudança (Dados históricos) para recalcular as métricas e pontuar nos últimos 30 dias, criando um novo registro de histórico.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Classificação de pontuação de sucesso na mudança [chg_success_score_rating]	Define o registro que associa uma opção de classificação e cor a um intervalo de Pontuação de sucesso na mudança, como 0 a 499.

Tradução automática

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

Ativar Gestão de mudanças - Mass Update CI

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Plug-ins do Gestão de mudanças - Mass Update CI

Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - State Model [com.snc.change_management.state_model]	O modelo de estado é usado para mover e rastrear solicitações de mudança por vários estados.
Prática recomendada - Mudanças de IC em massa [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Prática recomendada - Mudanças de IC em massa permite que você registre uma única proposta de mudança que esteja vinculada a todos os ICs afetados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com Gestão de mudanças - Mass Update CI

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - Mass update CI.

Tabela modificada com Gestão de mudanças - Mass Update CI

Gestão de mudanças - Mass Update CI atualiza a tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Solicitar de mudança	Adiciona o campo **Classe de atualização em massa de IC** (is_bulk) à tabela para usar quando a mudança executa um upgrade em massa de itens de configuração.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[change_request]	

Como ativar a política Gestão de mudanças -Approval

Você pode ativar o plug-in da política Gestão de mudanças -Approval (com.sn_chg_pol_appr) se tiver a função de administrador Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com a política Gestão de mudanças -Approval

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in da política Gestão de mudanças -Approval, que inclui tabelas.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mudar política de aprovação [chg_policy_approval]	Estende a tabela Política de Mudança.

Ativar o Gestão de mudanças - CAB Workbench

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - CAB Workbench (com.snc.change_management.cab) se você tiver a função de administrador. Esse plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Plug-ins para Workbench do CCM

Plug-in	Descrição
Portal de serviços [com.glide.service-portal]	O Portal de serviços oferece uma experiência de usuário alternativa à IU da plataforma padrão. É fácil de configurar, personalizar e estender, semelhante ao que os usuários estão acostumados a fazer em outros produtos de consumo.
[com.snc.app_common.service_portal]	Componentes de aplicativo comuns para o Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com Gestão de mudanças - CAB Workbench

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - CAB Workbench

Tabelas instaladas com o Gestão de mudanças - CAB Workbench

O Gestão de mudanças - CAB Workbench adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Item da agenda da reunião de negócios [mtg_agenda_item]	Tabela primária da tabela de Item da Agenda do CCM.
Item da agenda do CCM [cab_agenda_item]	Contém lista de itens da agenda do CCM
Participante do CCM [cab_attendee]	Contém lista de participantes do CCM

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Definição de Mtg [mtg_definition]	Tabela primária da tabela de Definições do CCM.
Definição de CCM [cab_definition]	Contém lista de definições de CCM.
Reunião de Mtg [mtg_meeting]	Tabela primária da tabela de Reunião do CCM.
Reunião do CCM [cab_meeting]	Contém lista de reuniões do CCM sem informações de conclusão.
Estado do tempo de execução do Mtg [mtg_runtime_state]	Tabela primária para Estado de Tempo de Execução do CCM
Estado do tempo de execução do CCM [cab_runtime_state]	Contém a lista de estados de tempo de execução da reunião do CCM.

Ativar o Gestão de mudanças - ATF Tests

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Gestão de mudanças - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) carrega testes ATF quando o plug-in Gestão de mudanças - State Model está ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Ativar Gestão de mudanças - Core

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Core (com.snc.change_management) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este plug-in atualizará o campo Tipo na Solicitação de mudança para ter os valores Normal, Padrão ou Emergência.

O valor do Tipo nas Solicitações de Mudança existentes será atualizado da seguinte forma:

Tipo de mudança

Antes de instalar o plug-in	Após instalar o plug-in
Rotina	Padrão
Abrangente	Normal
Emergência	Emergência

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

Você pode ativar um ou mais plug-ins do Gestão de mudanças se eles ainda não estiverem ativos.

- Modelo de estado (com.snc.change_management.state_model)
- Gestão de mudanças - Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Prática recomendada - calculadora de risco de mudança (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Avaliação de risco de mudança (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Catálogo de mudanças padrão (com.snc.change_management.standard_change_catalog)

Tradução automática

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

- Prática recomendada - mudanças de IC em massa (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- IC de atualização em massa (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Workbench do CCM (com.snc.change_management.cab)

Agora você pode configurar o Gestão de mudanças.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com Gestão de mudanças - Core

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de mudanças - Core.

Tabelas instaladas com Gestão de mudanças Core

Gestão de mudanças - Core atualiza a tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Tarefa de IC [task_ci]	Adiciona o campo **Mudança proposta manual** (manual_proposed_change) se a mudança proposta tiver sido feita manualmente em vez do recurso de atualização em massa de IC

Solicitar Gestão de mudanças - Avaliação de Risco

Para ativar a capacidade do Gestão de mudanças de prever o risco de mudança usando o Inteligência preditiva, solicite o plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de risco (com.snc.change_management.ml.risk) por meio do sistema de atendimento ao cliente do Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de risco (com.snc.change_management.ml.icbc) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para o plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de risco

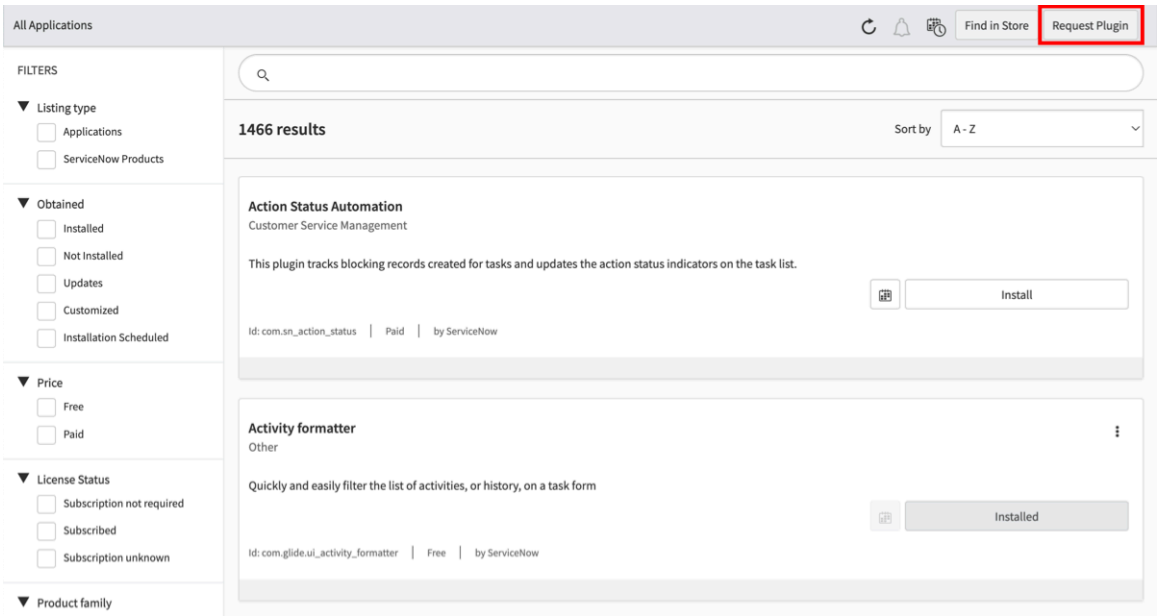
Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Núcleo do Inteligência preditiva [com.snc.change_management.ml]	Permite que você use Inteligência preditiva em Gestão de mudanças.

Procedimento

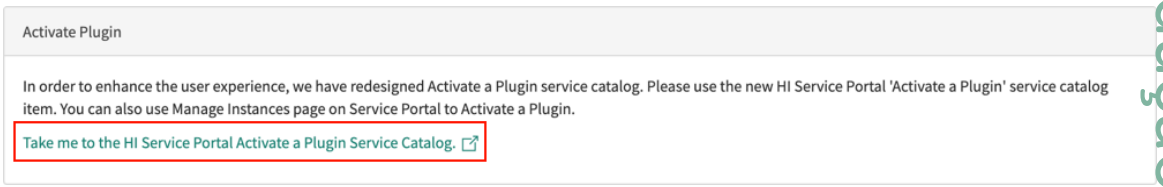
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

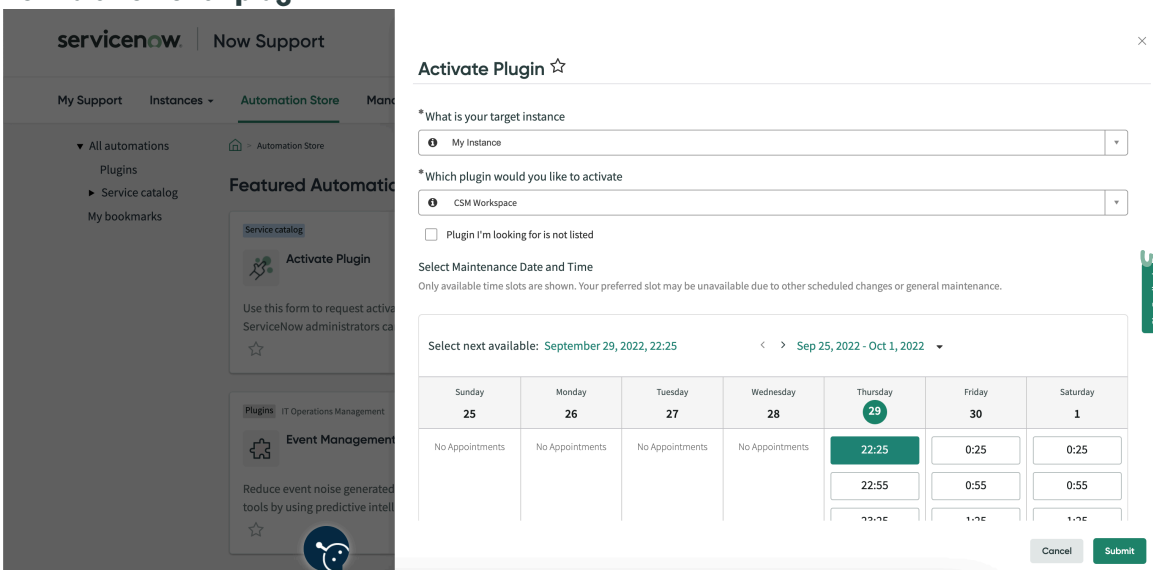
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com Gestão de mudanças - Inteligência de risco

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de risco, que inclui tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solução de categorização de risco [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Categorização das definições de solução configuradas para o recurso Inteligência de Risco. Usado quando o recurso é configurado para empregar uma definição de solução do tipo de categorização.
Solução de semelhança de risco [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Categorização das definições de solução configuradas para o recurso Inteligência de Risco. Usado quando o recurso é configurado para empregar uma definição de solução do tipo de similaridade.
Propriedades de Inteligência de Risco [chg_ml_prop_risk]	Propriedades usadas para configurar o recurso Inteligência de Risco.

Solicitar Gestão de mudanças - Inteligência de Modelo de Mudança Padrão

Para ativar a funcionalidade do Gestão de mudanças que usa o Inteligência preditiva para identificar clusters de mudança e propor modelos de mudanças padrão, solicite o plug-in Gestão de mudanças - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) por meio do serviço de atendimento ao cliente do Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plugin Gestão de mudanças - Inteligência de modelo do catálogo da Mudança padrão (com.snc.change_management.ml.sctp) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Gestão de mudanças - Standard Change Template Intelligence

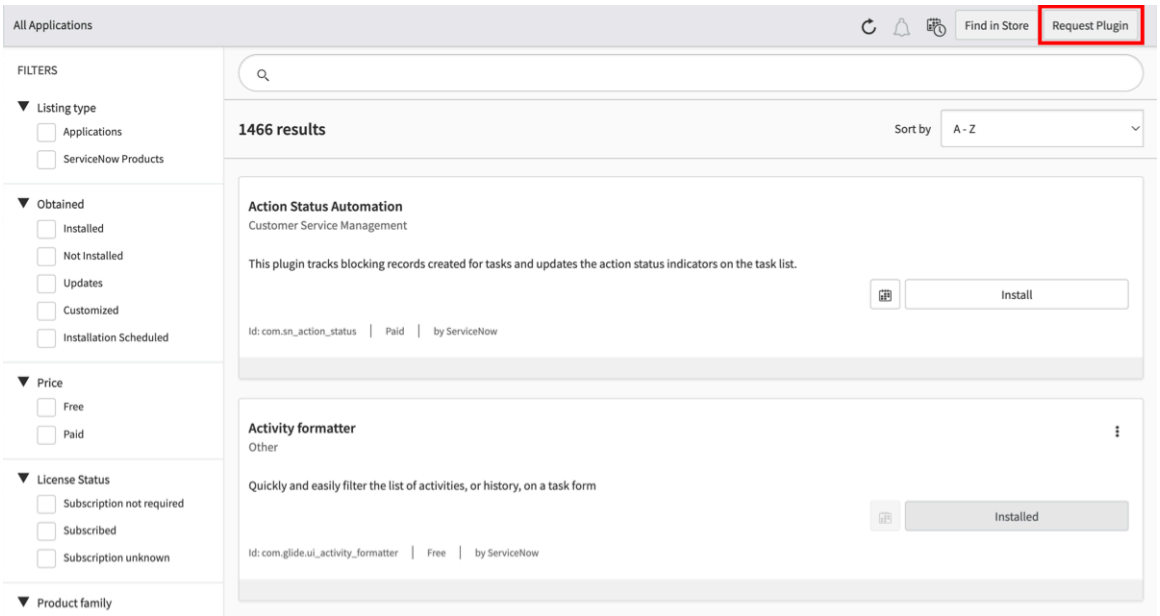
Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Núcleo do Inteligência preditiva [com.snc.change_management.ml]	Permite que você use Inteligência preditiva em Gestão de mudanças.

Procedimento

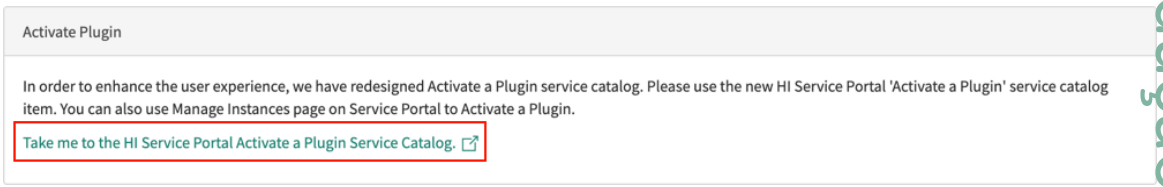
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

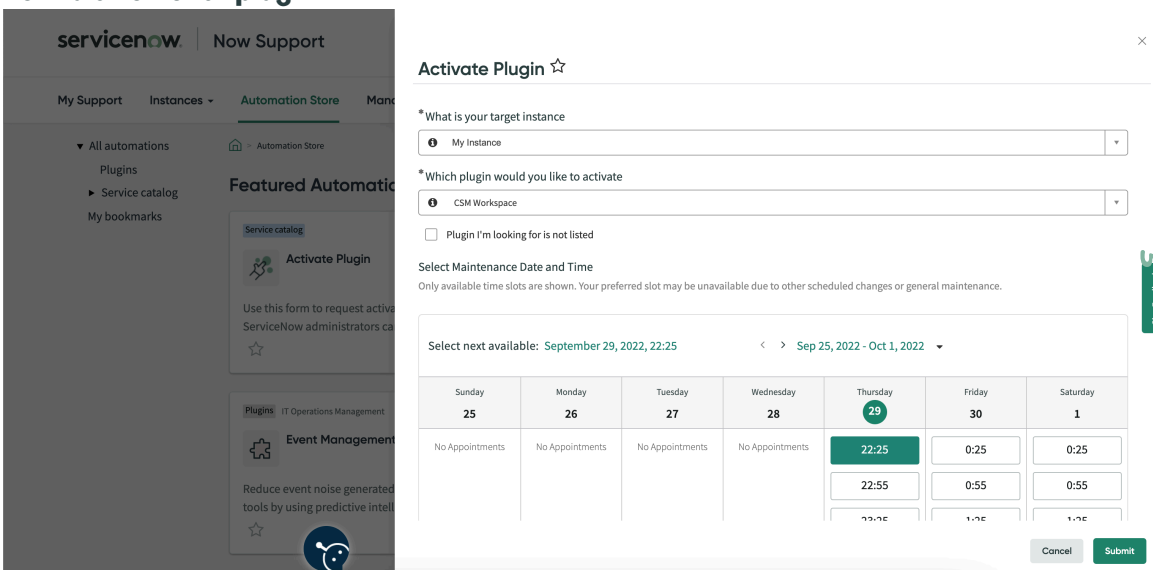
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com Gestão de mudanças - Inteligência de modelo da Mudança padrão

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de modelo da Mudança padrão, que inclui tabelasm

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Propriedades da proposta de modelo da Mudança padrão [chg_ml_prop_sctp]	Propriedades usadas para configurar o recurso de Proposta de modelo da Mudança padrão.
Candidato a modelo da Mudança padrão [std_change_template_candidate]	Candidatos ao Modelo da Mudança padrão identificados pelo recurso Inteligência preditiva.
Solução da proposta de Modelo da Mudança padrão [chg_ml_prop_sctp_solution]	Definições de Solução configuradas para o recurso de Solução de Ppoposta de Modelo da Mudança padrão.

Solicitar Gestão de mudanças - Inteligência de Caso

Para ativar a funcionalidade do Gestão de mudanças que usa Inteligência preditiva para identificar casos semelhantes que podem ter sido causados por mudanças, solicite o plug-in Gestão de mudanças - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) por meio do sistema de Atendimento ao cliente do Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de mudanças - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Gestão de mudanças - Case Intelligence

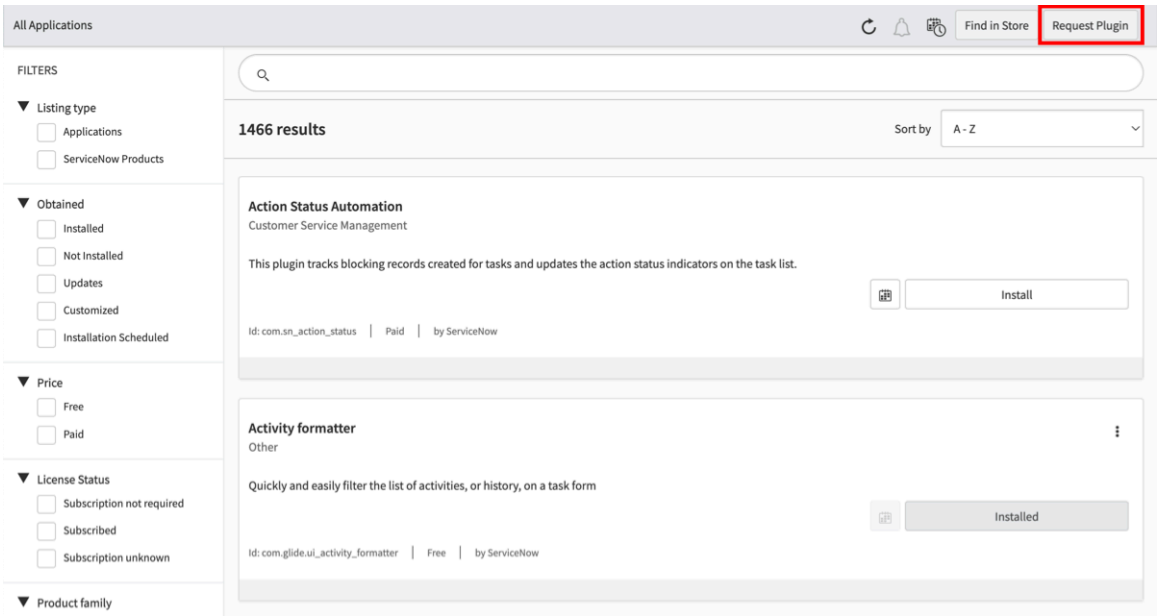
Plug-in	Descrição
Gestão de mudanças - Núcleo do Inteligência preditiva [com.snc.change_management.ml]	Permite que você use Inteligência preditiva em Gestão de mudanças.

Procedimento

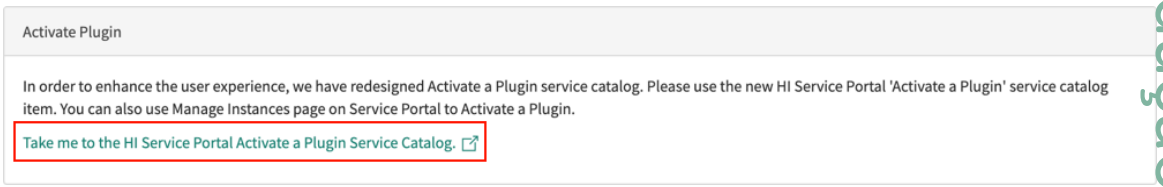
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

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



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

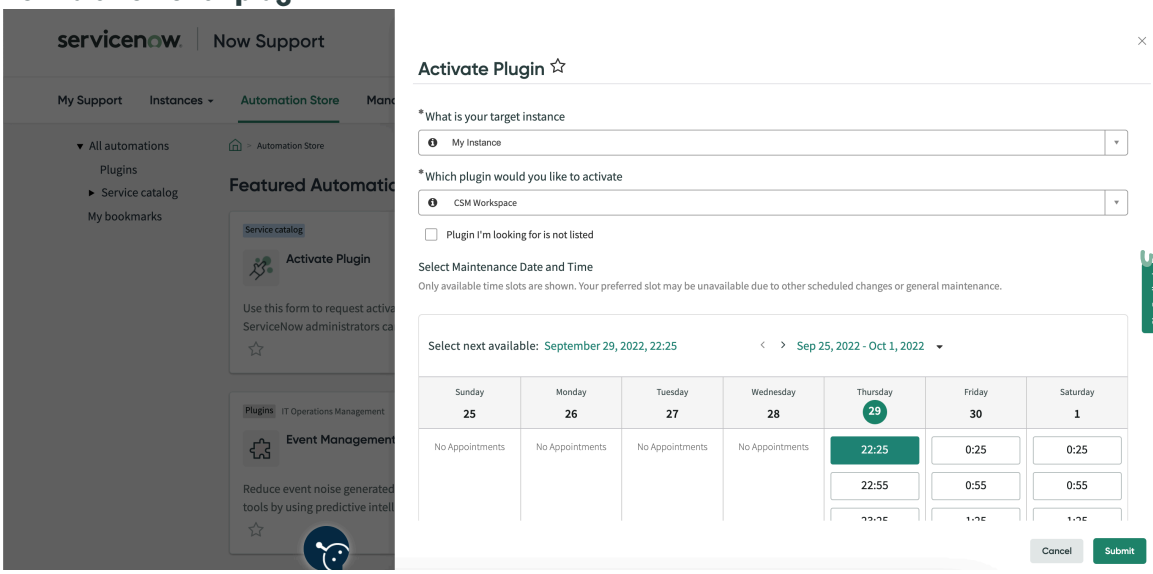
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Gestão de mudanças - Núcleo do Inteligência preditiva

Para ativar recursos com inteligência preditiva no Gestão de mudanças, o plug-in Gestão de mudanças - Predictive Intelligence Core (com.snc.change_management.ml) é necessário e é instalado automaticamente com outros plug-ins do Predictive Intelligence para o Gestão de mudanças que são solicitados pelo sistema de Atendimento ao cliente do Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de mudanças - Inteligência preditiva principal (com.snc.change_management.ml) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

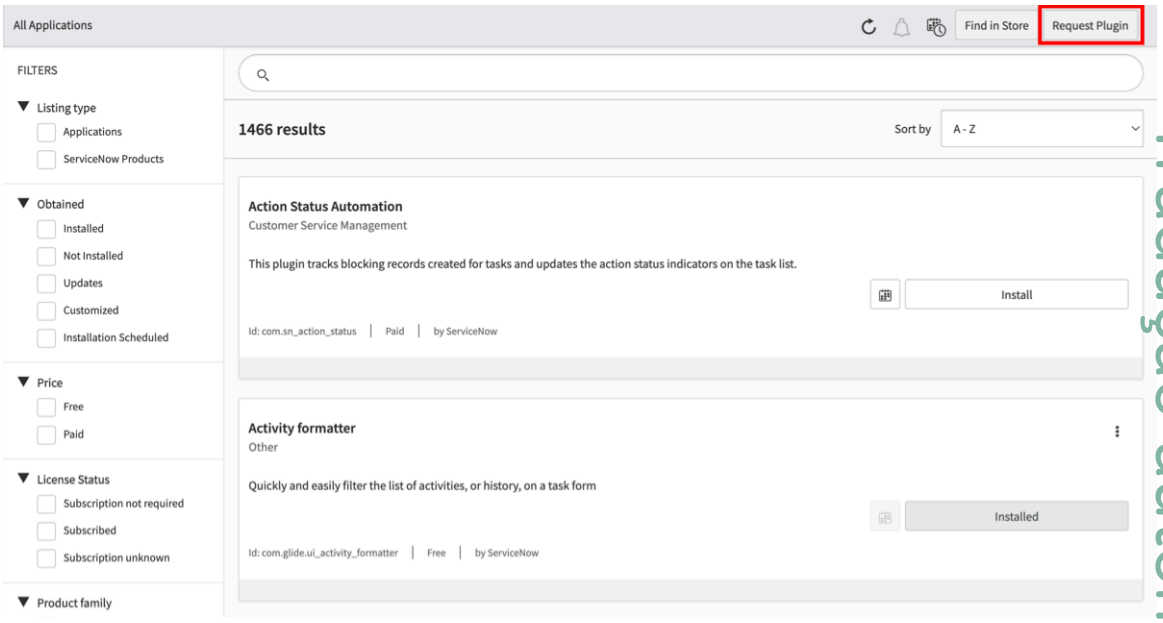
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Plug-ins para o plug-in Gestão de mudanças - Núcleo do Inteligência preditiva

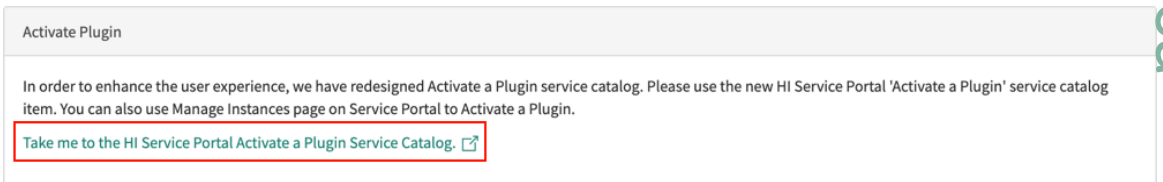
Plug-in	Descrição
Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]	Usando a Inteligência preditiva, você pode criar, treinar e testar soluções para que possa entender rapidamente a funcionalidade básica de como uma solução de aprendizado de máquina funciona.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.

Tradução automática

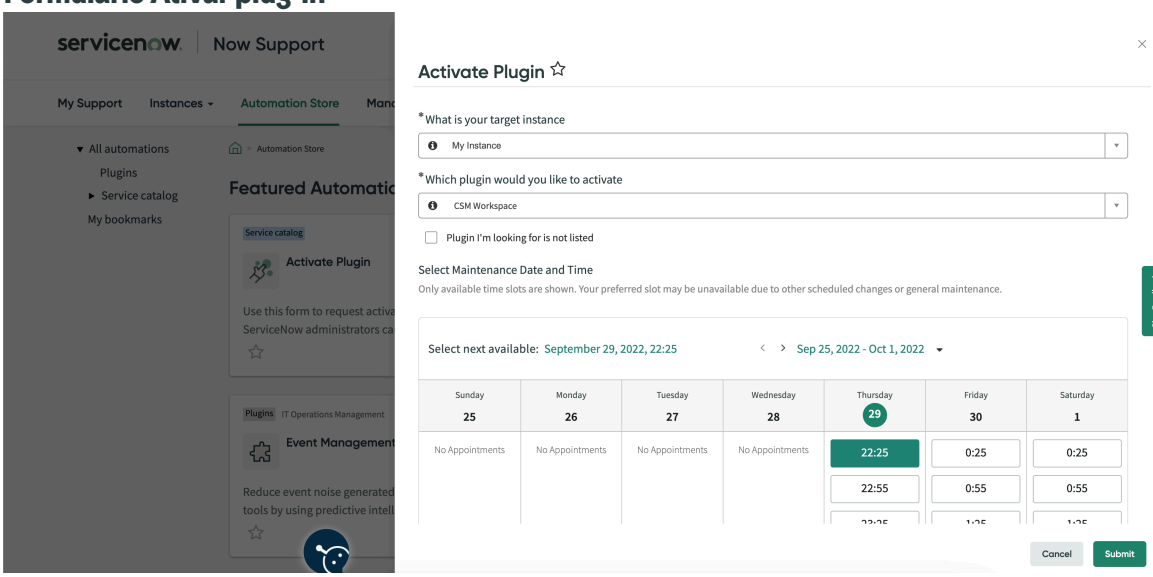
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

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

Componentes instalados com Gestão de mudanças - Núcleo de inteligência preditiva

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de mudanças - Inteligência preditiva principal, que inclui tabelas. Essas tabelas podem ser utilizadas somente depois que os outros Gestão de mudanças plug-ins Inteligência preditiva são ativados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Alterar propriedades da Inteligência preditiva [chg_ml_prop]	Tabela base para propriedades Gestão de mudanças .
Alterar solução da Inteligência preditiva [chg_ml_prop_solution]	Tabela base para Gestão de mudanças soluções inteligentes.
Impulsionadores de semelhança da mudança [chg_ml_similarity_boosters]	Fornece recursos de otimização para soluções baseadas em semelhança.

Como ativar Gestão de mudanças - Fluxos de mudanças

É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.state_model) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Como ativar o painel Gestão de mudanças - Change Velocity

Você pode ativar os plug-ins Performance Analytics - Content Pack - Gestão de mudanças (com.snc.pa.change) e Otimização de processos (com.sn_process_optimization) se você tiver a função de administrador. Esses plug-ins incluem dados de demonstração e ativam plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar Gestão de mudanças- Modelo de Mudança

Você pode ativar o plugin Gestão de mudanças - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

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

Como ativar o Success Probability do Gestão de mudanças

Você poderá ativar o plug-in Gestão de mudanças - Success Probability (com.snc.change_management.success_probability) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative o plug-in Gestão de mudanças Success Probability (com.snc.change_management.success_probability) para calcular a probabilidade de sucesso de uma solicitação de mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar Gestão de mudanças - Data Archiving

Você pode ativar o plug-in Gestão de mudanças - Data Archiving (com.glide.auxdb) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de mudanças - Data Archive (com.glide.auxdb) permite mover um subconjunto de dados de tabelas grandes para o arquivo de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Catálogo de mudança padrão

As mudanças padrão são pré-aprovadas, mudanças de baixo risco com um histórico de sucesso comprovado. O Standard Change Catalog contém as mudanças que foram aprovadas pelo aplicativo Gestão de mudanças como mudanças padrão.

Usuários com a função ITIL podem exibir a lista de mudanças padrão disponíveis e enviar solicitações de mudança.

Este vídeo demonstra como o catálogo de mudanças padrão funciona e como ele permite que os gerentes de mudança gerenciem as solicitações de mudança com eficácia. Catálogo de mudança padrão

Uma propriedade controla se a seleção de uma solicitação de mudança padrão do catálogo insere o registro de solicitação de mudança no banco de dados. Um administrador pode marcar a caixa de seleção **Duas etapas** em Propriedades de Mudança Padrão. Esta propriedade requer que o solicitante clique em **Enviar** para inserir o registro de solicitação de mudança.

As mudanças padrão são agrupados logicamente em categorias específicas. O aplicativo Gestão de mudanças usa um processo de proposta para controlar quais mudanças se tornam disponíveis no Standard Change Catalog.

O catálogo de mudanças padrão permite que você execute as seguintes atividades:

- Solicite, revise e aprove modelos de mudança padrão.
- Solicite mudanças padrão pré-aprovadas.
- Determine o acesso a modelos de mudança padrão no nível do usuário.

Você pode propor, modificar e desativar modelos de mudança padrão com base nos requisitos da sua organização.

Mudanças padrão pré-aprovadas

O envio de uma solicitação de mudança de um modelo de mudança padrão garante que as informações pré-aprovadas sejam preenchidas automaticamente nos campos necessários. As mudanças padrão são enviadas mais rapidamente e a execução pode ser acelerada.

Nota:
Não é possível atualizar em massa um conjunto de itens de configuração (ICs) nas mudanças padrão. No entanto, você pode propor mudanças individuais.

Determine o acesso a modelos de mudança padrão no nível do usuário

Os modelos de mudança padrão são agrupados logicamente em categorias específicas. Essas categorias são exibidas para os usuários com base nos critérios do usuário, como função do usuário, localização geográfica e departamento.

Tradução automática

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

Lista de propriedades do catálogo de mudança padrão.

Configure o catálogo da mudança padrão por meio das propriedades de mudança padrão.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de mudanças - Catálogo da Mudança padrão [com.snc.change_management.standard_change_catalog] precisa ser ativado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de Mudança padrão**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário propriedades de mudança padrão

Campo	Descrição
Catálogo	Selecione o catálogo de serviços para adicionar o modelo de mudança padrão gerado.
Categoria	Selecione a categoria do catálogo de serviços para adicionar o modelo de mudança padrão gerado. Você também pode escolher a categoria ou qualquer categoria secundária do catálogo selecionado. **Nota:** Este valor não é definido automaticamente no formulário de proposta, mas deve ser especificado antes de ser aprovado.
Duas etapas	Marque a caixa de seleção para tornar a solicitação de uma mudança padrão um processo de duas etapas. O processo redireciona o solicitante de um modelo de mudança padrão para uma solicitação de mudança que pode ser revisada antes do envio. Esta opção é habilitada por padrão em instâncias provisionadas em Jacarta. Os clientes que atualizam de versões anteriores devem habilitar a propriedade **Duas etapas.**
Valores de Solicitação de Mudança Obrigatórios	Especifique uma lista de campos obrigatórios que exigem valores ao propor um novo modelo de mudança padrão ou uma modificação em um modelo de mudança padrão. Essa configuração garante que, quando uma solicitação de mudança padrão for criada a partir de um modelo de mudança padrão, um ou mais campos no formulário de solicitação de mudança contenham valores predefinidos.
Valores de Solicitação de Mudança Padrão	Especifique valores padrão para campos comuns no formulário de Solicitação de Mudança.
Valores de Solicitação de Mudança Restritos	Especifique a lista de campos para os quais os usuários finais não têm permissão para fornecer qualquer valor ao fazer uma proposta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de que as colunas internas, como **Atualizações**, **Atualizado**, **Atualizado por**, **Domínio**, **Criado**, **Criado por,** sejam restritas.
Campos Somente leitura	Especifique os campos para os quais os usuários finais não têm permissão para fornecer qualquer valor na solicitação de mudança padrão criada. **Nota:** Esta configuração garante que, para os campos especificados, os valores aprovados no modelo de mudança padrão não mudem quando a solicitação de mudança padrão é enviada.
Campos para cópia	Especifique os campos cujos valores são copiados para o produtor de registro **Propor um Novo Modelo de Mudança Padrão** de uma solicitação de mudança não padrão. **Nota:** Se algum campo não especificado nesta lista tiver valores padrão especificados, os valores padrão serão copiados para o produtor de registro.
Alterar as Propriedades da Tarefa	
Campos de tarefa de mudança obrigatória	Especifique uma lista de campos obrigatórios. Insira valores para esses campos ao propor um novo modelo de tarefa de mudança ou modificar um modelo de tarefa de mudança.
Valores de tarefa de mudança padrão	Especifique valores padrão para campos no formulário de tarefa de mudança ao criar um modelo de tarefa de mudança.
Campos de Tarefa de Mudança Restrita	Especifique a lista de campos de solicitação de mudança que os usuários finais não têm permissão para fornecer qualquer valor ao criar um modelo de tarefa de mudança.
Campos de Tarefa de Mudança Somente leitura	Especifique os campos que os usuários finais não têm permissão para alterar qualquer valor na tarefa de mudança. **Nota:** Essa configuração garante que, para os campos especificados, os valores aprovados no modelo de tarefa de mudança não mudem quando a tarefa de mudança é criada.
Campos de Tarefa de Mudança para copiar	Especifique os campos cujos valores são copiados para um ou mais modelos de tarefa de mudança ao propor um novo modelo de mudança padrão de uma solicitação de mudança existente.

3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você pode criar um catálogo de mudanças padrão. Por padrão, o fluxo de trabalho de proposta de mudança padrão envia registros de aprovação para os membros do grupo

Tradução automática

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

de gerenciamento de mudanças, e os membros devem verificar e modificar os registros, conforme apropriado.

Crie um modelo de tarefa de mudança padrão

Você pode criar um modelo de tarefa de mudança para adicionar a uma proposta de mudança padrão. Se a proposta de mudança padrão for aprovada, as tarefas de mudança relacionadas serão criadas quando a solicitação de mudança padrão for criada.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, change_manager, ou sn_change_write

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Mudança padrão** > **Propostas em Aberto**.

   Nota:
   Você pode adicionar tarefas de mudança padrão a uma proposta de mudança padrão somente quando a proposta estiver no estado **Novo.** Depois de enviar uma tarefa de mudança padrão para aprovação, você não poderá adicionar tarefas adicionais.

2. Clique na guia**alterar modelos de tarefa** e em **novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de tarefa de mudança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de mudança.
Proposta de mudança padrão	Nome da proposta de mudança padrão para a qual você deseja criar o modelo de tarefa de mudança.
Ordem	Ordem na qual as tarefas de mudança são criadas na solicitação de mudança. O campo **Pedido** determina a ordem na qual você adiciona as tarefas de mudança à solicitação de mudança ao selecioná-la no catálogo de mudanças padrão.
Descrição resumida	Breve descrição do modelo de mudança de tarefa.
Valores de Tarefa de Mudança	Valores de campos que são preenchidos na tarefa de mudança criada como parte da mudança padrão.

4. Clique em **Enviar**.

   Nota:
   Os modelos de catálogo de mudanças padrão não são compatíveis com o Portal de serviços.

Propor um modelo de mudança padrão

Propor um novo modelo de mudança padrão ao identificar uma necessidade ao criar uma solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como técnico de TI, você pode propor um novo modelo de mudança para uma solicitação de mudança que você cria com frequência. Este novo modelo é enviado posteriormente para aprovação da equipe de gerenciamento de mudanças, que revisa a solicitação e aprova o modelo como parte do processo de aprovação.

Procedimento

1. Você pode propor um modelo de mudança padrão navegando até **Alterar** > **Mudança padrão** > **Catálogo de Mudança padrão** > **Gestão de modelo** > **Propor um novo Modelo de Mudança padrão** e preenchendo os campos no formulário.

Formulário de proposta de mudança padrão

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo de proposta de mudança padrão.
Categoria	Categoria na qual o modelo é publicado. Por exemplo, mudanças padrão do servidor
Solicitações de mudança de exemplo	Solicitações de mudança que estão disponíveis como exemplos para a mudança que você propõe. A equipe de gerenciamento de mudanças revisa as solicitações como parte do processo de aprovação.
Valores de Solicitação de Mudança	Texto que aparece como texto padrão no modelo de proposta de mudança padrão.

2. Clique em **Salvar**.
   A proposta é criada com o status **Novo**.
3. Clique em **Solicitar Aprovação**.
   A proposta é criada com o status **Em andamento**.
4. **Opcional:** Crie um modelo de mudança padrão a partir de uma mudança existente, concluindo as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Alterar** > **Aberto** e clique na mudança cujas informações você deseja usar no modelo de mudança padrão.
   b. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Propor um modelo de mudança padrão**.

Nota:

- Todas as tarefas de mudança incluídas com a mudança também serão copiadas para a nova proposta de mudança padrão. Os campos copiados das tarefas de mudança e mudança são definidos nas propriedades de mudança padrão.
- Por padrão, registros de aprovação são criados para membros do grupo de gerenciamento de mudanças.

Como alternativa, como gerente de mudança, crie e envie uma proposta de mudança padrão que pode ser usada como modelo para rascunhar uma solicitação de mudança padrão que ocorre com frequência e é de baixo risco. Por padrão, o fluxo de trabalho de proposta de mudança padrão básico envia registros de aprovação aos membros do grupo de gerenciamento de mudanças, e os membros verificam e modificam os registros, conforme apropriado. Navegar até **Alterar** > **Mudança padrão** > **Minhas Propostas**. Clique em **Novo**, preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado
Um novo registro de modelo é criado para uso.

Anexar arquivos a um modelo de mudança padrão

Anexe arquivos, como documentos, planilhas e imagens, a uma proposta de mudança padrão. Os modelos de mudança padrão copiam qualquer arquivo anexado ao modelo para uma solicitação de mudança criada pelo modelo.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Mudança padrão** > **Minhas Propostas**.
2. Abra a proposta à qual você deseja adicionar o anexo.
3. Clique no ícone para navegar e selecionar o arquivo.

   O arquivo anexado aparece na parte superior da proposta.

   Nota:
   Você pode adicionar mais de um arquivo como anexo.

4. Clique em **Atualizar** e solicite aprovação para a proposta.

Resultado
Qualquer anexo associado a uma proposta de mudança padrão é copiado para o modelo de mudança padrão criado quando a proposta é aprovada. Quando esse modelo é usado para criar uma mudança padrão, qualquer anexo associado a ele também é copiado para essas solicitações de mudança padrão.

Modificar ou desativar um modelo de mudança padrão

Você pode modificar e desativar os modelos de mudança padrão com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, change_manager, sn_change_write ou itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Mudança padrão** > **Todos os Modelos**.
2. Selecione o modelo que você deseja modificar ou desativar e execute uma das etapas a seguir.

Opção	Descrição
Modificar um modelo de mudança padrão	**a.** Clique em **Modificar modelo** em **Links relacionados**. **b.** Insira suas modificações no formulário **Modificar um modelo de mudança padrão**.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Descontinuar um modelo de mudança padrão	**a.** Clique em **Descontinuar modelo** em **Links relacionados**. **b.** Insira sua justificativa comercial para desativar o modelo específico no formulário **Desativar um modelo de mudança padrão**.

3. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique em **Salvar**. As modificações são salvas, mas não enviadas para aprovação.
   - Clique em **Solicitar Aprovação**. O modelo é enviado para aprovação da equipe de gerenciamento de mudanças.

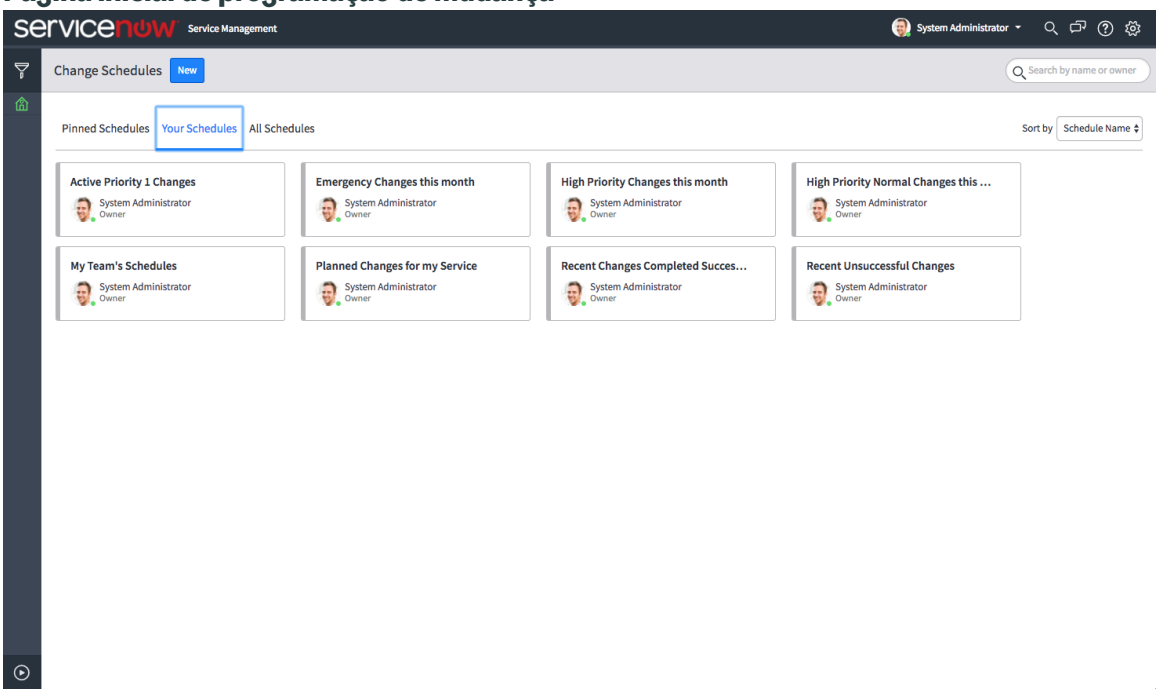
Cronogramas de mudanças

A página inicial de Cronogramas de mudança fornece uma exibição dos cronogramas categorizados em **Cronogramas Fixados**, **Seus Cronogramase** **Todos os Cronogramas**. O agrupamento de cronogramas fornece acesso fácil aos cronograma mais necessários e economiza tempo na pesquisa de todos os cronogramas no sistema.

Para acessar Cronogramas de mudanças, navegue até **Alterar** > **Programação** > **Cronogramas de mudanças**.

Nota:
Para exibir a página Cronogramas de mudanças, você deve ativar o plug-in Gestão de mudanças - Cronograma de mudanças (com.snc.change_management.soc).

Página inicial de programação de mudança



Você pode encontrar cronogramas organizadas em três categorias da seguinte forma:

Tradução automática

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

- **Cronogramas fixados**: inclui todos os cronogramas de mudança que você escolheu anteriormente para fixar para acesso rápido.
- **Seus Cronogramas**: inclui todos os cronogramas de mudanças que você possui ou é membro do grupo que possui a programação.
- **Todos os cronogramas**: inclui todos os cronogramas de mudança às quais você tem acesso.

Para fixar uma programação, passe o mouse sobre o bloco de programação e clique no ícone de . A programação aparece em **Cronogramas fixados**. Para desafixar um bloco, clique no ícone de alfinetes novamente.

Nota:
A propriedade **Mostrar uma mensagem informativa quando uma programação de mudança é fixada** em Propriedades de mudança controla se você vê uma mensagem informativa confirmando a fixação ou desafixação da programação.

Clique em uma guia para exibir uma Programação de mudança. Para obter mais informações, consulte Exibir cronogramas de mudança.

Exibir cronogramas de mudança

O módulo de Cronogramas de mudança fornece uma exibição de Gantt ou linha do tempo de solicitações de mudança com base em critérios definidos em uma Definição de Cronograma de mudança.

A programação de mudança fornece informações detalhadas para solicitações de mudança incluídas com base na definição da programação de mudança. As solicitações de mudança podem incluir tempo de mudança, duração, tarefas de mudança relacionadas, períodos de blackout e janelas de manutenção para qualquer data, semana ou mês.

Para exibir a página Cronogramas de mudanças, você deve ativar o plug-in Gestão de mudanças - Cronograma de mudanças (com.snc.change_management.soc).

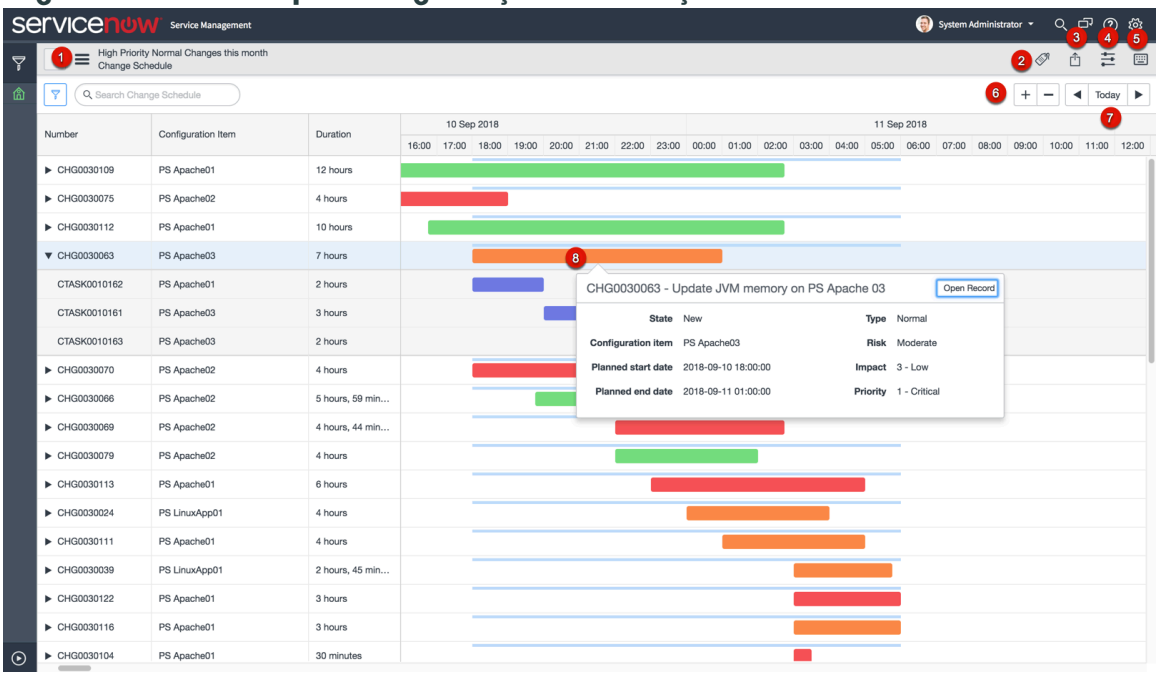
As solicitações de mudança são representadas por um período. A duração do período é definida pelos campos de data de início e término definidos na definição de Programação de mudança. A página Cronogramas de mudança permite que as condições sejam definidas usando o construtor de condição. O construtor de condição determina quais solicitações de mudança são exibidas e classificadas em uma programação de mudança.

Nota:
Para mostrar as janelas de blackout e de manutenção da mudança na exibição do calendário, o campo **IC afetado** da mudança deve ser configurado.

Tradução automática

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

Página da linha do tempo de Programação de mudança



SI #	Componente de IU	Descrição
1	Menu de Contexto	Opção para fazer o seguinte: • Criar nova programação: você pode criar uma nova programação a partir de um assistente simplificado. • Editar um cronograma: permite a modificação de cronogramas de mudança que você possui e todas as mudanças feitas são salvas no registro de definição de Cronogramas de mudanças relacionado. • Copiar uma programação: se você for o proprietário da programação de mudança que deseja copiar, uma cópia da programação de mudança será criada. Se você quiser copiar uma programação de mudança que pertença a qualquer outro usuário, você se tornará o proprietário da programação copiada e a nova programação poderá ser totalmente editada. • Exibir definição de programação: você pode exibir a definição de programação de mudança e os campos relacionados associados a ela. • Excluir: permite que os usuários proprietários de uma programação de mudança excluam a programação.

Tradução automática

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

SI #	Componente de IU	Descrição
		Nota: • Um usuário que possui apenas a função ITIL e não é o proprietário de uma programação de mudança só pode criar uma programação, copiar uma programação ou exibir uma definição de programação existente. • Você se torna o proprietário de qualquer programação que criar. O novo cronograma que você cria aparece na página Cronograma de mudança em um formulário lado a lado na guia **Seus cronogramas.**
2	Estilos de Período	Cor do período definido com base nas condições que você especificar. Você pode adicionar novos estilos de período clicando em **Adicionar Estilos de Período**. Você também pode editar uma regra de estilo existente, aplicar filtros a uma regra de estilo ou remover uma regra de estilo. **Nota:** Por padrão, os estilos de período são baseados no valor de risco de uma mudança. • Risco = Alto - O estilo de período é vermelho • Risco = Moderado - O estilo de período é laranja • Risco = Baixo - O estilo de período é verde
3	Compartilhar	Cronogramas para serem compartilhados com outros usuários por nome de usuário, grupo ou função. O painel de compartilhamento também fornece uma caixa de seleção para compartilhar uma programação de mudança com todos. Se os cronogramas de mudanças não forem compartilhadas com ninguém, somente o proprietário, o grupo de proprietários e o administrador poderão vê-las. Se uma programação de mudança for compartilhada com outros usuários, uma opção estará disponível para enviar uma notificação por e-mail para informá-los de seu acesso.
4	Configurações	Componentes da programação de mudança, incluindo o item de configuração, duração ou qualquer tarefa relacionada, podem ser ocultados ou expostos.
5	Atalhos do teclado	Lista de atalhos de teclado disponíveis para ajudá-lo a navegar rapidamente e fornecer acessibilidade aos usuários. A lista de atalhos de navegação aparece quando você clica
6	Zoom	Níveis de zoom para controlar a resolução de zoom da programação de mudança. O intervalo pode variar de horas a uma exibição anual de cronogramas de mudança.
7	Teclas de seta	Opção para avançar ou retroceder no tempo na programação de mudança com base no nível de zoom atual. Clique em **Hoje** para navegar de volta para o dia e a hora atuais com um único clique.

Tradução automática

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

SI #	Componente de IU	Descrição
8	Registro de mudanças	Resumo do registro de mudança ao clicar em qualquer período. Use **Abrir Registro** no cabeçalho do resumo para abrir a solicitação de mudança na exibição do formulário. No formulário, você pode exibir o registro de solicitação de mudança inteiro. **Nota:** Você pode especificar os campos que são exibidos nesta janela. No formulário Definição de Programação de mudança, na guia do **Resumo do Registro**, especifique os campos obrigatórios nos **campos da coluna Esquerda** e na **coluna Direita**.

Nota:
Os cronogramas de mudança são carregadas na página da linha do tempo no lado do cliente em lotes de 20. Você pode carregar no máximo 1000 registros. Esses números podem ser modificados pelo administrador do sistema. Para obter mais informações, consulte as propriedades em Ativar o Gestão de mudanças - Change Schedule.

Criar um cronograma de mudanças na página Cronogramas de mudanças

Você pode criar uma programação de mudança para exibir todas as mudanças programadas, tarefas de mudança, períodos de blackout, janelas de manutenção para qualquer data, semana, mês ou ano.

Antes de Iniciar

- É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Funções necessárias: funções itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write, or admin

Nota:

- Um usuário com uma função ITIL pode criar uma definição de Programação de mudança e exibir a definição de programação que ele criou.
- Um administrador ou um administrador de programação de mudança pode ler ou editar todas as definições de Programação de mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Cronogramas** > **Cronogramas de mudanças** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de Programação de mudança

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação de mudança.
Campo data de início	Campo do formulário de solicitação de mudança que indica a data de início como uma data de início planejada de exemplo.
Campo data de término	Campo do formulário de solicitação de mudança que indica a data de término como uma data de término planejada de exemplo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição	Condições que determinam quais solicitações de mudança são exibidas na interface de Programação de mudança e a ordem em que essas solicitações de mudança são classificadas.

3. Clique em **Enviar**.
   A programação de mudança é exibida na exibição da linha do tempo.

Criar uma programação de mudança nas definições da programação de mudança

Você pode definir uma programação de mudança de um registro de definição de programação de mudança. As definições de programação de mudança ajudam você a definir o conteúdo exibido no popover de resumo de mudança, os usuários, grupos ou funções com os quais uma programação será compartilhada e as cores de estilo de período relacionadas.

Antes de Iniciar

- É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Funções necessárias: funções itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write, or admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar uma nova Programação de mudança, especifique os campos de data de início e término que você deseja representar na interface do usuário e também as condições para determinar quais solicitações de mudança serão exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Cronogramas** > **Definições do cronograma de mudanças** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Definição da Programação de mudança

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação de mudança.
Ativo	Marque a caixa de seleção se uma programação está ativa.
Mudanças	
Campo data de início	Campo do formulário de solicitação de mudança que determina a data de início do período.
Campo data de término	Campo do formulário de solicitação de mudança que determina a data de término do período.
Condição	Condições que determinam quais solicitações de mudança são exibidas na interface de Programação de mudança e a ordem em que essas solicitações de mudança são classificadas.
Resumo do Registro	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campos da coluna à esquerda	Lista de campos que aparecem na coluna esquerda do pop-up de resumo do registro. O pop-up de resumo do registro aparece quando você clica em qualquer período na linha do tempo da programação de mudança.
Campos da coluna à direita	Lista de campos que aparecem à direita da janela quando você clica em qualquer período na linha do tempo da programação de mudança. O pop-up de resumo do registro aparece quando você clica em qualquer período na linha do tempo da programação de mudança.
Manutenção e Blackout	
Mostrar janela de blackout	Marque a caixa de seleção para selecionar se a janela de blackout associada a uma solicitação de mudança aparecerá na linha do tempo da programação de mudança.
Cor da janela de blackout	Cor para representar a janela de blackout na linha do tempo da programação de mudança.
Mostrar janela de manutenção	Marque a caixa de seleção para selecionar se a janela de manutenção associada a uma solicitação de mudança aparecerá na linha do tempo da programação de mudança.
Cor da janela de manutenção	Cor para representar a janela de manutenção na linha do tempo da programação de mudança.
Compartilhar	
Compartilhar com	Opção de compartilhar a programação com todos os associados à mudança ou com usuários e grupos específicos.
Proprietário	Proprietário da programação de mudança.
Proprietário do grupo	Grupo que possui uma programação de mudança e tem direitos administrativos para a programação de mudança.
Link relacionados	
Mostrar Programação	Link para a programação de mudança que você definiu.
Listas relacionadas	
Definições relacionadas	Detalhes dos cronogramas secundárias relacionadas
Regras de estilo	Opções para definir condições de estilo para determinar a cor de uma extensão usando um construtor de condição. Por exemplo, se você quiser que todas as mudanças do tipo Emergência sejam mostradas como um período vermelho, um estilo de período poderá ser definido para essa condição.

3. Clique em **Enviar**.

Adicionar tarefas relacionadas a uma programação de mudança

Crie definições relacionadas para apresentar tarefas relacionadas a solicitações de mudança na programação de mudança. Por exemplo, para exibir as tarefas de mudança associadas a uma solicitação de mudança, você precisa definir uma definição relacionada. Você também pode adicionar regras de estilo específicas a uma tarefa relacionada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- É possível ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- A programação de mudança primária está definida.
- Funções necessárias: funções itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write, or admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cronogramas** > **Definições do cronograma de mudanças**.
2. Selecione uma definição do cronograma de mudanças.
3. Selecione **Novo** na guia **Definição relacionada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição relacionada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição relacionada.
Definição da Programação de mudança	Referência para a programação de mudança de primário.
Ativo	Marque a caixa de seleção se uma programação secundária está ativa.
Registros relacionados	
Nome da tabela	Lista de seleção para selecionar a tabela na qual a Definição relacionada se baseia.
Campo de referência	A referência à Definição Relacionada se baseia, por exemplo, na solicitação de mudança.
Campo data de início	Campo de data de início do registro relacionado.
Campo de data de término	Campo de data de início do registro relacionado.
Condição	Condições incluídas na programação de mudança e a ordem associada das condições.
Resumo do Registro **Nota:** O pop-up de resumo do registro aparece quando você clica em qualquer período na linha do tempo da programação de mudança.	
Campos da coluna à esquerda	Lista de campos que aparecem na coluna esquerda do pop-up de resumo do registro. O pop-up de resumo do registro aparece quando você clica em qualquer período na linha do tempo da programação de mudança.
Campos da coluna à direita	Lista de campos que aparecem na coluna esquerda do pop-up de resumo do registro. O pop-up de resumo do registro aparece quando você clica em

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	qualquer período na linha do tempo da programação de mudança.

5. Clique em **Enviar**.

Definição de regras de estilo

Você pode criar um período de estilo para especificar a cor de diferentes eventos em uma programação de mudança. Períodos de estilo em uma programação ajudam a identificar rapidamente as características de uma mudança com base no valor de um campo da Solicitação de mudança.

Os Cronogramas de mudanças incluem vários estilos de base para garantir que cada programação tenha estilos de extensão para começar. Por padrão, os cronogramas de blackout são representadas por uma cor cinza, os cronogramas de manutenção são representadas por uma cor azul claro e as solicitações de mudança são representadas por vermelho (risco = alto), laranja (risco = moderado) ou verde (risco = baixo).

Para definir as regras de estilo, você deve ativar o plug-in Gestão de mudanças - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Você pode definir estilos de várias maneiras, como a partir de Regras de Estilo Padrão, Definições de Programação de mudança ou da janela Estilo de Período na linha do tempo Programação de mudança.

Nota:
Todas as tabelas de regras de estilo estendem a tabela de Núcleo de Regra de Estilo [chg_soc_style_rule_core].

Defina Regras de Estilo Padrão

Você pode definir regras de estilo no módulo Regras de Estilo Padrão quando quiser que as regras de estilo sejam usadas por cronogramas de mudanças globalmente e não para qualquer aplicativo específico.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: funções itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write, or admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Programação** > **Regras de Estilo Padrão**.
2. Na página Regra de Estilo, clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de estilo

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de estilo.
Condições	Condições que ditam a regra de estilo. Por exemplo, risco = Alto = vermelho.
Ativo	Marque a caixa para determinar se a regra de estilo está ativa.
Estilização	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Avançado	Marque a caixa de seleção para escrever um script para definir o valor da cor do rótulo, o peso do rótulo e a cor do evento. Se você não marcar a caixa de seleção, os campos **Rótulo cor**, **Rótulo peso**, e **Evento cor** aparecem.
Rótulo cor	Cor do texto exibido para cada registro na linha do tempo que corresponde à regra de estilo.
Rótulo peso	Espessura do rótulo, como normal ou negrito.
Evento cor	Cor do tempo de programação para cada registro na linha do tempo que corresponde à regra de estilo.

4. Clique em **Salvar**.

Definir regras de estilo nas Definições de Programação de mudança

Você pode definir regras de estilo a partir de definições de programação de mudança quando quiser que as regras de estilo sejam aplicadas à programação de mudança relacionada à definição de programação de mudança.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: funções itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write, or admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Cronogramas** > **Definições do cronograma de mudanças**.
2. Abra a definição para a qual você deseja definir ou editar uma regra de estilo.
3. Clique na lista relacionada Regras de estilo e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de estilo

Campo	Descrição
Nome	Nome para a regra de estilo.
Condições	Condições que ditam a regra de estilo. Por exemplo, risco = Alto = vermelho.
Ativo	Marque a caixa para determinar se a regra de estilo está ativa.
Estilização	
Avançado	Marque a caixa de seleção para escrever um script para definir o valor da cor do rótulo, o peso do rótulo e a cor do evento. Se você não marcar a caixa de seleção, os campos **Rótulo cor**, **Rótulo peso**, e **Evento cor** aparecem.
Rótulo cor	Cor do texto exibido para cada registro na linha do tempo que corresponde à regra de estilo.
Rótulo peso	Espessura do rótulo, como normal ou negrito.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Evento cor	Cor do tempo de programação para cada registro na linha do tempo que corresponde à regra de estilo.

5. Clique em **Salvar**.

Nota:
As regras de estilo que você cria a partir de uma definição de programação de mudança têm precedência sobre as regras de estilo que existem na tabela de regras de estilo base [chg_soc_style_rule].

Definir regras de estilo nas visualizações de Cronogramas de mudanças

Você pode criar regras de estilo a partir da exibição de cronogramas de mudanças quando quiser que as regras de estilo sejam aplicadas ao cronograma de mudanças específico em que ela está definida.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write, ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Programação** > **Cronogramas de mudanças**.
2. Clique em um título para exibir a página de Programação de mudança.
3. Clique em um ícone de estilo ( ).
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.

5. Clique em **Salvar**.

Configurar a capacidade de copiar uma solicitação de mudança

Você pode configurar a capacidade de copiar um registro de solicitação de mudança e seus detalhes usando as propriedades do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar a funcionalidade a seguir.

- Desativar a capacidade de copiar uma solicitação de mudança
- Desative a capacidade de copiar anexos.
- Determine os componentes da solicitação de mudança de origem que são copiados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de Mudança**.
   Algumas propriedades são encontradas inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações, conforme observado.
2. Defina as seguintes propriedades conforme desejado.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Desativar a capacidade de copiar uma solicitação de mudança.	Defina **Habilitar recurso de mudança de cópia** (*com.snc.change_request.enable_copy*) para falso.
Desative a capacidade de copiar um anexo.	Defina **Copiar anexos da mudança original** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) para falso.
Desabilite a capacidade de copiar os anexos da tarefa de mudança	Esta propriedade do sistema está localizada na tabela [sys_properties]. Defina **Permitir a cópia de anexos das tarefas de mudança relacionadas à mudança de origem** Propriedades do sistema (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* como falso. **Nota:** Se a capacidade de copiar anexos estiver habilitada, o anexo aparecerá na cópia da solicitação de mudança somente depois que ele for salvo.
Configurar atributos a serem copiados	Edite a lista de valores em **Lista de atributos (separados por vírgula) que serão copiados da mudança de origem** (*com.snc.change_request.copy.attributes*) para remover ou adicionar mais atributos. Por exemplo, para impedir que o atributo **Assigned to**seja copiado, remova o valor assigned_to da lista de atributos na caixa de texto da propriedade.
Configurar listas relacionadas a serem copiadas	Esta propriedade do sistema está localizada na tabela [sys_properties]. As listas relacionadas a seguir são copiadas por padrão: ○ **ICs afetados** ○ **Serviços/ICs afetados** ○ **Tarefas de mudança** Editar a lista de valores em **Listas relacionadas (separadas por vírgulas) que serão copiadas da mudança de origem.** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*)–. Por exemplo, se você não quiser copiar a lista relacionada das **Tarefas de mudança**, remova o valor change_task da lista de lis–

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	tas relacionadas na caixa de texto da pro–priedade. **Nota:** Você pode configurar esta propriedade para controlar a funcionalidade de cópia das listas relacionadas aos **ICs afetados**, **Serviços/ICs afetados** e **Tarefas de mudança.** Você não pode adicionar qualquer outra lista relacionada a esta propriedade.
Configurar atributos do padrão das listas relacionadas a serem copiadas	essas propriedades do sistema estão localizadas na tabela [sys_properties]. Navegue até a propriedade do sistema apropriada para uma das listas relacionadas padrão para configurar os atributos a serem copiados. **Propriedades do sistema para atributos de lista relacionados** Lista relacionada / Propriedade do sistema Tarefas de mudança / `com.snc.change_request.copy.rl.change` ICs afetados / `com.snc.change_request.copy.rl.task_c` Serviços/ ICs afetados / `com.snc.change_request.copy.rl.task_c`

3. Conclua as etapas a seguir para personalizar ainda mais a capacidade de copiar uma solicitação de mudança, modificando um script include.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

   b. Modifique a inclusão de script `ChangeUtils.`

      Example
      Por exemplo, a capacidade de copiar uma solicitação de mudança não está disponível por padrão para mudanças padrão. No entanto, você pode fornecer sua própria implementação da função `isCopyRulesValid`na inclusão do script `ChangeUtils` para substituir o padrão.

Tópicos relacionados

Copiar solicitação de mudança

Criar modelo de solicitação de mudança

Você pode criar um modelo que pode ser usado para criar solicitações de mudança com tarefas de suporte predefinidas. simplificam o processo de envio de novos registros, preenchendo campos automaticamente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

O administrador deve configurar o layout do formulário para adicionar estes campos: **Próximo modelo relacionado**, **Próximo modelo secundário relacionado**, **Elemento de link**

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem dois itens de configuração de modelo de solicitação de mudança.

- **Change_request**: este objeto não tem um elemento de link, pois está no nível raiz.
- **Change_task**: este objeto de tarefa está um nível abaixo do nível raiz, portanto, ele usa a tabela primária como um elemento de link.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário conforme descrito em Crie um modelo usando o formulário de modelo .
4. Preencha os campos restantes, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Próximo Modelo Relacionado	Um modelo no mesmo nível hierárquico que o modelo atual (irmão). Use este campo em um modelo filho para especificar um modelo filho extra no mesmo modelo primário. Por exemplo, você pode usar modelos filho para criar várias tarefas de mudança para um modelo de solicitação de mudança e especificar modelos filhos irmãos. Este campo não é compatível com modelos de nível superior.
Próximo Modelo Secundário Relacionado	Um modelo no nível hierárquico abaixo do modelo atual (secundário). Você pode atribuir um modelo secundário a um modelo secundário.
Elemento de link	Especifica um link para um registro criado a partir de um modelo secundário para o registro criado a partir do modelo primário. O script de modelo escolhe o primeiro campo de referência válido que pode vincular ao registro primário quando este campo é deixado em branco.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma regra de atribuição de solicitação de mudança

Você pode definir regras de atribuição para automatizar o processo de atribuição de solicitações de mudança ao grupo ou indivíduo apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir uma regra de atribuição para a solicitação de mudança ou para as tarefas de mudança que são geradas para solicitações de mudança. No exemplo a seguir, você cria

Tradução automática

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

uma regra de atribuição para atribuir solicitações de mudança de itens de configuração na classe de banco de dados ao grupo **Banco de Dados.**

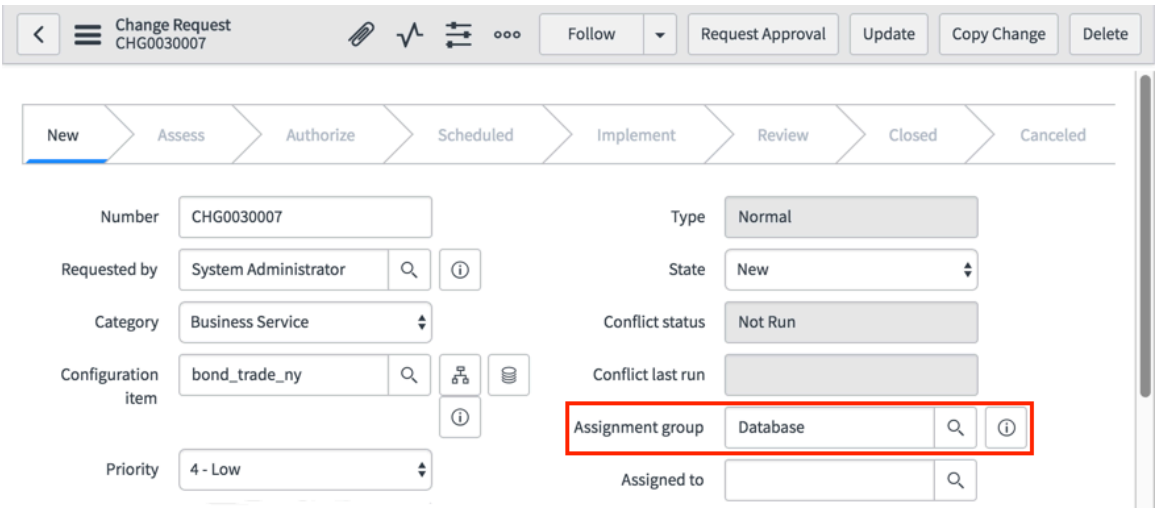
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Atribuição**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. Insira o nome: Mudança de banco de dados.
3. Na seção do formulário "Aplica-se a", selecione a tabela **Solicitação de Mudança [change_request]** e adicione uma condição **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Na seção "Atribuir a", selecione o **banco de dados**do grupo.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para testar a regra de atribuição, navegue até **Alterar** > **Criar novo** e insira uma mudança Normal. Preencha o formulário, selecionando **bond_trade_ny**, ou outro IC na classe de banco de dados, no campo **Item de configuração.**

Salve a mudança e veja se ela foi atribuída automaticamente ao grupo **Banco de Dados.**



Adicionar um novo tipo de solicitação de mudança

Você pode adicionar um novo tipo de mudança ao seu processo de mudança. Existem vários processos envolvidos na adição de um tipo de mudança. Esses processos incluem o gerenciamento de inclusões de script e fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além dos três tipos de mudança disponíveis por padrão, você pode adicionar novos tipos de mudança com base nos requisitos da sua organização. Por exemplo, você pode criar um tipo de mudança **Rápida** para mudanças que precisam ser processadas imediatamente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para adicionar uma nova opção ao campo **Tipo**.

a. Abra uma solicitação de mudança existente.

b. Clique com o botão direito do mouse no campo **Tipo** e selecione **Mostrar lista de seleção**.

c. Clique em **Novo** e preencha os seguintes campos.

Nome do campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela **Solicitação de mudança**.
Rótulo	Insira um valor para o novo tipo de mudança. Por exemplo, `expresso`.
Valor	Insira um valor para o novo tipo de mudança. Por exemplo, `expresso`.
Sequência	Insira uma sequência para o tipo de mudança. Por exemplo, `4`.

d. Envie o formulário.

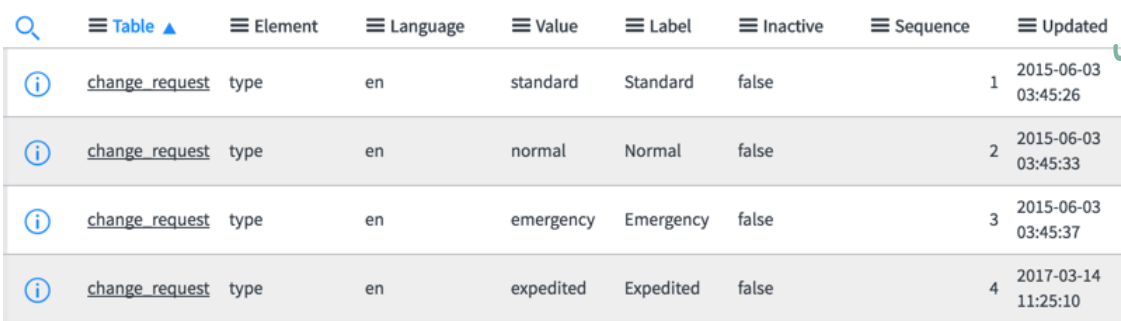


Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Conclua as etapas a seguir para adicionar o novo tipo de mudança ao interceptor de solicitação de mudança.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.

b. Abra o interceptador de **Solicitação de Mudança.**

c. Clique em **Novo** na lista relacionada **Respostas** .

d. Preencha o formulário, conforme apropriado.

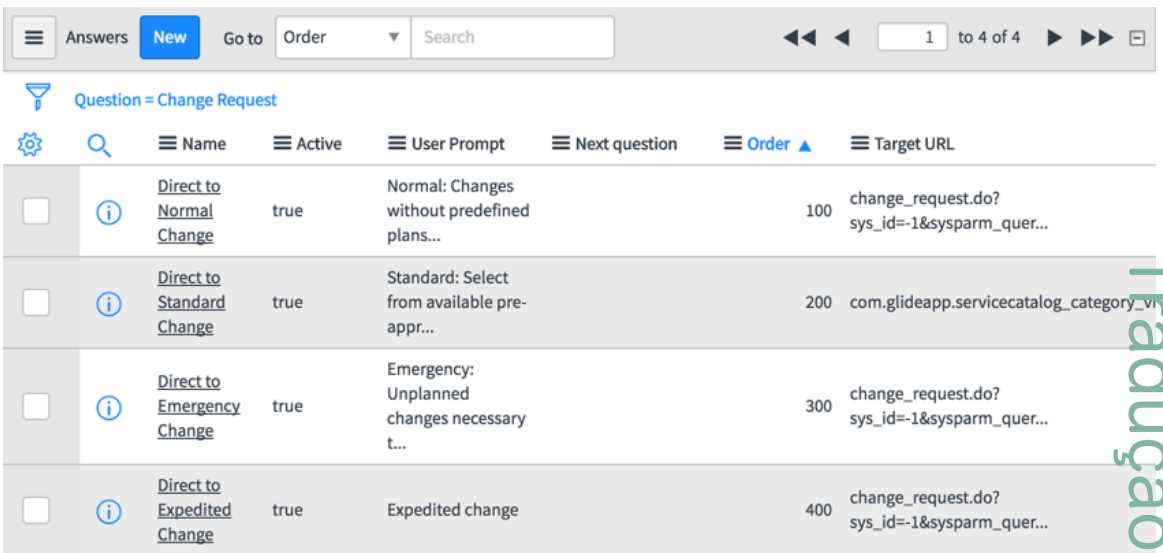
Campo	Descrição
Questão	Solicitar de mudança
Nome	Insira um nome para o novo tipo de mudança. Por exemplo, `Direcionar para Mudança Acelerada`.
Prompt de Usuário	Insira uma descrição que será exibida para o usuário final quando ele clicar em **Criar novo** em **Alterar**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
URL de Destino	Defina o URL de destino apropriado. Por exemplo, change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited.
Ordem	Defina o nível de pedido apropriado para o tipo de mudança. Por exemplo, 400.

e. Envie o formulário.



3. Conclua as etapas a seguir para criar a inclusão de script para o novo tipo de mudança.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

b. Pesquise um script include de tipo de mudança no qual basear o fluxo de trabalho para o novo tipo de mudança.
Por exemplo, para basear no tipo de mudança de Emergência, pesquise `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` e abra a inclusão de script.

c. Copie o script de `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` que inclui o campo **Script.**

d. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** e clique em **Novo**.

e. Nomeie a nova inclusão de script para corresponder ao valor do novo tipo.
Por exemplo, `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

f. Cole o script copiado no campo **Script** da nova inclusão de script.

g. Atualize todas as referências no script colado include de `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` para `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

Tradução automática

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

h. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Um script include existente contém a implementação de todas as funções de `movimentação` e `canMove.` A função de`movimentação` é usada para preencher previamente todos os campos necessários para o novo estado. A função `canMove` é usada para verificar se há requisitos adicionais e validar se uma tarefa pode ser movida para o próximo estado.

4. Conclua as etapas a seguir para criar o script include para definir transições de estado e controlar a transição entre estados para o novo tipo de mudança.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

b. O script de pesquisa de tipo de mudança inclui em que se baseia os controles de transição para o novo tipo de mudança.

Por exemplo, para basear no tipo de mudança de Emergência, pesquise `ChangeRequestStateModel_emergency` e abra a inclusão de script.

c. Atualize o nome do script include para corresponder ao valor do novo tipo.

Por exemplo, `ChangeRequestStateModel_expedited`.

d. Atualize a referência à inclusão de script de base para o novo tipo de mudança como criado na etapa 3.

Altere o objeto estendido na linha 2 para o nome de inclusão do script base. Por exemplo, `ChangeRequestStateModelCust_expedited`, portanto, a referência é semelhante à seguinte cadeia de caracteres.

```
ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
```

A referência do tipo precisa ser semelhante ao script include criado. Por exemplo, type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});. "Type" está presente na parte inferior do script.

e. Clique em **Inserir e Permanecer para** criar uma cópia do script include `ChangeRequestStateModel_emergency` com o novo nome `ChangeRequestStateModel_expedited`.

5. Conclua as etapas a seguir para modificar o script include que controla a transição entre estados usando um dos modelos definidos para o novo tipo de mudança.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

b. Pesquise e abra a inclusão de script `ChangeRequestStateHandler`, que controla a transição entre estados usando um dos modelos definidos.

c. Crie uma propriedade para fazer referência ao novo valor de tipo de solicitação de mudança.
Por exemplo, `EXPEDITED: "expedited"`.

d. Substitua o método base `_resetModel` para poder incluir o novo modelo.

Tradução automática

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

Por exemplo, se o tipo de solicitação de mudança for *expedido*, o novo modelo de estado *ChangeRequestStateModel_expedited* será incluído. Você precisa incluir a cadeia de caracteres *EXPEDITED:"expedited"* após *initialize: function(changeRequestGr) {* conforme mostrado na tela.

e. Salve a inclusão de script.

6. Conclua as etapas a seguir para criar um fluxo de trabalho para o novo tipo de solicitação de mudança.

a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.

b. Abra um fluxo de trabalho de solicitação de mudança existente.
Por exemplo, **Solicitação de Mudança - Emergência**.

c. Selecione **Copiar** no menu **Ações** para copiar o fluxo de trabalho e nomear o novo fluxo de trabalho.
Por exemplo, Solicitação de mudança - expresso.

d. Selecione **Propriedades** no menu **Ações** para atualizar a condição sob a qual o novo fluxo de trabalho é executado.
Por exemplo, **[Type] [is] [Expedited]** na condição.

e. Abra o fluxo de trabalho de tarefas de mudança correspondente que é chamado pelo fluxo de trabalho principal.
Por exemplo, **Solicitação de Mudança - tarefas de mudança Emergência**.

f. Selecione **Copiar** no menu **Ações** para copiar o fluxo de trabalho e nomear o novo fluxo de trabalho.
Por exemplo, Solicitação de mudança - tarefas de mudança acelerada.

g. Selecione **Publicar** no menu **Ações** para publicar o novo fluxo de trabalho de tarefas de mudança e disponibilizá-lo para uso.

h. Volte para o primeiro fluxo de trabalho criado e atualize a atividade de Fluxo de Trabalho para fazer referência ao novo fluxo de trabalho de tarefas de mudança.
Por exemplo, **Solicitação de mudança - tarefas de mudança acelerada**.

i. Selecione **Publicar** no menu **Ações** para publicar o novo fluxo de trabalho e disponibilizá-lo para uso.

Tópicos relacionados

Tipos de mudança

Adicionar um estado ao modelo de estado

Tradução automática

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

Estender ou desabilitar várias associações de ICs

A capacidade de associar vários ICs a uma tarefa pode ser estendida para outros tipos de tarefas. Você também pode desabilitar várias associações de IC das listas relacionadas nos registros de solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação para abrir a tabela de Propriedades do sistema [sys_properties].
2. Abra a **Lista de todos os tipos de tarefa em que o usuário deseja associar ICs usando uma** propriedade de sistema (*`com.snc.task.associate_ci`*).
   O valor desta propriedade é definido como change_request, incidente por padrão para habilitar a associação de vários ICs para solicitações de mudança.
3. Para habilitar a associação de vários ICs a outros tipos de tarefa, adicione a tabela necessária como um valor. Por exemplo, para habilitar a associação de vários ICs para registros de problemas, adicione `problema` como um valor, separado por uma vírgula.
4. Clique em **Atualizar** para salvar e atualizar a propriedade.
5. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para desabilitar a associação de vários ICs no formulário de Solicitação de Mudança.

   a. Remover o valor **change_request** da **Lista de todos os tipos de tarefa em que o usuário deseja associar ICs usando uma lista** de propriedade de sistema (*`com.snc.task.associate_ci`*).

   b. Navegar até **IU do Sistema** > **Controle de lista**.

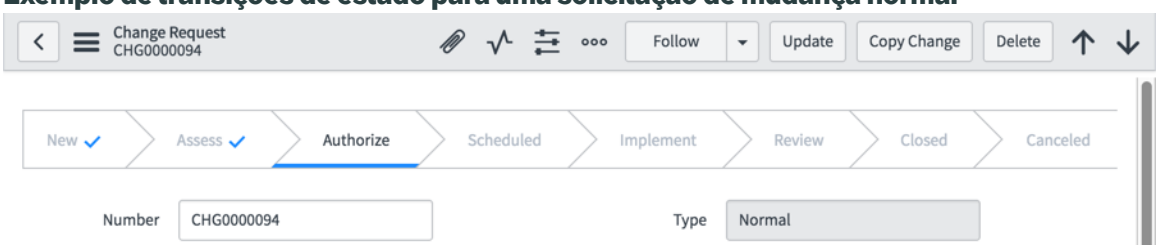
   c. Execute uma ou ambas as tarefas a seguir para desabilitar a associação de vários ICs para as listas relacionadas.

ICs associados	Abra a entrada com a **lista relacionada task_ci.task** e desmarque a caixa de seleção **Omitir edição.**
Serviços/ICs afetados	Abra a entrada com a lista relacionada **task_cmdb_ci_service.task** e desmarque a caixa de seleção **Omitir edição.**

Modelo de estado e transições

O Gestão de mudanças oferece um modelo de estado para mover e rastrear solicitações de mudança em vários estados.

Exemplo de transições de estado para uma solicitação de mudança normal



Tradução automática

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

A tabela a seguir fornece uma lista de todos os estados pelos quais uma solicitação de mudança pode progredir. Notificações por e-mail podem ser enviadas para o usuário que solicitou a mudança quando ela progride para os seguintes estados: **Programado**, **Implementar**, **Revisar**e **Cancelado**.

Mudar estados

Estado	Descrição	Valor do estado
Novo	A solicitação de mudança ainda não foi enviada para revisão e autorização. Um solicitante de mudança pode salvar uma solicitação de mudança quantas vezes forem necessárias enquanto cria os detalhes da mudança antes do envio.	-5
Avaliar	A revisão pelos pares e a aprovação técnica dos detalhes da mudança são realizadas durante esse estado.	-4
Autorizar	O Gestão de mudanças e o CAB programam a mudança e fornecem a autorização final para prosseguir.	-3
Programado	A mudança está totalmente programada e autorizada e está aguardando a data de início planejada. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário que solicitou a mudança.	-2
Implementar	A data de início planejada se aproximou e o trabalho real para implementar a mudança está sendo realizado. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário que solicitou a mudança.	-1
Revisar	O trabalho foi concluído O solicitante de mudança determina se a mudança foi bem-sucedida. Uma revisão pós-implementação pode ser realizada durante esse estado. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário que solicitou a mudança. **Nota:** Você não pode cancelar a solicitação de mudança se ela estiver no estado Revisão.	0
Encerrado	Todo o trabalho de revisão está concluído. A mudança é encerrada sem nenhuma ação adicional necessária.	3
Cancelado	Uma mudança pode ser cancelada a qualquer momento quando não for mais necessária. No entanto, uma mudança não pode ser cancelada de um estado **Encerrado.** Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário que solicitou a mudança.	4

Mudanças normais, padrão e de emergência progridem nos estados de maneiras diferentes.

Tradução automática

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

Progresso do estado da mudança

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✗	✗	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✗	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Progresso do estado para diferentes mudanças

- O andamento das mudanças normais em todos os estados.
- Mudanças padrão são consideradas pré-autorizadas, portanto, elas ignoram os estados **Avaliar** e **Autorizar** que ativam o gatilho de registros de aprovação. Aprovar essas mudanças progride a mudança para o próximo estado apropriado. Rejeitar essas mudanças envia-as de volta para o estado **Novo.**
- Mudanças de emergência são semelhantes às mudanças padrão, exceto que elas devem ser autorizadas.

Reverter uma solicitação de mudança para uma Nova mudança

O Gestão de mudanças permite que os tipos de mudança Emergencial e Normal sejam revertidos para o novo estado, que é o primeiro estado de aprovação usando a ação **Reverter para Novo** no Menu de **Contexto.** Esta ação será realizada se a aprovação foi solicitada e o remetente reconhece que nem todos os itens de configuração no escopo da mudança estão incluídos antes do envio para aprovação.

- Para modificar a solicitação de mudança Normal para o estado Novo, modifique o estado de uma solicitação de mudança do estado **Avaliação** para o estado **Novo** clicando em **Reverter para Novo** no menu Contexto.
- Para modificar a solicitação de mudança Emergencial para o estado Novo, modifique o estado de uma solicitação de mudança do estado **Autorizado** para o estado **Novo** clicando em **Reverter para Novo** no menu Contexto.

Nota:
Quando você reverte para **Novo** do estado **Avaliação** ou do estado **Autorizado**, o fluxo de trabalho é reiniciado e todas as aprovações pendentes são canceladas.

Modificar tipo de solicitação de mudança

- Foi adicionada uma nova ACL para change_request.type que permite a modificação do campo **Tipo** na solicitação de mudança quando a solicitação de mudança está em um estado **Novo** e nenhuma aprovação foi gerada para ela.
- No caso da solicitação de mudança **Padrão**, você pode modificar o tipo da solicitação de mudança de Padrão para **Normal** ou **Emergência**, se o estado de uma solicitação de mudança for **Novo**.

Tradução automática

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

- No caso da solicitação de mudança **Normal**, **Emergência** você pode modificar o tipo da solicitação de mudança de **normal** para **Emergência** ou vice e versa, se o estado de uma solicitação de mudança for **Novo**.
- Se uma solicitação de mudança **Normal** ou **Emergencial** for rejeitada, o estado da solicitação de mudança será definido como **Novo**. Como o estado da solicitação de mudança é **Novo**, você pode modificar o tipo da solicitação de mudança novamente. Por exemplo, se sua solicitação de mudança de **Emergência** for rejeitada com base em que a solicitação de mudança é **Normal**, você pode modificar o **Tipo** da solicitação de mudança para **Normal** e reenviar a solicitação de mudança.

Ação Cancelar mudança desabilitada

A opção Cancelar para uma solicitação de mudança no estado Revisão está desabilitada. Isso restringe o cancelamento da solicitação quando o trabalho estiver concluído e aguardando revisão.

Atributos do modelo de mudança

O Gerenciador de Mudanças tem a opção de impor ações específicas quando uma Solicitação de Mudança é movida para um estado específico. Os atributos atribuídos a esse estado determinam quais ações podem ocorrer.

Por padrão, há dois atributos para gerenciar uma solicitação de mudança:

- allow_ci_modification – permite modificar o IC. Os atributos só serão considerados se estiverem incluídos em um modelo. Se o atributo `allow_ci_modification` não for adicionado a um modelo, o padrão será seu estado inicial.
- allow_implementation – Indica que a mudança será implementada. Ao habilitar `allow_implementation`, este recurso substitui o campo de estados de implementação atualmente presente no modelo de mudança. Os estados listados no campo de estados de implementação e o atributo serão respeitados.

Adicionar um estado ao modelo de estado

Você pode adicionar um novo estado ao modelo de estado existente para diferentes tipos de mudança com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in do modelo de estado é ativado por padrão. Para obter mais informações sobre os estados do sistema de base para solicitações de mudança, consulte Modelo de estado e transições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Criar novo** e conclua as etapas a seguir para adicionar uma opção à lista de seleção.

   a. Clique com o botão direito do mouse no campo **Estado** e clique em **Configurar dicionário**.

   b. Na **lista relacionada Escolhas**, execute um filtro para **[Table] [is] [change_request**.

   c. Clique em **Novo** e adicione o novo estado com as seguintes informações.

Tradução automática

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

- **Tabela**: solicitar mudança [change_request]
- **Rótulo**: nome do seu novo estado
- **Valor**: valor numérico que ainda não foi atribuído a uma opção de estado existente
- **Sequência**: número correspondente ao local para que ele apareça na lista de estados. Se você atribuir a ele o mesmo número de sequência de outra opção, ele aparecerá abaixo da outra opção.

d. Clique em **Enviar**.

2. Navegar até **Definição do sistema** > **Inclusões de script**.
Os registros de inclusão de script que contêm *SNC* no nome são somente leitura. Ao concluir as etapas a seguir, certifique-se de selecionar o script include correto para modificação. Por exemplo, modifique `ChangeRequestStateHandler` não `ChangeRequestStateHandlerSNC`.

Nota:
As inclusões de script estendido (sem *SNC*) incluem todas as funcionalidades de suas contrapartes SNC. Se você modificar uma inclusão de script de base (anexada com *SNC*), ela não será mais atualizada durante os upgrades do sistema.

3. Abra o script `ChangeRequestStateHandler` para executar as seguintes edições.

- Atualize a seção de **constantes do manipulador de estado** no início deste include de script para incluir valores para o estado recém-adicionado. Por exemplo:

```
ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
```

- Atualize o mapa **STATE_NAMES** no final da função de inicialização para incluir o valor numérico do estado recém-adicionado. Por exemplo:

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

Nota:
O mapa **STATE_NAMES** fornece um mapeamento entre os valores numéricos armazenados no campo **Estado** em uma solicitação de mudança com um nome memorável. Este mapeamento permite que o nome memorável seja usado nas inclusões de script do modelo de estado.

4. Edite o script include apropriado para incorporar os novos estados no modelo para os tipos de solicitação de mudança relevantes.
Cada tipo de solicitação de mudança tem um script include correspondente chamado `ChangeRequestStateModel_<type>`, onde `<type>` é o valor do tipo de solicitação de mudança. Por exemplo, `ChangeRequestStateModel_normal` define o modelo de estado para solicitações de mudança com um tipo de normal.

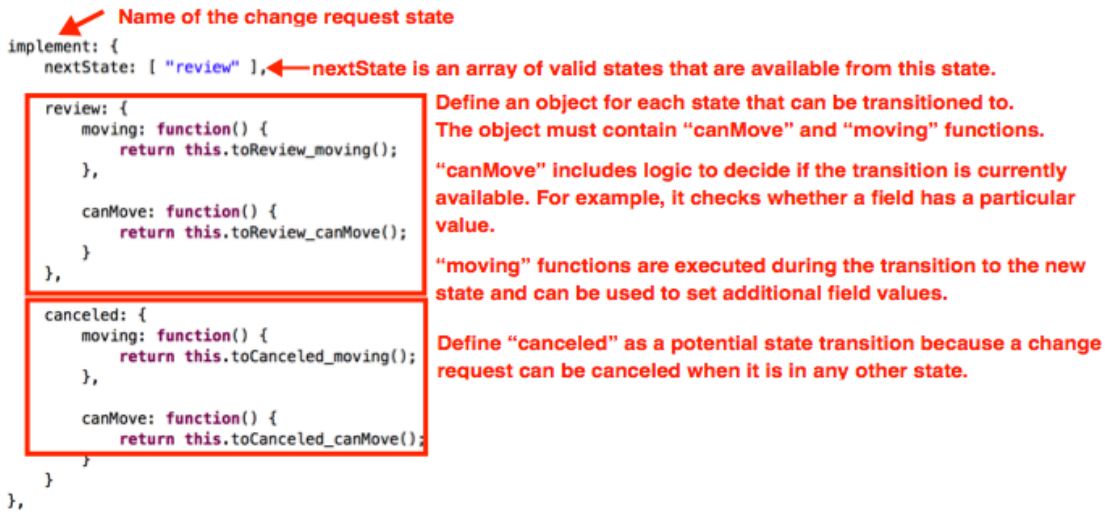
Cada modelo de estado de Inclusões de script define objetos que especificam as informações a seguir.

- Quais estados estão disponíveis.
- O próximo estado ou estados para cada estado disponível.
- Funções para cada transição de estado para decidir se essa transição está disponível (`canMove`) com uma função a ser executada como parte da mudança para esse estado (`mover`).

O exemplo que se segue é a partir do `ChangeRequestStateModel_normal` roteiro incluem.

Tradução automática

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



5. Crie uma ação de IU para fornecer um botão para avançar a solicitação de mudança para o novo estado.

a. Use **Inserir e Permanecer** para fazer uma cópia de uma das ações de IU padrão, como **implementar**.

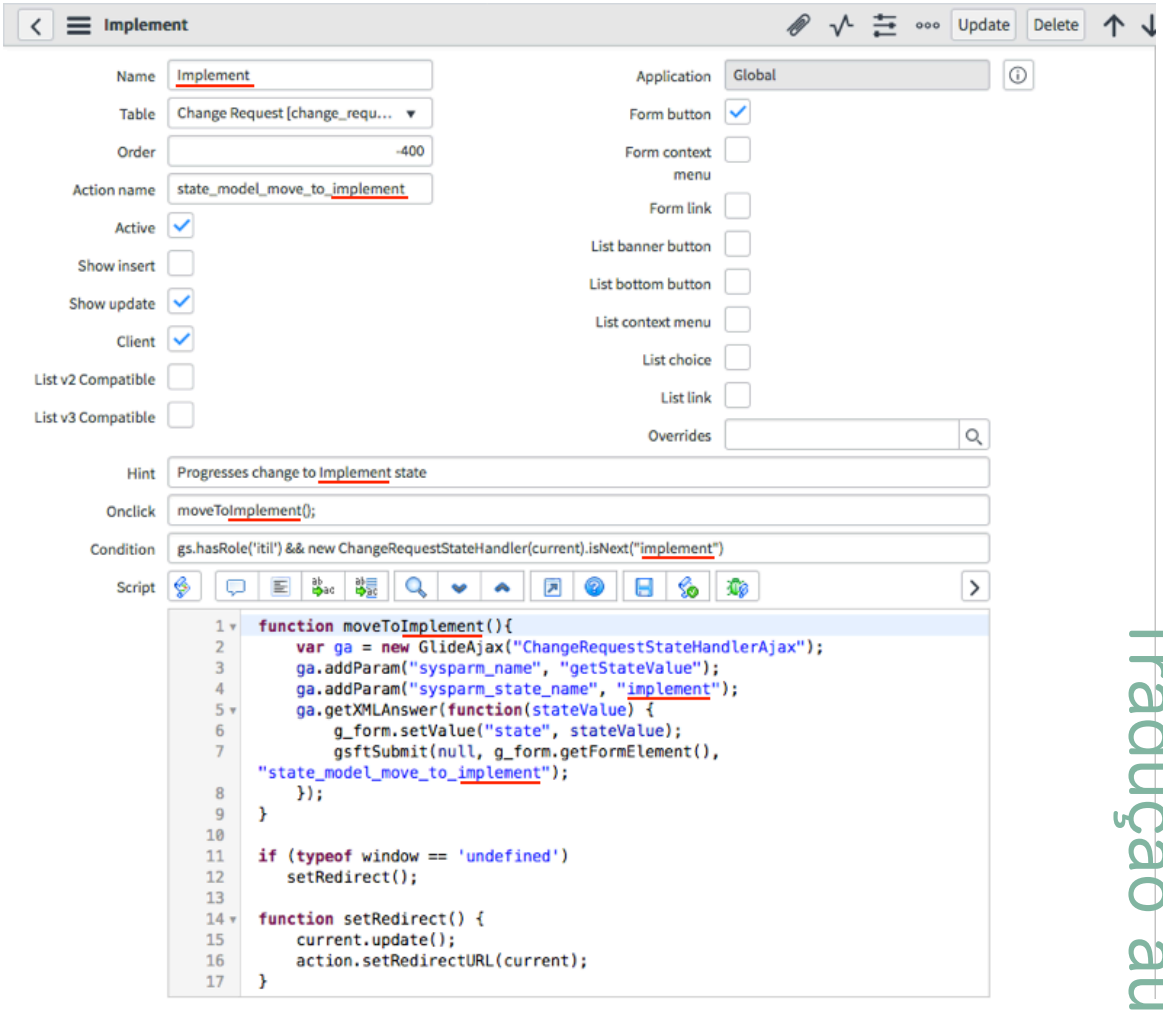
b. Atualize os seguintes campos no formulário.

Nome do campo	Atualizar
Nome	Atualize para corresponder ao nome do novo estado.
Nome da ação	Substitua o estado no final do nome pelo novo estado.
Dica	Atualize o texto para se referir ao novo estado.
Onclick	Renomeie a função para corresponder ao novo estado.
Condição	Atualize a chamada para a função `isNext` com o novo estado.
Script	▪ Atualize o nome da função para corresponder ao especificado no campo **Onclick.** ▪ Atualize a linha que começa com `ga.addParam` (“sysparm_state_name”, ... para inserir o nome do novo estado como o segundo parâmetro da função `addParam`.. ▪ Atualizar a linha que começa com `gsftSubmit` e modificar o terceiro parâmetro desta chamada de função para corresponder ao valor inserido no campo **Nome da ação.**.

O exemplo a seguir usa a ação de IU **Implementar** para mostrar os valores a serem atualizados.

Tradução automática

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



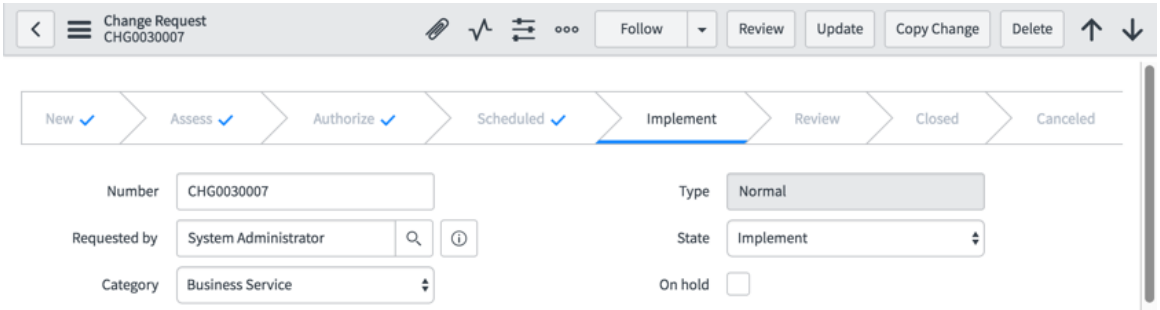
O script include *ChangeRequestStateHandler*contém duas funções que são usadas para determinar se uma ação de IU é exibida com base no estado atual da solicitação de mudança.

- isNext (stateName): esta função verifica somente se o *stateName* passado como um parâmetro está disponível como um próximo estado para o estado atual da solicitação de mudança.
- canMoveTo (stateName): esta função executa a mesma verificação que a função *isNext* . No entanto, ele também verifica o resultado da chamada da função *canMoveTo* apropriada para a transição do estado atual para o *stateName* passado como um parâmetro. Esta função será usada se houver verificações adicionais nas funções *canMove* como verificar se um campo contém um valor específico.

6. Conclua as etapas a seguir para atualizar a configuração do fluxo do processo para incorporar o novo estado de mudança.
   O fluxo do processo é exibido na parte superior do formulário de Change Request e está configurado em vários registros de fluxo de processo.

Tradução automática

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



a. Navegar até **IU do Sistema** > **Fluxo do processo** módulo e filtro para **[Table] [is] [change_request]**.

b. Abra um registro e use **Inserir e Permanecer** para fazer uma cópia.

c. Atualize os seguintes campos no formulário.

Nome do campo	Atualizar
Nome	Atualize para corresponder ao nome do novo estado.
Rótulo	Atualize para corresponder ao nome do novo estado. Este valor está incluído no fluxo do processo na parte superior do formulário de Solicitação de Mudança.
Ordem	Atualize este número para que o novo estado esteja na sequência correta com os registros de fluxo de processo existentes para outros estados.
Condição	Atualize o filtro para corresponder ao novo estado.

d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para garantir que o novo estado funcione conforme o esperado, revise os fluxos de trabalho padrão. Adicione o novo estado ao fluxo de trabalho conforme necessário.

Revisar fluxos de trabalho padrão

Qualquer modificação no modelo de estado pode afetar os fluxos de trabalho padrão para solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada tipo de mudança tem um fluxo de trabalho padrão. Para garantir que qualquer mudança no modelo de estado não tenha afetado negativamente os fluxos de trabalho, você deve revisar cada um dos fluxos de trabalho padrão.

Procedimento

Revise o fluxo de trabalho para cada Inclusão de script `ChangeRequestStateModel_<type>` que foi modificada.

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho padrão de solicitação de mudança

Tipo de mudança	Nome da inclusão de script	Fluxo de trabalho
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Solicitar de mudança
Padrão	ChangeRequestStateModel_standard	Solicitação de Mudança - Padrão
Emergência	ChangeRequestStateModel_emergency	Solicitação de Mudança - Emergência.

As modificações no fluxo de trabalho padrão para cada tipo de mudança dependem de onde o novo estado é adicionado nas sequências de estados.

Configurar transições de modelo de estado

Você pode usar inclusões de script ou políticas de IU para configurar modelos de estado e os critérios para mover solicitações de mudança de um estado para outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: script_include_admin, ui_policy_admin, ou admin

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para adicionar critérios de mudança de estado em um script include que permite uma transição de estado.

   a. Navegar até **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.

   b. Abra a inclusão de script para o modelo de transição de estado que você deseja editar.

Modelo de transição de estado	Script Include
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Padrão	ChangeRequestStateModel_standard
Emergência	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Modifique o método apropriado `canMove` na inclusão do script.

   Example

   Por exemplo, para adicionar uma condição para uma mudança normal a transição do novo estado para o estado Autorizado, modificar o `draft.authorized.canMove()` método no `ChangeRequestStateModel_normal` script de incluir. No script, o GlideRecord em que você está agindo pode ser referenciado usando a variável `this._gr` .

   O método `canMove`faz parte de uma estrutura que define as transições disponíveis para o tipo de mudança. O `canMove` método está contido na estrutura `currentState.nextState.canMove()`.

2. Conclua as etapas a seguir para usar uma política de IU para adicionar novos critérios para transições de estado.

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.

   b. Abra uma política de IU padrão para editar ou clique em **Nova** para criar uma nova política. A seguir estão as políticas de IU padrão.

Tradução automática

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

Política de IU	Descrição
Mostrar	Campos CAB para mudanças normais e de emergência do estado **Autorizar** daqui em diante.
Obrigatório	Campo **grupo de atribuição**.
Obrigatório	**Feche as anotações** e os campos de **código**quando estiverem no estado**Encerrado**.

Nota:
Em ambas as políticas de IU obrigatórias, o estado da solicitação de mudança determina os campos obrigatórios. Para os campos **Mostrar - CAB**, o tipo de mudança também é levado em conta porque as mudanças padrão não exigem aprovação.

c. Conclua e salve a política de IU.

Modelo de mudança

Dependendo dos seus requisitos, você pode criar um modelo de Mudança e configurar os estados e as transições para um caso de uso específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou change_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Modelos de mudança**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Modelo de mudança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de mudança.
Modelo de mudança padrão	Opção para habilitar o modelo de mudança como um modelo padrão no formulário de solicitação de mudança.
Ativo	Opção para habilitar que este modelo esteja disponível para seleção ao criar uma solicitação de mudança.
Cor	Cor que aparece no lado esquerdo da barra de modelo de mudança na guia **Modelos** na página inicial de Mudança.
Disponível em "Criar novo"	Opção para habilitar que este modelo esteja disponível para seleção na guia **Modelos** na página inicial de Mudança. Além disso, o modelo estará disponível para seleção no campo **Modelo** do formulário de Solicitação de mudança.
Descrição	Descrição detalhada no modelo de mudança

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estados das implementações	Estado da implementação do modelo de mudança. Para obter mais informações sobre os estados, consulte Modelo de estado e transições. Se você estiver usando o upgrade de IC em massa com modelos de mudança, certifique-se de que o campo Estados de implementação no modelo esteja definido para o estado em que você deseja que as mudanças tenham efeito.
Predefinição de registro	Valores predefinidos para todas as mudanças que usam este modelo.
Segurança avançada	Opção para habilitar os controles de acesso baseados em função e os critérios do usuário para personalizar as exibições da página principal de criação de mudanças. Quando você habilita a Segurança avançada, as guias **Disponível para**, **Não disponível para**e **Pode gravar** são exibidas ao lado da guia **Estados do modelo**.
Funções de leitura	Opção para definir as funções para exibir o modelo de mudança.
Funções de gravação	Opção para definir as funções para editar o modelo de mudança.

4. Clique no ícone do menu de contexto do formulário (e selecione**Salvar**.
   O menu de contexto Estados do modelo é exibido. Você pode selecionar os estados para o seu modelo de mudança.
5. Clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Estado	Indique que você deseja incluir no seu modelo.
Estado inicial	Opção para habilitar este estado como o estado inicial do seu modelo. Este campo é selecionado automaticamente quando você adiciona o primeiro estado ao seu modelo.

7. Para salvar o estado e retornar ao formulário Alterar Modelo, clique em **Enviar**.
8. Para adicionar uma transição entre os estados, clique no ícone exibir / ocultar listas hierárquicas (ícone) para o estado do modelo ao qual você deseja aplicar a transição.
   O menu de contexto de transições de estado do modelo é exibido.
9. Clique em **Novo**.
10. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Declare de onde a solicitação de mudança está sendo movida.
Para	Declare para onde a solicitação de mudança está sendo movida.
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática para a solicitação de mudança quando as condições definidas forem atendidas. Selecionar esta opção também impede que você selecione manualmente o campo **Estado** no formulário de solicitação de mudança.

11. Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e clique em**Salvar**.
    O menu de contexto de transições de condições do modelo é exibido.
12. Clique em **Novo**.
13. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Condição de transição do estado do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a condição.
Transição de Estado	Indique ao qual você está aplicando a condição de transição. Este campo é definido automaticamente com o estado ao qual você está aplicando a condição.
Descrição	Descrição detalhada da condição.
Requer	Condição para sua transição. Você pode selecionar uma condição predefinida, como **Campos obrigatórios,** para exigir que os campos especificados sejam preenchidos antes das transições de estado do modelo, ou selecionar **Condição de transição** para definir uma condição mais granular. Para criar condições predefinidas, consulte Criar condições predefinidas.
Condição (construtor de condição)	Condição na solicitação de mudança que deve ser cumprida para habilitar a transição.
Condição (script)	Script que deve ser cumprido para permitir a transição. O script retorna um valor de **Verdadeiro** quando aprovado.
Ativo	Opção para tornar a condição ativa.

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

14. Clique em **Enviar**.
15. Selecione a guia **Disponível para**.
16. Selecione **Novo** para adicionar a lista de usuários que podem acessar o modelo de mudança
17. No formulário, preencha os campos.

Registro de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do registro de critérios do usuário.
Ativo	Opção para tornar a condição ativa.
Usuários	Opção para selecionar os usuários que podem acessar o modelo de mudança.
Grupos	Opção para selecionar os grupos que podem acessar o modelo de mudança.
Funções	Opção para selecionar a função que pode acessar o modelo de mudança.
Empresas	Opção para selecionar as empresas que podem acessar o modelo de mudança.
Locais	Opção para selecionar o local da empresa que pode acessar o modelo de mudança.
Departamentos	Opção para selecionar os departamentos que podem acessar o modelo de mudança.
Corresponder tudo	Opção para usar o modelo de mudança se ele atender a todas as condições dos critérios do usuário.
Avançado	Opção para criar um script para atender à condição dos critérios do usuário.

18. Selecione **Enviar**.
19. Gerencie os usuários para acessar o modelo de mudança dando ao usuário acesso às guias **Não disponível para**, **Disponível para** e **Pode gravar**:
    - **Disponível para** – oferece acesso ao modelo de mudança
    - **Não disponível para** – não oferece acesso ao modelo de mudança
    - **Pode gravar** - oferece acesso editável ao modelo de mudança

    Para obter mais informações sobre acesso do usuário, consulte Criação de um registro de critérios do usuário para o Gestão de mudanças.
20. Selecione **Enviar**.

Criar tipos de condição de transição predefinidos

Crie condições de transição predefinidas para reutilizar as condições para seus modelos de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou change_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Módulo** > **Tipos de condição do modelo de mudança**.
   Uma lista de condições de transição para solicitações de mudança é exibida.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Nome	Tipo nome exclusivo para a condição. Este nome é exibido no campo **Solicitações** no formulário Condição de Transição do Estado do Modelo.
Descrição	Tipo de descrição detalhada do condição.
Tipo de Condição	Tipo de condição que é **condição** ou **script**.
Nome da tabela	Nome da tabela em que a condição se baseia.
Condição (construtor de condição)	Condições que devem ser atendidas para o processamento da transição.
Condição (script)	Script que devem ser atendidas para o processamento da transição. Se aprovado, ele retornará um valor **verdadeiro**.

4. Clique em **Enviar**.

Anexar um processo para os estados do modelo de mudança

Você pode anexar um processo com condições definidas aos estados do modelo de mudança para habilitar as transições de estado.

Este processo pode ser feito usando um dos seguintes métodos:

- ServiceNow® Workflow Studio: consulte Flow Designer
- Regras de negócio: consulte Regras de negócio

Fluxos de mudança para modelos de mudança padrão estão disponíveis em Workflow Studio. Para mais informações sobre padrão alterar fluxo, ver Mudança de fluxos.

Como avaliar o modelo de mudança

Quando o fluxo estiver concluído, você pode avaliar o modelo de mudança para processar todas as transições automatizadas. Em Workflow Studio, a ação **Avaliar Modelo de Mudança** é usada para avaliar o modelo de Mudança.

Ao usar Regras de negócio, você pode usar o script para avaliar o modelo de mudança. Por exemplo, consulte a regra de negócio *`Change Registration: Auto State Change`* na tabela change_request.

Você também pode avaliar um modelo de mudança para uma solicitação de mudança específica usando este evento:

Tradução automática

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

Evento para avaliar o modelo de mudança

Nome do evento	Parâmetro	Descrição
change_model.evaluate	Solicitações de mudança sys_id	Processo que pode afetar o estado da solicitação de mudança, mas não muda o registro de solicitação de mudança.

Detecção de conflito

A detecção de conflitos identifica possíveis conflitos de programação para uma solicitação de mudança com base nos itens de configuração (ICs), na data de início planejada e na data de término planejada no escopo da mudança. Se houver um conflito de programação, a detecção de conflitos também verificará qualquer blackout relacionado ou cronogramas de manutenção e outras solicitações de mudança ativas para determinar o conflito de programação.

A detecção de conflitos identifica conflitos por qualquer um dos seguintes motivos:

- Os ICs já estão programados na data e hora fornecidas.
- Um primário dos ICs já estão programados na data e hora fornecidas.
- Um secundário dos ICs já estão programados na data e hora fornecidas.
- O IC não está na janela de manutenção.
- Um primário do IC não está na janela de manutenção.
- Um secundário do IC não está na janela de manutenção.
- O IC está em uma janela de blackout.
- Um primário do IC está em uma janela de blackout.
- Um secundário do IC está em uma janela de blackout.
- A atribuição a uma pessoa já está programada na data e hora fornecidas.

Se forem identificados conflitos, o campo**Status do conflito**será atualizado para refletir um conflito e uma mensagem de erro direcionará você para a seção do formulário de conflito do registro de solicitação de mudança para revisar os conflitos. Quando você cria uma solicitação de mudança e fornece um IC, uma data de início planejada e uma data de término planejada, ou atualiza qualquer um desses valores, a detecção de conflitos é executada automaticamente.

Você pode escolher mostrar ou ocultar a mensagem de erro de conflito usando o item de menu **Habilitar/Desabilitar Mensagem de Conflito de Programação** no menu de contexto. Como administrador, você pode definir a configuração de exibição da mensagem usando a propriedade*change.conflict.show_conflict_message*. Para mais informações sobre a propriedade, consulte Configurar propriedades de análise de conflito.

Você pode executar manualmente a detecção de conflitos. Para obter mais informações, consulte Detectar conflitos manualmente e revisar os detalhes do conflito.

A seção de formulário Conflitos lista os detalhes específicos do conflito, incluindo o tipo de conflito, programação conflitante ou solicitação de mudança conflitante. Se for necessário resolver um conflito antes de solicitar aprovação, modifique os campos **Data de início planejada** e **Data de término planejada**na seção Programar formulário.

Tradução automática

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

Calendário de Conflito

Você também pode usar o Calendário de conflito para exibir visualmente os conflitos de programação identificados. Para reprogramar a solicitação de mudança, clique no registro da solicitação de mudança ou arraste a solicitação de mudança para outro horário no calendário.

Configurar propriedades de análise de conflito

Configure propriedades de análise de conflito Gestão de mudanças para detectar conflitos de mudança. Use as informações relevantes para calcular conflitos para solicitações de mudança e revisar e modificar a mudança para eliminar conflitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, nem todas as propriedades são selecionadas na página Propriedades de Análise de Conflito Gestão de mudanças. Modifique ou personalize os recursos de detecção de conflitos para atender às necessidades da sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Propriedades do Conflito**.
2. Na página Propriedades de Análise de Conflito Gestão de mudanças, insira as funções que têm acesso ao recurso de detecção de conflitos.
3. Configure as propriedades de personalização restantes conforme necessário.
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configurar propriedades de análise de conflito

Configurar propriedades de análise de conflito

A detecção de conflitos inclui propriedades que determinam como a funcionalidade de detecção de conflitos é executada. Identifique conflitos com base nas propriedades selecionadas e nas funções que têm acesso ao recurso.

Essas propriedades estão disponíveis navegando até **Alterar** > **Administração** > **Propriedades do Conflito**.

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Uma lista separada por vírgulas de funções que têm acesso ao recurso de detecção de conflitos. As funções incluídas aqui devem ter acesso ao registro change_request subjacente	`change.conflict.role`	As funções são inseridas exatamente como aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Por exemplo, insira itil.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar com base em janelas de blackout	`change.conflict.blackout`	Para verificar se a solicitação de mudança está dentro da janela de blackout, selecione **Sim**.

Tradução automática

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

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar se a mudança está dentro da janela de blackout dos ICs secundários	`change.conflict.relatedchildblackout`	Para verificar se a solicitação de mudança de qualquer um dos itens de configuração secundário (CIs) cai na janela de blackout, selecione **Sim**.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar se a mudança está dentro da janela de blackout dos ICs primários	`change.conflict.relatedparentblackout`	Para verificar se a solicitação de mudança dos ICS primários está dentro da janela de blackout, selecione **Sim**.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar com base em mudanças já programadas para o mesmo IC	`change.conflict.currentci`	Para verificar se a solicitação de mudança já está programada em relação ao IC fornecido, selecione **Sim**.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar se a mudança está dentro da janela de manutenção do IC	`change.conflict.currentwindow`	Para verificar se a solicitação de mudança dos ICS está dentro da janela de manutenção, selecione **Sim**.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar se a mudança está dentro da janela de manutenção do IC secundário	`change.conflict.relatedchildwindow`	Para verificar se a solicitação de mudança dos ICS secundários está dentro da janela de manutenção, selecione **Sim**.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar se a mudança está dentro da janela de manutenção do IC primário	`change.conflict.relatedparentwindow`	Para verificar se a solicitação de mudança dos ICs primários está dentro da janela de manutenção, selecione **Sim**.
Ao analisar os conflitos de solicitação de mudança, verifique se a mudança está dentro da programação definida no campo de referência do cronograma de manutenção de IC	`change.conflict.ci_maint_sched`	Para verificar se a solicitação de mudança se enquadra na manutenção programada definida para o IC no campo de referência de cronograma de manutenção, selecione **Sim**.
Ao verificar os conflitos de solicitação de mudança, verifique se a mudança cai nas janelas de manutenção ou blackout que afetam os serviços de aplicativos relacionados	`change.conflict.relatedservices`	Para verificar se a solicitação de mudança que se enquadra nas janelas de manutenção ou de blackout afeta outros serviços de aplicativo relacionados, como os serviços criados que incluem o IC programado para mudança ou qualquer outro IC nesse serviço, selecione **Sim**.

Tradução automática

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

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		Nota: Esta ação requer que todos os serviços de negócios identificados sejam convertidos em um serviço de aplicação. Para obter mais informações, consulte Como converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos. Para obter informações sobre serviços de aplicativo, consulte Serviços de aplicativo Serviços de aplicativo.
Ao verificar conflitos de solicitação de mudança, verificar com base em outras solicitações de mudança já programadas para o mesmo usuário atribuído	`change.conflict.assigned_to`	Para verificar se alguma outra solicitação de mudança foi atribuída à mesma solicitação de mudança atribuída a um usuário. Por exemplo, se você atribuir uma solicitação de mudança a um usuário que já está programado para implementar outra solicitação de mudança nessa data e hora, um erro de conflito será exibido, selecione **Sim**.
Modo de verificação de conflito de IC. O modo básico verifica apenas o IC das solicitações de mudança. O modo Avançado verifica toda a lista relacionada de ICs afetados (o IC da mudança será adicionado automaticamente à lista relacionada)	`change.conflict.mode`	Para verificar o modo de conflito de um IC, selecione o modo de conflito de IC apropriado. • **Básico**: quando selecionado, verifica somente as solicitações de mudança do IC em relação à solicitação de mudança do IC e de todos os ICs afetados. • **Avançado**: quando habilitado, verifica o IC para a solicitação de mudança atual e os ICs afetados em relação a outras solicitações de mudança para o IC e os ICs afetados.

Tradução automática

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

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Executar a detecção de conflitos automaticamente depois de mudanças no Item de configuração, Data de início planejada, Data de término planejada ou Estado quando uma solicitação de mudança for atualizada	`change.conflict.refresh.conflicts`	Para atualizar e executar a detecção de conflitos automaticamente quando qualquer um dos seguintes valores de campos for alterado, selecione **Sim**. • **Item de configuração** • **Data de início planejada** • **Data de término planejada**
Habilitar o verificador de conflitos de mudanças programadas	`change.conflict.refresh.scheduled`	Para habilitar o verificador de conflito de mudança de programação, selecione **Sim**.
Incluir automaticamente serviços de negócios ou de aplicativo relacionados a ICs com conflitos na lista relacionada ICs afetados	`change.conflict.populateimpacted.cis`	Para incluir e listar automaticamente todos os serviços de negócios e de aplicativos com ICs relacionados que têm conflitos, selecione **Sim**.
Identificar o serviço de aplicativo ou de negócios mais críticos afetados quando um conflito for detectado em um item de configuração suporte	`change.conflict.identifymostcritical`	Para identificar os serviços de aplicativo ou de negócios mais afetados que tenham um IC conflitante relacionado, selecione **Sim**.
Defina o número de dias a serem fatorados após a respectiva data de início/término planejada de um registro de mudança ao pesquisar o próximo horário disponível. Esta janela é usada para localizar todas as Mudanças potencialmente conflitantes. Quanto maior a janela, mais mudanças precisam ser fatoradas por pesquisa. O valor padrão é 90 dias; o valor deve ser um número inteiro positivo.	`change.conflict.next_available_schedule_window`	Para alterar a janela da data de início planejada programada ou data de término da solicitação de mudança para encontrar o próximo horário disponível, insira o número de dias. • Tipo: inteiro • O valor padrão é **90**
Defina o número de sugestões a serem calculadas para o próximo campo de tempo disponível em uma Mudança. Quanto maior o valor, mais tempo será necessário para calcular os próximos tempos disponíveis para implementar a mudança. O valor padrão é 100 sugestões.	`change.conflict.next_available_choice_limit`	Insira o número de sugestões a serem calculadas e exibidas no próximo horário disponível. • Tipo: inteiro • O valor padrão é **100**

Tradução automática

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

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
O valor deve ser um número inteiro positivo.		
Nível de registro em log para ChangeCheckConflict (padrão: aviso)	`change.conflict.log`	Selecione qualquer um dos níveis de registro em log para o conflito de mudança. • **Emergência** • **Alerta** • **Crítico** • **Erro** • **Aviso** • **Aviso** • **Informações** • **depurar** O nível padrão é **Aviso**.
Manipula solicitações de mudança contíguas que têm cronogramas sobrepostos que resultam em conflitos.	`change.conflict.allow_contiguous_changes`	Esta propriedade está habilitada por padrão.
Exibir a mensagem quando um conflito de programação for detectado	`change.conflict.show_conflict_message`	Exibir a mensagem quando um conflito de programação for detectado Escolha qualquer uma das opções fornecidas para configurar a exibição da mensagem de conflito. • **Preferência do usuário**: exibe uma opção de menu de IU em que o usuário pode alternar para mostrar ou ocultar a mensagem de conflito. • **Sempre**: sempre exibe a mensagem de conflito. • **Nunca**: a mensagem de conflito não é exibida, a menos que a propriedade seja alterada para **Preferência do Usuário** ou **Sempre**. Por padrão, a **preferência do usuário** está selecionada.

Tradução automática

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

Propriedades de análise de conflito do Gestão de mudanças

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Consolidar conflitos, para que um conflito seja registrado somente em cada uma das combinações exclusivas de tipo de conflito e na programação ou mudança conflitante.	change.conflict.consolidated_conflicts	Exibe somente os conflitos que resultam de uma combinação exclusiva do tipo de conflito e programação ou tipo de conflito e mudança conflitante. Por padrão, a propriedade está habilitada.

Criar blackout e cronogramas de manutenção em Gestão de mudanças

Use as janelas de Blackout e Manutenção para programar uma mudança. As janelas de blackout especificam horários durante os quais a atividade de mudança normal não deve ser programada. As janelas de manutenção especificam os horários em que as solicitações de mudança devem ser programadas. Por exemplo, criar uma programação de blackout para congelamentos de código no final do ano. blackout-maintenance-schedule

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin ou admin

Certifique-se de que Gestão de mudanças - Detector de colisão O plug-in (com.snc.change.collision) está ativado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A detecção de conflitos usa cronogramas de blackout e manutenção para encontrar possíveis conflitos de programação para os itens de configuração (ICs) associados a uma solicitação de mudança. Quando a detecção de conflitos é executada, automaticamente ou por solicitação manual, a detecção de conflitos determina se algum tipo de programação definido se aplica à solicitação de mudança. Se um possível conflito for identificado, uma mensagem de aviso será exibida e os conflitos serão listados na seção Formulário de conflito. Exibir conflitos no Calendário de conflito.

Nota:
Para usar o serviço de negócios como a origem de um blackout ou cronograma de manutenção, o serviço de negócios deve ser convertido em um serviço de aplicação. Para obter instruções, consulte Como converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos . Para obter informações sobre serviços de aplicativo, consulte Serviços de aplicativo .

Procedimento

1. Crie um blackout ou cronograma de manutenção.

Opção	Descrição
Criar blackout da programação	**a.** Navegar até **Alterar** > **Cronogramas** > **Cronogramas sem Mudanças**. **b.** Clique em **Nova**.
Criar cronogramas de manutenção	**a.** Navegar até **Alterar** > **Cronogramas** > **Cronogramas de manutenção**. **b.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de cronogramas de blackout e manutenção

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da programação.
Descrição	Descrição resumida da programação.
Fuso horário	Fuso horário para a entrada programada Selecione **Flutuante** para avaliar as datas de início e término planejadas no formulário de Solicitação de Mudança para o usuário conectado.
Fonte	Origem de blackout ou cronograma de manutenção. As opções disponíveis são **Serviço**, **Solicitação de Mudança**e **Classe de IC**. **Nota:** Quando você seleciona **Serviço** ou **Solicitação de Mudança** na lista de origem, o campo **Aplicar a** não é exibido. O campo **Aplicar a** aparecerá se você selecionar **Classe de IC** como Origem, o que permite a seleção de uma **Classe de IC**.
Aplica-se a	Classificação de IC em que a detecção de conflito é filtrada. Você pode selecionar um grupo de IC dinâmico para que todos os itens de configuração nesse grupo de IC dinâmico sejam considerados para blackout e manutenção quando a detecção de conflitos for executada. O grupo de ICs dinâmicos é visto como o IC primário de todos os ICs que estão dentro desse grupo. Se houver conflitos de programação relacionados a qualquer um dos ICs no grupo dinâmico, o conflito será mostrado na tabela de conflitos do grupo de ICs dinâmicos.
Condição	Condições para especificar os ICs aos quais a programação se aplica. Este campo não aparece quando o campo **aplica-se a** está definido como **Nenhum**. **Nota:** Os campos relacionados usados em condições não são avaliados para blackout ou cronogramas de manutenção.

3. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
É criado um blackout ou um cronograma de manutenção e as listas relacionadas Entradas de Programação, Cronogramas Secundários e Referenciado por aparecem na mudança.

Tradução automática

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

Nota:

A tabela Programação de blackout [cmn_schedule_blackout] estende a tabela Programação de condição [cmn_schedule_condition], que por sua vez estende a tabela Programação [cmn_schedule]. A tabela Programação de Blackout herda as propriedades de domínio da tabela Programação que tem as colunas de caminho de Domínio e Domínio.

Como a tabela de programação de blackout usa as mesmas tabelas Programação secundário e Entrada de programação que a tabela Programação usa, o suporte ao domínio é idêntico. O atributo `domain_master` é usado para derivar o domínio de um registro primário. Para mais informações, consulte Suporte de domínio para cronogramas .

4. Crie uma ou mais entradas de programação concluindo as seguintes etapas:

   a. Na lista relacionada Entradas de programação do novo cronograma de manutenção, clique em **Novo**.

   b. Insira um nome exclusivo e defina o tempo durante o qual você deseja programar a manutenção.
   Para obter mais informações sobre o campo de entradas de programação, consulte Campos de entrada de programação .

Resultado
Um blackout ou cronograma de manutenção é criado.

O que Fazer Depois
Associe o item de configuração ao cronograma de manutenção usada na solicitação de mudança.

Tópicos relacionados

Defina uma programação

Campos de entrada de programação

Cronogramas primários e secundários

Atribua um cronograma de manutenção a itens de configuração

Você pode revisar e determinar os conflitos em um cronograma de mudanças atribuindo os cronogramas de manutenção a itens de configuração (IC). Depois de atribuir cronogramas de manutenção ao IC, adicione o IC à solicitação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o item de configuração com um cronograma de manutenção atribuída é usado na solicitação de mudança, a detecção de conflito determina a mudança de programação fora da janela de manutenção e exibe uma mensagem de erro de conflito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Servidores de aplicações**.
2. Na lista de servidores, selecione o servidor ao qual você deseja adicionar o cronograma de manutenção.

Tradução automática

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

Nota:
Se você não vir o campo **Programação de manutenção** no registro, clique no ícone

(personalizar lista) e modifique as configurações de Personalizar lista para adicionar este campo.

3. Clique duas vezes no campo **Programação de manutenção** e use o ícone de pesquisa para selecionar uma programação e atribuí-la ao servidor.

Resultado
O cronograma de manutenção selecionada é atribuída ao servidor.

Configure uma solicitação de mudança para monitorar conflitos de cronograma de manutenção externos

Quando uma solicitação de mudança é configurada para exibir os conflitos que estão fora do cronograma de manutenção, a detecção de conflitos indica se as datas de início e término planejadas ocorrem fora da janela de manutenção ou não. Ao revisar os conflitos detectados, você pode modificar a programação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_ui or admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A caixa de seleção Programação de manutenção externa é informativa e a instância define este valor e desconsidera todas as mudanças feitas nesta caixa de seleção. A caixa de seleção será marcada por padrão se uma das ações a seguir ocorrer.

- As datas de início e término planejadas na solicitação de mudança com um item de configuração (IC) associado são comparadas ao cronograma de manutenção e são determinadas como fora da programação.
- Os ICs afetados associados à solicitação de mudança são verificados em relação aos cronogramas de manutenção atribuídas, se houver.

Nota:
Somente a janela de manutenção do IC primário ou dos ICs afetados é verificada; os itens ascendentes e descendentes não são verificados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto** e selecione uma solicitação de mudança existente.
2. Se o campo**Programação de manutenção externa** não for exibido, adicione o campo ao formulário.
   a. Clique no ícone do menu de contexto e, em seguida, clique em **Ações adicionais** > **Configurar** > **Layout do Formulário**.
   b. Mova o **cronograma de manutenção externa** para a lista Selecionada.
   c. Clique em **Salvar**.

Resultado
Quando você salva uma solicitação de mudança que está fora do cronograma de manutenção, um aviso é exibido para cada item (primário ou afetado). Este aviso também exibe as datas planejadas que estão fora da janela de manutenção.

Calendário de conflito

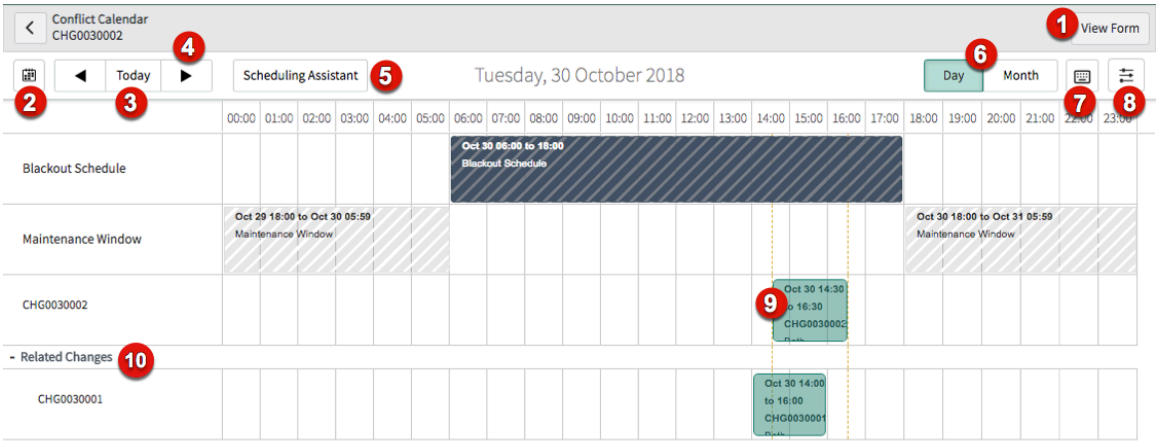
O calendário de conflitos representa graficamente os possíveis conflitos de programação para uma solicitação de mudança. Os conflitos são identificados como solicitações de

Tradução automática

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

mudança ativas, cronogramas de blackout e mudanças programadas fora de cronogramas de manutenção. Use o **Assistente de Programação** para resolver quaisquer conflitos de programação.

Calendário de conflito



SI #	Componente de IU	Descrição
1	Exibir Formulário	Retorna para o formulário de Solicitação de Mudança.
2	Calendário	Permite que você escolha uma data. Ao selecionar uma data, você pode exibir os detalhes da programação desse dia.
3	Dia ou mês atual	Permite que você exiba a programação do dia ou mês atual ao clicar em **Hoje**.
4	Datas de navegação	Permite que você navegue até o dia anterior, o próximo dia ou mês, dependendo do tipo de exibição ao clicar nos botões de seta.
5	Assistente de Programação	Permite que você escolha na lista de intervalos de tempo disponíveis para resolver conflitos. Para obter mais informações sobre como resolver conflitos, consulte Gerenciar seus cronogramas de mudanças e resolver conflitos Gerencie seus cronogramas de mudanças e resolva conflitos.
6	Exibição por dia ou mês	Permite que você mude a exibição do calendário para uma exibição diária ou mensal.
7	Atalhos do teclado	Fornece atalhos de teclado para navegação rápida.
8	Opções	Permite que você controle a exibição do calendário, personalize as configurações ou defina os filtros de configuração usando a guia **Configurações** ou **Definições.** Nos filtros de configuração, você pode selecionar e exibir **Atribuído a**, **Grupo de atribuição**, **Item de configuração**ou **Mostrar todas** as opções na seção Mudanças relacionadas. Esta seção tem o mesmo valor da opção selecionada para a mudança atual.
9	Bloco de solicitação de mudança	Permite que você exiba os detalhes da solicitação de mudança.
10	Mudanças relacionadas	Ajuda a detectar outras mudanças programadas que podem entrar em conflito com a mudança com base em uma programação ou atribuição. Por exemplo, se a mesma pessoa for atribuída a duas ou mais mudanças na mesma data e hora, você poderá ver visualmente

Tradução automática

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

SI #	Componente de IU	Descrição
		o conflito e atualizar uma das mudanças programadas, conforme apropriado.

Gerencie seus cronogramas de mudanças e resolva conflitos

Evite conflitos de programação usando o calendário de conflitos para gerenciar os detalhes da programação de mudança, personalizar exibições e resolver conflitos.

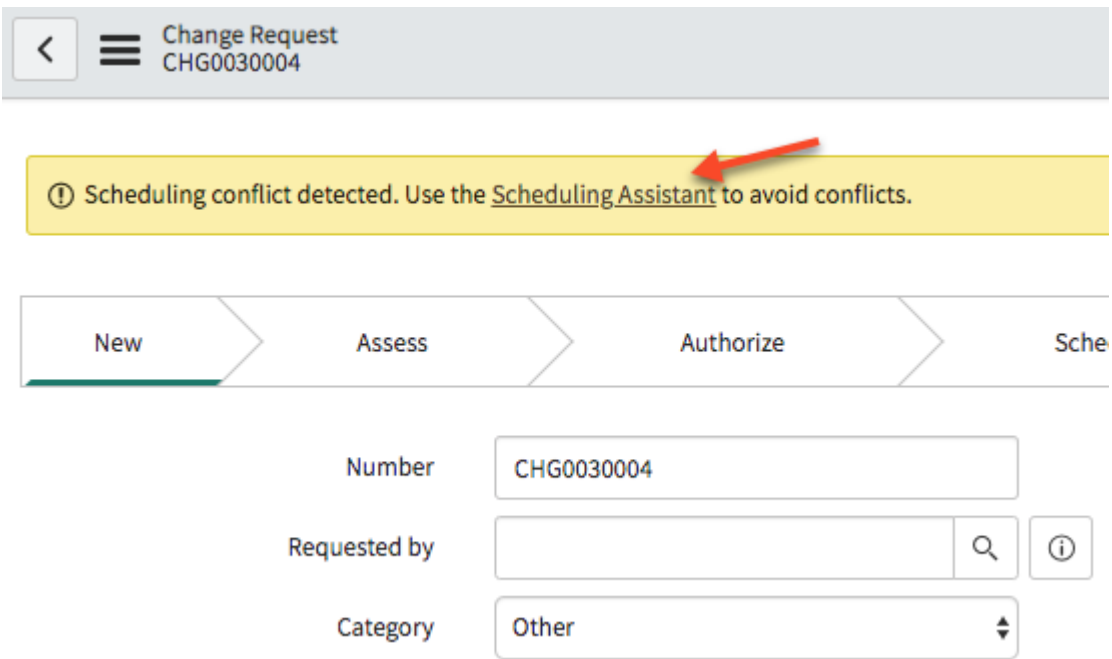
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Usuários com a função de administrador devem ativar o plug-in Calendário de Solicitação de Mudança (com.snc.change_request_calendar) para que o botão **calendário de Conflito** seja exibido.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

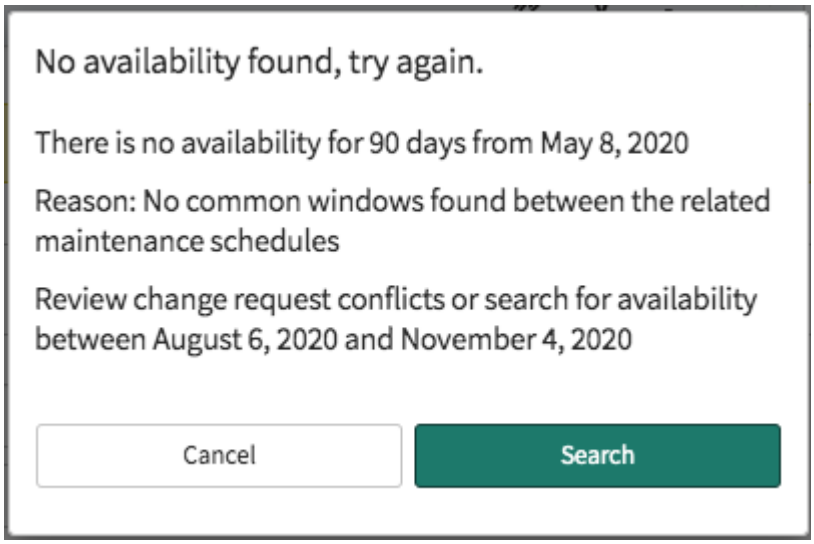
Quando há um conflito, você pode usar o link do**Assistente de Programação**no formulário de mudança para encontrar o próximo slot disponível.



Quando não houver slots disponíveis para os próximos 90 dias, uma mensagem acionável será exibida com o motivo pelo qual o assistente não conseguiu encontrar um slot.

Tradução automática

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



Como alternativa, você pode resolver conflitos movendo a solicitação de mudança para uma janela de manutenção no calendário de conflitos. O botão**Calendário de conflitos**aparece no cabeçalho do formulário de mudança depois que a**data de início planejada**,**a data de término planejada**e os campos**de itens de configuração** sejam adicionados e o registro salvo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Abra sua solicitação de mudança necessária.
3. Clique em**Calendário de conflito**.
4. Clique em**Assistente de Programação**.
   A caixa de diálogo do assistente de programação exibe os próximos horários disponíveis para escolher a resolução do conflito. O número de dias fatorados após as datas de início e término planejadas e o número de sugestões calculadas para o próximo horário disponível são configurados em **Propriedades do conflito**. Para obter mais informações, consulte formulário de Configurar propriedades de análise de conflito.
5. Selecione o tempo nos intervalos de tempo disponíveis.
6. Clique em**Selecionar Horário Disponível**.
   A data de início planejada e a data de término são atualizadas com a nova hora, e o conflito é resolvido.
7. Para selecionar outro dia do calendário, clique no ícone de calendário ( ) e selecione a data.

Resultado

Os conflitos são revisados e resolvidos.

Habilitar detecção automática de conflito de mudança

Automatize a detecção de conflitos para executar em intervalos específicos ou quando uma solicitação de mudança for atualizada para revisar imediatamente os conflitos quando as datas de programação forem atualizadas.

Antes de Iniciar

Antes de executar a detecção de conflitos, considere os seguintes cenários exclusivos para sua organização.

Tamanho da lista do CMDB e complexidades de relacionamento

Se você tiver uma organização grande com um CMDB grande, a detecção de conflitos poderá demorar mais para ser concluída.

Mudanças inativas não são avaliadas

Tradução automática

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

A detecção de conflito não avalia mudanças inativas ao determinar mudanças conflitantes.

A verificação de conflitos do modo avançado está desabilitada por padrão

Quando você faz upgrade do aplicativo, a verificação de conflito do modo avançado é desabilitada por padrão e os ICs afetados não são considerados durante a detecção de conflitos. Para avaliar todos os ICs, defina o modo como **Avançado**.

Função necessária: change_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Propriedades do Conflito**.
2. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Executar a detecção de conflitos automaticamente depois de mudanças no Item de configuração, Data de início planejada, Data de término planejada ou Estado quando uma solicitação de mudança for atualizada	Quando selecionada, a detecção de conflitos é executada automaticamente quando uma mudança em um ou mais dos seguintes campos no registro de solicitação de mudança é salva. ○ **Item de configuração** ○ **Data de início planejada** ○ **Data de término planejada** ○ **Estado**
Habilitar o verificador de conflitos de mudanças programadas	Quando selecionado, executa os seguintes trabalhos agendados de detecção de conflito nestes intervalos: *Change Conflict Detection < 1 Week Away* está programado todos os dias. *Change Conflict Detection < 1 Month Away* está programado a cada dois dias. *Change Conflict Detection >=1 Month Away* está programado a cada sete dias.

3. Clique em **Salvar**.
   Você pode exibir os conflitos na **guia Conflitos** no registro de solicitação de mudança.

Detectar conflitos manualmente e revisar os detalhes do conflito

Execute a detecção de conflitos manualmente para uma solicitação de mudança e cancele a detecção de conflitos antes que ela seja concluída. Analise os conflitos detectados automaticamente ou manualmente e resolva-os alterando os cronogramas.

Antes de Iniciar

Antes de executar a detecção de conflitos para uma solicitação de mudança, os seguintes campos devem ser preenchidos no registro de mudança.

- **Item de configuração**, exceto no modo avançado. No modo avançado, o **campo ICs afetados** é obrigatório.
- **Data de início planejada**para uma solicitação de mudança
- **Data de início planejada**para uma solicitação de mudança

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como executar a detecção de conflitos automaticamente, consulte Habilitar detecção automática de conflito de mudança.

Antes de executar a detecção de conflitos, considere os seguintes cenários exclusivos para sua organização.

Tamanho da lista do CMDB e complexidades de relacionamento

Se você tiver uma organização grande com um CMDB grande, a detecção de conflitos poderá demorar mais para ser concluída.

Mudanças inativas não são avaliadas

A detecção de conflito não avalia mudanças inativas ao determinar mudanças conflitantes.

A verificação de conflitos do modo avançado está desabilitada por padrão

Quando você faz upgrade do aplicativo, a verificação de conflito do modo avançado é desabilitada por padrão e os ICs afetados não são considerados durante a detecção de conflitos. Para avaliar todos os ICs, defina o modo como **Avançado**.

Função necessária: itil ou sn_change_write

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Na lista de solicitações de mudança, abra a solicitação de mudança desejada.
3. Clique na guia**Conflitos** ou role até a parte inferior do formulário para localizar a guia **Conflitos**.
4. Clique em **Verificar Conflitos**.
5. Quando a detecção de conflitos estiver concluída, clique em**Fechar** na janela pop-up.
   Os conflitos aparecem na lista Conflitos detectados na guia **Conflitos.** Os campos **Status do conflito** e **Última execução do conflito** registro de solicitação de mudança também são atualizados.
6. Na lista Conflitos Detectados, revise a lista de conflitos que aparece.

Colunas da Lista de Conflitos Detectados

Campo	Descrição
Mudança conflitante	A mudança que está em conflito com a mudança programada, se houver.
IC Impactado	O IC afetado associado à mudança.
Última verificação	A última vez em que os conflitos foram verificados. O campo **Última verificação** é atualizado automaticamente.
IC relacionado	O IC primário ou secundário do IC atual, se o IC tiver causado um conflito.
Programação	O nome da janela de manutenção ou janela de blackout que está causando o conflito, se houver.
Tipo	O problema que causou o conflito. ○ **IC já programado** ○ **IC primário já programado** ○ **IC secundário já programado** ○ **Fora da janela de manutenção** ○ **Primário fora da janela de manutenção**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Secundário fora da janela de manutenção** ○ **Blackout**

Resultado
Você pode revisar os conflitos e os ICs afetados na lista Conflitos Detectados e reprogramar a mudança para resolver os conflitos.

Cancelar detecção de conflitos manualmente

Cancele todos os trabalhos de detecção de conflito que estão ativamente em execução para uma solicitação de mudança se quiser fazer modificações nos cronogramas. Depois de modificar os cronogramas, você pode executar novamente a ação de verificação de conflitos para identificar possíveis conflitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja cancelar a verificação de conflitos.
3. Clique na guia **Conflitos.**
4. Clique em **Verificar Conflitos**.
   A janela pop-up Verificando o status do andamento dos conflitos é exibida.
5. Para cancelar a detecção de conflitos, clique em **Cancelar**.
   O trabalho de detecção de conflitos ativo é cancelado e todos os conflitos exibidos na seção Conflitos são limpos. O campo **Status do conflito** exibe um status **Não executado**.

Nota:
Se você definir a detecção de conflitos para ser executada automaticamente ou de forma programada, as execuções futuras da detecção de conflitos no mesmo registro de solicitação de mudança não serão canceladas.

Pontuação de sucesso na mudança

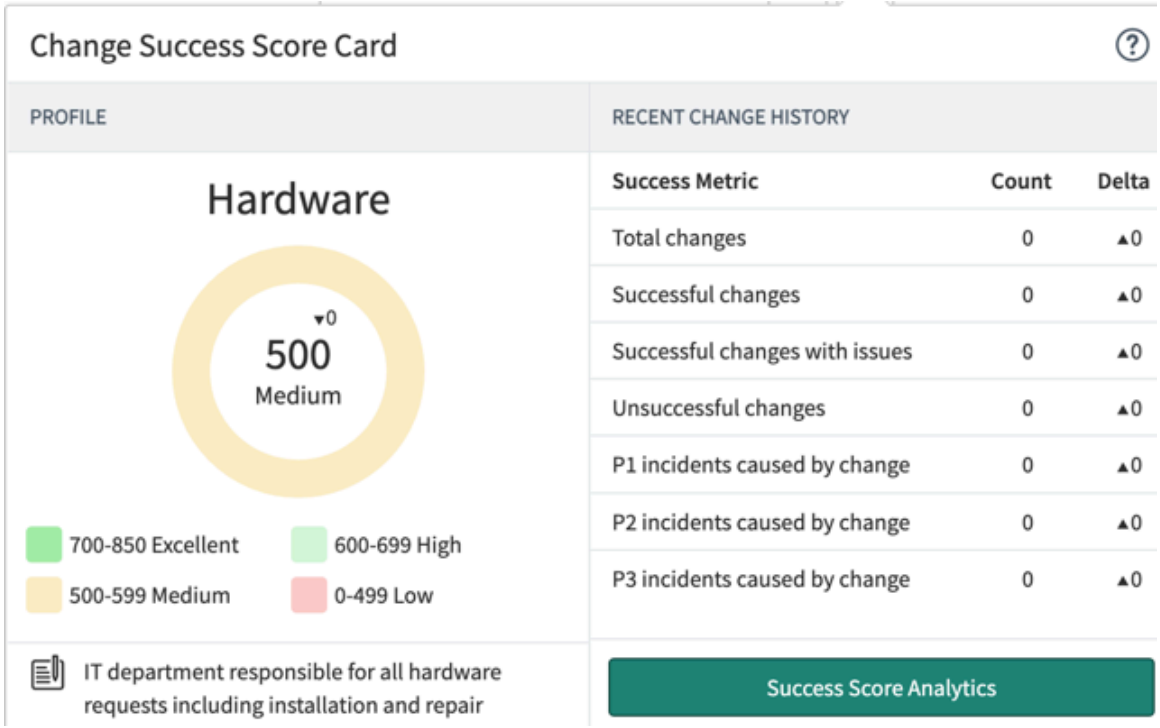
Use os dados históricos da equipe para obter informações sobre o desempenho da equipe. O valor de pontuação ajuda você a determinar a probabilidade da equipe de concluir a solicitação de mudança sem problemas.

Nota:
O recurso Pontuação de sucesso na mudança é instalado depois que você ativa o plug-in Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança que está disponível somente com a assinatura do ITSM Professional. Entre em contato com seu gerente de conta para mais informações.

A Pontuação de sucesso na mudança pode ajudar a avaliar o sucesso de uma equipe ao lidar com solicitações de mudança anteriores.

Tradução automática

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



Quando o plug-in Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança é ativado, um trabalho *`Change success score metrics (Daily)`* do PA (Performance Analytics) é adicionado. O trabalho do PA é um trabalho diário que coleta o primeiro conjunto de pontuações de sucesso na mudança até a próxima hora de execução do trabalho, que é 2h UTC. Após a execução do primeiro trabalho, um cartão de **Pontuação de sucesso na mudança**e um ícone de aparecem ao lado do campo **Grupo de atribuição** no formulário de solicitação de mudança. Ao clicar nesse ícone, você pode exibir os detalhes do cartão de pontuação do grupo de atribuição.

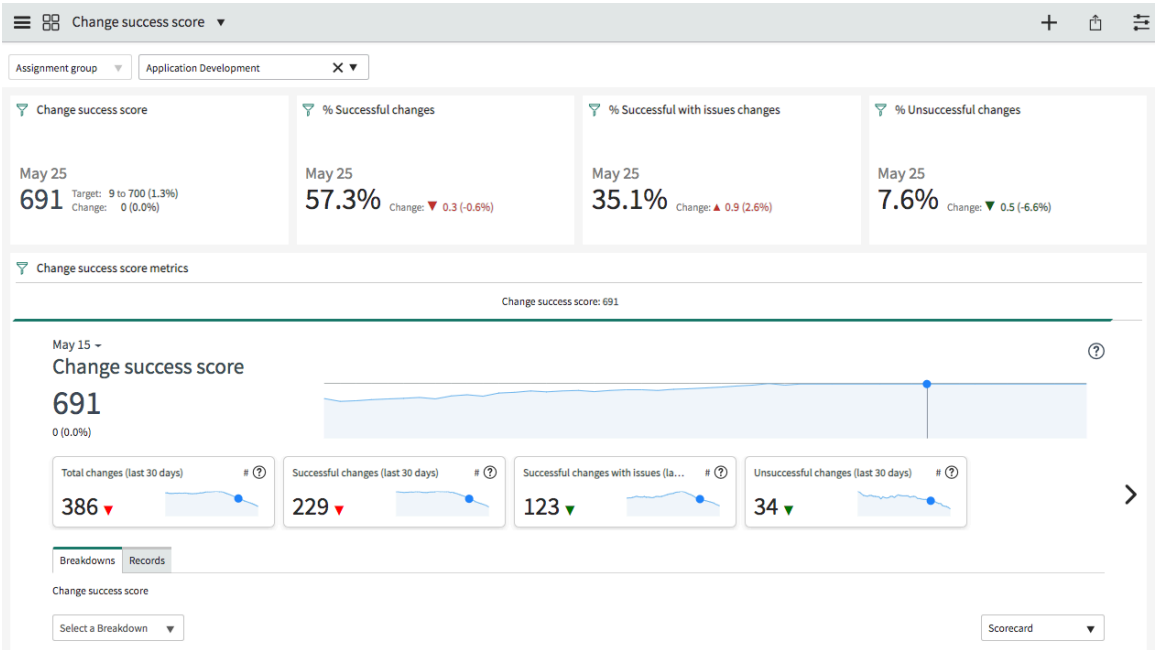
Painel de pontuação de sucesso na mudança

Use os dados desse painel para ver as tendências na eficiência de resolução de uma equipe ao longo do tempo com base nos mesmos parâmetros usados para calcular a pontuação geral. Para exibir as tendências de todos os grupos de atribuição, limpe o elemento selecionado.

Navegar até **Alterar** > **Análise de mudança** para acessar os painéis **Pontuação de sucesso na mudança**, **Sucesso do tipo de mudança**e **Sucesso do modelo de mudança**.

Tradução automática

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



Para mais informações sobre os indicadores, consulte Indicadores de sucesso.

Painel de sucesso do tipo de mudança

Esse painel exibe as tendências na eficiência de resolução dos tipos de mudança. Para exibir as tendências de todos os tipos de mudança, desmarque o tipo selecionado.

Painel de sucesso do modelo de mudança

Esse painel exibe as tendências na eficiência da resolução do modelo de mudança ao longo do tempo com base nos mesmos parâmetros usados para calcular a pontuação geral. Para exibir as tendências de todo o modelo de mudança, desmarque o modelo selecionado.

Indicadores de sucesso

A pontuação de sucesso na mudança contém Performance Analytics indicadores para coleta de dados. Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo.

A seguir estão os indicadores de Pontuação de sucesso na mudança usados para coletar dados diariamente para as mudanças concluídas no dia anterior.

Total de mudanças

O número total de solicitações de mudança tratadas durante o tempo.

Mudanças bem-sucedidas

O número de solicitações de mudança resolvidas com sucesso.

Mudanças malsucedidas

O número de solicitações de mudança que não foram resolvidas.

Mudanças bem-sucedidas com problemas

O número de solicitações de mudança que foram resolvidas, mas tinham outros defeitos que não foram resolvidos.

Incidentes de P1 causados pela mudança

Tradução automática

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

O número total de incidentes P1 que foram relatados como causados por uma das mudanças concluídas pela equipe.

Incidentes de P2 causados pela mudança

O número total de incidentes P1 que foram relatados como causados por uma das mudanças concluídas pela equipe.

Incidentes de P3 causados pela mudança

O número total de incidentes P3 que foram relatados como causados por uma das mudanças concluídas pela equipe.

Para mais informações sobre os indicadores de PA, consulte Indicadores da Análise de desempenho .

Cálculo da pontuação de sucesso

Para calcular a pontuação de sucesso, indicadores de fórmula são fornecidos. Esses indicadores aplicam a operação de multiplicação aos dados coletados pelos indicadores automatizados para chegar à pontuação final.

Você pode exibir os indicadores da fórmula de Pontuação de sucesso na mudança no Performance Analytics grupo de indicadores *`Change success score - multipliers`*.

Revise a tabela a seguir para entender os multiplicadores padrão usados no cálculo da pontuação de sucesso.

Multiplicadores padrão

Indicador Automatizado	Multiplicador aplicado pelo indicador de fórmula
Mudanças bem-sucedidas	3
Mudanças bem-sucedidas com problemas	-2
Mudanças malsucedidas	-5
Incidente de P1 causados pela mudança	-10
Incidente de P2 causados pela mudança	-5
Incidente de P3 causados pela mudança	-2

Modificar cálculo de pontuação

Modifique os valores do multiplicador nos indicadores da fórmula para calcular a pontuação de sucesso final.

Antes de Iniciar

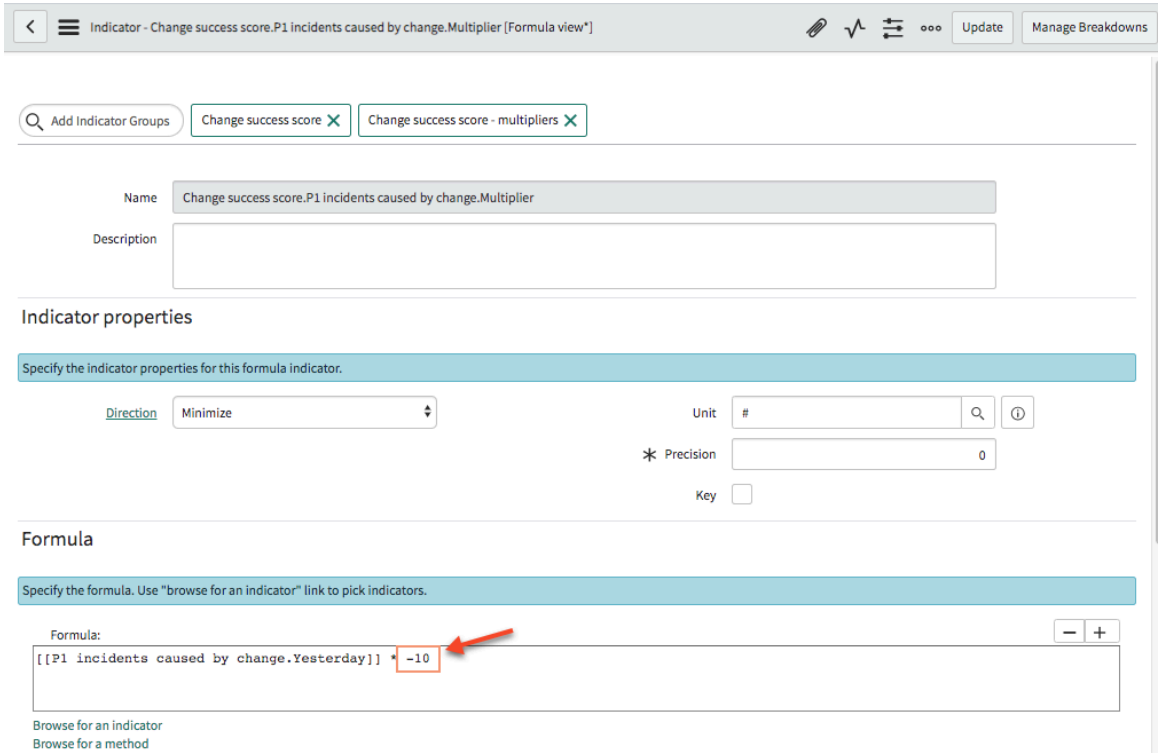
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Grupos Indicadores** > **Pontuação de sucesso na mudança - multiplicadores**.
2. Abra o indicador que você quer modificar.
3. Na fórmula, altere o valor do multiplicador.

Tradução automática

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



4. Clique em **Atualizar**.

Classificação da pontuação de sucesso

Com base na classificação da pontuação de sucesso na mudança, uma cor e um texto são associados que são exibidos como parte do cartão de Pontuação de Sucesso na Mudança. Por padrão, quatro classificações de pontuação de sucesso estão disponíveis com um intervalo de pontuação específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

As seguintes classificações padrão disponíveis.

- Baixo
- Média
- Alto
- Excelente

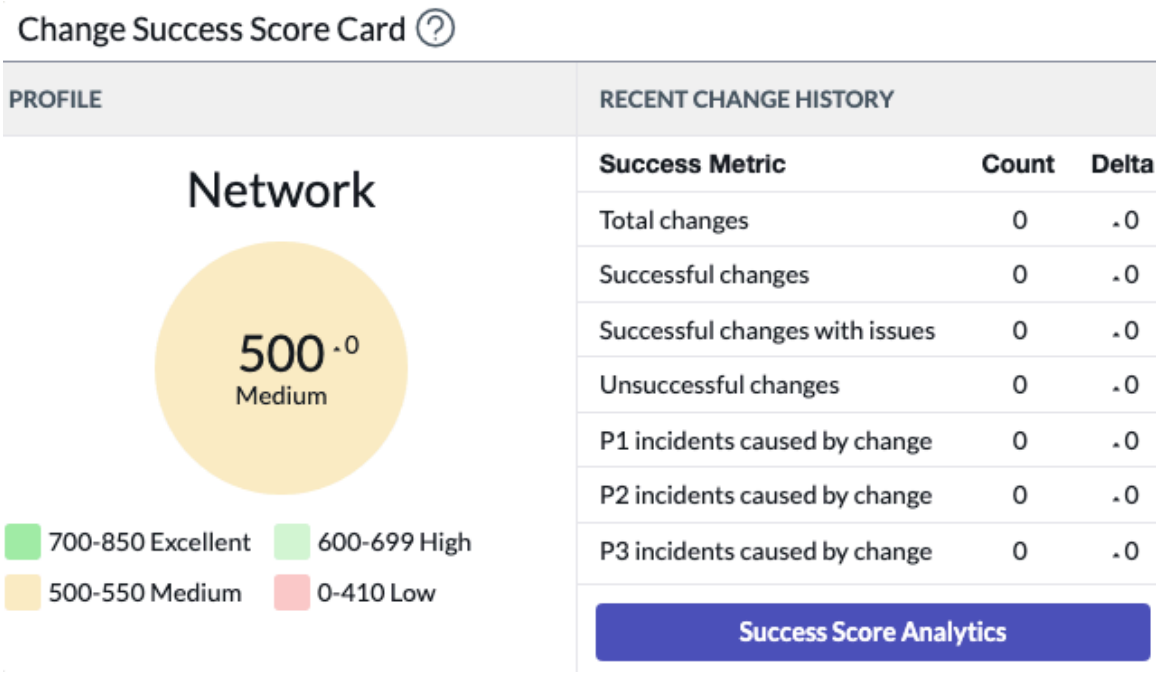
Cada classificação está associada a um intervalo e cor padrão.

A tabela Classificações de Pontuação de sucesso na mudança é usada para manter os registros do texto e uma cor associada ao intervalo de pontuação de sucesso.

Você pode optar por modificar o intervalo de pontuação, cor, apresentar ou modificar novos valores de classificação. Os valores definidos aqui podem ser exibidos no **cartão de Pontuação de Sucesso na mudança** no formulário de Solicitação de mudança.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Classificações de Pontuação de sucesso na mudança**.
2. Execute a ação determinada com base em seus requisitos.
3. Clique em **Atualizar**.

Inteligência preditiva para Gestão de mudanças

A funcionalidade Inteligência preditiva para Gestão de mudanças usa algoritmos de aprendizado de máquina para sugerir modelos padrão, identificar incidentes semelhantes e aprimorar a avaliação de risco da mudança.

A Inteligência preditiva para Gestão de mudanças oferece os seguintes benefícios:

- Cálculo de risco de mudança aprimorado usando algoritmos de aprendizado de máquina para avaliar o risco de mudança.
- Usa o recurso de cluster da Inteligência preditiva para identificar e sugerir modelos de mudança padrão para criar uma mudança.

Definições de solução de Inteligência preditiva para Gestão de mudanças

As definições das soluções de recursos da Inteligência preditiva para Gestão de mudanças estão disponíveis depois de ativar os seguintes plug-ins:

- Plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de risco (com.snc.change_management.ml.risk)
- Plug-in Gestão de mudanças - Inteligência de modelo de mudança padrão (com.snc.change_management.ml.sctp)

Nota:
Os plug-ins para Predictive Intelligence para Gestão de mudanças pode ser solicitado por meio do sistema de Atendimento ao clienteNow Support.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Gestão de mudanças.

Definições de solução para Gestão de mudanças

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Risco da mudança proposta	Semelhança e categorização	Fornece informações sobre o risco potencial da atividade de mudança e facilita decisões de aprovação inteligentes. A mensagem informativa coloca todas as informações relacionadas ao risco para comparar facilmente o valor retornado. Essa previsão ajuda a reduzir o tempo e o atrito de aprovação. Por exemplo, quando o risco = baixo, você pode usar políticas de aprovação de mudança para aprovar automaticamente esta atividade de baixo risco.
Candidatos a mudança padrão	Clustering	Analisa e sugere oportunidades para modelos de proposta de mudança padrão que podem ser usados para criar uma mudança automaticamente. Esta solução usa similaridade e tipo de solução de cluster para identificar os campos comuns nos registros e torná-los um modelo.

Configuração de solução inteligente

Os administradores podem configurar as soluções inteligentes Gestão de mudanças propriedades para usar as capacidades de inteligência preditiva (PI) .

Ao configurar essas propriedades, você habilita o aplicativo Gestão de mudanças para:

- Preveja o risco da mudança proposta.
- Use semelhança e cluster para identificar e sugerir possíveis modelos de mudança padrão.

Navegar até **Alterar** > **Configuração de solução inteligente** para exibir e editar as propriedades.

Propriedades de inteligência de risco

Propriedades de Inteligência de Risco

Propriedade	Descrição
Tipo de solução [chg_ml_prop_risk.model_type]	O tipo de soluções de PI usadas para previsão de risco.

Tradução automática

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

Propriedades de Inteligência de Risco

Propriedade	Descrição
	• Semelhança: usa a solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes. Este tipo de solução usa o seguinte método de cálculo de risco: ○ Usar contagem de registros: é usado o risco do grupo com a maior contagem. ○ Use a confiança dos registros: é usado o risco do grupo que tem o maior número total de confiança. Se o risco tiver a mesma contagem ou confiança, o risco maior será considerado. • Classificação: usa algoritmos de aprendizado de máquina para definir valores de campos durante a criação do registro, como definir a categoria de risco com base em dados anteriores.
Uso de valor previsto [chg_ml_prop_risk.usage]	Determina como o valor preditivo deve ser usado. • Exibir valor de risco • Definir valor de risco
Solução habilitada [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Identifica se a solução está habilitada ou não.
Limite [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	O valor mínimo de confiança dos resultados retornados.

Propriedades da proposta de mudança padrão

Propriedades da proposta de mudança padrão

Propriedade	Descrição
Nível mínimo de qualidade [chg_ml_prop_sctp.quality]	Qualidade mínima do cluster a ser usada para candidato à mudança padrão

Treine a solução de inteligência de risco

Crie categorização de risco ou definições de solução de semelhança para usar a inteligência preditiva que ajuda a acessar o risco de mudança.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Gestão de mudanças - Avaliação de risco (com.snc.change_management.ml.risk) esteja ativado.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Configuração de solução inteligente** > **Inteligência de Risco**.
2. Selecione o **tipo de solução**.
   - Se o **tipo de solução** for Semelhança, você poderá ver o padrão, a solução **Alterar definição de semelhança de risco.**
   - Se o **tipo de solução** for Semelhança, você poderá ver o padrão, a solução **Alterar risco**.
3. Personalize a solução padrão.
   Para obter mais informações, consulte Como criar e treinar uma solução de semelhança e Como criar e treinar uma solução de classificação.
4. Clique em **Atualizar**.

Treinar a solução de cluster para proposta de mudança padrão

Treine a definição de solução de proposta de mudança padrão para usar recursos de cluster para identificar e sugerir modelos de mudança padrão para criar uma mudança.

Antes de Iniciar

Verifique se o Gestão de mudanças - Inteligência de modelo de mudança padrão (com.snc.change_management.ml.sctp) está ativado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Configuração de solução inteligente** > **Proposta de Mudança padrão**.
2. Personalize a definição de solução padrão para treinar a solução.
   Por padrão, os **Candidatos ao modelo de mudança padrão** é a definição de solução fornecida. Para obter mais informações sobre como criar e treinar as soluções, consulte Como criar e treinar uma solução de cluster.
3. Clique em **Atualizar**.

Aplicando diretrizes de CDSM a Gestão de mudanças

Gestão de mudanças permite que você controle todos os aspectos do processo de mudança de TI, desde a criação até a aprovação. Quando você tem informações precisas, pode minimizar os riscos para o seu negócio e evitar conflitos com a programação. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Gestão de mudanças funcionam com a estrutura principal do CSDM.

Gestão de mudanças

Gestão de mudanças inclui os seguintes recursos:

- Gerencie mudanças mais rapidamente usando o Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM) para programar, planejar e gerenciar reuniões do CCM a partir de uma interface.
- O painel de análise da backlog do Gestão de mudanças oferece maior visibilidade de qualquer mudança.

Tradução automática

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

- Os Mapeamentos de serviços permitem que você veja os impactos da mudança rapidamente.
- As políticas de aprovação de mudança aumentam a velocidade do DevOps e removem o atrito de TI.

Para mais detalhes sobre como implementar a estrutura CSDM, consulte Implementing the CSDM framework in stages .

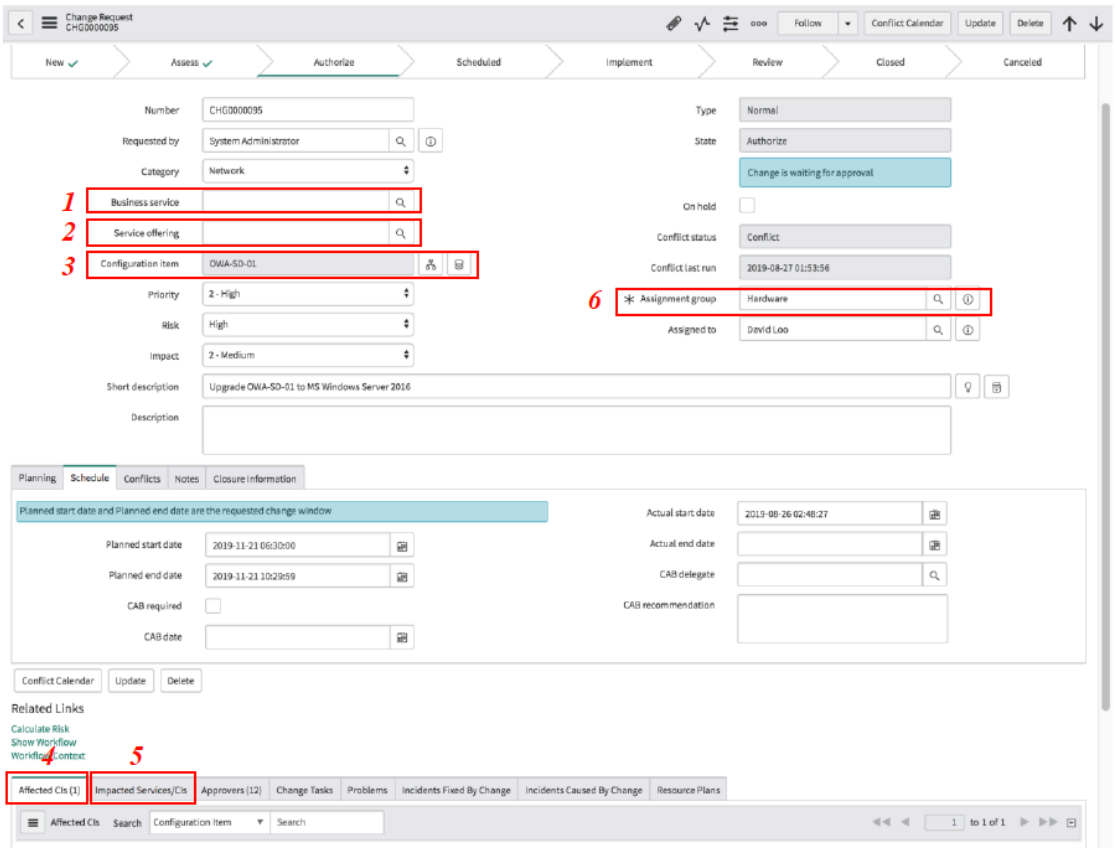
Formulário de solicitação de mudança

O formulário de Solicitação de mudança faz referência aos seguintes atributos e listas relacionadas.

1 Serviço (Serviço de negócio)	Refere-se à [tabela cmdb_ci_service_business]. **Nota:** Versões anteriores da rotularam este atributo como **Serviço de negócio**.
2 Oferta de serviço	Faz referência à tabela [service_offering] em que a oferta tem um serviço primário.
3 Itens de configuração	Faz referência à tabela [cmdb_ci].
4 ICs afetados/causais	Tabela de lista relacionada [task_ci].
5 Serviços afetados	Tabela de lista relacionada [task_cmdb_ci_service].
6 Grupo de atribuição	Faz referência ao atributo Grupo. **Nota:** Você pode preencher o atributo Grupo usando o grupo de Atribuição para o IC relevante.

Tradução automática

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



Para mais informações

Para obter detalhes adicionais sobre Gestão de mudanças, consulte Gestão de mudanças.

Assista ao vídeo: Como a Gestão de mudanças aproveita o CSDM

Tabelas do Gestão de mudanças e do CSDM

Gestão de mudanças gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Gestão de mudanças.

CSDMTabelas do gerenciadas pelo Gestão de mudanças

Tabelas de Itens de configuração (ICs) [cmdb_ci_*]

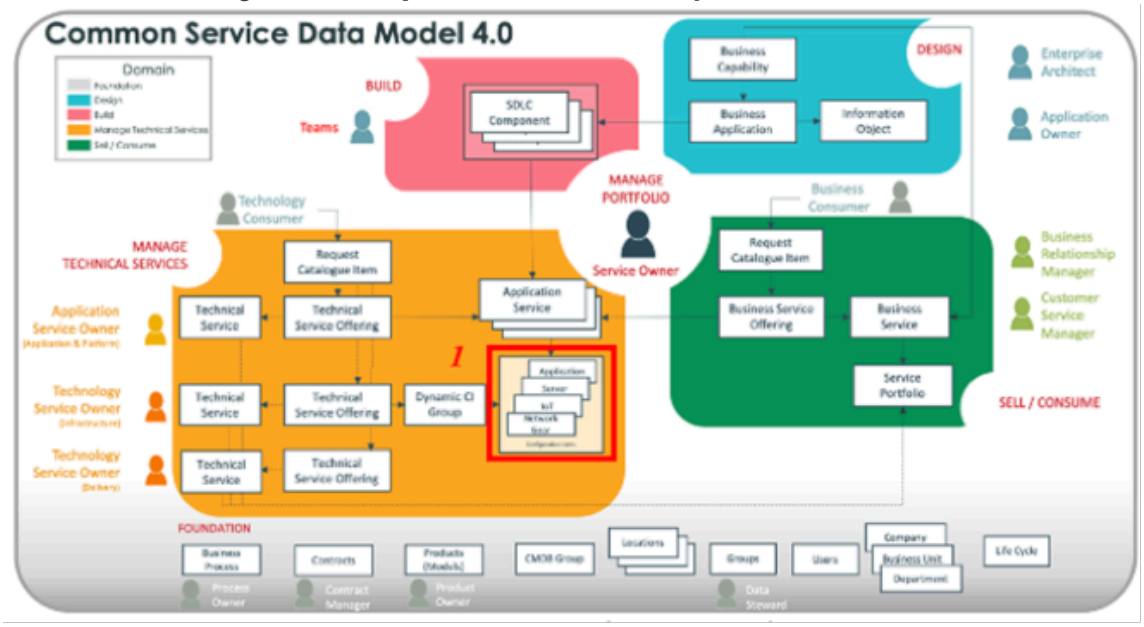
- Tabela da aplicação [cmdb_ci_appl]
- Tabela do servidor [cmdb_ci_server]
- Tabela de máquinas virtuais [cmdb_ci_vm_instance]
- Tabela de balanceador de carga [cmdb_ci_lb]
- Tabela de mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]

A figura a seguir destaca as tabelas do CSDM gerenciadas pelo Gestão de mudanças.

Tradução automática

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

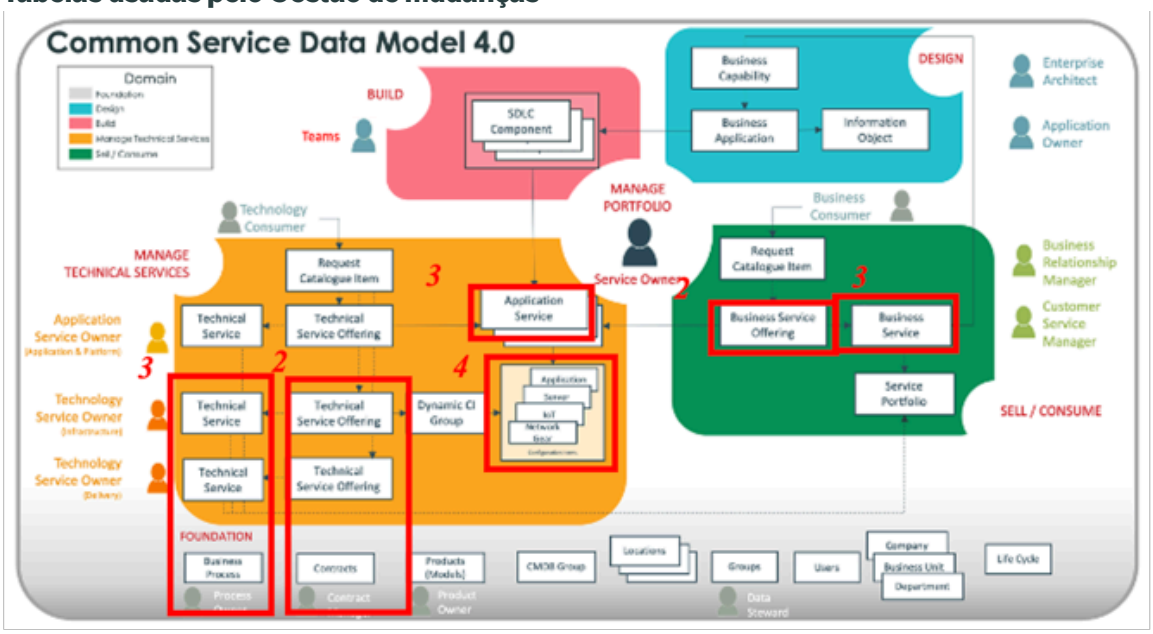
Tabelas do CSDM gerenciadas pelo Gestão de mudanças



CSDMTabelas do usadas pelo Gestão de mudanças

1. Tabela Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_discovered] ou qualquer IC de infraestrutura.
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
3. Tabela Serviço de negócios [cmdb_ci_service_business] e Serviço de gestão de tecnologia [cmdb_ci_service_technical] (anteriormente Serviço técnico): usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócio, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de serviços.
4. Tabela Oferta de serviço [service_offering]: usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócio, ofertas de gestão de tecnologia (anteriormente ofertas de serviço técnico) e serviços de aplicações como tipos de ofertas de serviço.

Tabelas usadas pelo Gestão de mudanças



Tradução automática

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

Produtos que agregam valor ao Gestão de mudanças

Ao usar o Gestão de mudanças com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Gestão de mudanças. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Descoberta

Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.

Mapeamento de serviços

Mapeamento de serviços fornece detalhes sobre o serviço de instância de aplicação na tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered], relacionando ICs de infraestrutura e aplicação [cmdb_ci_appl].

Produtos que se beneficiam do Gestão de mudanças

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e tecnologias que os sustentam.

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Incidentes causados por, impactados por ou corrigidos por Gestão de mudanças.

Gestão de ativos

Atualiza os ativos.

Information Technology Operations Management

Atualiza os ICs usando um processo controlado.

DevOps

Fornece governança do Gestão de mudanças para cadeias de ferramentas de pipeline.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como a Gestão de mudanças aproveita o CSDM

Caso de uso do Gestão de mudanças

Para o ITSM, especificamente incidente e mudança, identificar a localização de dados críticos pode ajudar a reduzir o tempo médio para resolver incidentes e eliminar indisponibilidades causadas por mudança.

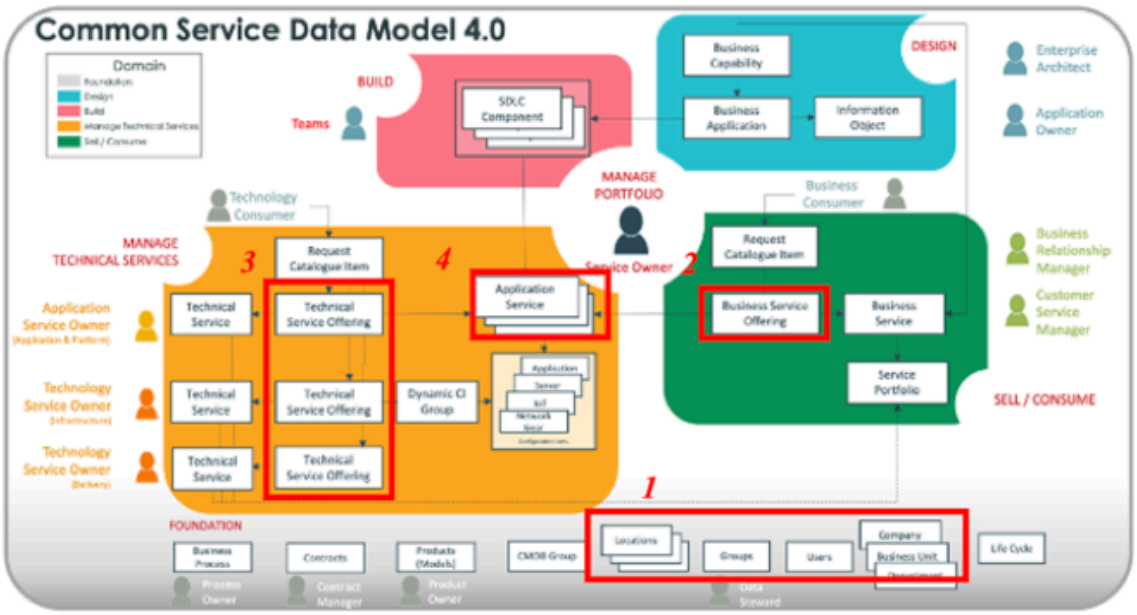
Principais recursos do caso de uso do Gestão de mudanças

A aplicação da estrutura de CSDM agrega valor a Gestão de mudanças das seguintes maneiras:

- Permite aos usuários compreender o impacto de uma mudança em serviços e ofertas de serviço.
- As mudanças são roteadas dinamicamente.
- O Gestão de mudanças identifica e notifica todos os serviços afetados para dar suporte à decisão de aprovação.

Tradução automática

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



1. Assinatura: listas relacionadas sobre ofertas de serviço que identificam quem tem acesso à oferta e, portanto, pode ser afetado por uma indisponibilidade. Um incidente ou mudança pode identificar o impacto usando as tabelas inscritas. As listas relacionadas são as seguintes:
   - Assinaturas de serviço por empresa [service_subscribe_company]
   - Assinaturas de serviço por departamento [service_subscribe_department]
   - Assinaturas de serviço por grupo [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Assinaturas de serviço por localização [service_subscribe_location]
   - Assinaturas de serviço por usuário [service_subscribe_sys_user]
2. A oferta de serviço de negócios pode ser usada para fornecer o aprovador de negócios com base em approval_group e business_criticality. Um serviço de negócios pode ter várias ofertas, cada uma com uma criticidade diferente.
3. A oferta de serviço técnico pode ser usada para fornecer o aprovador técnico approval_group e o grupo de atribuição técnica no atributo assignment_group. Pode ser usado por mudança para roteamento de mudança e tarefas de mudança. Pode ser sincronizado nos ICs que as ofertas gerenciam, reduzindo assim a sobrecarga manual de manter dados manuais em milhares/milhões de ICs.
4. O serviço de aplicativos pode ser usado para fornecer ambientes de produção e não produção (DEV, CQ, UAT etc.). Os ambientes de não produção podem ser filtrados, se desejado. Os mapas de atributo **used_for** legados para o atributo de **ambiente**. Você deve usar o atributo de **ambiente**.

Nota:
Algumas ofertas de serviço também podem identificar o **ambiente** da oferta.

Resultados do caso de uso do Gestão de mudanças

A estrutura do CSDM fornece contexto para as mudanças. O contexto inclui os ICs envolvidos na mudança e os serviços afetados.

Use o formulário de Solicitação de mudança para ver o impacto da mudança. Conclua os seguintes passos:

Tradução automática

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

1. Preencha o atributo do item de configuração [configuration_item] com o IC de destino para a atividade de mudança. Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento de mudança. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como "Grupo de atribuição" ou "Grupo de aprovação", e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.
2. Preencha a lista relacionada de serviços afetados [task_cmdb_ci_service] com os serviços que estão relacionados ao IC preenchido. Estes podem incluir serviços e ofertas de serviços.
3. (Opcional) Use os atributos de serviço e oferta de serviço para identificar os serviços do provedor responsáveis pelo gerenciamento dos ICs selecionados.
4. (Opcional) Use a lista relacionada de ICs afetados [task_ci] para identificar os ICs que podem ter causado a mudança. Esses ICs são adicionais aos ICs preenchidos anteriormente. A tabela [task_ci] pode ser preenchida de forma dinâmica ou manual.

Nota:
O preenchimento dinâmico não faz parte de sistema base. Para usar o preenchimento dinâmico, você precisa configurar o formulário de Solicitação de mudança.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como a Gestão de mudanças aproveita o CSDM

Considerações sobre Gestão de mudanças

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Aplicações de negócios não referenciadas no caso de uso do Gestão de mudanças: aplicações de negócios são objetos de portfólio que você pode usar para projetar e planejar uma Arquitetura empresarial. Os objetos do portfólio de aplicações de negócios não contêm detalhes de versão, ambiente e localização para implantações usando um ou mais aplicações.
- Processo de aprovação de mudança: depende de como você implementa o Gestão de mudanças. Depois de preencher os ICs no formulário de mudança, se houver um relacionamento entre o IC e os serviços e ofertas de serviço afetados, o grupo de aprovação aprovará a mudança.
- Atributos de IC usados para mudanças de roteamento: se você estiver iniciando a mudança ou a tarefa de mudança, use o IC de atributo de grupo de atribuição. Se você estiver usando as equipes de execução de compilação, poderá usar o IC de atributo do grupo de suporte para as atribuições da equipe.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como a Gestão de mudanças aproveita o CSDM

Como usar Gestão de mudanças

Trabalhe em uma solicitação de mudança sem interrupções e crie as políticas de aprovação conforme necessário para atender às necessidades da sua organização.

Criar uma solicitação de mudança

Crie uma solicitação de mudança para implementar um processo controlado para modificar ICs (Configuration Items, itens de configuração) aprovados e compatíveis.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, admin, ou sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de mudança registra as informações detalhadas sobre a mudança, como o motivo da mudança, a prioridade, o risco, o tipo de mudança e a categoria da mudança.

Se você usar a detecção de conflitos, as datas de início e término planejadas e o item de configuração (IC) serão necessários.

Procedimento
1. Crie a solicitação de mudança com uma dessas opções.

Opção	Descrição
Do módulo de Mudança	Você pode criar todos os três tipos de mudança no módulo **Mudança.** **a.** Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Criar novo**. **b.** Selecione mudanças **Normal**, **Emergência**ou **Padrão.** Se você for um cliente de upgrade e quiser usar modelos de mudança, deverá habilitar as propriedades do modelo de mudança. Para obter informações sobre modelos de mudança e suas propriedades, consulte Modelos de mudança. Ao habilitar as propriedades do modelo de mudança, você verá as seguintes guias ao navegar para **Tudo** > **Alterar** > **Criar novo**. ○ **Modelos**: mostra todos os modelos disponíveis para seleção. ○ **Pré-aprovado**: lista de modelos pré-aprovados para seleção. ○ **Fixado**: modelos que você fixou nas guias **Modelos** e **Pré-aprovados.** ○ **Todos**: todos os modelos estão disponíveis para seleção.
De um incidente ou problema	Como um usuário com a função sn_change_write, você pode criar uma mudança padrão, normal ou de emergência a partir de um incidente ou problema. **a.** Abra o incidente ou problema. **b.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Criar Mudança Normal**, **Criar Mudança Padrão**ou **Criar Mudança de Emergência**.
De um registro de mudança existente	Se o administrador habilitou a opção de cópia da solicitação de mudança, você pode criar uma nova mudança copiando um registro de mudança existente. **a.** Abra o registro de mudança que você deseja copiar. **b.** Clique em **Copiar mudança**. **Nota:** Se o fluxo de trabalho de tarefa de criação definir o campo **create_from** na tabela [change_task] como **fluxo de trabalho**, as tarefas criadas manualmente a partir do registro de mudança existente serão copiadas.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de solicitação de mudança

Campo	Definição
Número	Número de solicitação de mudança
Solicitado por	Usuário que solicitou a mudança. Este campo está disponível na exibição de lista de **Solicitações de Mudança**, para que você possa ver quem solicitou uma mudança específica.
Categoria	Categoria da mudança, por exemplo, **Hardware**, **Rede**, **Software**.
Serviço	Serviço de negócio que você deseja disponibilizar para a solicitação de mudança. **Nota:** Se você selecionar um serviço de negócio como o item de configuração e esse serviço de negócio também estiver listado como o item de configuração em qualquer outra tarefa ativa, o ícone de tarefas ativas ( ) será exibido. Clique neste ícone para exibir a lista de todas as outras tarefas ativas que estão afetando o serviço de negócio. Você pode exibir o mapa de BSM (exibição de dependência) do serviço de negócio selecionado clicando no ícone de dependência ( ).
Ofertas de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Você pode optar por receber diferentes níveis de desempenho e recursos para um determinado serviço por meio de ofertas de serviço. Você deve selecionar um serviço para filtrar as ofertas de serviço disponíveis.
Item de configuração	Selecione **Adicionar** para adicionar um IC à mudança. Você pode adicionar um IC para uma mudança somente no estado **Novo**. IC ao qual a mudança se aplica. As solicitações de mudança podem ser associadas a qualquer tipo de IC, incluindo ofertas de serviço, fornecendo acesso detalhado ao ANS e requisitos de disponibilidade. Ao selecionar um grupo de ICs dinâmicos, todos os itens de configuração relacionados ao grupo dinâmico selecionado serão preenchidos na lista relacionada de ICs afetados. Na lista relacionada de ICs afetados, você também pode adicionar e excluir manualmente os grupos de ICs dinâmicos. Quando você adiciona um grupo de ICs dinâmicos, todos os ICs relacionados são adicionados e, quando você remove um grupo de ICs dinâmicos, os ICs relacionados são removidos. Depois de selecionar um IC, você pode clicar no ícone do painel de saúde para ver os detalhes de saúde IC. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada e os ICs com classe principal são selecionados. O filtro Classe principal é aplicável aos novos clientes que estão iniciando o lançamento Paris. Consulte Atualização das propriedades de serviços afetados.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Prioridade	Prioridade é baseada em impacto e urgência e identifica a rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa.
Risco	Nível de risco da mudança. O valor de Risco é **- Nenhum -** até que você o defina como **Alto**, **Moderado**ou **Baixo**. Você também pode usar o Cálculo de Risco e a Avaliação de Risco para direcionar o valor de risco da mudança.
Impacto em	Impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Modelo	Modelo de mudança que está sendo usado para a solicitação de mudança. Para obter informações sobre modelos de mudança, consulte Modelos de mudança.
Tipo	O tipo de solicitação de mudança. O campo exibirá **Modelo** se o modelo de Mudança não tiver sido configurado com um Tipo definido. Este campo é somente leitura. Para obter informações sobre como criar modelos de mudança, consulte Modelo de mudança.
Estado	Estado da solicitação de mudança. O estado padrão é Novo.
Status do conflito	Status que indica se há um conflito para esta mudança ou o conflito não foi executado.
Última execução do conflito	Data e hora em que o conflito foi executado pela última vez.
Grupo de atribuição	Grupo que trabalhará na solicitação de mudança. A regra de negócios *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* preenche o campo **Grupo de atribuição** disponível para o IC ou para a oferta de serviço consecutivamente. **Nota:** A regra de negócios é acionada quando um problema é criado ou atualizado e quando os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** estão em branco. Se deseja substituir o valor padrão, você precisa criar novas propriedades e fornecer o campo no valor da propriedade que deve ser usado para preencher o campo **Grupo de atribuição**. Crie as propriedades na seguinte ordem de preferência: ○ *`com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name`*: identifica qual campo de IC preenche o campo **Grupo de atribuição**. ○ *`com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n`* identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**.
Atribuído a	Usuário ao qual a mudança foi atribuída. Se uma regra de atribuição se aplicar, a mudança será atribuída automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Descrição resumida	Resumo da mudança.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.

3. Para planejar a mudança, clique na guia **Planejamento** e insira as informações.
   Essas informações são críticas para os aprovadores de mudanças.
4. Clique na guia **Programar.**.

   a. Insira o máximo de informações sobre as datas programadas.
   Alguns dos campos estão disponíveis para mudanças normais ou de emergência somente porque as mudanças padrão são pré-aprovadas.

   Nota:
   Para mudanças normais ou de emergência, insira as datas de início e término planejadas e as datas de início e término reais manualmente. Preencha os campos de data de início e término reais durante o estado Implementar quando o designado iniciar e concluir o trabalho.

   b. Se o formulário estiver configurado para mostrar a caixa de seleção de **CCM obrigatória**, marque-a para indicar que a aprovação do CCM é necessária antes da implementação.
   O campo de **Data do CCM** na solicitação de mudança é atualizado automaticamente com a data no campo **Hora de início da reunião** do formulário de reunião do CCM.

   c. Se houver uma atividade de IC não planejada, marque a caixa de seleção **Não autorizada** para determinar se a mudança é não autorizada.

   Para obter mais informações, consulte Solicitação de mudanças não autorizadas.

   Nota:
   Esta caixa de seleção está disponível somente para solicitações de mudança de emergência.

   d. Se o formulário estiver configurado para mostrar o campo **Delegado do CCM** , selecione o usuário que participa da reunião do CCM para descrever a mudança.

   e. No campo **Recomendação do CCM**, insira anotações ou recomendações relacionadas à reunião do CCM.

5. Clique na guia **Conflitos.**
6. Para detectar conflitos de mudança, clique em **Verificar conflitos**.
7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
8. Analise as entradas nas listas relacionadas e modifique as entradas conforme apropriado.

Listas relacionadas à Solicitação de Mudança Padrão

Campo	Descrição
ICs afetados	Lista de ICs (de CMDB) afetados pela mudança. Você pode associar vários ICs afetados a uma mudança.
Serviços/ICs afetados	Lista de ICs, como serviços de negócios ou de outras classes de IC, que são afetados pelo IC afetado na mudança. Você pode associar vários ICs afetados a uma mudança.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ofertas de serviço	Lista de ofertas de serviço afetadas pela mudança. Você pode associar várias ofertas de serviço a uma mudança. Esta lista relacionada está disponível somente quando uma oferta de serviço é selecionada. Se houver ofertas de serviço associadas aos serviços afetados, atualize a lista relacionada de serviços/ICs afetados para exibir as ofertas. **Nota:** Se você personalizou a exibição padrão do formulário ou da lista relacionada antes da versão Paris, não poderá ver o campo ou a lista relacionada por padrão. Modifique o formulário para adicioná-los manualmente.
Aprovadores	Esta lista é gerada automaticamente a partir do fluxo de trabalho. Você também pode exibir o **Grupo** de aprovadores atribuídos à tarefa.
Tarefas de mudança	A lista de tarefas pode ser criada a partir de um fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho padrão gera tarefas no estado **Implementação**. Você também pode criar uma nova tarefa de mudança. A **data de início planejada** e a **data de término planejada** no tipo de tarefa **Implementação** devem estar entre as datas de início e término planejadas especificadas na solicitação de mudança.
Problemas	Se a mudança foi gerada a partir de um problema, essa lista será gerada automaticamente.
Incidentes Corrigidos por Mudança	Lista de incidentes que exigem mudança para resolução.
Incidentes Causados pela Mudança	Lista de incidentes causados pela implementação da mudança.
Itens da agenda do CCM	Lista de itens da agenda e detalhes dos respectivos itens. Por exemplo, a hora de início e de término da reunião, a hora alocada para a reunião, o estado da reunião e a decisão tomada para esse item da agenda. **Nota:** A lista relacionada de Itens da Agenda do CCM não é mostrada no formulário quando a lista está vazia. Este recurso está disponível somente para instâncias Jakarta.

Tradução automática

9. Quando a solicitação de mudança estiver pronta para passar para o próximo estado, clique em **Solicitar Aprovação**.
   O estado é movido para frente com base no tipo de solicitação de mudança:

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

- Avaliar estado: aprovação de nível de grupo para uma solicitação de mudança normal. Registros de aprovação são gerados automaticamente com base no **grupo de atribuição**. Você pode conduzir revisões técnicas e de pares da mudança proposta.
- Autorizar estado: uma solicitação de mudança de emergência.
- Estado programado: mudanças padrão pré-aprovadas.

Nota:

Para enviar o registro de mudança por e-mail, clique no ícone de mais opções ( ) no quadro de conteúdo e selecione **E-mail**. Tanto o usuário que solicitou a mudança quanto o usuário atribuído à mudança são preenchidos automaticamente na lista de destinatários.

Para exibir o calendário, clique em **Exibir Calendário** na barra de título do formulário de Solicitação de Mudança.

O que Fazer Depois

Processar uma solicitação de mudança

Tópicos relacionados

Modelo de estado e transições

Colocar uma solicitação de mudança em espera

Calendário de conflito

Criar uma solicitação de mudança a partir de um item de configuração (IC)

Crie uma solicitação de mudança a partir de uma lista de itens de configuração (ICs) ou adicione ICs selecionados de uma lista a um registro de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária:itil, admin, ou sn_change_write

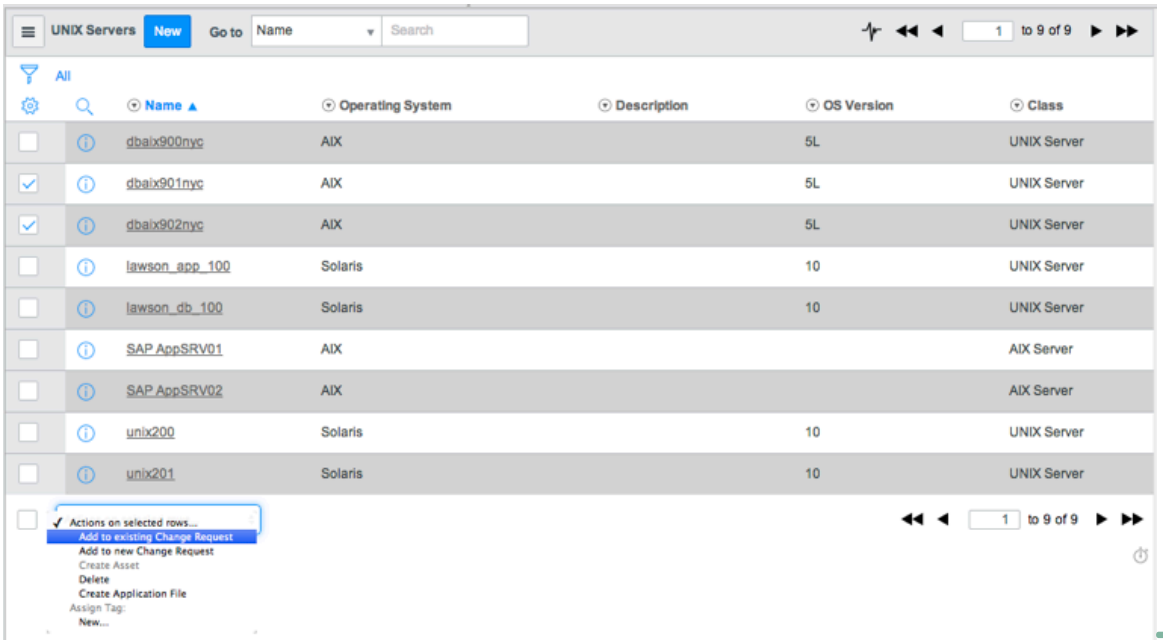
Procedimento

1. Selecione uma lista de ICs.
   Por exemplo, navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Servidores** > **Unix**.
2. Selecione um ou mais ICs na lista.
3. Selecione uma das seguintes opções da lista Ações.

Opção	Descrição
Adicionar à Solicitação de Mudança existente	Selecione esta opção para associar os ICs a uma solicitação de mudança existente.
Adicionar nova Solicitação de Mudança	Selecione esta opção para associar os ICs a uma solicitação de mudança nova.

Tradução automática

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



Nota:
ICs com uma classe de IC de **serviço de negócio** são adicionados à lista relacionada de **Serviços/ ICs afetados** na solicitação de mudança. Os ICs restantes são adicionados à lista relacionada de **ICs afetados.**

Dependendo da sua seleção, uma solicitação de mudança existente será atualizada com os ICs selecionados ou um novo registro de solicitação de mudança será criado com os ICs selecionados.

4. Continue a criar ou modificar o registro de mudança conforme necessário.

Criar uma solicitação de mudança padrão a partir do catálogo

Você pode criar uma solicitação de mudança padrão a partir dos modelos de catálogo de mudanças padrão publicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, admin, ou sn_change_write

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Mudança padrão** > **Catálogo de Mudança padrão**.
2. Selecione uma das seguintes opções, dependendo do tipo de mudança padrão que você deseja criar.

Opção	Descrição
Mudanças Padrão de Rede	Crie uma solicitação de mudança padrão para a rede.
Mudanças Padrão do Servidor	Crie uma solicitação de mudança padrão para servidores e armazenamento anexado.

3. Selecione um modelo na seção **Itens.**

Example
Por exemplo, **Adicionar comutador de rede ao gabinete do datacenter** no **Mudanças Padrão de Rede** > **Itens** seção.

Tradução automática

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

Quando você seleciona o item do catálogo, uma mudança padrão é criada. O formulário de Solicitação de Mudança é exibido com valores do modelo de mudança padrão.

4. Preencha o formulário com as informações adicionais de que você dispõe.

   Example
   Por exemplo, adicione o **item de configuração** e o **grupo de atribuição**.

5. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
6. Preencha todas as informações nas listas relacionadas que se aplicam à solicitação de mudança padrão.
7. Selecione **Atualizar**.

Copiar solicitação de mudança

Você pode copiar detalhes de uma solicitação de mudança ativa ou cancelada para uma nova solicitação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, admin, ou sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador configura quais dos itens a seguir são copiados para a nova solicitação de mudança.

- O conteúdo que é copiado.
- Os atributos ou campos e valores que são copiados. Todos os atributos não copiados são redefinidos para os valores padrão.
- As tabelas relacionadas configuradas que são copiadas.

Nota:
Você não pode copiar detalhes de mudança de uma mudança padrão.

Novas tarefas de mudança podem ser criadas quando uma mudança é copiada. Se o seu registro de mudança tiver fluxos de trabalho associados que criam tarefas de mudança, essas tarefas de mudança podem não ser copiadas porque o fluxo de trabalho as cria. Se o fluxo de trabalho de tarefa de criação definir o campo **create_from** na tabela **change_task** como **fluxo de trabalho**. O campo **created_from** tem um valor padrão **manual**.

Procedimento

1. Navegar até **Alterar** > **Aberto**.
2. Selecione a solicitação de mudança a ser copiada.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Copiar mudança** para copiar os detalhes da mudança.
   Uma visualização do novo registro de mudança aparece com valores do registro de mudança de origem.
4. Edite valores no registro de mudança recém-criado, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar** para criar um novo registro de solicitação de mudança.

O que Fazer Depois
Depois que uma solicitação de mudança existente é copiada e uma nova é criada. Em seguida, um usuário com função ITIL revisa, aprova, implementa e encerra a solicitação de mudança conforme necessário.
Além disso, você pode associar ICs à solicitação de mudança recém-criada.

Tópicos relacionados

Configurar a capacidade de copiar uma solicitação de mudança

Tradução automática

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

Criar tarefa de mudança

Você pode criar tarefas de mudança para uma solicitação de mudança. Uma tarefa de mudança é um trabalho relacionado à solicitação de mudança. Por exemplo, pode haver tarefas para planejar a mudança, implementar a mudança e testar e revisar o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, admin, ou sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefas de mudança podem ser criadas manualmente ou a partir de um fluxo de trabalho. O formulário de Solicitação de Mudança tem uma lista relacionada a **Tarefas de Mudança**, que inclui todas as tarefas de mudança de fluxo de trabalho e manuais. Nessa lista relacionada, você pode editar tarefas existentes ou criar tarefas. Tarefas de mudança de fluxo de trabalho são geradas automaticamente no tipo de tarefa de **revisão**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Selecione a solicitação de mudança para adicionar uma tarefa de mudança.
3. Na lista de **tarefas de mudança**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos, se for o caso.

Mudar formulário de tarefa

Nome	Definição
Item de configuração	O item de configuração (IC) ou serviço ao qual a tarefa de mudança se aplica.
Data de início planejada	A data em que você planeja começar a trabalhar na tarefa.
Data de término planejada	A data em que a tarefa de mudança está planejada para ser concluída. Se o tipo da tarefa for **Implementação**, os valores **Data de início planejada** e **Data de término planejada** devem estar dentro das datas planejadas de início e término especificadas na solicitação de mudança.
Tipo	O tipo de tarefa de mudança: **Planejamento**, **Implementação**, **Teste** ou **Revisão**. O fluxo de trabalho padrão gera tarefas no tipo **Revisão**.
Estado	O estado da tarefa de mudança: ○ **Pendente**: em aberto e não atribuído ○ **Aberto**: aberto e não atribuído. ○ **Em andamento**: aberto e ativamente sendo trabalhado ○ **Encerrado**: inativo e encerrado. Requer que o código de fechamento e as anotações de fechamento sejam fornecidas. ○ **Cancelado**
Em espera	A caixa de seleção **Em espera** indica se a tarefa de mudança está em espera. Forneça um motivo **Em espera** se uma tarefa de mudança for colocada em espera.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual a tarefa de mudança foi atribuída.

Tradução automática

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

Nome	Definição
Atribuído a	O usuário ao qual a tarefa de mudança foi atribuída. Se uma regra de atribuição se aplicar, a tarefa de mudança será atribuída automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Descrição resumida	Um resumo da tarefa.
Descrição	Uma descrição detalhada da mudança.

5. Para inserir anotações de trabalho para a tarefa de mudança, clique na guia **Anotações.**
6. Para inserir anotações sobre o motivo pelo qual a tarefa foi encerrada, clique na guia **Informações de Fechamento.**
7. Clique em **Enviar**.
   A tarefa de mudança é adicionada à solicitação de mudança. O usuário atribuído recebe uma notificação de que uma tarefa foi atribuída a ele.

Solicitação de mudança não autorizada

Entenda como uma atividade de mudança não autorizada em um item de configuração (IC) é capturada e gerenciada, para que você possa revisar e tomar medidas oportunas sobre essa mudança.

Como parte da integração do ServiceNow® Mapeamento de serviços ao ServiceNow® ITSM, a aplicação Gestão de mudanças recebe uma notificação de evento quando uma atividade de mudança não autorizada é detectada. Como resultado, uma solicitação de mudança não autorizada de emergência é criada para o IC relevante. Você pode revisar e aprovar ou rejeitar a mudança não autorizada do aplicativoGestão de mudanças.

Nota:
Solicitações de mudança não autorizadas são criadas somente para os ICs que fazem parte dos serviços de aplicativo. Além disso, há um algoritmo de oscilação que usa um padrão de aprendizado para minimizar falsos positivos.

Às vezes, o processo de descoberta (Discovery horizontal ou de cima para baixo) identifica uma mudança em uma propriedade de IC que pode não ser uma mudança real por definição. Essa identificação se deve a um erro de medição ou apenas a uma representação diferente do mesmo valor, como distinção entre maiúsculas e minúsculas. O padrão de aprendizado identifica os falsos positivos (mudanças de oscilação) e evita o acionamento do recálculo e das atualizações de linha do tempo, já que uma solicitação de mudança de emergência é uma ação crítica. Você deseja evitar falsos positivos e relatar somente mudanças reais.

O padrão de aprendizado identifica os falsos positivos da seguinte forma:

1. Quando uma propriedade de IC associada a um serviço muda, o novo valor (IC e par de campos) é registrado na tabela de dados do sincronizador.
2. O sistema executa um trabalho noturno e vários algoritmos nos dados coletados para identificar padrões que apontam para falsos positivos.
3. O sistema executa todos os predicados de estratégia relevantes para os campos de IC alterados com um nível de confiança maior que 90%. Esta etapa determina se todos os novos valores são falsos positivos ou não. Se todos os novos valores forem falsos positivos, a mudança será ignorada e o modelo não será atualizado.

Nota:
Se o IC estiver associado a uma solicitação de mudança ativa, esta etapa será ignorada.

Tradução automática

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

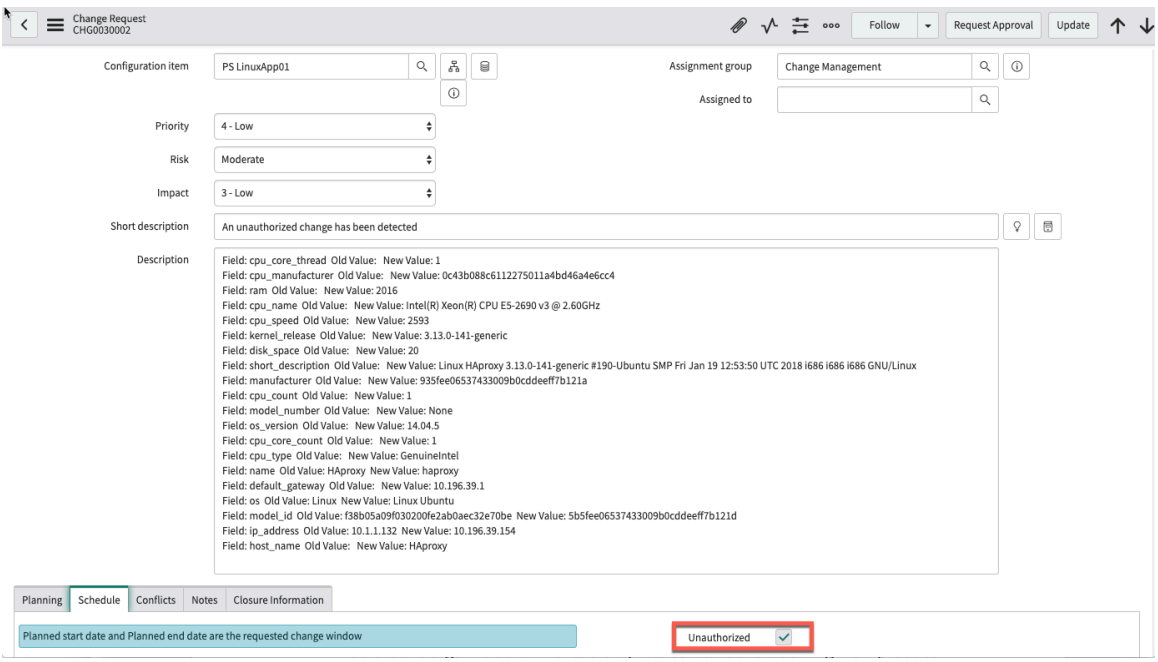
Uma solicitação de mudança não autorizada é criada quando ocorre uma atividade de mudança de IC não planejada e o sistema ativa o gatilho das seguintes verificações:

- O sistema verifica se o IC faz parte das classes de IC permitidas. Se for permitido, o sistema verificará se este IC específico foi sinalizado anteriormente. Se ele foi sinalizado e a mudança não autorizada criada anteriormente estava dentro do período para ignorar a notificação, nenhuma ação adicional será realizada. Caso contrário, serão feitas verificações adicionais para ver se este IC está associado a uma solicitação de mudança que corresponda à condição declarada nas propriedades. Caso contrário, a mudança no IC que foi detectada será sinalizada como não autorizada e um evento *ci.change.unplanned* será gerado.
- No recebimento do evento *ci.change.unplanned*, o script verifica se o campo **Habilitar processamento de evento**é**verdadeiro**. Se for **verdadeiro**, uma solicitação de mudança não autorizada será criada. Por padrão, esta propriedade é **falsa**.

O evento *ci.change.unplanned* gerado ativa automaticamente o gatilho da criação de uma solicitação de mudança do tipo Emergência.

Com a ajuda dos seguintes detalhes pré-preenchidos no formulário, você pode identificar e revisar a mudança não autorizada:

- A opção **Não autorizado** está selecionada. Esta opção indica que a mudança é uma mudança não autorizada.
- O campo **Grupo de atribuição** é preenchido com **Gestão de mudanças**.
- O campo **Item de configuração** é preenchido com o item para o qual a mudança não autorizada foi feita.
- O **campo Descrição** é preenchido com as informações dos campos alterados da solicitação de mudança.



Uma notificação por e-mail é enviada ao grupo de atribuição, Item de IC gerenciado por, Pertencente a e Atribuído aos membros para revisão e aprovação. No entanto, se houver muitas mudanças de IC e não houver solicitações de mudança em aberto criadas para incluir os ICs, o sistema criará solicitações de mudança não autorizadas nesses ICs. Quando este evento ocorre, os membros recebem vários e-mails de notificação de mudança não

Tradução automática

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

autorizada. Nesse caso, você pode optar por desabilitar essas notificações. Para obter mais informações, consulte Desabilitar notificação de mudança não autorizada.

Nota:
As notificações por e-mail são enviadas somente quando há uma mudança não planejada no IC que faz parte de um serviço de aplicação (descoberto ou serviço manual).

Depois que essa solicitação de mudança for aprovada, o estado mudará para **Revisão** e o processo normal será seguido para fechar a solicitação.

Atribuir revisão pós-implementação

Quando uma mudança é implementada sem aprovação, a revisão pós-implementação é necessária para avaliar o risco e o impacto da mudança não autorizada.

Depois que a mudança não autorizada é aprovada, uma tarefa de mudança é criada com o campo **Estado** e **Revisão**. Esta tarefa de mudança é atribuída ao grupo de Gestão de mudanças com o campo **Descrição resumida**como**Revisão Pós-implementação**. Os membros atribuídos que recebem a notificação podem revisar e fechar a tarefa de mudança.

Modificar a configuração de mudança não autorizada

Como gerente de mudanças, você pode desmarcar a caixa de seleção**Não autorizada** para converter a solicitação de mudança não autorizada em uma solicitação de mudança de emergência. Ao desmarcar a caixa de seleção, insira o motivo desta modificação no campo **Anotações de trabalho.**

Se você for um usuário ITIL, desmarque a caixa de seleção **Não autorizado** criando uma interrupção no registro da tarefa com o campo **Tipo** especificado como Indisponibilidade. Para obter mais informações, consulte Criar uma indisponibilidade de uma tarefa.

Nota:
Quando há uma mudança não autorizada sem um registro de interrupção associado, o fluxo de estado passa de **Autorizar** para **Revisar** e ignora o estado de programação ou implementação. O estado muda porque a implementação já aconteceu para esta mudança.

Desabilitar a criação de uma solicitação de mudança não autorizada

Você pode optar por desabilitar a geração de solicitações de mudança não autorizadas que você recebe em qualquer evento de mudança não autorizado. Quando um item de configuração (IC) que faz parte de um serviço de aplicativos é atualizado, o sistema identifica esse upgrade e verifica se o IC atualizado faz parte de uma solicitação de mudança em aberto.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou change_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o IC atualizado não fizer parte de uma solicitação de mudança em aberto, o sistema ativará o gatilho de uma solicitação de mudança e enviará uma notificação. O aplicativo Gestão de mudanças usa este evento para criar uma mudança não autorizada. Se houver muitas mudanças de IC e não houver solicitações de mudança em aberto criadas para incluir os ICs, o sistema criará solicitações de mudança não autorizadas nesses ICs. Quando este evento ocorre, várias solicitações de mudança não autorizadas são acionadas e notificações são enviadas para os membros do grupo. Para evitar essa situação, você pode desabilitar a propriedade `Enable event processing` antes de executar as atualizações. Para obter mais informações sobre propriedades de mudança não autorizadas adicionais, consulte Propriedades de mudança não autorizada.

Tradução automática

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

Nota:
Habilite a propriedade ao concluir suas atualizações. Se esta propriedade estiver desabilitada, as solicitações de mudança não autorizadas não serão criadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de mudança não autorizada**.
2. Desmarque a caixa de seleção de **ativar processamento de eventos.**
3. Clique em **Atualizar**.

Resultado

A criação de uma solicitação de mudança não autorizada está desabilitada e nenhuma notificação é enviada.

Propriedades de mudança não autorizada

Use a página Propriedades de Mudança Não Autorizada para habilitar ou desabilitar a funcionalidade de mudança não autorizada e para configurar os critérios para propriedades de mudança não autorizadas adicionais.

Nesta página de propriedades, você pode controlar os recursos, como:

- Habilita a criação de solicitações de mudança não autorizadas, quando o evento `ci.change.unplanned` for gerado.
- Configurar o tipo de solicitações de mudança, que são válidas e se enquadram na categoria de mudança não autorizada.
- Configurar um tempo de silêncio, pelo qual, se houver uma mudança repetida em um IC que foi sinalizado anteriormente, outra mudança não autorizada não será criada nesse período de tempo.
- Configurando a frequência de intervalo para detecção.
- Incluindo uma classe de IC para a solicitação de mudança que deve ser monitorada.

Nota:
Os ICs monitorados devem fazer parte de um serviço de aplicativo.

Navegar até **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de mudança não autorizada** para exibir e editar as propriedades.

Propriedades de mudança não autorizada

Nome	Descrição
Ativar processamento de evento	Habilite a propriedade para criar eventos de mudança não autorizados quando um evento de mudança de IC não planejado`ci.change.unplanned`for acionado. Valor padrão: falso
Notificação para ignorar período	Insira a duração de tempo até a qual você deseja desabilitar o envio de notificações ou a criação de mudanças não autorizadas para o mesmo IC. Valor padrão: 1 dia
Consulta de solicitação de mudança	Adicione as condições de consulta para definir quais solicitações de mudança são válidas e pertencem à categoria de mudança não autorizada. Por exemplo, você pode adicionar uma condição para exibir todas as solicitações de mudança ativas que estão no estado

Tradução automática

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

Propriedades de mudança não autorizada

Nome	Descrição
	de implementação ou revisão para o IC fornecido. Se as condições fornecidas não forem atendidas, a mudança se tornará uma mudança não autorizada.
Inclusão de classe de IC	Escolha as classes de IC que você deseja incluir e monitorar a criação de uma mudança não autorizada.

Processar uma solicitação de mudança

Você pode aprovar, implementar, revisar e fechar uma solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, admin, sn_change_write, ou change_manager

Como parte do processamento de uma solicitação de mudança, verifique se você detectou qualquer conflito de mudança e realizou uma avaliação de risco

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Selecione uma solicitação de mudança na qual você gostaria de trabalhar.
3. Você pode executar as seguintes ações em uma solicitação de mudança com base na sua função.

Opção	Descrição
Aprovar ou rejeitar uma solicitação de mudança	Abra o registro de aprovação e clique em **Aprovar** para aprovar a solicitação de mudança ou em **Rejeitar** para rejeitá-la. A solicitação de mudança muda para o estado **Programado** se for aprovada ou para o estado **Novo** se for rejeitada.
Implementar uma solicitação de mudança	Clique em **Implementar** para colocar a solicitação de mudança em ação. O estado da solicitação de mudança muda para **Implementar**. O fluxo de trabalho cria duas tarefas de mudança: **Implementar** e **testes de pós-implementação.** Revise as tarefas de mudança e atribua-as a um usuário ou grupo, conforme apropriado.
Revisar uma solicitação de mudança	Clique em **Revisar** após revisar os detalhes da solicitação de mudança. A solicitação de mudança é movida para o estado **Revisão.** Todas as tarefas de mudança em aberto são definidas como **Canceladas**.
fechar a solicitação de mudança	Clique em **Fechar** depois de inserir o **código de fechamento** e as **anotações de fechamento** na seção **Informações de fechamento**.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	A solicitação de mudança está fechada.
Cancelar uma solicitação de mudança	No menu de contexto, clique em **Cancelar Mudança**. Forneça um motivo para o cancelamento da mudança e clique em **Salvar**. A solicitação de mudança é cancelada e o motivo do cancelamento da mudança é adicionado ao campo **Anotações de trabalho**.

Nota:
Tarefas de mudança criadas manualmente não são fechadas ou canceladas automaticamente quando o estado é alterado de Implemento para Revisão. Você deve primeiro fechar as tarefas de mudança e fechar a solicitação de mudança.

Os usuários com a função approval_user, que aprovam as solicitações de mudança, não têm acesso à própria solicitação de mudança. As informações a seguir são disponibilizadas no registro de aprovação para ajudar esses usuários a tomar a decisão correta de aprovação:

- Número
- Solicitado por
- Item de configuração
- Tipo
- Data de início planejada
- Risco
- Data de Término Planejada
- Impacto
- Descrição resumida
- Descrição
- Justificativa
- Plano de implementação
- Análise de risco e impacto
- Plano de reversão

Você também pode adicionar o histórico de aprovação ao log de atividades da solicitação de mudança. Clique no ícone de filtro de atividade e selecione **Histórico de aprovação** na lista. Quando há uma mudança no processo de aprovação, como uma aprovação, rejeição ou comentários, o registro em log de atividades é atualizado.

Tópicos relacionados

Criar uma solicitação de mudança

ICs associados em uma solicitação de mudança

Você pode associar ICs ou serviços adicionais a solicitações de mudança por meio de listas relacionadas no formulário de solicitação de mudança. Você também pode associar ICs a uma solicitação de mudança do mapa de exibições de dependência.

Tradução automática

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

As listas relacionadas **ICs afetados** e **Serviços afetados/ICs** permitem gerenciar mudanças de IC.

Ao acessar uma solicitação de mudança pela primeira vez e trabalhar com essas listas relacionadas, é possível identificar ICs em classes de IC usando a classe de configuração. Você pode mudar a classe de configuração manualmente para filtrar a lista e restringir a seleção de ICs. Por exemplo, para filtrar somente servidores Linux, selecione **Servidores Linux** como a **Classe de Configuração**.

Você também pode criar e salvar filtros para fornecer acesso rápido a pesquisas comuns de IC. Na próxima vez que você acessar a solicitação de mudança, o campo **Classe de configuração** exibirá a última classe de IC associada. Este filtro automático garante que os ICs relevantes sejam exibidos.

Depois de identificar os ICs afetados por uma solicitação de mudança, você pode adicioná-los à lista relacionada de **ICs afetados** na solicitação de mudança. Depois de salvar ICs afetados, você pode abrir o menu de contexto do formulário e selecionar a opção **Atualizar serviços afetados.** Esta opção preenche as listas relacionadas de **Serviços/ICs afetados** com base no IC primário, ou seja, o IC que é mencionado no formulário.

As listas relacionadas aos **Serviços/ICs afetados** e às **Ofertas de serviço** representam um relacionamento muitos para muitos entre as tabelas Tarefa [task] e CMDB [cmdb_ci]. A lista relacionada exibe ICs, como serviços de negócios ou outras classes de IC, e as ofertas afetadas. Você pode adicionar essa lista relacionada a qualquer formulário de tarefa, como um formulário de incidente ou problema. Você também pode inserir os detalhes dos serviços afetados e as ofertas de serviço manualmente, conforme necessário.

Nota:

- Os ICs adicionados manualmente não são excluídos sempre que os serviços afetados são atualizados. No entanto, os serviços de negócios relacionados aos ICs são exibidos na lista relacionada **Serviços/ICs afetados.**
- O upgrade dos Serviços afetados só estava disponível para a tabela de Solicitação de Mudança. A partir desta versão, ele está disponível para tabelas que estendem a Tabela de tarefas. A lista dessas tabelas é orientada pela propriedade `com.snc.task.refresh_impacted_services`. Esta ação de IU preenche a lista relacionada de Serviços/ICs afetados com base no IC primário, ou seja, o IC que é mencionado no formulário.
- A lista Serviços afetados inclui serviços de aplicativo descobertos por Mapeamento de serviços.

Adicionar ICs afetados às solicitações de mudança usando exibições de dependência

Você pode usar exibições de dependência para identificar ICs dependentes afetados por uma solicitação de mudança e, em seguida, adicioná-los à lista relacionada de **ICs afetados.**

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma solicitação de mudança é associada a um item de configuração, o registro de mudança se torna acessível a partir de exibições de dependência. Os serviços afetados pela solicitação de mudança são fáceis de avaliar nas exibições de dependência.

Se não estiver visível, o administrador poderá configurar o formulário de solicitação de mudança para exibir a lista relacionada de **ICs afetados.**

Tradução automática

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

Procedimento

1. Na solicitação de mudança, clique no ícone de exibições de dependência ao lado do campo **Item de configuração.**

   Nota:
   Se houver solicitações de mudança críticas anexadas a um IC para um banco de dados, o mapa incluirá os serviços de negócios que dependem desse banco de dados. O ícone do banco de dados tem um glifo piscando na borda esquerda inferior que indica qualquer problema com o nó.

   O item de configuração é exibido no mapa com todos os ICs dependentes.
2. Clique na seta para baixo ao lado do IC para exibir uma lista de tarefas e problemas com o IC.
   A lista pode conter uma ou mais solicitações de mudança e tarefas de auditoria de acompanhamento. Você pode abrir cada registro desta lista.
3. Clique no número da tarefa para exibir a lista completa de tarefas anexadas a este IC.
   Você pode exibir o usuário atribuído à mudança e também abrir o registro para obter mais informações.
4. Para mudar a configuração do mapa, selecione um formato no campo **Layout** ou use o painel de filtro para filtrar o mapa.
   O mapa de exibições de dependência realça os ICs afetados que dependem do banco de dados ou de outro IC.
5. Para adicionar um IC afetado à mudança, clique na seta ao lado do nó realçado e selecione **Adicionar ICs Afetados**.
6. Abra o formulário de solicitação de mudança.
   Você pode exibir o IC adicionado na lista relacionada de **ICs afetados.**

Associar vários ICs a uma solicitação de mudança

Você pode associar vários ICs impactados ou afetados a uma única solicitação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, change_manager, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o **Item de Configuração** > **Configuração** > **Gerenciador de Classes de IC**.

Na lista relacionada de ICs afetados, um novo filtro é adicionado para a classe principal. Você pode controlar esta funcionalidade pela propriedade do sistema `com.snc.task.principal_class_filter`. A propriedade contém todos os tipos de tarefa em que o filtro de classe principal é aplicado.

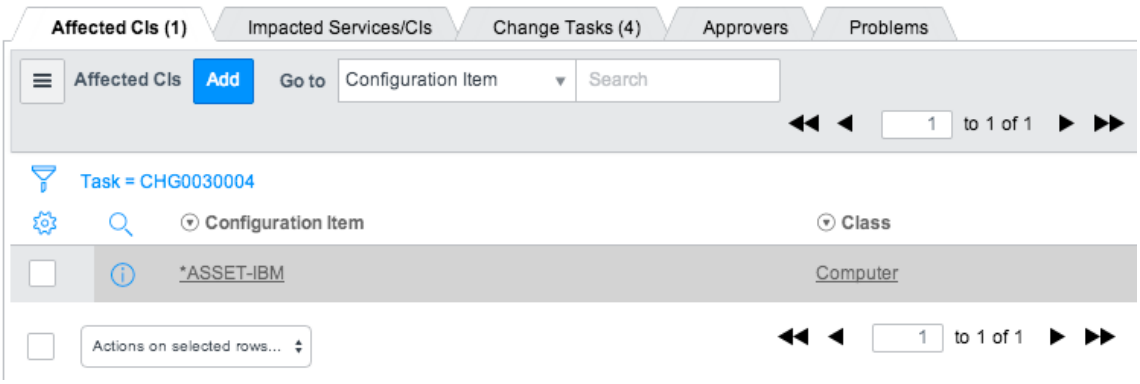
Ao criar uma solicitação de mudança, você pode adicionar vários ICs a essa solicitação de mudança usando os **ICs afetados** ou as listas relacionadas aos**Serviços/ICs afetados** no registro de mudança. ICs afetados podem ser adicionados somente quando a solicitação de mudança está no estado **Novo.**

Procedimento

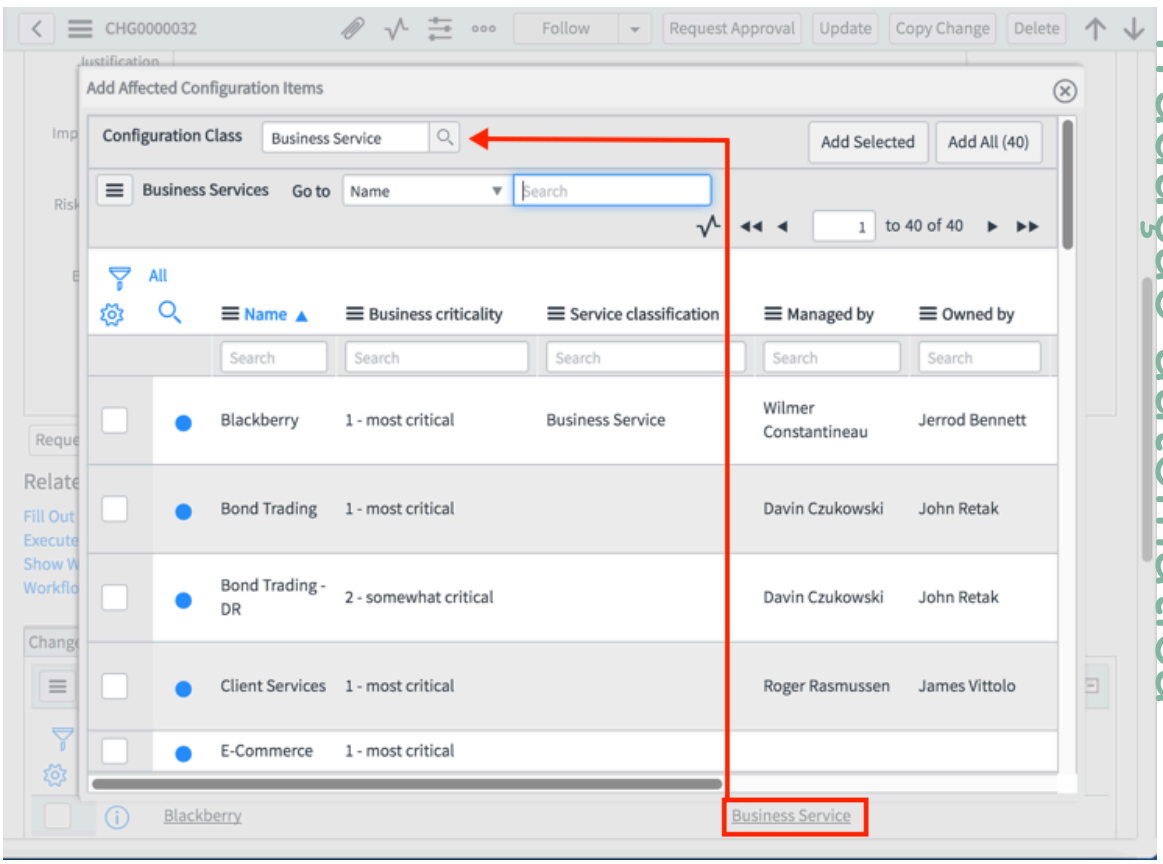
1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto** e selecione um registro de solicitação de mudança.
2. Em ambos as listas relacionados **ICs afetados** ou **Serviços afetados/ICs**, clique em **Adicionar**.

Tradução automática

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



3. Selecione os ICs apropriados na lista de ICs exibida na janela pop-up.
   A janela pop-up da lista de **ICs afetados** é filtrada para a classe de configuração do último IC adicionado. Este filtro automático garante que os ICs relevantes sejam exibidos. Você pode mudar a classe para listar outros ICs, se apropriado.



A janela pop-up **Serviços/ICs afetados** lista todos os ICs e fornece opções de filtragem padrão. Você também pode salvar quaisquer filtros que criar para fornecer acesso mais rápido a pesquisas comuns de IC.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione os ICs a serem adicionados e clique em **Adicionar Selecionado** para adicionar os ICs selecionados à solicitação de mudança.
   - Clique em **Adicionar tudo** para adicionar todos os ICs da lista à solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

IC de atualização em massa

Adicionar um IC afetado com um serviço de aplicativo calculado

No formulário de solicitação de mudança, você pode adicionar um IC afetado que está associado a um serviço de aplicativo calculado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_change_write, ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Selecione uma solicitação de mudança para adicionar ICs afetados.
3. No formulário de Solicitação de Mudança, role até a seção Links Relacionados.
4. Clique na guia**ICs afetados** e em **Adicionar** para adicionar um IC afetado à solicitação de mudança.

   Nota:
   É possível exportar os ICs afetados em uma planilha do Excel. Clique com o botão direito do mouse na solicitação de mudança e abra em uma nova janela. Clique com o botão direito do mouse em **Item de configuração**e selecione **Exportar Excel**.

5. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Atualizar serviços afetados**.
6. Clique na guia **Serviços/ICs afetados** para ver os serviços dinâmicos associados ao IC afetado e que foram afetados pela solicitação de mudança.

IC de atualização em massa

O plug-in Mass Update CI permite que os usuários apliquem o mesmo upgrade a um conjunto de ICs para uma classe de IC específica. O plug-in Gestão de mudanças - Mass Update CI deve ser usado quando o plug-in Gestão de mudanças - State Model estiver ativado.

Para usar esses recursos, ative o plug-in Gestão de mudanças - Mass Update CI.

Nota:
Este recurso está disponível somente para mudanças normais e de emergência.

Quando você ativa o plug-in Gestão de mudanças - Mass Update CI, a caixa de seleção **Classe de IC de atualização em massa** é exibida no formulário Solicitação de mudança. Quando selecionada, a guia **Atualizar classe de CI em massa** é exibida e permite que mudanças sejam propostas em relação aos itens de configuração que correspondem a essa classe associada à lista relacionada do CI afetado nessa mudança.

Quando a mudança passa para o estado Implementar, é criada a atualização necessária para cada IC relacionado à Solicitação de Mudança. Essas atualizações podem então ser aplicadas no estado Implementar ou Revisar.

Nota:
Você não pode adicionar ou excluir um CI quando a solicitação de mudança está no estado **em andamento** e não está aprovada.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Ativar Gestão de mudanças - Mass Update CI

Associar vários ICs a uma solicitação de mudança

Modelo de estado e transições

Configurar um formulário

Usar o IC de Atualização em massa

É possível usar as mudanças propostas em uma solicitação de mudança para aplicar o mesmo upgrade a um conjunto de ICs para uma classe de IC específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Criar novo** e selecione Mudança **normal** ou **emergencial**.
2. Marque a caixa de seleção **Classe de atualização em massa de IC.**
   A guia **Classe de atualização em massa de IC** ou a seção de formulário é exibida.
3. Na guia **Atualizar classe de IC em massa**, selecione a classe de IC a ser atualizada.

   O grupo de IC dinâmico não está disponível para seleção. Ao usar o upgrade em massa, uma classe de IC específica deve ser selecionada e não um grupo que pode ter classes de IC diferentes.

   A tabela primária CMDB [cmdb_ci] é selecionada por padrão. Pesquise o nome da classe, por exemplo, insira linux ou e-mail.

   Nota:
   Se você selecionou um grupo de IC dinâmico para o campo **Item de configuração**, os itens de configuração que fazem parte do grupo dinâmico e pertencem à classe de IC selecionada serão atualizados. Por exemplo, se o grupo de IC dinâmico que você selecionou consistir em servidores Linux, computadores e comutadores de rede, e você selecionar servidores Linux para a classe de IC com mudanças propostas, somente os servidores Linux no grupo dinâmico serão atualizados.

4. Insira as mudanças propostas que você deseja fazer em todos os ICs afetados.
   Cada vez que você seleciona um campo e valor, outra linha é exibida. Se você inserir uma mudança proposta por engano, clique no **X** ao lado da linha para removê-la.
5. Clique em **Enviar**.
6. Abra a solicitação de mudança que você enviou.
7. Em ambos as listas relacionados ICs afetados, clique em **Adicionar**.
   A janela Adicionar Itens de Configuração Afetados que é aberta lista somente os ICs na classe de IC selecionada.
8. Selecione um ou mais ICs e clique em **Adicionar Selecionado**, ou clique em **Adicionar Todos**.
   Se você mudar a classe de IC depois de selecionar ICs afetados, a lista será limpa quando você salvar o registro.
9. Continue com o processo de gestão de mudanças para esta solicitação de mudança.
10. Quando o registro atingir os estados Implementar ou Revisar, clique em **Aplicar Mudanças Propostas**.

Tradução automática

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

Uma mensagem será exibida informando que as mudanças propostas foram aplicadas a todos os ICs afetados.

Nota:
Se você estiver usando o recurso de IC de Mudança em Massa sem Atualização em Massa, as mudanças propostas serão aplicadas quando a solicitação de mudança for fechada.

Tópicos relacionados

IC de atualização em massa

Ativar Gestão de mudanças - Mass Update CI

Criar uma solicitação de mudança

Colocar uma solicitação de mudança em espera

Você pode colocar uma solicitação de mudança em espera para obter informações adicionais para a solicitação de mudança criada.

Antes de Iniciar

Os plug-ins a seguir precisam ser ativados para aproveitar a sincronização da funcionalidade **Em espera** entre a tarefa de mudança e a solicitação de mudança:

- Gestão de mudanças — Core [com.snc.change_management]
- Gestão de mudanças — State Model [com.snc.change_management.state_model]

Função necessária: itil, admin, sn_change_write ou change manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tarefas de mudança herdam algumas condições de estado da solicitação de mudança de primário à qual estão relacionadas. Quando uma solicitação de mudança é colocada em espera, estas condições são aplicadas a ela:

- Se a mudança estiver aguardando aprovação, as aprovações pendentes serão marcadas como **Não São Mais Necessárias**. Quando a solicitação de mudança não estiver mais **Em Espera**, as aprovações pendentes serão reintegradas e **Aguardando aprovação**.
- A mudança pode progredir somente para o estado **Cancelado** enquanto estiver **Em Espera**.
- Se uma solicitação de mudança for cancelada enquanto estiver **Em Espera**, seu sinalizador **Em Espera** será definido como **falso**, portanto, a mudança não pode ser cancelada e ainda estar **Em Espera**.
- Se a solicitação de mudança estiver definida como **Em espera**, o valor do campo **Em espera** para todas as tarefas de mudança ativas dessa solicitação de mudança será definido como **verdadeiro** e o **motivo da espera** será copiado da solicitação de mudança para as tarefas de mudança.
- Se você desmarcar a caixa de seleção **em espera** em uma solicitação de mudança, o campo **em espera** para todas as tarefas de mudança ativas para essa solicitação de mudança é definido como **falso** e o **motivo em espera** é limpo das tarefas de mudança.
- Se a solicitação de mudança for cancelada, todas as tarefas de mudança ativas relacionadas a essa solicitação de mudança também serão canceladas.
- Uma solicitação de mudança só pode ser fechada quando todas as tarefas de mudança ativas relacionadas a essa solicitação de mudança são fechadas ou canceladas, caso contrário, um pop-up será exibido notificando que há tarefas de mudança em aberto que precisam ser fechadas.
- Se houver tarefas de mudança existentes que são colocadas manualmente em espera, essas tarefas de mudança não serão substituídas quando a solicitação de mudança for

Tradução automática

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

colocada no estado **Em espera.** Da mesma forma, quando a solicitação de mudança é retirada do estado de espera, as tarefas de mudança que foram colocadas em espera manualmente permanecem no estado **Em espera**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Abrir a solicitação de mudança específica
3. Marque a caixa de seleção **em espera**.
4. No campo**Motivo da espera**, insira o motivo para colocar a solicitação de mudança em espera.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Modelo de estado e transições

Criar uma solicitação de mudança

Atualizar serviços e CIs afetados para mudá-los

A lista relacionada de serviços e ICs afetados atualiza seus registros e também os registros listados nas listas relacionadas de ofertas de serviço e aplicativos de negócios com base nos ICs afetados. Você pode identificar os serviços e ICs afetados e tomar as medidas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, change_manager, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O upgrade dos serviços afetados em um formulário de solicitação de mudança é executada de uma das seguintes maneiras:

- Detecção de conflito: quando uma detecção de conflito é acionada, o upgrade dos serviços afetados pode ser iniciada. A propriedade **Incluir automaticamente serviços de negócios ou de aplicativos relacionados a ICs com conflitos na** lista relacionada a ICs/serviços afetados (`change.conflict.populateimpactedcis`) controla se a lista relacionada a serviços/ICs afetados deve ser atualizada ou não. Se esta propriedade estiver habilitada, uma chamada será feita para o script ChangeUtils incluir a chamada de um método `refreshImpactedServices` para a solicitação de mudança atual.
- Automaticamente quando a solicitação de mudança é movida do novo estado: os serviços afetados são atualizados quando a solicitação de mudança é movida do novo estado e quando a lista relacionada de ICs afetados não é modificável.
- Manualmente ao selecionar a opção **atualizar serviços afetados** no menu contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Aberto**.
2. Abra o registro de mudanças para o qual deseja atualizar as listas relacionadas; esses valores são baseados nos CIs afetados.
3. Clique no ícone de ações adicionais e selecione **Atualizar serviços afetados**
   Os registros nas listas relacionadas de serviços/CIs afetados, aplicativos de negócios e ofertas de serviço são atualizados.

Tradução automática

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

- Se a propriedade *change.refresh_impacted.include_affected_cis* for definida como verdadeira, todos os serviços da tabela svc_ci_assoc serão recuperados. Se a propriedade estiver definida como falsa, os serviços serão recuperados da inclusão de script CIUtils.
- Se a propriedade *change.conflict.populateimpactedcis* estiver definida como verdadeira, os serviços adicionais serão recuperados de ChangeCollisionHelper e adicionados à lista de serviços.
- Se o plug-in de Mapeamento de serviços estiver ativo, os serviços de aplicativo serão recuperados. Eles são recuperados, em que o tipo de associação é **Executado** a associação secundária é um dos ICs na lista afetada.

Depois que todos esses serviços estiverem correlacionados, uma nova lista será adicionada e os itens existentes da lista relacionada serão removidos, onde o sinalizador **manually_added** será definido como falso. A lista de serviços será usada para preencher os aplicativos de negócios e as ofertas de serviço se as propriedades estiverem habilitadas.

Atualizar as propriedades de serviços afetados

Use as propriedades de serviços impactados pelo upgrade para habilitar ou desabilitar a funcionalidade de serviços impactados pelo upgrade e para configurar os critérios das propriedades de serviços impactados pelo upgrade.

Ao configurar essas propriedades, você pode controlar os recursos, como:

- Incluir o item de configuração primário ou todos os itens na lista relacionada de ICs afetados.
- Processamento de atualização dos serviços afetados como um evento.
- Preencher ofertas de serviço e aplicativos de negócios na lista relacionada de serviços afetados.

As propriedades a seguir podem ser encontradas em sys_properties.list e na página de propriedades de mudança.

Atualizar as propriedades de serviços afetados

Propriedade	Descrição
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Quando verdadeiro, todos os itens de configuração listados na lista relacionada de ICs afetados são verificados. Esses itens de configuração são verificados em relação à tabela de mapeamento de serviços de aplicativo (svc_ci_assoc), pois este é um processo mais rápido e também retorna uma imagem de relacionamento mais concisa. Todos os serviços da tabela svc_ci_assoc serão recuperados. • Se a propriedade for falsa, somente o IC no formulário de mudança será usado. Isso usa o método de percorrer a estrutura de árvore do cmdb para encontrar os serviços. Os serviços são recuperados do script include CIUtils.

Tradução automática

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

Atualizar as propriedades de serviços afetados

Propriedade	Descrição
	Nota: Se os grupos de IC dinâmicos forem usados no formulário Mudança, essa propriedade deverá ser definida como verdadeira, pois as associações estão localizadas na tabela svc_ci_assoc. Quando um serviço de negócios é convertido (por exemplo) em um serviço de aplicações, todos os níveis incluídos na tabela svc_ci_assoc são considerados no momento da conversão.
mudança.conflito.preencherimpactedcis	Se essa propriedade estiver definida como verdadeira, o script include ChangeCollisionHelper verificará os itens de configuração que foram identificados na lista de conflitos em relação à tabela de mapeamento de serviços de aplicativo (svc_ci_assoc) e à tabela cmdb_ci_service para verificar se há algum serviço de negócios que seja diretamente afetado.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Quando verdadeiro, o processo de atualização dos serviços afetados é feito por meio de um evento. Este processo é executado em segundo plano e você será notificado por meio de uma mensagem em Notificar que o processo foi concluído. • Quando falso, isso é executado em sua sessão. Como isso não é executado em segundo plano, não há notificação na conclusão.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Quando verdadeira, a lista relacionada "ofertas de serviço" é preenchida a partir da lista relacionada Serviços/ICs impactados. • Quando falsa, a lista relacionada não é preenchida ou alterada de forma alguma.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Quando verdadeira, a lista relacionada "aplicativo de negócios" é preenchida a partir da lista relacionada Serviços/ICs impactados. • Quando falsa, a lista relacionada não é preenchida ou alterada.

Tradução automática

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

Atualizar as propriedades de serviços afetados

Propriedade	Descrição
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Quando a propriedade for verdadeira, a mensagem O upgrade de serviços afetados foi iniciada será exibida no formulário de solicitação de mudança. • Quando for falsa, a mensagem O upgrade de serviços afetados foi iniciada não será exibida.

Criação de políticas de aprovação de mudança

Use a política de aprovação de mudanças para criar as definições de aprovação de mudanças e o fluxo de trabalho da política de aprovação de mudanças para controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança.

Criar definições de aprovação

Use definições de aprovação para definir um conjunto de critérios que são avaliados automaticamente antes que a política seja marcada como aprovada.

Antes de Iniciar

Nas definições de aprovação, você pode definir para determinar

- Se a aprovação for baseada em usuário ou grupo.
- Se ele deve aprovar ou rejeitar automaticamente em nome de um usuário.
- Se uma resposta à aprovação for necessária.

Funções necessárias: change_manager ou admin

Nota:
As definições de aprovação podem ser aplicadas somente uma vez se várias decisões aplicadas tiverem as mesmas definições de aprovação associadas a elas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Política de mudança** > **Definições de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Ao adicionar usuários ou grupos para os quais você deseja enviar a aprovação, especifique o valor de **Definição de Aprovação**como Origem do Aprovador.

4. Clique em **Enviar**.

Políticas de aprovação de mudança

Use uma política de aprovação de mudança para definir as aprovações que devem ser geradas para sua mudança.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Funções necessárias: admin ou change manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Política de mudança** > **Políticas de aprovação de mudança**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova política de aprovação.
3. Insira o **Nome** da política.
4. No **campo Execução**, selecione uma opção para determinar a abordagem para executar sua decisão.
   - **Primeira decisão correspondente**: usa a primeira decisão correspondente na ordem crescente do valor definido na coluna **Ordem** da lista **Decisões.** A definição de aprovação associada é aplicada.
   - **Executar todas as decisões correspondentes**: usa todas as decisões correspondentes e aplica a definição de aprovação associada.
5. Clique em **Enviar**.
6. Selecione a política que você criou.
7. Adicione suas decisões à política e clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para adicionar entradas de política e decisões adicionais, consulte Criar entradas de política e Criar registros de decisão.

Criar entradas de política

As entradas de política são fontes de variáveis que você pode usar ao avaliar uma decisão para determinar a ação de aprovação. Você pode criar várias entradas de política para avaliar a decisão criada e também acessar a tabela de solicitação de mudança e quaisquer referências de solicitação de mudança de tabela.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: admin ou change manager

Você pode criar vários tipos de entrada de política. Por padrão, a entrada de política **change_request***`Reference`* do tipo está disponível para todos os tipos de mudança. Esta entrada de política fornece acesso à tabela de solicitação de mudança e a todas as referências de solicitação de mudança de tabela. Para uma política de mudança normal, uma entrada de política **manager_approved** extra do tipo *`True/false`* está disponível.

Para definir entradas de política adicionais, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Política de mudança** > **Políticas de aprovação de mudança**.
2. Crie uma política de aprovação de mudança ou abra uma política existente.
   Para obter mais informações, consulte Criar política de aprovação de mudança.
3. Na guia **Entradas de política**, clique em **Novo** para criar um registro.
   Os campos **Nome** e **Aplicativo** são preenchidos automaticamente.
4. Clique no ícone de pesquisa de referência do campo **Tipo** e escolha um valor de Tipo.
5. Insira um nome no campo **Rótulo**.
   O nome da coluna do novo registro é preenchido no campo **Nome da Coluna** automaticamente.

Tradução automática

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

6. Dependendo do valor do campo **Tipo**, você pode configurar os outros parâmetros para a entrada de política.
7. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar uma entrada de política, faça referência a ela em uma decisão.

Criar registros de decisão

Os registros de decisão contêm as condições que você pode usar para determinar a ação de aprovação de mudança. Crie decisões usando o construtor de condição ao criar políticas de aprovação de mudança.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin ou change manager

Você pode criar decisões para avaliar condições que fazem referência a entradas de política e aplicar a definição de aprovação associada. Para criar uma decisão, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Política de mudança** > **Políticas de aprovação de mudança**.
2. Crie uma política de aprovação de mudança ou abra uma política existente.
   Para obter mais informações, consulte Criar política de aprovação de mudança.
3. Na guia **Entradas de política**, crie uma entrada de política ou atualize um registro existente.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma decisão.
4. Na guia **Decisões**, abra o registro de decisão padrão.
5. Copie e modifique a configuração do registro de decisão ou clique em **Novo** para criar um novo registro de decisão.
6. Forneça um rótulo no campo **Rótulo**.
7. No campo **Resposta**, selecione uma definição de aprovação.
8. Adicione quaisquer condições de filtro necessárias usando o construtor de condição.
   Essas condições determinam o resultado da política. Por exemplo, para gerar aprovações no estado Avaliação que ativam o gatilho de uma definição de aprovação quando o risco é baixo, defina a condição como **[Change request.state] [is] [Assess] AND [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Clique em **Enviar**.

Alterar a atividade de fluxo de trabalho da Política de Aprovação

Use a atividade de fluxo de trabalho de Política de Aprovação de Mudança para controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança criando aprovações de usuário e grupo de acordo com um registro de política de aprovação de mudança. Várias atividades podem ser usadas em um fluxo de trabalho, onde cada atividade pode fazer referência às mesmas políticas de aprovação de mudança diferentes.

Usando a solicitação de mudança atual e as entradas adicionais definidas no campo de script **Entrada de Política** na atividade, você pode avaliar o registro de Política de Aprovação de Mudança, que aplica as definições de aprovação das decisões correspondentes.

Nota:
Esta atividade só está disponível quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende ou é a tabela [change_request].

Tradução automática

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

Resultados

A atividade atribui um valor de resultado de acordo com o resultado da política aplicada. Os valores possíveis são:

- Aprovado
- Rejeitado
- Cancelado
- Pulado
- Terminado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Alterar variáveis de entrada de atividade da Política de aprovação

Campo	Descrição
Política de Aprovação	A Política de aprovação de mudança que você deseja aplicar à solicitação de mudança.
Entrada de Política	Entradas de Política que são definidas no registro de Política de Aprovação de Mudança. Defina entradas de política adicionais aqui.
Concluir condição	Determine se a atividade deve ser concluída enquanto as aprovações pendentes permanecem. Use esta condição se o fluxo de trabalho estiver configurado para lidar com a reinicialização da atividade de Política de Aprovação de Mudança. Por exemplo, quando a Solicitação de Mudança fica em espera.

Condição

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Mudar condições de atividade da Política de Aprovação

Condição	Descrição
Aprovada	A solicitação de mudança é aprovada quando os critérios definidos pelas Definições de Aprovação aplicadas são atendidos.
Rejeitado	Qualquer rejeição das Definições de Aprovação aplicadas resultará no resultado Rejeitado.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Pulado	Se esta condição não estiver configurada na atividade, a condição Aprovado será usada. Este resultado ocorre nos seguintes cenários: • Nenhuma decisão da correspondência da política de aprovação de mudança • Nenhuma aprovação pode ser gerada a partir de decisões correspondentes

Tradução automática

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

Estados

O mecanismo de fluxo de trabalho usa o estado da atividade para executar a próxima ação lógica na atividade.

Estados de atividade da política de aprovação de mudança

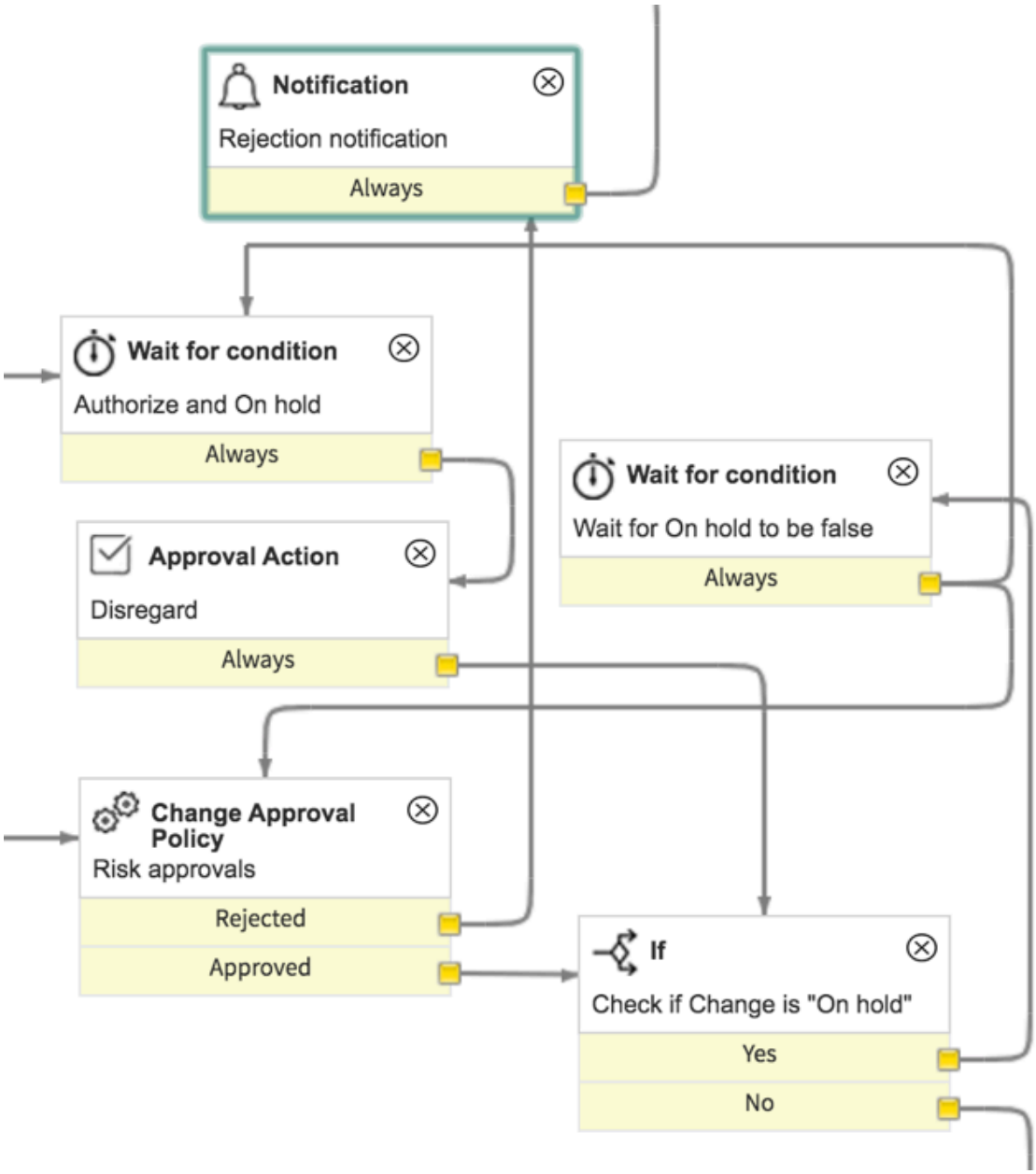
Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Exemplo

Neste exemplo, vamos fazer referência à atividade de aprovações de risco no fluxo de trabalho de **Solicitação de Mudança - Normal**. No fluxo de trabalho, a política de aprovação de mudança é considerada se o gerente do grupo atribuído já tiver aprovado a Solicitação de Mudança.

Tradução automática

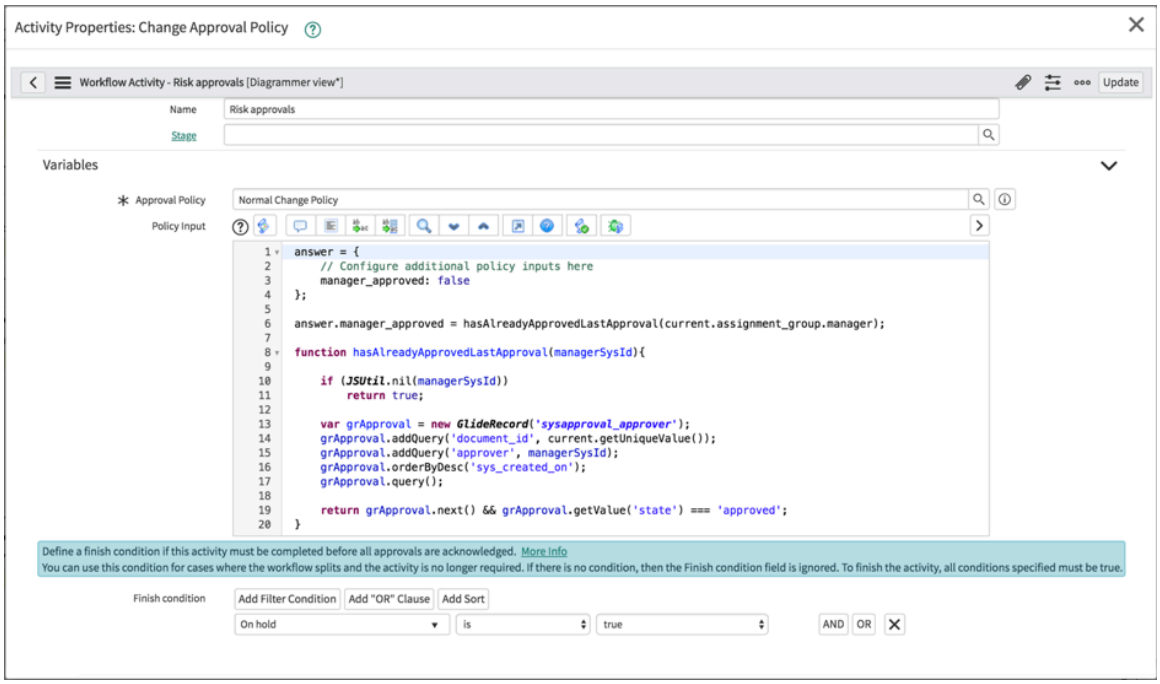
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Você pode usar esta atividade para acessar o risco da solicitação de mudança de uma política de mudança normal. Quando esta atividade é executada, as decisões associadas executam as aprovações que precisam ser solicitadas.

Tradução automática

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



Use o campo **Entrada de Política** para configurar entradas adicionais. No exemplo fornecido, a atividade define a propriedade manager_approved e executa a consulta para verificar se existe um registro aprovado para o gerente do grupo aprovado.

Nota:
Certifique-se de que a entrada de política manager_approved esteja definida no registro de Política de Aprovação de Mudança.

O campo de **condição Concluir** é usado para concluir a atividade marcando as aprovações pendentes como **Não São Mais Necessárias**. Neste exemplo de fluxo de trabalho, quando a Solicitação de Mudança é colocada em espera, a atividade da Política de Aprovação de Mudança é concluída e o fluxo de trabalho desconsidera as aprovações pendentes antes de esperar que a Solicitação de Mudança seja retomada. Quando o estado em espera é liberado, a atividade de Política de Aprovação de Mudança é reiniciada.

Alterar a atividade de fluxo de trabalho da Política de Aprovação

Aplique sua Política de Mudança no fluxo de trabalho de Solicitação de Mudança para gerenciar as aprovações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho de solicitação de mudança que você deseja usar na atividade de **Política de Mudança.**
3. Arraste e solte a atividade **Política de aprovação** de mudança da seção **Política de mudança** na guia Atividades **principais.**

Nota:
Esta atividade só está disponível quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende ou é a tabela [change_request].

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

4. Configure a atividade especificando a Política de Aprovação de Mudança no fluxo de trabalho.
5. Entradas de Política que são definidas no registro de Política de Aprovação de Mudança.
6. Configure a **condição Término** se o fluxo de trabalho precisar lidar com um cenário em que a atividade precise ser concluída antes do tempo devido a uma mudança na Solicitação de mudança.
   Por exemplo, quando a solicitação de mudança fica em espera.
7. Clique em **Atualizar**.

Use a ação de fluxo Aplicar Política de Aprovação de Mudança

Aplique sua política de aprovação de mudança na ação Gestão de mudanças Workflow Studio para controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança. Você pode criar aprovações de usuário e grupo de acordo com um registro de política de aprovação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta ação de fluxo usa a ação de fluxo **Solicitar Aprovação** para aplicar aprovações derivadas da política de aprovação de Mudança. Quando as aprovações estão sendo geradas, a ação **Solicitar aprovação** evita a geração de mais de uma aprovação para o mesmo usuário. Por exemplo, se a política exigir aprovação de dois grupos e ambos tiverem o mesmo usuário, o usuário compartilhado será notificado somente uma vez para a aprovação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer** > **Fluxos**.
2. Selecione o fluxo ao qual deseja aplicar a política de aprovação de mudança.
3. Selecionar **Ação** > **Spokes instalados** > **ITSM** > **Alterar** > **Aplicar a política de aprovação de mudança**.
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Aplicar política de aprovação de mudança

Campo	Descrição
Rótulo de Ação	Rótulo exclusivo para a ação.
Política [Mudar política de aprovação]	Política que você deseja aplicar à sua solicitação de mudança.
Solicitar de mudança	Origem da solicitação de mudança exigida pela política. Selecione este campo usando o ícone do seletor de cápsula de dados ( ). Como alternativa, você pode selecionar a solicitação de mudança na lista Solicitação de mudança.
Prazo	Prazo da política de aprovação. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Nenhum**: a aprovação não tem prazo. ○ **Aprovar**: aprove automaticamente a política de aprovação no prazo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Rejeitar**: rejeite automaticamente a política de aprovação no prazo. ○ **Cancelar**: cancele automaticamente a política de aprovação no prazo.

5. Clique em **Enviar**.

O plug-in Decision Builder [sn_decision_design] deve ser instalado.

Crie uma política de aprovação de mudanças usando o Construtor de decisões correspondente para definir as aprovações que devem ser geradas para sua mudança.

Antes de Iniciar

O plug-in Construtor de decisões [sn_decision_design] deve ser instalado.

Uma política de aprovação de mudanças pode ser aplicada a uma solicitação de mudança. Uma política de aprovação pode conter várias decisões, permitindo que uma única política trate de todas as aprovações necessárias para um tipo de mudança. Quando uma condição de decisão corresponde, a definição de aprovação relacionada é avaliada.

Função necessária: admin ou change_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Política de mudança** > .
2. Selecione **Criar uma nova política de aprovação de mudanças**.
3. Insira o nome da política.
4. No campo **Execução**, selecione uma opção para determinar a abordagem para implementar sua decisão.

Opção	Descrição
Primeira decisão que corresponde	Usa a primeira decisão correspondente na ordem crescente do valor definido na colu–na**Ordem** da lista **Decisões.** A definição de aprovação associada é aplicada.
Executar todas as decisões que correspondem	Usa todas as decisões correspondentes e aplica a definição de aprovação associada.

5. Selecione **Criar e continuar**.
6. Selecione **Adicionar uma entrada**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar uma entrada

Campo	Descrição
Rótulo	Cabeçalho da entrada.
Tipo	Tipo de dados usados para a entrada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Quando o tipo de dados for **Referência**, uma nova coluna chamada Referência será exibida no formulário. A referência é a tabela associada à entrada. Os tipos de entrada disponíveis são: ○ Opção ○ Data ○ Data/Hora ○ Decimal ○ Prazo ○ Inteiro ○ Longa ○ Referência ○ Cadeia de caracteres ○ Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) ○ Verdadeiro/Falso

8. Adicione uma condição selecionando **Adicionar coluna de condição**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar coluna de condição

Campo	Descrição
Rótulo da coluna de condição	Rótulo da condição.
Descrição	Breve visão geral da condição.
Entrada	Entrada vinculada à coluna de condição. Para avaliar vários campos, você pode adicionar várias condições com o tipo de entrada de referência.
Tabela	Se o tipo de dados for **Referência**, esse campo será definido automaticamente com o nome da tabela de referência.
Dados a serem avaliados	Se o tipo de entrada for **Referência**, especifica se a condição avalia um registro de referência ou um campo da tabela de referência.
Tipo de condição	Tipo de dados selecionado para a entrada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Operador padrão	Operador usado para avaliar um valor especificado pelo usuário. Um operador padrão é necessário para todos os tipos de dados de entrada, exceto para Verdadeiro ou Falso.

10. **Opcional:** Adicione mais condições navegando até a última coluna de condição e o ícone de adição (+) ou apontando para uma coluna de condição e clicando no ícone de adição (+).
11. Para cada célula de condição, selecione um operador e insira um valor.
    Por exemplo, se você quiser avaliar a política de aprovação de mudanças somente para problemas de hardware, poderá definir a condição **[Grupo de atribuição][é][Hardware]**.
12. Selecione a coluna de resultado e, em seguida, selecione uma definição de aprovação de mudanças desejada na lista.
13. No cabeçalho do formulário, clique em **Salvar**.

Resultado

Uma política de aprovação de mudanças é criada e avaliada em uma solicitação de mudança que corresponde à condição definida.

Trabalho com o workbench do CCM

Use o workbench do CCM para revisar e autorizar solicitações de mudança e revisar as mudanças implementadas recentemente.

Criar definição CCM

Uma definição do Comitê Consultivo de Mudança (CCM) é semelhante a um convite de reunião recorrente. Quando você estipula uma definição de CCM, ela determina os atributos associados a todas as reuniões de CCM geradas a partir dessa definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_change_cab.cab_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Minhas definições do CCM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de definições do CCM, preencha os campos.

Formulário de definição do CCM

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do CCM.
Gerente do CCM	Nome do usuário que gerencia as reuniões do CCM.
Delegados	Delegue membros do CCM que possam substituir como gerente do CCM durante a reunião.
Membros do quadro	Membros do quadro que deverão comparecer à reunião do CCM, selecionados na lista de usuários.
Grupos do quadro	Grupos do quadro que deverão comparecer à reunião do CCM, selecionados na lista de grupos de usuários.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Janela de agendamento de reunião	Número de dias em que você quer criar reuniões do CCM. **Nota:** A programação do CCM e os cronogramas relacionados, se houver, determinam o número de reuniões do CCM que serão criadas. Por exemplo, se você tiver uma programação de CCM uma vez por semana e inserir 28 dias no campo **Janela de agendamento e reunião**, serão criadas três reuniões de CCM.
Tipo de CCM	Tipo de CCM que atende a esta definição.
Fuso horário	Fuso horário da reunião do CCM.
Locais	Um ou mais locais para suas reuniões do CCM. Por exemplo, salas de reunião em escritórios diferentes.
Ativo	Caixa de seleção que especifica se a definição de CCM está ativa. Desmarque a caixa de seleção para desativar a definição do CCM.
Detalhes da Conferência	Informações como links de reuniões, senhas e números de telefone.
Gerenciamento de agenda	
Usar critérios de filtro para orientar o intervalo de data de solicitação de mudança	Se for selecionado, ajudará a escolher um intervalo de tempo para as datas de início e término planejadas da **condição adicional de solicitação de mudança**, em vez de selecionar datas específicas com base na programação da reunião. **Nota:** O mesmo campo será selecionado para todas as reuniões do CCM na definição do CCM, a menos que seja individualmente substituído.
Prazo da notificação	A notificação antecipada sobre o número de itens da agenda que precisam ser discutidos.
Adição Automática de Decisões da Agenda	Marque a caixa para registrar decisões da agenda automaticamente no widget da reunião. A decisão de agenda é capturada no seguinte formato: (Automação do CCM) - *<número da solicitação de mudança>* - *<decisão>* - *<Nome do Gerente do CCM>* - *<horário>* *<AM/PM>* *<fuso horário>*
Adicionar solicitações de mudança automaticamente	Marque a caixa de seleção para definir os tipos de solicitações de mudança que são adicionados automaticamente à agenda da reunião do CCM. Quando você seleciona **adicionar solicitações de mudança automaticamente**, aparece o link relacionado **Atualizar Reuniões do CCM.** Se você clicar neste link, a pesquisa será realizada para solicitações de mudança que correspondam ao valor no campo **Condições de adição de solicitação de mudança** Se houver solicitações de mudança correspondentes, o itens da agenda serão criados para elas e adicionados à agenda do CCM.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você não selecionar **Adicionar Solicitações de Mudança Automaticamente**, precisará criar um item de agenda individual para a solicitação de mudança associada à agenda da reunião.
Condições de adição de solicitação de mudança	Construtor de condições para especificar quais solicitações de mudança são adicionadas à agenda da reunião do CCM. ○ **Adicionar condição do filtro**: clique para adicionar outras condições de filtro ou clique em **E** ao lado da condição do filtro existente. ○ **Adicionar cláusula "OU"**: clique para exibir os resultados de vários critérios de filtro em uma única lista. ○ **Adicionar Classificação**: clique para definir a ordem de solicitações de mudança nesta agenda de Reunião do CCM. A ordem da agenda pode ser definida em Definições do CCM ou em Reuniões do CCM e pode ser baseada em um ou mais campos.
Tempo por Item da Agenda	O tempo, em minutos e segundos, alocado para discutir cada solicitação de mudança na agenda. O tempo alocado pode ser ajustado para itens da agenda antes ou durante a reunião.
Concluir mudanças pré-aprovadas	Marque a caixa de seleção para marcar cada solicitação de mudança pré-aprovada como **Concluída** na agenda da reunião do CCM. **Nota:** As mudanças pré-aprovadas são marcadas automaticamente como concluídas para que os aprovadores não tenham que revisá-las. As mudanças pré-aprovadas são visíveis no workbench do CCM e podem ser discutidas se necessário.

4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   As listas relacionadas a **Entradas de Cronogramas**, **Cronogramas relacionados** e **Reuniões do CCM** serão exibidas.
5. Para definir a programação de reunião para sua série de reuniões do CCM, conclua as seguintes etapas:
   Você pode adicionar uma ou mais entradas de programação a uma definição de CCM para programar a série de reuniões do CCM. Essas entradas de programação permitem definir dias e horários válidos para a realização de reuniões do CCM.

   a. Nas listas relacionadas nas **entradas de programação**, clique em **Novo**.

   b. No formulário de campos de entrada de programação, preencha esses campos.

Formulário de campos de entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome da entrada de programação.
Tipo	Tipo de entrada de programação para a duração de data e hora especificada, por exemplo, compromisso ou reunião.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ **Tempo livre**: mostrado como tempo de retorno planejado. ▪ **Compromisso**: mostrado como hora de compromisso. ▪ **Reunião**: mostrada como hora da reunião. ▪ **Chamada telefônica**: mostrado como tempo para fazer chamadas telefônicas. ▪ **Excluído**: a duração é excluída.
Mostrar como	Como a entrada de programação é exibida no calendário do CCM, por exemplo, ocupado ou provisório.
Quando	Data e hora de início e término da entrada de programação.
Dia inteiro	Marque a caixa de seleção para tornar a entrada de programação ativa para toda a duração das datas selecionadas.
Fuso horário	Fuso horário para a entrada programada O fuso horário não pode ser modificado.

Repetições	Frequência com a qual a entrada de programação se repete, por exemplo, diariamente ou semanalmente.
	
	Quando você seleciona **Mensalmente**, o campo do **tipo Mensal é exibido.** Insira o número de vezes em um mês quando a entrada de programação se repete.
	
	Quando você seleciona **Anualmente**, o campo do **tipo Anual é exibido.** Selecione uma opção, como segue:
	▪ **Dia do ano**: escolhido como o dia atual em que você define a programação.
	▪ **Flutuante**: se você selecionar esta opção, os seguintes campos serão exibidos:
	  ▪ **Semana flutuante**: a semana do mês em que a entrada de programação se repete.
	  ▪ **Dia flutuante**: o dia da semana em que a entrada de programação se repete.
	  ▪ **Mês flutuante**: o mês em que a entrada de programação se repete.

Repetir a cada	Se a entrada de programação for selecionada para repetição, especifica a frequência com que ela se repete. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique a frequência como todas as semanas ou a cada duas semanas. Este campo aparece quando você seleciona as opções **Semanal**, **Mensal**ou **Anual.**
Repetir em	Se a entrada de programação for selecionada para repetição, especifica a frequência com que ela se repete. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique os dias da semana em que ela se repete. Este campo aparece quando você seleciona as opções **Semanal**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Repetir até	Se a entrada de programação estiver programada para repetir, especifica uma data de término até a qual entrada de programação será repetida.

c. Para adicionar a entrada de programação à definição do CCM, clique em **Enviar**.

d. **Opcional:** Para exibir a série de reuniões do CCM em uma exibição de calendário em uma nova janela ou guia do navegador, clique no link relacionado **Mostrar Programação**.

6. Para definir a programação de reunião para sua série de reuniões do CCM, conclua as seguintes etapas:
   Você pode adicionar uma ou mais cronogramas relacionadas a uma definição de CCM. Cronogramas relacionados permitem que você defina cronogramas válidos para a realização de reuniões do CCM. Por exemplo, se você definir a programação de feriado público como uma programação relacionada, isso garantirá que nenhuma reunião do CCM seja programada em um feriado público.
   a. Na lista **Cronogramas relacionados**, clique em **Editar**.
   b. Selecione um ou mais cronogramas relacionados e mova-os para a **Lista de Cronogramas Relacionados**.
   c. Clique em **Salvar**.
   d. **Opcional:** No formulário de **Definição de CCM**, clique no link relacionado **Mostrar Programação** para exibir a programação definida no calendário.
7. Na seção**Links Relacionados**, clique em **Atualizar Reuniões do CCM**.
   A série de reuniões do CCM criada a partir das definições do CCM herda os critérios da definição do CCM. Você pode exibir a série de reuniões do CCM geradas a partir da definição da lista relacionada das **reuniões do CCM**.

O que Fazer Depois

Você pode modificar os detalhes da reunião do CCM e enviar solicitações de reunião aos participantes. Você também pode gerenciar as agendas revisando ou adicionando itens da agenda a cada uma das reuniões.

Tópicos relacionados

Condições OR

Exibir o calendário do CCM

O calendário do CCM fornece uma visão geral de sua programação de reunião do CCM para ajudar no planejamento e gerenciamento de reuniões do CCM.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

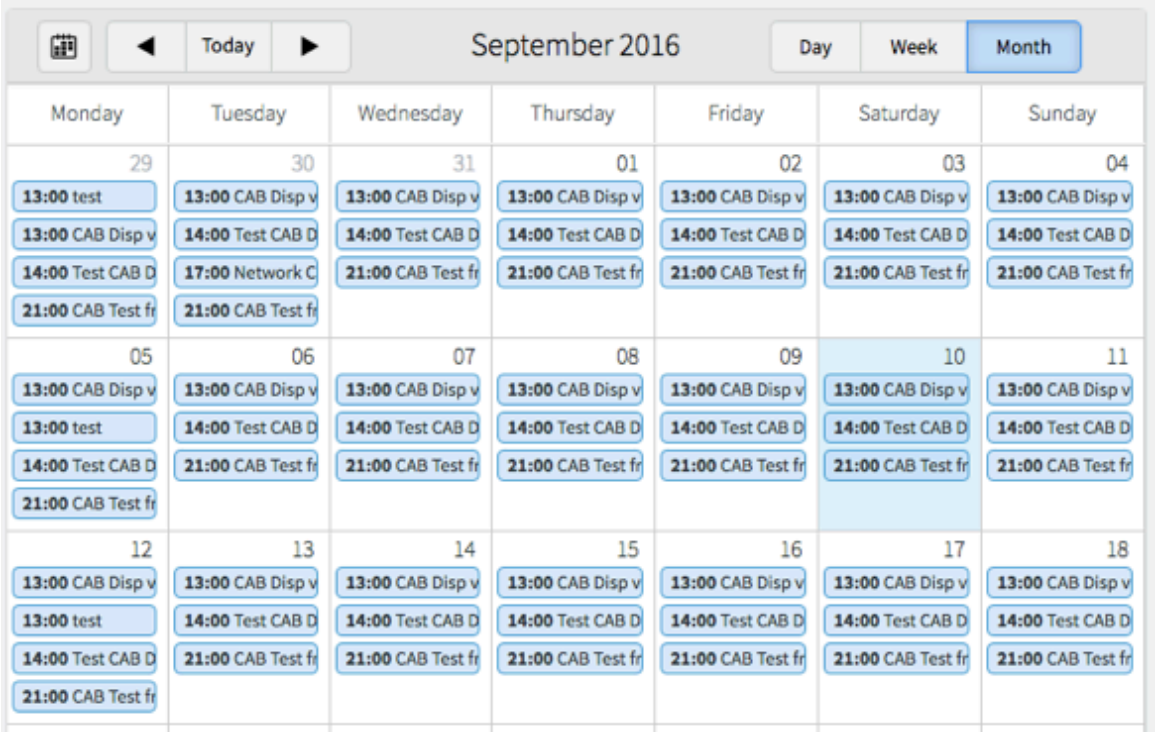
Você pode exibir o calendário do CCM para ver e participar de reuniões específicas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Workbench do CCM**.



2. Você pode executar as seguintes ações no calendário do CCM.

Opção	Descrição
Exibir o calendário	Clique nas opções no canto superior direito do calendário do CCM para exibir o calendário na exibição diária, semanal ou mensal.
Exibir detalhes da reunião do CCM em um relance	Clique em uma reunião específica do CCM para exibir detalhes como o gerente do CCM, a hora de início e a hora de término da reunião.
Participar de uma reunião específica do CCM	Clique na reunião da qual você deseja participar e clique em **Abrir** para iniciar a reunião.

Criar uma única ocorrência de reunião do CCM

Dependendo dos seus requisitos, você pode criar uma ocorrência de reunião individual do Conselho Consultivo de Mudança (CCM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_change_cab.cab_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Minhas reuniões do CCM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de reuniões de CCM, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de reuniões de CCM

Campo	Descrição
Nome	Nome da reunião do CCM.
Gerente do CCM	Nome do usuário que gerencia as reuniões do CCM. O padrão é o usuário que está conectado no momento.
Delegados	Delegue membros do CCM que possam substituir como gerente do CCM durante a reunião.
Grupos do quadro	
Membros do quadro	
Estado	◦ **Pendente**: indica que a reunião ainda não começou. É o estado padrão da reunião. ◦ **Em andamento**: indica que a reunião começou e está em andamento. ◦ **Concluído**: indica que a reunião ocorreu e terminou. ◦ **Cancelada**: indica que a reunião foi cancelada. **Nota:** O sistema atualiza automaticamente o campo **Estado** quando a reunião começa e termina no workbench do CCM. Não há necessidade de alterar manualmente este campo, a menos que, por exemplo, o gerente do CCM queira cancelar uma reunião futura. Se o workbench do CCM fechar inesperadamente, o gerenciador do CCM deverá atualizar manualmente o campo **Estado.**
Hora de início da reunião	Data e hora de início da reunião. **Nota:** Quando você adiciona um item da agenda a uma reunião do CCM, o campo da **data de CCM** no campo de solicitação de mudança é atualizado automaticamente com esta data.
Hora de término da reunião	Data e hora de término da reunião.
Minuta da reunião	Insira anotações para a reunião, se houver.
Locais	Um ou mais locais para suas reuniões do CCM. Por exemplo, salas de reunião em escritórios diferentes.
Informações da Conferência	
Detalhes da Conferência	Informações como links de reuniões, senhas e números de telefone.
Gerenciamento de agenda	
Usar critérios de filtro para orientar o	Se for lecionado, ajudará a escolher um intervalo de tempo para as datas de início e término planejadas da **condição adicional de Solicitação**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
intervalo de data de solicitação de mudança	**de Mudança**em vez de selecionar datas específicas com base na programação da reunião. **Nota:** Se você selecionar o campo **usar critérios de filtro para orientar o intervalo de datas da Solicitação de Mudança** em uma reunião de CCM, o campo **Solicitações de Mudança que começam após** e as **Solicitações de Mudança que começam em ou antes** serão desabilitados para a reunião e, portanto, serão ignorados. As condições adicionais de solicitação de mudança determinam o intervalo de datas.
Solicitações de mudança que iniciam após	Solicitações de mudança que começam após esta data e hora devem ser adicionadas à reunião do CCM.
Solicitações de mudança que iniciam na data ou antes	Solicitações de mudança que começam na data ou antes e devem ser adicionadas à reunião do CCM.
Concluir mudanças pré-aprovadas	Marque a caixa de seleção para marcar cada solicitação de mudança pré-aprovada como **Concluída** na agenda da reunião do CCM. **Nota:** As mudanças pré-aprovadas são marcadas automaticamente como concluídas para que os aprovadores não tenham que revisá-las. As mudanças pré-aprovadas são visíveis no workbench do CCM e podem ser discutidas se necessário.
Tempo por Item da Agenda	O tempo, em minutos e segundos, alocado para discutir cada solicitação de mudança na agenda. O tempo alocado pode ser ajustado para itens da agenda antes ou durante a reunião.
Prazo da notificação	A notificação antecipada sobre o número de itens da agenda que precisam ser discutidos.
Adição Automática de Decisões da Agenda	Marque a caixa para registrar decisões da agenda automaticamente no widget da reunião. A decisão de agenda é capturada no seguinte formato: (Automação do CCM) - *<número da solicitação de mudança>* - *<decisão>* - *<Nome do Gerente do CCM>* - *<horário>* *<AM/PM>* *<fuso horário>*

4. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar.**
   As listas relacionadas a **Itens da Agenda** e **Participantes são exibidas.**

O que Fazer Depois

Agora você pode adicionar itens da agenda e participantes à reunião de CCM.

Exibir detalhes da reunião do CCM em um relance

Você pode exibir os detalhes de qualquer reunião do CCM passada, programada ou em andamento.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write, ou admin

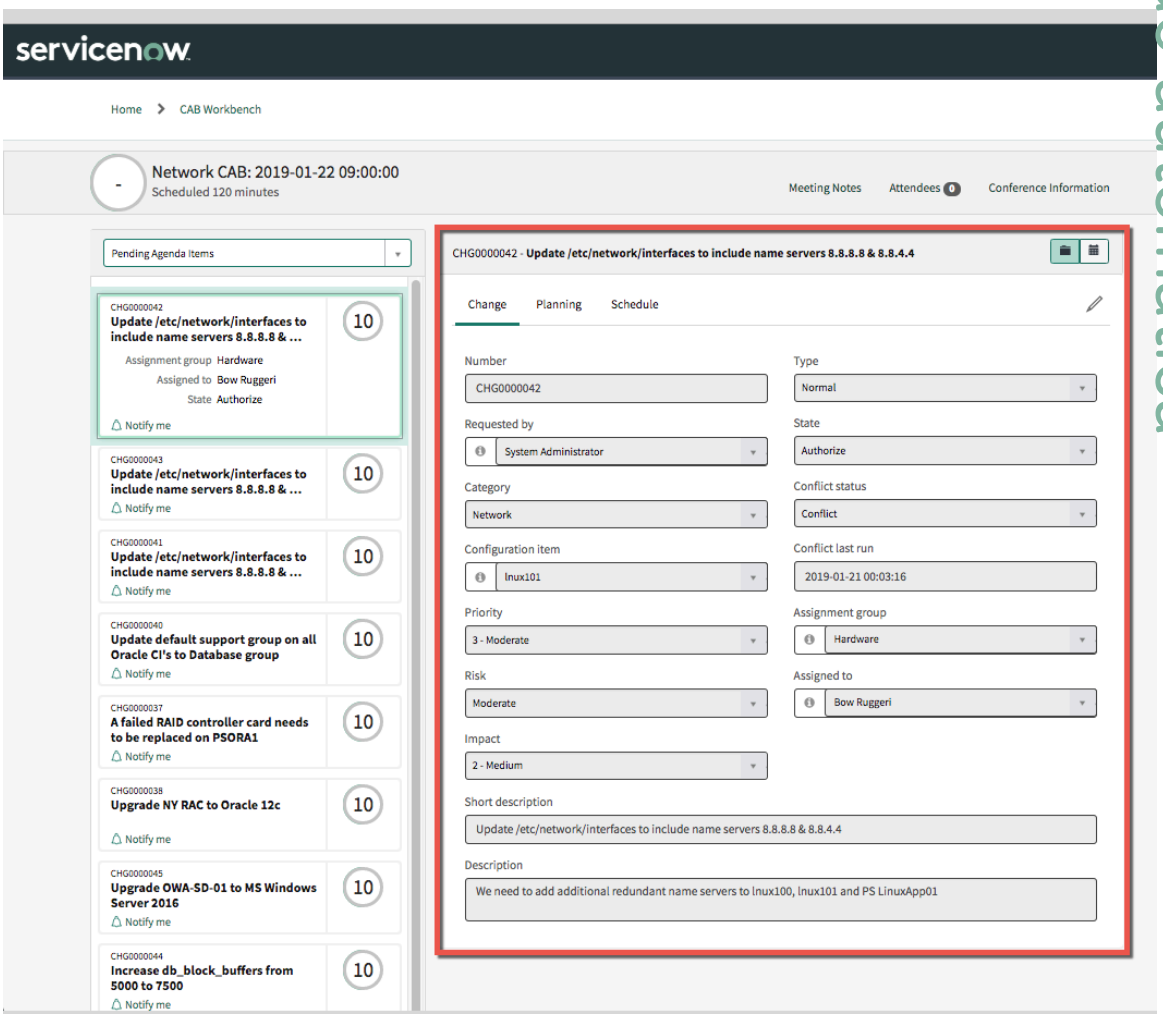
Tradução automática

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

Procedimento

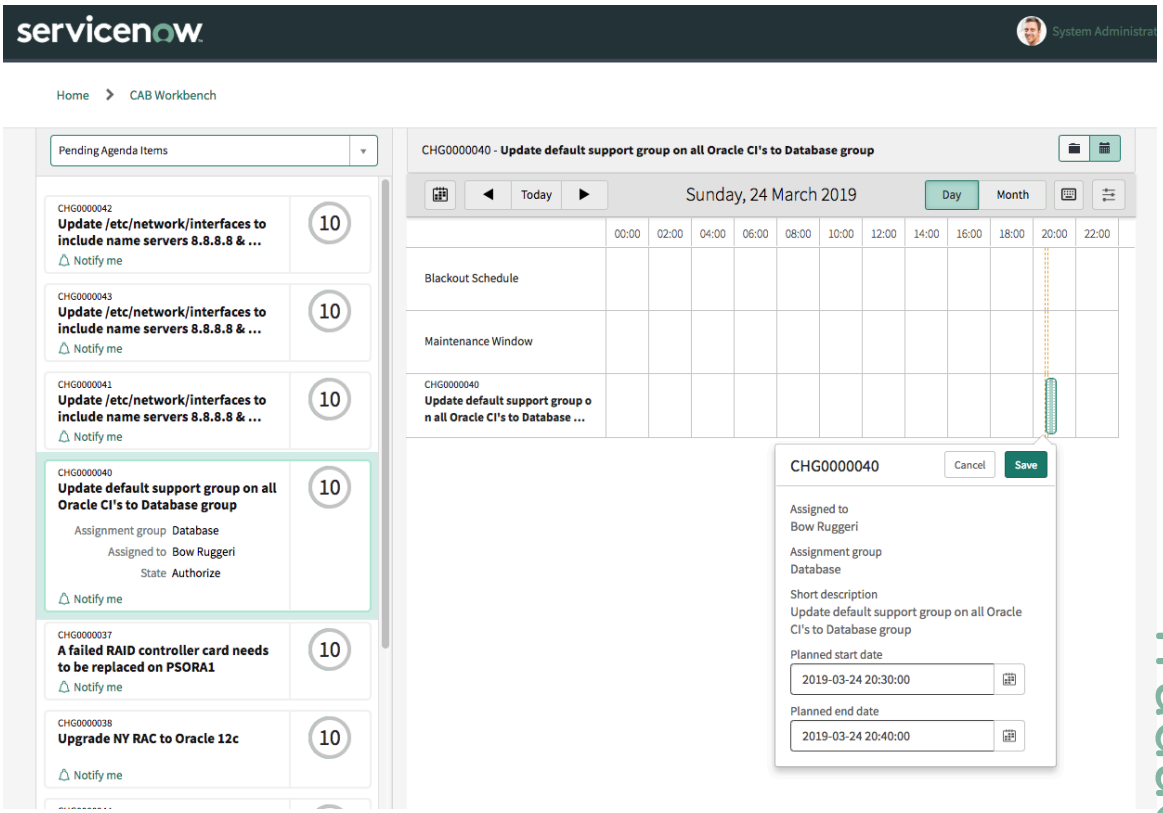
1. Use uma das maneiras abaixo de navegar até a reunião do CCM.

Opção	Descrição
Reunião do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as reuniões do CCM** e abra a reunião do CCM específica para exibir. **b.** Clique no link **Ir para esta reunião no work bench do CCM.**
Workbench do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Workbench do CCM**. **b.** Clique nos detalhes da reunião que você quer exibir no seu calendário. **c.** Clique em **Abrir** na janela que aparece para a reunião. **Nota:** Você só pode clicar em **Abrir** se a reunião tiver uma agenda.



Tradução automática

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



As seguintes informações estão disponíveis:

Reunião do CCM

Campo	Descrição
Tempo	○ Tempo total programado para a reunião do CCM ○ Tempo gasto até o momento para uma reunião do CCM em andamento ○ Tempo gasto discutindo o item da agenda atual ○ Tempo atribuído a cada item da agenda
Itens da Agenda	Lista de itens da agenda para a reunião do CCM. Você pode exibir todos os itens da agenda ou filtrar a lista de itens da agenda atuais, pendentes e concluídos.
Calendário	As janelas de interrupção e manutenção são exibidas no calendário de mudança. Você também pode ver quando o item da agenda atual está programado. Você pode exibir o calendário em formato diário e semanal.
Minuta da reunião	Anotações de reunião, se houver, para uma reunião do CCM anterior. Se você for o gerente do CCM, poderá fazer anotações durante a reunião.
Participantes	Detalhes dos participantes da reunião específica do CCM, incluindo o quadro do CCM e os delegados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Informações da Conferência	Detalhes da conferência da reunião do CCM.

2. Se você for o gerente do CCM ou um dos delegados do CCM que optou por hospedar uma reunião específica do CCM, você poderá executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Etapas
Editar a solicitação de mudança	Clique no ícone de edição ao lado das guias **Mudança**, **Planejamento**e **Programação.**
Iniciar reunião	Clique em **Iniciar reunião**.
Encerrar reunião	Clique em **Iniciar reunião**.
Pausar o temporizador no item da agenda atual	Clique em **Pausar** no widget **Item da Agenda Atual.**
Mover para o próximo item da agenda	Clique em **Avançar** depois que uma decisão for tomada no item da agenda atual.
Hospedar a reunião	Clique em **Participantes** > **Host** para se tornar o host. Você pode hospedar a reunião quando for um gerente ou delegado do CCM.
Promover um item da agenda	Clique em **Promover** sob o nome e o título de uma solicitação de mudança para promovê-la como o próximo item da agenda para discussão.
Faça a minuta da reunião	Clique em **Anotações da Reunião** para fazer anotações durante a reunião. Essas anotações podem ser compartilhadas com os participantes do CCM.

Exibir detalhes da reunião do CCM em um relance

Você pode modificar os itens da agenda para uma reunião do CCM específica.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, sn_change_read, sn_change_write, ou sn_change_cab.cab_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de atualizar o quadro do CCM ou as condições de solicitação de mudança, atualize a reunião do CCM para aplicar as atualizações. Se você adicionar novos membros do quadro ou participantes à reunião, eles serão notificados por e-mail após o upgrade da reunião.

Procedimento

1. Navegue até a reunião do CCM da agenda que você quer modificar usando uma das etapas a seguir.

Opção	Descrição
Abrir na lista de reuniões do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as reuniões do CCM**. **b.** Selecione e abra a reunião do CCM a ser modificada.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Abrir na lista de definições do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as definições de CCM**. **b.** Selecione e abra a definição do CCM para enviar a solicitação de reunião. **c.** Selecione e abra a reunião do CCM específica a ser modificada.

2. Modifique a agenda da reunião do CCM na guia de **Gerenciamento de Agenda** ou na seção de formulário, conforme apropriado.

Campos de gerenciamento de agenda

Campo	Descrição
Prazo da notificação	A notificação antecipada sobre o número de itens da agenda que precisam ser discutidos.
Adicionar solicitações de mudança automaticamente	Marque a caixa de seleção para definir os tipos de solicitações de mudança que são adicionados automaticamente à agenda da reunião do CCM. Quando você seleciona **adicionar solicitações de mudança automaticamente**, aparece o link relacionado **Atualizar Reuniões do CCM.** Se você clicar neste link, a pesquisa será realizada para solicitações de mudança que correspondam ao valor no campo **Condições de adição de solicitação de mudança** Se houver solicitações de mudança correspondentes, o itens da agenda serão criados para elas e adicionados à agenda do CCM. Se você não selecionar **Adicionar solicitação de mudança automaticamente**, precisará criar cada item de agenda para a solicitação de mudança à agenda da reunião.
Condições de adição de solicitação de mudança	Construtor de condições para especificar quais solicitações de mudança são adicionadas à agenda da reunião do CCM. ○ **Adicionar condição do filtro**: clique para adicionar outras condições de filtro ou clique em **E** ao lado da condição do filtro existente. ○ **Adicionar cláusula "OU"**: clique para exibir os resultados de vários critérios de filtro em uma única lista.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Adicionar Classificação**: clique para definir a ordem de solicitações de mudança nesta agenda de Reunião do CCM. A ordem da agenda pode ser definida em Definições do CCM ou em Reuniões do CCM e pode ser baseada em um ou mais campos.
Tempo por Item da Agenda	O tempo, em minutos e segundos, alocado para discutir cada solicitação de mudança na agenda. O tempo alocado pode ser ajustado para itens da agenda antes ou durante a reunião.
Concluir mudanças pré-aprovadas	Marque a caixa de seleção para marcar cada solicitação de mudança pré-aprovada como **Concluída** na agenda da reunião do CCM. **Nota:** As mudanças pré-aprovadas são marcadas automaticamente como concluídas para que os aprovadores não tenham que revisá-las. As mudanças pré-aprovadas são visíveis no workbench do CCM e podem ser discutidas se necessário.

3. Em **Links relacionados**, você pode executar qualquer uma das tarefas a seguir.

Link	Descrição
Atualizar Itens da Agenda	Os itens da agenda da reunião do CCM foram atualizados. Se você adicionou ou atualizou participantes, uma mensagem de confirmação perguntará se a solicitação de reunião deve ser reenviada para esses participantes.
Enviar solicitação de reunião aos participantes	Clique para reenviar manualmente a solicitação de reunião para a lista de participantes.
Ir para esta reunião no Workbench do CCM	Clique para abrir a reunião no workbench do CCM. Este link está disponível somente quando for a hora do CCM começar.
Compartilhar Anotações	Compartilhe anotações capturadas no campo de **Anotações de Reunião** com a lista de participantes da reunião. **Compartilhar Anotações** só fica visível quando a reunião está **Em Andamento** ou **Concluída**.

4. Em listas relacionadas, você pode executar qualquer uma das tarefas a seguir.

Tradução automática

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

Lista relacionada	Descrição
Itens da Agenda	Adicionar itens da agenda manualmente. No campo **Tempo Distribuído**, o gerente do CCM pode substituir o tempo padrão de qualquer item da agenda.
Participantes	Adicionar manualmente participantes a uma reunião do CCM.

5. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Tópicos relacionados

Condições OR

Enviar solicitação de reunião CCM aos participantes

Você pode enviar convites para reunião do CCM aos participantes de cada reunião do CCM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_change_cab.cab_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar convites para reunião somente de uma reunião do CCM.

Procedimento

1. Navegue até a reunião do CCM da agenda que você quer modificar usando uma das etapas a seguir.

Opção	Descrição
Abrir na lista de reuniões do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as reuniões do CCM**. **b.** Selecione e abra a reunião do CCM a ser modificada.
Abrir na lista de definições do CCM	**a.** Navegar até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as definições de CCM**. **b.** Selecione e abra a definição do CCM para enviar a solicitação de reunião. **c.** Selecione e abra a reunião do CCM específica a ser modificada.

2. Clique no link relacionado **Enviar solicitação de reunião aos participantes.**
   O convite da reunião do CCM é enviado a todos os participantes listados.

Comparecimento à reunião do CCM usando o workbench do CCM

Como um usuário de itil, você pode participar de uma reunião do Conselho Consultivo de Mudança (CCM), exibir os itens da agenda e a programação de mudança. Se você for um aprovador, poderá aprovar uma solicitação de mudança.

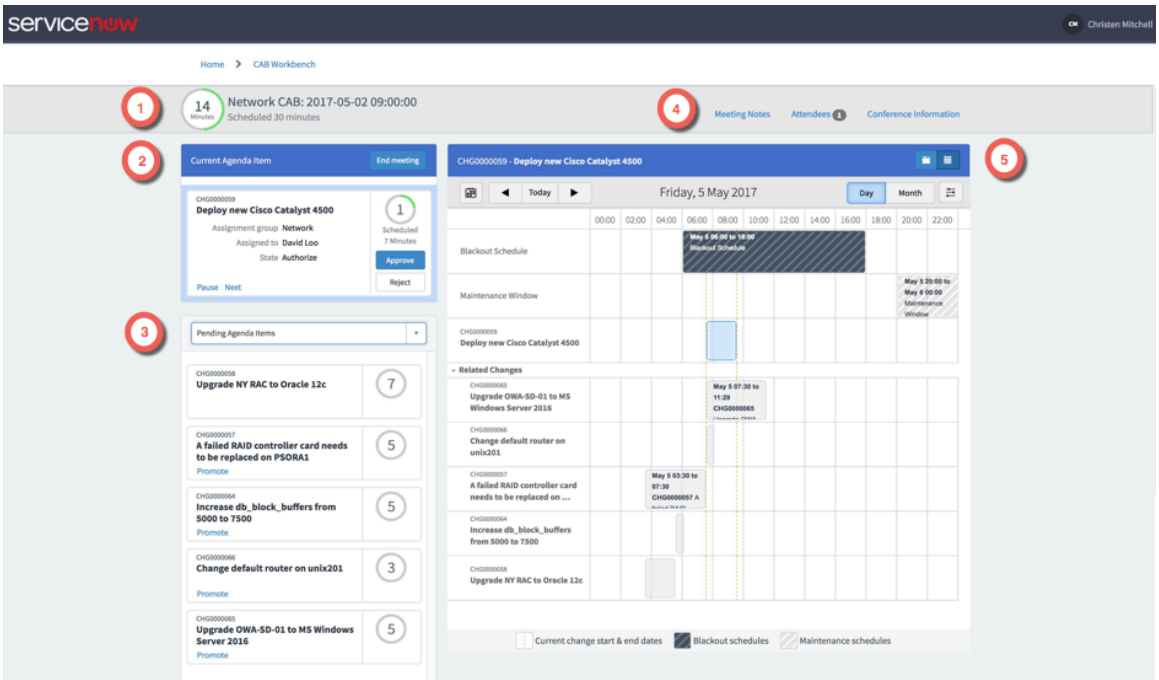
Exiba os detalhes de uma reunião do CCM e sua agenda navegando até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Workbench do CCM**. No calendário, você pode exibir a

Tradução automática

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

programação da reunião do CCM para um dia, uma semana ou um mês. Para exibir os detalhes de uma reunião, clique na reunião e, em seguida, clique em **Abrir** na janela pop-up.

Workbench do CCM



Os componentes a seguir descrevem as diferentes atividades que você pode executar na interface:

Workbench do CCM

Nível	Descrição
1	Exiba o temporizador que mostra o tempo total decorrido, o nome da reunião e a data e hora programadas da reunião. A contagem do temporizador começa do zero. O código de cor no temporizador muda com base na porcentagem geral de tempo decorrido da duração total da reunião: • 0% - 50%: Verde • 50% - 70%: amarelo • 75% - 100%: laranja • > 100%: vermelho O texto abaixo do nome da reunião exibe o tempo total alocado para a reunião.
2	Exibir o item da agenda atual. O cronômetro exibe a quantidade de tempo gasto discutindo o item da agenda da reunião atual. A área do formulário exibe os detalhes do item da agenda atual que você selecionou. Quando o item da agenda atual muda, os detalhes no formulário e no calendário mudam de acordo. Se você selecionar um item da agenda que não seja o item da agenda atual, a área do formulário exibirá os detalhes do item da agenda selecionado. A área do formulário não exibe detalhes do item da agenda atual, mesmo quando o item da agenda atual é alterado para o próximo item da agenda.

Tradução automática

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

Workbench do CCM

Nível	Descrição
	Nota: Se você for um dos aprovadores do item da agenda, os botões **Aprovar** e **Rejeitar** serão exibidos abaixo do temporizador. Você pode clicar em **Aprovar** ou **Rejeitar** conforme apropriado, inserir seus comentários na janela pop-up de Confirmação e clicar em **Aprovar** ou **Rejeitar**.
3	Filtre os itens da agenda que você quer exibir e clique em **Notificação** para receber uma notificação antes do início do item da agenda. Clique na lista **Itens da Agenda Pendentes** e selecione as opções **Todos os Itens da Agenda**, **Meus Itens da Agenda**ou **Itens da Agenda Aprovados**. A lista de itens da agenda aparece na lista de condições do filtro, na ordem em que os itens aparecem na agenda.
4	• **Anotações da reunião**: exibe a anotação do documento inserida pelo anfitrião da reunião. • **Participantes**: exibe a lista de participantes e também indica se os participantes estão conectados à reunião. • **Informações da conferência**: exibe qualquer conteúdo que foi armazenado no campo de **Informações da conferência** do registro de reunião do CCM relacionado.
5	Exiba os detalhes de uma mudança atual na exibição de formulário ou na exibição de calendário. **Mostrar formulário**: clique no ícone mostrar formulário ( ) para exibir os detalhes da mudança na exibição do formulário. As guias **Mudança**, **Planejamento**e **Programação** fornecem informações sobre a reunião de solicitação de mudança, o planejamento e a programação. **Mostrar calendário**: Clique no ícone de mostrar calendário ( ) para exibir detalhes da mudança no formulário de calendário. Você pode selecionar o dia ou o mês em que quer exibir os detalhes de uma mudança. Em uma exibição diária, você pode clicar no ícone de configurações ( ) E, em seguida, clicar no ícone de configuração ( ) Para definir condições de filtro relevantes. Se você ativar qualquer uma das condições de filtro de configuração, os registros de mudança relacionados serão exibidos. Os registros de mudança aparecem no intervalo de tempo do dia para o qual a implementação de mudança atual está planejada. Nas definições de configuração, você pode exibir outros conflitos em potencial. Os conflitos podem ser outras solicitações de mudança programadas para implementação pelo mesmo designado, grupo de atribuição ou para o mesmo item de configuração. A exibição de dia e mês do calendário exibe a hora da programação de interrupção, a janela de manutenção e o item da agenda em andamento. Na exibição do dia, o intervalo de tempo específico da janela de manutenção e interrupção planejados é realçado. Na exibição de calendário, o dia inteiro é realçado.

Tradução automática

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

Workbench do CCM

Nível	Descrição
	Nota: Para propostas de mudança padrão, as guias **Mudança**, **Proposta**e **Valores de Solicitação de Mudança** fornecem informações sobre a reunião de solicitação de mudança, a proposta e os valores de solicitação de mudança. O formulário mostrar ( ) e mostrar calendário ( ) não são exibidos para propostas de mudança padrão.

Adicionar novos itens da agenda da reunião do CCM

Você pode adicionar um item da agenda à reunião do CCM para personalizar a agenda e tornar a reunião mais eficaz.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Todas as reuniões do CCM**.
2. Clique no registro de reunião do CCM ao qual você deseja adicionar um item da agenda.
3. No menu de contexto de Itens da Agenda, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do Item da agenda do CCM

Campo	Descrição
Reunião	Nome da reunião que você selecionou para adicionar o item da agenda.
Tarefa	Lista de pesquisa para selecionar a solicitação de mudança ou a proposta de mudança padrão. **Nota:** A proposta de mudança padrão está disponível para seleção somente na versão Yokohama.
Ordem	A ordem em que os itens da agenda serão analisados durante a reunião do CCM.
Destinatários de notificações	Destinatários que receberão a notificação sobre o novo item da agenda.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa
Anotações de trabalho	Descrição detalhada da mudança.
Estado	Estado atual do item da agenda.
Decisão	Status do item da agenda.
Tempo alocado	Tempo alocado para o item da agenda na reunião.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tempo decorrido	Tempo já gasto no item da agenda.

5. Clique em **Enviar**.

Comparecimento à reunião do CCM usando o workbench do CCM

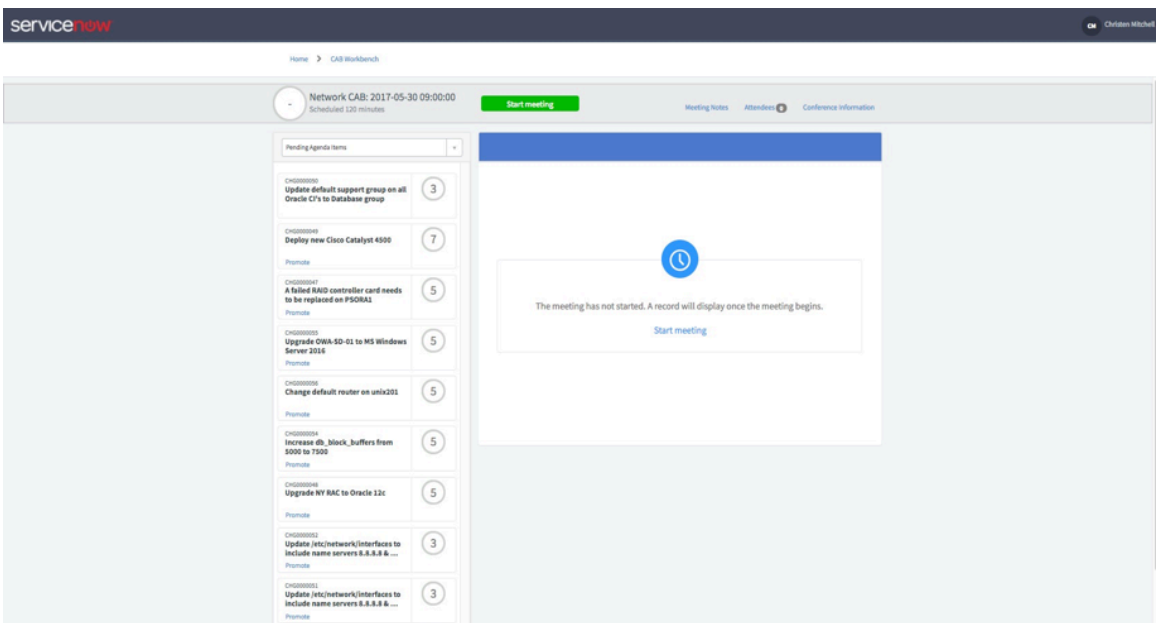
Como gerente do CCM (comitê consultivo de mudança), você pode exibir e gerenciar detalhes de uma reunião do CCM e seus itens de agenda por meio do workbench do CCM.

Você pode exibir os detalhes de uma reunião do CCM e sua agenda navegando até **Alterar** > **Comitê consultivo de mudança** > **Workbench do CCM**. No calendário, você pode exibir o cronograma da reunião do CCM para um dia, uma semana ou um mês. Para exibir os detalhes de uma reunião, clique na reunião e, em seguida, clique em **Abrir** no calendário pop-up. Para iniciar uma reunião, clique em **Iniciar reunião**.

Nota:
Se você clicar no primeiro item da agenda pela primeira vez, uma janela de confirmação será exibida. Se você quiser iniciar a reunião, clique em **Sim**, caso contrário, clique em **Não**.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre o gerenciamento de reuniões do CCM. Este vídeo apresenta uma visão geral de planejamento e programação no módulo de workbench do CCM.

Iniciar reunião CCM

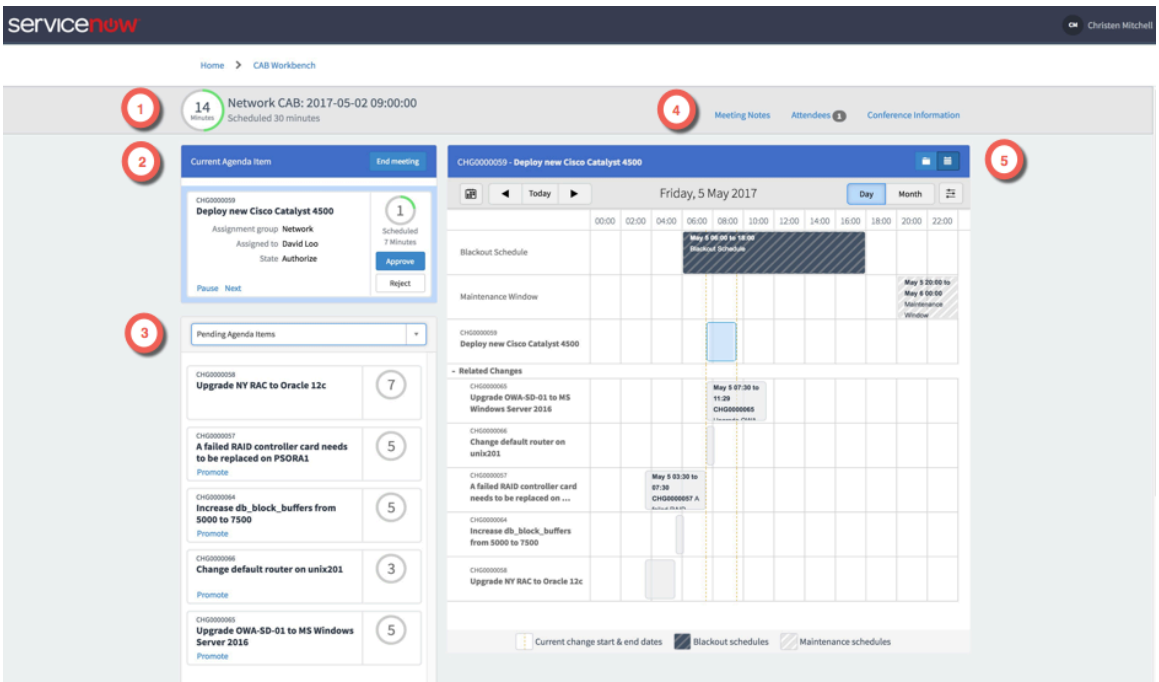


Os detalhes da reunião de solicitação de mudança são exibidos.

Tradução automática

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

Workbench do CCM



A tabela a seguir descreve os componentes do workbench do CCM:

Workbench do CCM

Nível	Descrição
1	Exiba o temporizador que mostra o tempo total decorrido, o nome da reunião e a data e hora programadas da reunião. A contagem do temporizador começa do zero. O código de cor no temporizador muda com base na porcentagem geral de tempo decorrido da duração total da reunião: • 0% - 50%: verde • 50% - 70%: amarelo • 75% - 100%: laranja • > 100%: vermelho O texto abaixo do nome da reunião exibe o tempo total alocado para a reunião.
2	• Clique em **Pausa** para pausar um item da agenda. • Clique em **Avançar** se quiser ignorar um item da agenda. **Nota:** O item da agenda é adicionado à lista de **Todos os Itens da Agenda**. • Clique em **Restaurar** se você quiser que o item da agenda volte para a lista **Itens da agenda pendentes.** **Nota:** O item da agenda é adicionado à lista de **Todos os Itens da Agenda**. • Clique em **Promover** para mover o item da agenda para o topo da lista.

Tradução automática

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

Workbench do CCM

Nível	Descrição
	• Clique em **Rebaixar** para anexar o item da agenda atual à lista de **Itens da agenda pendentes** para que você possa discutir o item da agenda mais tarde. **Nota:** O cronômetro exibe a quantidade de tempo gasto discutindo o item da agenda da reunião atual. • Clique em **terminar reunião** no final da reunião.
3	Você pode filtrar os itens da agenda que quer exibir. • Clique na lista **Itens da Agenda Pendentes** e selecione as opções **Todos os Itens da Agenda**, **Meus Itens da Agenda**ou **Itens da Agenda Aprovados**. **Nota:** A lista de itens da agenda aparece na lista de condições do filtro, na ordem em que os itens aparecem na agenda. • Clique em **Promover** se quiser que um item da agenda apareça na parte superior da lista de itens da agenda.
4	Você pode fazer anotações de reuniões, seja você um anfitrião ou um delegado. Você pode exibir a lista de participantes e as informações da conferência. • **Anotações da Reunião**: permite que o gerente do CCM e os delegados documentem anotações para a reunião em geral. As anotações capturadas no widget podem ser compartilhadas a partir do widget. O widget envia por e-mail o conteúdo para a lista de participantes, que são salvos automaticamente no campo **Anotações de Reunião** correspondente no registro de Reunião do CCM. Quaisquer anotações específicas para uma solicitação de mudança podem ser adicionadas diretamente à solicitação de mudança. Para adicionar uma anotação, use a exibição editável do formulário sob o ícone de edição no canto superior esquerdo do widget de formulário. **Nota:** As decisões da agenda feitas pelo CCM e pelos aprovadores de mudança, como se o item da agenda é aprovado ou rejeitado ou quando o gerente do CCM pula para outro item da agenda sem tomar uma decisão, são capturadas automaticamente no widget de anotações da reunião. As decisões da agenda são armazenadas no campo **minutas da reunião** no registro de Reunião do CCM relacionado. • **Participantes**: exibe a lista de participantes e também indica se os participantes estão conectados à reunião usando o ícone de participação

Tradução automática

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

Workbench do CCM

Nível	Descrição
	verde. A lista também exibe a resposta do participante ao convite da reunião, como Aceitar, Provisório, Recusar ou Sem resposta. • **Informações da conferência**: exibe qualquer conteúdo que foi armazenado no campo de **Informações da conferência** do registro de reunião do CCM relacionado.
5	Exiba os detalhes de uma mudança atual na exibição de formulário ou na exibição de calendário. **Mostrar formulário**: clique no ícone mostrar formulário ( ) para exibir os detalhes da mudança na exibição do formulário. As guias **Mudança**, **Planejamento**e **Programação** fornecem informações sobre a reunião de solicitação de mudança, o planejamento e a programação. Você pode editar a exibição de formulário usando o ícone de edição . Para personalizar a exibição, clique no menu contextual da lista e clique em **Exibição** > **cab_workbench**. No formulário de Solicitação de Mudança, clique com o botão direito do mouse e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**. No formulário de Configurando a Solicitação de Mudança, você pode adicionar campos e seções que quer exibir na exibição de formulário. **Mostrar calendário**: clique no ícone de mostrar calendário ( ) para exibir detalhes da mudança no formulário de calendário. Você pode selecionar o dia ou o mês em que quer exibir os detalhes de uma mudança. Na exibição diária, você pode clicar no ícone de configurações ( ) e, em seguida, clicar no ícone de configuração ( ) Para definir condições do filtro relevantes. Se você ativar qualquer uma das condições do filtro de configuração, os registros de mudança relacionados serão exibidos. Os registros de mudança aparecem no intervalo de tempo do dia para o qual a implementação de mudança atual está planejada. Nas definições de configuração, você pode exibir outros conflitos em potencial. Os conflitos podem ser outras solicitações de mudança programadas para implementação pelo mesmo designado, grupo de atribuição ou para o mesmo item de configuração. A exibição de dia e mês do calendário exibe a hora da programação de interrupção, a janela de manutenção e o item da agenda em andamento. Na

Tradução automática

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

Workbench do CCM

Nível	Descrição
	exibição do dia, o intervalo de tempo específico da janela de manutenção e interrupção planejados é realçado. Na exibição de calendário, o dia inteiro é realçado.

Experiência de dispositivos móveis Gestão de mudanças

Gerencie suas tarefas de mudança de qualquer lugar usando o aplicativo para celular Mobile Agent. Com este aplicativo móvel, você pode ficar conectado e acessar as informações em tempo real para concluir suas tarefas.

Como um agente ou técnico de ITSM, você pode usar Mobile Agent quando conectado online para realizar a seguinte tarefa:

- Acesse as tarefas de mudança atribuídas a você ou ao seu grupo.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho ou reatribua as tarefas de mudança.
- Receba notificações por push para tarefas de mudança atribuídas ou comentadas.
- Aprovar ou rejeitar solicitações de mudança, solicitações e itens solicitados.

Assista a este vídeo de três minutos para saber mais sobre Mobile Agent para gerenciar tarefas de mudança. Este vídeo demonstra como usar o aplicativo ServiceNow Agent Mobile para gerenciar tarefas de mudança.

Baixe o aplicativo para celular Mobile Agent

Acesse Mobile Agent no seu dispositivo móvel para gerenciar suas tarefas de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo móvel Mobile Agent é executado na plataforma para celular Studio . Ative o plug-in Mobile Experience ITSM (com.sn_itsm_mobile) para habilitar o ITSM aplicativo móvel no seu dispositivo.

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, acesse a App Store da Apple se você estiver em uma plataforma iOS ou a Google Play Store, se você estiver em uma plataforma Android.
2. Pesquise o `ServiceNow Agent`.
3. Baixe e instale o aplicativo ServiceNow Agent.

Introdução a tarefas móveis dp Gestão de mudanças

Acesse Mobile Agent no seu dispositivo móvel para gerenciar suas tarefas de mudança.

Antes de Iniciar

Baixe o ServiceNow Agent em uma plataforma iOS na App Store da Apple ou em uma plataforma Android na Google Play Store. Para obter mais informações, consulte Baixe o aplicativo para celular Mobile Agent.

Função necessária: itil ou sn_change_write

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra Mobile Agent e toque no ícone de adição (**+**).
2. Adicione uma instância ServiceNow tocando no ícone de adição (+) e inserindo o endereço da instância. Você não precisa incluir `service-now.com` no final do nome da instância.
3. Toque em **Tarefas de mudança** para começar a gerenciar suas tarefas de mudança.

Exibir tarefas de mudança

Você pode exibir o estado, o risco e a programação das tarefas de mudança no aplicativo móvelMobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_change_write

Procedimento

1. Toque na guia **Meu trabalho**.
2. Toque em **tarefas de mudança** para abrir a lista de tarefas de mudança.
3. Toque na tarefa de mudança para obter uma exibição detalhada.
4. Toque em qualquer campo com a seta para a direita para exibir seus detalhes.

Adicionar comentários à sua tarefa de mudança

Você pode adicionar comentários a uma tarefa de mudança do aplicativo para celularMobile Agent. Por exemplo, para adicionar uma visão sobre a tarefa de mudança ou uma discussão sobre a tarefa de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_change_write

Procedimento

1. Toque em **tarefas de mudança** para abrir a lista de tarefas de mudança.
2. Toque na tarefa de mudança para abrir uma exibição detalhada.
3. Toque em **Adicionar comentário** para adicionar suas anotações de trabalho.

Resolver ou fechar uma tarefa de mudança

Ao implementar a tarefa de mudança, você pode fechar a tarefa do aplicativo móvelMobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_change_write

Procedimento

1. Toque na guia **Meu trabalho**.
2. Toque em **tarefas de mudança** para abrir a lista de tarefas de mudança.
3. Na lista de tarefas de mudança, deslize para a esquerda da tarefa de mudança que você deseja fechar.
4. Toque em **Tarefa de fechamento**.

Tradução automática

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

Legado: Gestão de mudanças Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma e as análises no formulário contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos de negócios.

Soluções Análise da plataforma

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar as soluções para Gestão de mudanças , um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção de Gestão de mudanças . A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute *trabalhos de coleta de dados* antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Legado: painel Mudar premium

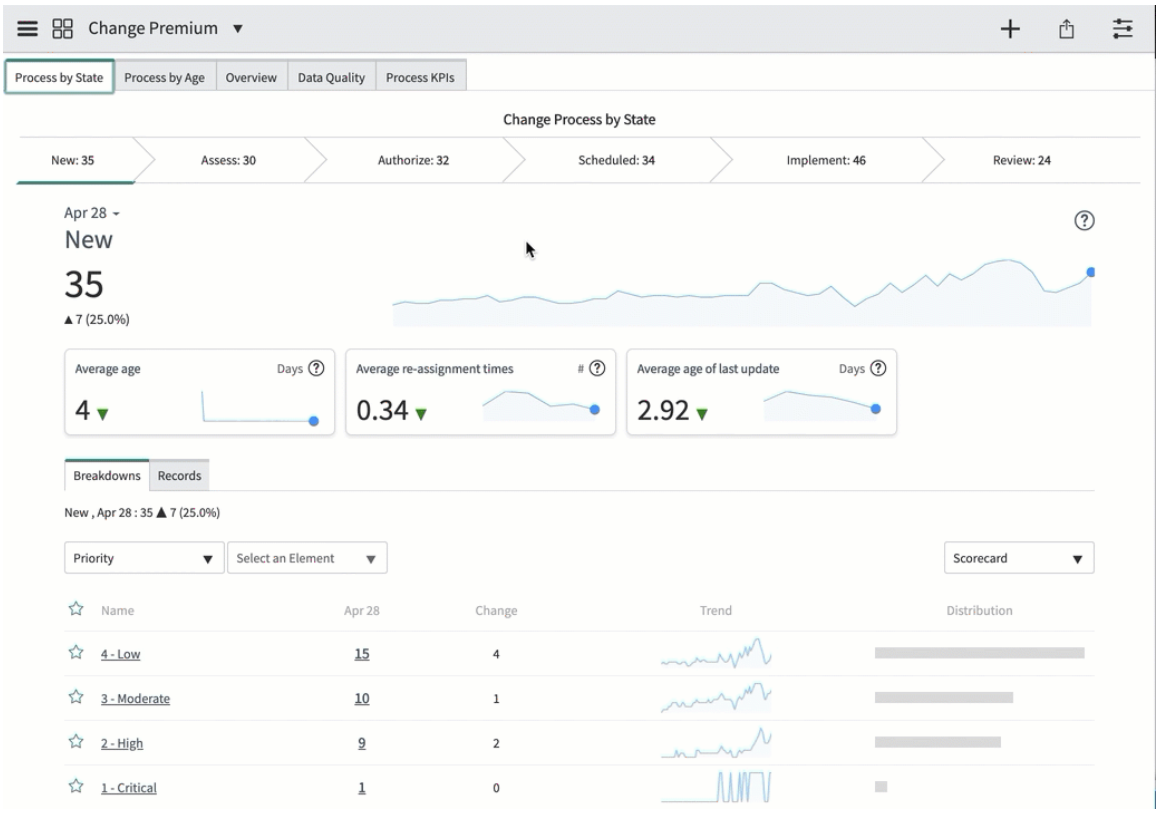
Este painel usa widgets do Workbench e outros recursos avançados Análise da plataforma para fornecer a você todas as informações sobre o processo de Mudança em um só lugar.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel premium de mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir as informações sobre o processo de mudança em um só lugar.

Tradução automática

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



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de mudanças - Precisa dividir as tendências na resolução da solicitação de mudança ao longo do tempo para identificar áreas que precisam de atenção	itil

Indicadores

Número de alterações em aberto

O número de mudanças em aberto no final da data de coleta. Este cálculo é o número de mudanças abertas na data de coleta e não encerradas até essa data.

Idade média das alterações em aberto

[[Tempo somado de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]] / 24

Reatribuição média de mudanças em aberto

[[Reatribuição somada de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]]

Idade média do último upgrade

O período médio de tempo desde o último upgrade feita em uma mudança.

Número de novas alterações

O número de novas mudanças com uma data de registro na data de coleta de dados.

Crescimento da backlog de alterações

O número de mudanças encerradas subtraído do número de novas mudanças.

Número de alterações encerradas

Tradução automática

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

O número de mudanças com uma data de fechamento na data de coleta de dados.

% de alterações urgentes

Porcentagem de mudanças urgentes. Fórmula: Número de novas alterações classificadas como urgentes / Número de novas alterações * 100

Tempo médio de encerramento das alterações

O período médio em horas entre o momento em que uma solicitação de mudança é aberta e encerrada.

Tempo médio de implementação de mudanças encerradas

O tempo médio em horas entre quando uma solicitação de mudança entra no estado de Implementação e quando é fechada

Número de mudanças em aberto reatribuídas

O número de mudanças com uma contagem de reatribuição de 1 ou superior

Número de mudanças malsucedidas

O número de mudanças encerradas com um Código de Fechamento "Sem êxito"

Os indicadores a seguir não são exibidos no painel, mas são usados em fórmulas:

- Soma da idade das alterações em aberto
- Idade somada de mudanças em aberto desde o upgrade
- Soma da duração de alterações encerradas
- Tempo somado de implementação de mudanças encerradas
- Reatribuições somadas de mudanças em aberto

Detalhamentos

- Idade
- Categoria
- Prioridade
- Risco
- Estado
- Grupo de atribuição
- Tipo

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Mudanças abertas hoje	Pontuação única	Número de mudanças ativas abertas no dia em que o painel é exibido.
Mudanças não atribuídas	Pontuação única	Número de mudanças ativas que não têm um designado.
Mudanças atrasadas	Pontuação única	Número de mudanças que estão em um dos seguintes estados: Novo, Avaliar, Autorizar ou Programado

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
		e cuja data de início planejada é anterior à data atual.
Mudanças em espera	Pontuação única	Número de mudanças com o status Em espera.
Mudanças conflitantes	Pontuação única	Número de mudanças com o status Conflito.
Mudanças rejeitadas	Pontuação única	Número de mudanças para as quais o status de aprovação é Rejeitado.
Mudanças em aberto - Agrupadas	Barra	Alterações em aberto agrupadas por prioridade
Próximas mudanças (30 dias) - Agrupadas	Barra	Mudanças ativas para as quais a data de início planejada está nos últimos 30 dias e para as quais o estado é Programado.
Alterações em aberto por risco e prioridade	Mapa térmico	Mudanças ativas classificadas por risco no eixo Y e prioridade no eixo X. As células são realçadas de branco para pontuações baixas a azul escuro para pontuações altas.
Próximas mudanças (30 dias) por risco e prioridade	Mapa térmico	
Mudanças em aberto por mês por tipo	Coluna	Todos os relatórios encerrados são abertos no calendário do ano atual. Agrupados por tipo e tendências por mês em que foram abertos.
Mudanças encerradas por mês	Linha	Número de mudanças encerradas por mês, expresso em um gráfico de linhas.

Legado: painel do Gestão de mudanças

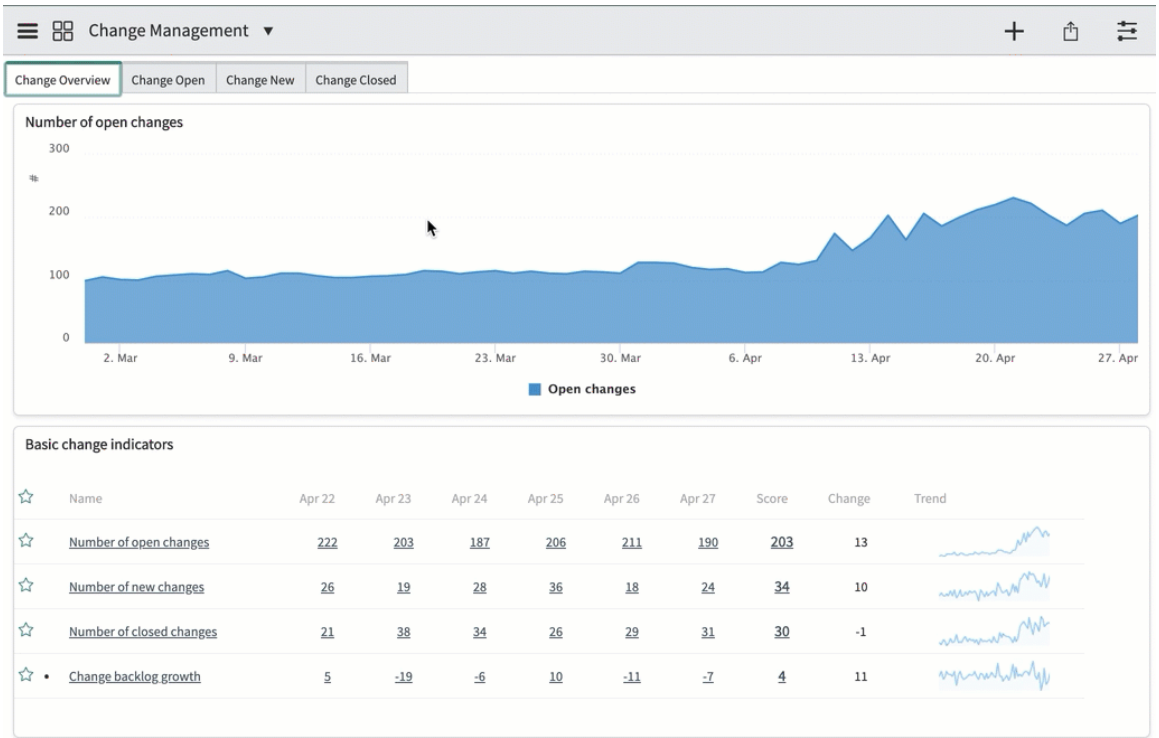
Use este painel para ver as tendências na resolução da solicitação de mudança ao longo do tempo em diferentes riscos, idades e prioridades de solicitação de mudança. Divida as solicitações de mudança ao longo do tempo de acordo com os grupos de atribuição que você gerencia.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir e rastrear as mudanças em aberto.

Tradução automática

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



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de mudanças - Precisa dividir as tendências na resolução da solicitação de mudança ao longo do tempo para identificar áreas que precisam de atenção	itil

Indicadores do painel do Gestão de mudanças

Número de alterações em aberto

O número de mudanças em aberto no final da data de coleta. O número de mudanças abertas na data de coleta ou antes dela e nenhuma data de encerramento ou uma data de encerramento após a data de coleta.

Número de novas alterações

O número de novas mudanças com uma data de registro na data de coleta de dados.

Número de novas mudanças emergenciais

O número de novas mudanças em que tipo = emergência

Crescimento da backlog de alterações

O número de mudanças encerradas subtraído do número de novas mudanças.

Número de alterações encerradas

O número de mudanças com uma data de fechamento na data de coleta de dados.

Idade média das alterações em aberto

O tempo médio em que uma mudança está aberta.

% de alterações urgentes

Tradução automática

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

Porcentagem de mudanças urgentes. Fórmula: Número de novas alterações classificadas como urgentes / Número de novas alterações * 100

Tempo médio de encerramento das alterações

O tempo médio necessário para fechar uma mudança

Os indicadores a seguir não são exibidos no painel, mas são usados em fórmulas:

- Soma da idade das alterações em aberto
- Soma da duração de alterações encerradas

Detalhamentos

- Prioridade
- Idade
- Grupo de atribuição
- Risco
- Fase
- Tipo

Legado: painel Relatórios de mudanças em aberto

Use este painel para obter uma visão geral do status atual dos relatórios em aberto.

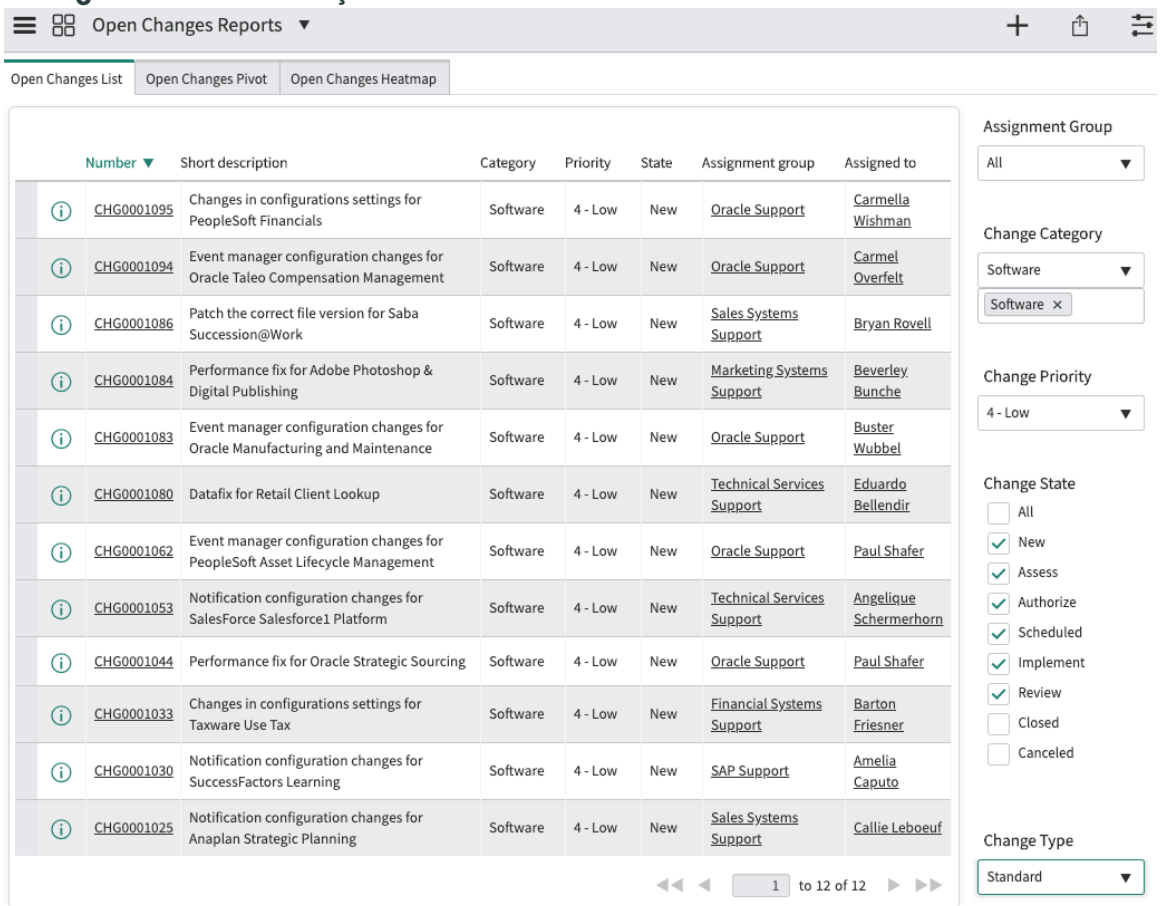
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir e rastrear as mudanças em aberto.

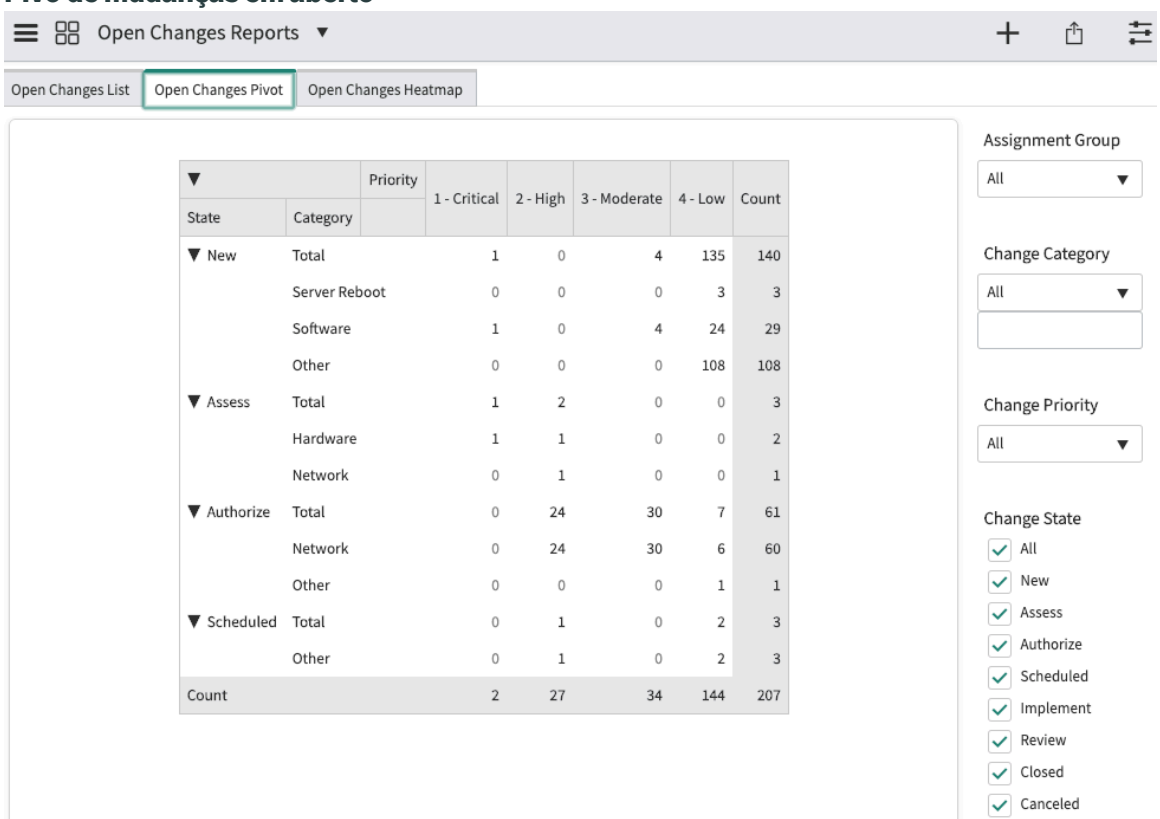
Tradução automática

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

Abrir guia Lista de mudanças



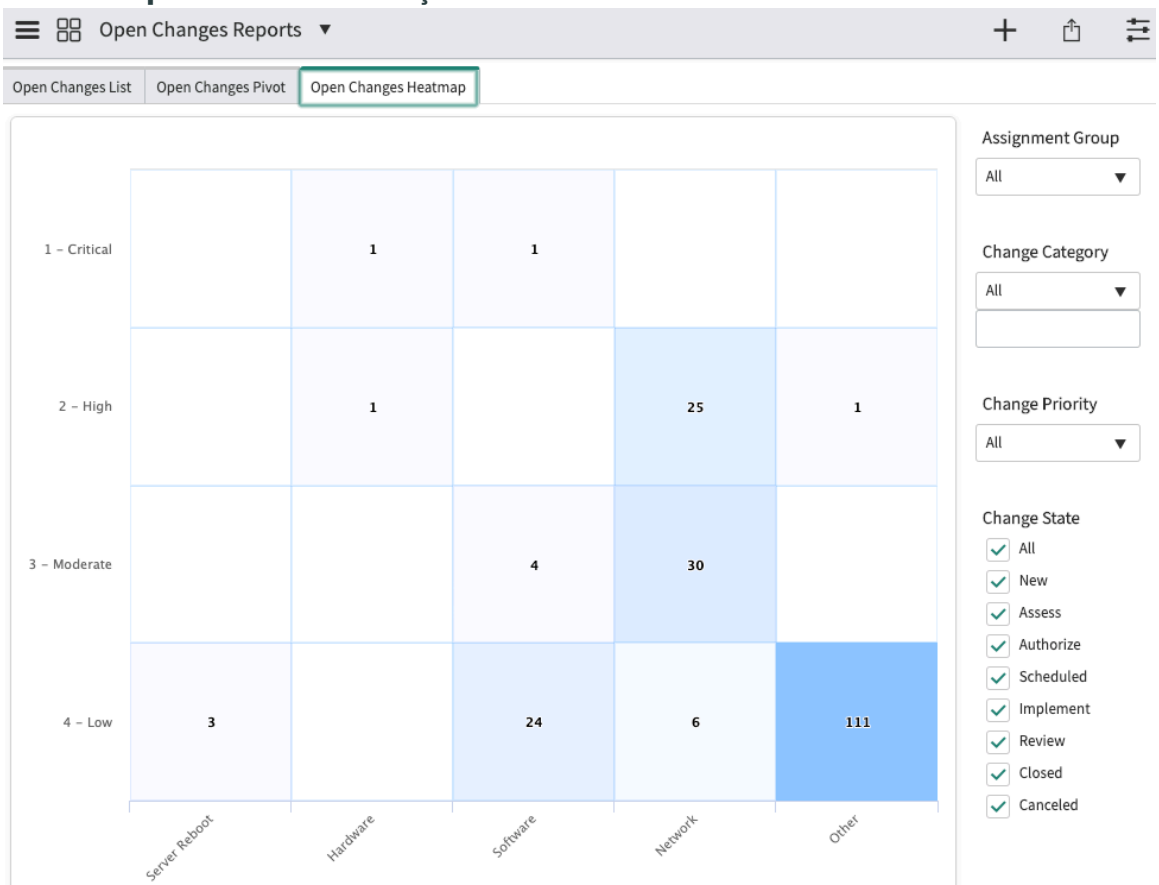
Pivô de mudanças em aberto



Tradução automática

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

Guia de mapa térmico de mudanças em aberto



Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
PA.Source: mudanças em aberto - Lista	Lista	Um relatório de lista das mudanças não encerradas abertas na data atual ou antes dela. As colunas incluem Número, Descrição resumida, Categoria, Prioridade, Estado, Grupo de atribuição e Atribuído a.
PA.Source: Mudanças em aberto - MPivot - Prioridade/Estado/ Categoria	Tabela dinâmica	Um relatório que mostra as mudanças não encerradas abertas na data atual ou antes dela. A visualização mostra mudanças por Prioridade, Estado e Categoria.
PA.Source: Mudanças em aberto - Mapa térmico - Prioridade/ Categoria	Mapa térmico	Um relatório de mapa térmico que mostra as mudanças não encerradas abertas na data atual ou antes dela. Valores maiores são realçados em cores mais escuras.

Legado: painel Monitor de estado de mudanças em aberto

Este painel do workbench permite que você exiba e avalie todas as mudanças em aberto separadas em colchetes de status: Novo, Avaliado, Autorizado, Programado, Implementado e Revisado.

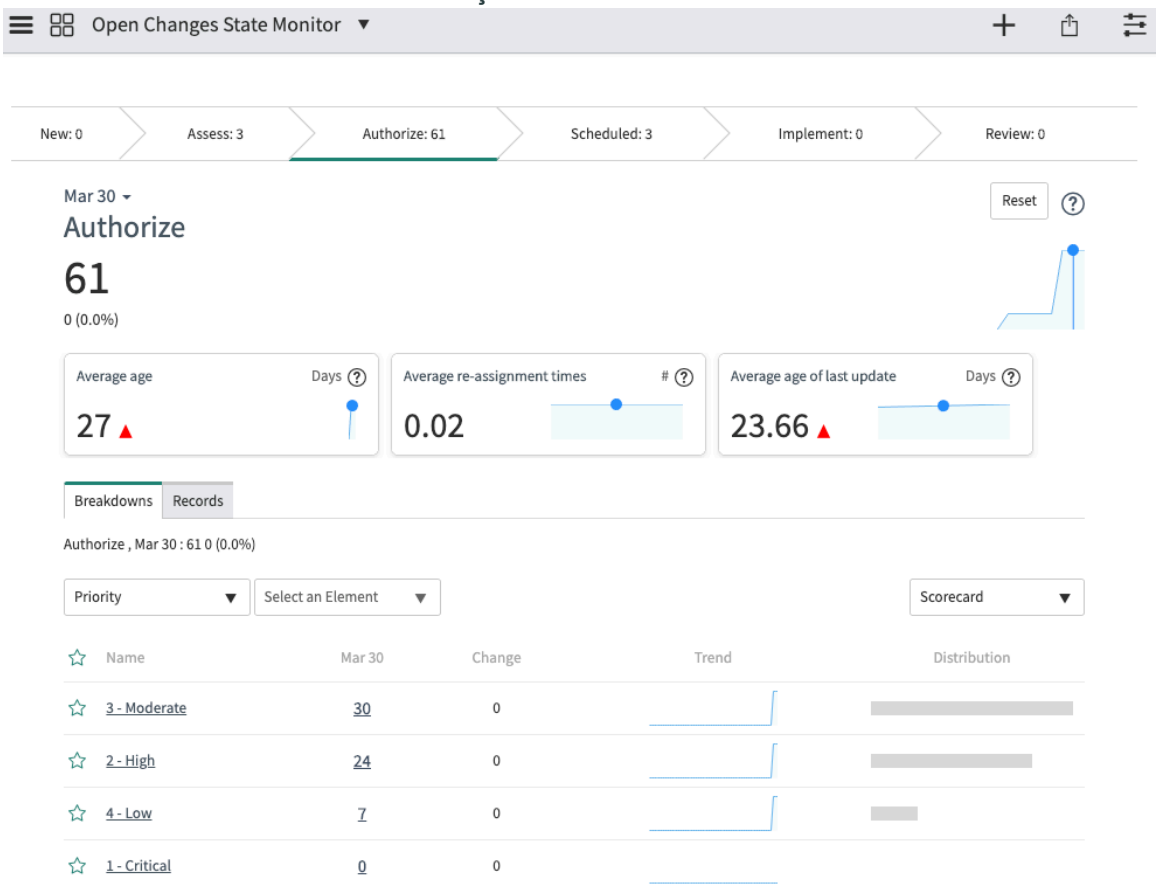
Tradução automática

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

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir e rastrear as mudanças em aberto.

Guia do monitor de estado de mudanças em aberto



Indicadores

Número de alterações em aberto

O número de mudanças em aberto no final da data de coleta. Este cálculo é o número de mudanças abertas na data de coleta e não encerradas até essa data.

Idade média das alterações em aberto

[[Tempo somado de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]] / 24

Reatribuição média de mudanças em aberto

[[Reatribuição somada de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]]

Idade média do último upgrade

O período médio de tempo desde o último upgrade feito em uma mudança.

Detalhamentos

- Prioridade
- Risco
- Idade
- Grupo de atribuição

Tradução automática

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

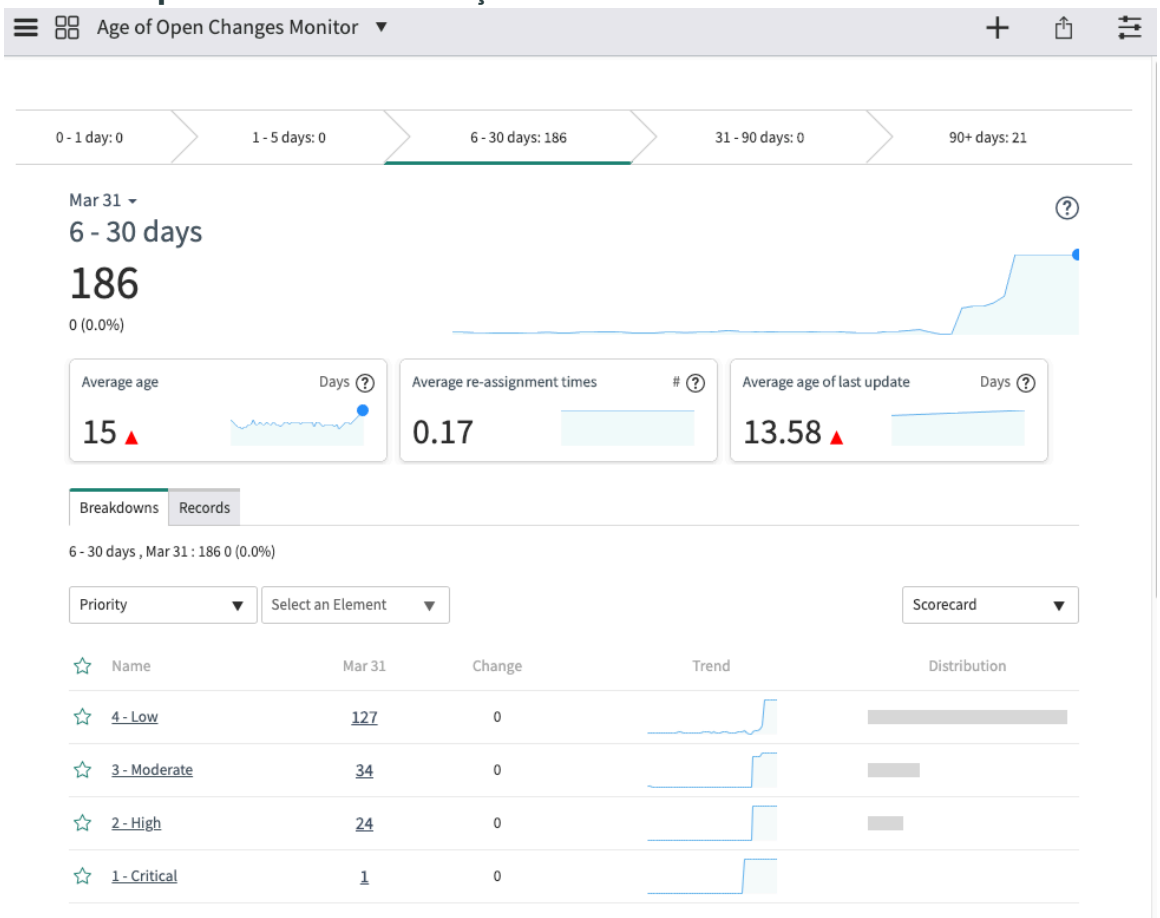
Legado: painel Age of Open Changes Monitor

Este painel do workbench permite que você exiba e avalie todas as mudanças em aberto separadas em faixas etárias: menos de um dia, de 1 a 5 dias, de 6 a 30 dias, de 31 a 90 dias e mais de 90 dias.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir e rastrear as mudanças em aberto.

Guia do tempo do Monitor de Mudanças em Aberto



Tradução automática

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de mudanças - Precisa dividir as tendências na resolução da solicitação de mudança ao longo do tempo para identificar áreas que precisam de atenção	itil

Indicadores

Número de alterações em aberto

O número de mudanças em aberto no final da data de coleta. Este cálculo é o número de mudanças abertas na data de coleta e não encerradas até essa data.

Idade média das alterações em aberto

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

[[Tempo somado de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]] / 24

Reatribuição média de mudanças em aberto

[[Reatribuição somada de mudanças em aberto]] / [[Número de mudanças em aberto]]

Idade média do último upgrade

O período médio de tempo desde o último upgrade feito em uma mudança.

Detalhamentos

- Prioridade
- Risco
- Grupo de atribuição
- Estado

Legado: painel de velocidade de mudança

Use este painel para rastrear a duração média das solicitações de mudança nos últimos 30 dias.

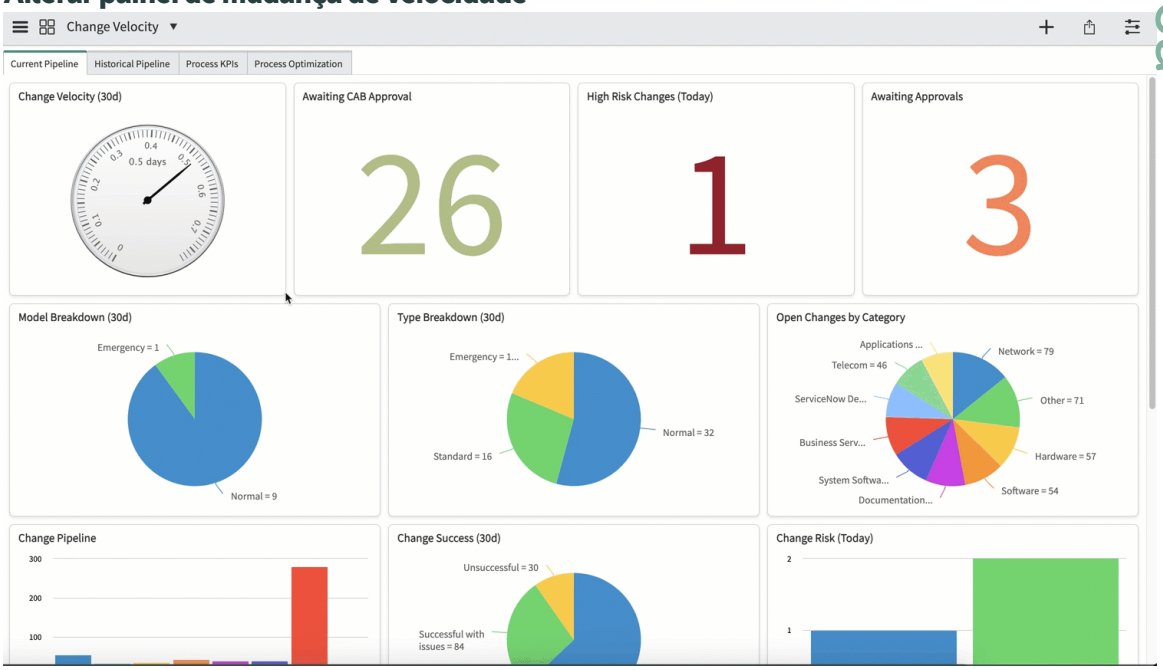
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Mudança está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de mudança para exibir e rastrear as mudanças em aberto.

O painel de velocidade de mudança é dividido nas seguintes guias para uso efetivo. A habilidade ServiceNow® Performance Analytics no painel Change Velocity oferece os seguintes benefícios:

- A guia **pipeline atual** fornece informações sobre a atividade de mudança atual. A guia **pipeline histórico** fornece detalhes sobre tendências e padrões associados ao fluxo do processo de gerenciamento de mudanças. A guia **KPIs de Processo** representa um conjunto moderno de KPIs de Mudança que são usados para avaliar o processo de mudança.

Alterar painel de mudança de velocidade

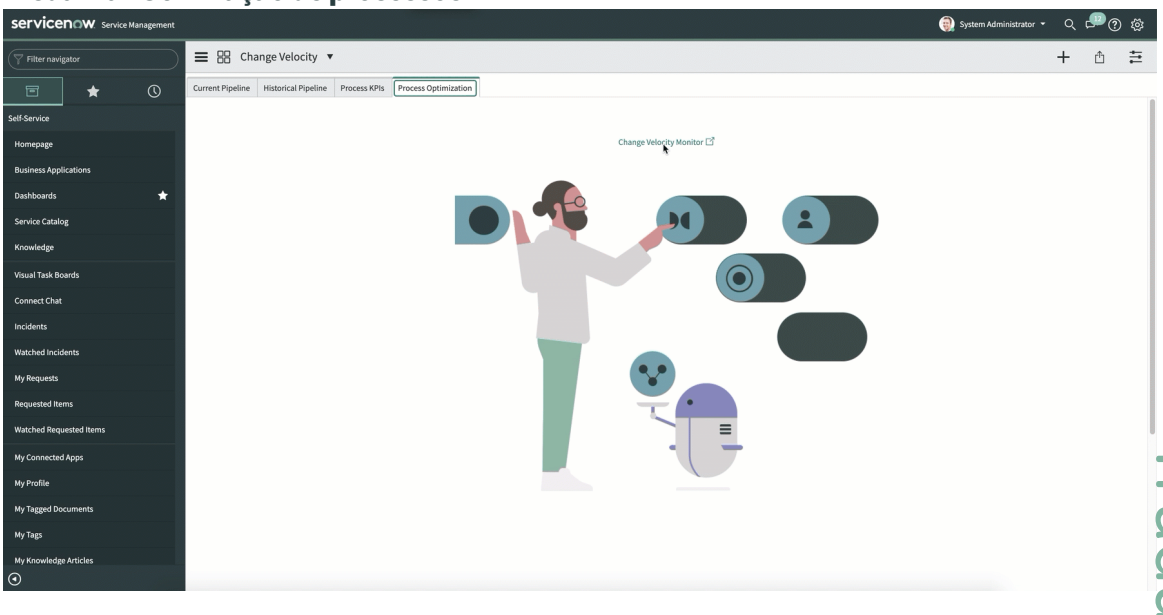


Tradução automática

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

- A guia **Otimização de processos** fornece avaliações de atividade de mudança que são baseadas no modelo de estado. Este recurso está disponível somente com uma assinatura Enterprise ITSM. Para obter mais informações, consulte Process Mining .

Visualizar Otimização de processos



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de mudanças - Monitora o sucesso e a velocidade da solicitação de mudança na organização, no nível da organização, da equipe e do indivíduo.	change_manager

Nota:
Para acessar a guia **Otimização de processos**, o gerenciador de mudanças deve fazer parte do grupo de Atribuição de Mudança.

Indicadores para alterar painel de velocidade

Velocidade de mudança

Quantidade média de tempo que as mudanças aguardam aprovação nos últimos 30 dias. Para gerar esses dados no painel, você deve executar o trabalho de coleta de dados históricos de velocidade de mudança. Para obter informações sobre como executar este trabalho, consulte Coletar dados históricos .

Principais executores de mudança com êxito

Desempenho dos grupos de atribuição no processamento da solicitação de mudança com o melhor desempenho na parte superior. Para obter informações sobre como a pontuação de desempenho é calculada, consulte Cálculo da pontuação de sucesso.

Idade média das alterações em aberto

O tempo médio de tempo em que uma mudança está aberta.

Tempo médio de encerramento das alterações

Quantidade média de tempo que levou para fechar a solicitação de mudança.

Tempo médio de implementação de mudanças encerradas

Tradução automática

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

Quantidade média de tempo entre a data de início e o encerramento da solicitação de mudança.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aguardando aprovação do CCM	Pontuação única	Número de mudanças aguardando aprovação do CCM.
Mudanças de alto risco	Pontuação única	Número de mudanças de alto risco a partir de hoje.
Aguardando aprovações	Pontuação única	Número de mudanças aguardando aprovação.
Detalhamento de modelo	Pizza ( )	Mudanças categorizadas com base no modelo de mudança nos últimos 30 dias.
Detalhamento de tipo	Pizza ( )	Mudanças categorizadas com base no tipo de mudança nos últimos 30 dias.
Mudanças em aberto por categoria	Pizza ( )	Número de mudanças em aberto de cada categoria.
Mudar pipeline	Barra vertical ( )	Número de mudanças categorizadas com base em seu estado.
Sucesso na mudança	Pizza ( )	Número de mudanças categorizadas com base em seu código de fechamento nos últimos 30 dias.
Mudar risco	Barra vertical ( )	Número de mudanças categorizadas com base em seu valor de risco.
Lista de mudanças de alto risco	Lista	Lista de mudanças de alto risco a partir de hoje.
Maior atividade de mudança	Linha ( )	10 principais itens de configuração associados a mudanças nos últimos 3 meses.
Sucesso na mudança	Linha ( )	Mudanças bem-sucedidas, malsucedidas e bem-sucedidas com problemas expressos em um gráfico de linhas.
Mudar risco	Linha ( )	Mudanças categorizadas com base na severidade do risco.
Volume de mudanças	Linha ( )	Volume de mudanças nos últimos 6 meses.
Mudanças malsucedidas	Lista	Número de mudanças sem sucesso nos últimos 7 dias
Mudanças Emergenciais	Linha ( )]	Número de mudanças de emergência nos últimos 90 dias.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Incidentes relacionados a mudanças	Linha ( )]	Número de incidentes encerrados nos últimos 90 dias nos quais há mudanças relacionadas.
Mudanças não autorizadas	Linha ( )]	Número de mudanças de não autorizadas nos últimos 90 dias.
Mudanças ativas > 7 dias	Pontuação única	Número de mudanças ativas que foram criadas há mais de sete dias.

Gestão de mudanças propriedades da solução de problemas

Use as Gestão de mudanças propriedades de solução de problemas e altere o valor das propriedades para obter detalhes de registros em log adicionais para o recurso.

As propriedades a seguir estão disponíveis para configuração adicional. Para listá-los, digite sys_properties.list na caixa de texto do navegador.

Nome	Descrição
change.conflict.log	A propriedade de registro em log que controla o nível de registro em log exibido para Gestão de mudanças enquanto detecta os conflitos de mudança. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: aviso
com.snc.change_management.cab.log	A propriedade de registro em log que controla o nível de log exibido para Gestão de mudançasao usar a funcionalidade CAB. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Não
com.snc.change_management.core.log	A propriedade de registro em log que controla o registro em log de nível exibido para o Gestão de mudanças. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: aviso
com.snc.change_management.policy.approval.log	A propriedade de registro em log de depuração que fornece as informações de registro em log detalhadas da atividade de fluxo de trabalho ao usar políticas de aprovação de mudança. Tipo: lista de seleção

Gerenciar a configuração do espaço de trabalho para uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços

Utilize a nova configuração baseada em tabela para alinhar as Espaço de operações de serviços Páginas de visão geral dinâmica com o processo de mudança da sua organização.

Tradução automática

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

Essas opções de configuração permitem que os usuários definam como as páginas de visão geral dinâmica são renderizadas durante todo o ciclo de vida da mudança. Isso inclui opções de configuração para páginas de visão geral, barra lateral contextual e comportamento do fluxo de atividades para cada estado.

Com isso, você pode configurar os seguintes componentes na configuração do espaço:

- Controlar a exibição dos cartões no painel lateral contextual
- Controlar a ordem dos cartões a serem exibidos nas páginas de visão geral
- Controlar a exibição da barra de fluxo de atividades nas páginas de visão geral
- Configurar os campos de diário

Mostrar a barra de fluxo de atividades

Mostre a barra de fluxo de atividades para uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços.

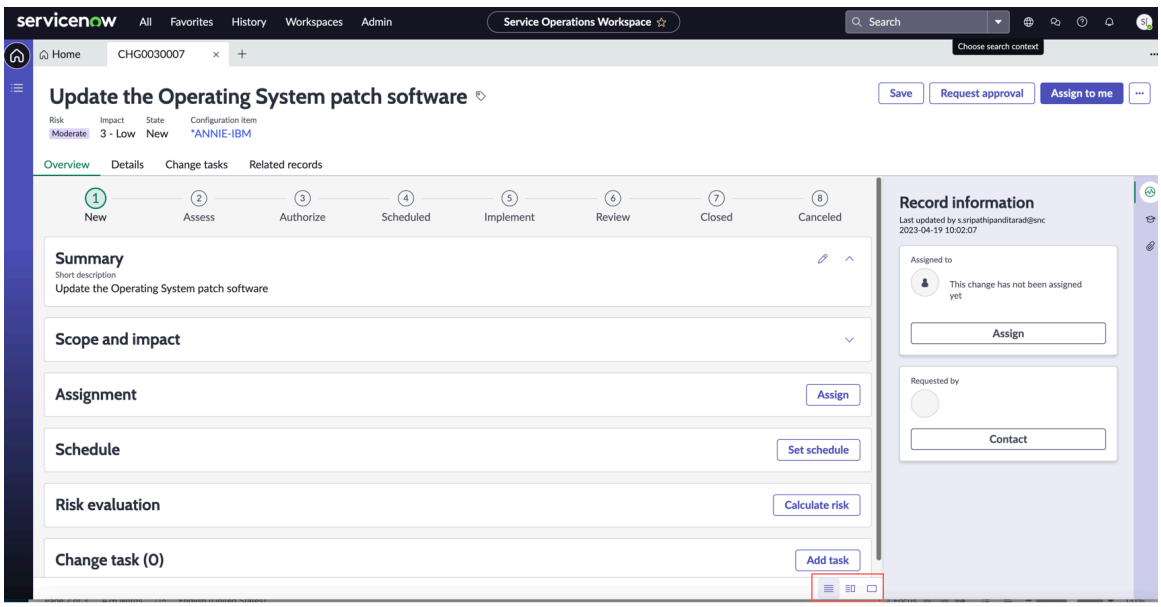
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Configuração do espaço** > **Contêiner de visão geral**.
2. Selecione um estado.
3. No formulário Mudar contêiner Visão geral do estado selecionado, habilite **Exibir barra de ação**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

   A barra de ação é mostrada no Espaço de operações de serviços na parte inferior da tela.



Configurar a ordem dos cartões na seção Visão geral

Configure a ordem dos cartões exibidos na seção Visão geral para uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Configuração do espaço** > **Cartão de visão geral**.
2. Clique com o botão direito do mouse na coluna Visão geral CHG do contêiner e selecione **Agrupar por contêiner de visão geral CHG**.
3. Selecione um estado.
4. Na seção **Mudar cartões de visão geral**, modifique a ordem dos cartões de visão geral usando **Ordem de exibição**.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Configurar o campo de diário de uma solicitação de mudança

Você pode configurar se as seções **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** serão exibidas para uma solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Configuração do espaço** > **Campo de diário da visão geral**.
2. Selecione um cartão de visão geral CHG.
3. Na seção **Mudar campos de visão geral**, para excluir, selecione o campo de diário e selecione **Excluir** de **Ações nas linhas selecionadas.**
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Seção de referência do Gestão de mudanças

As seções de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Gestão de mudanças.

Configuração de cronogramas de manutenção - Práticas recomendadas

Os cronogramas de manutenção definem os períodos durante os quais um item de configuração ou mudança pode ser implementado.

Esses cronogramas são incorporados ao processo de detecção de conflitos para solicitações de mudança. Se uma solicitação de mudança não aderir ao cronograma de manutenção relevante, um registro de conflito será gerado para a solicitação de mudança.

Existem duas maneiras de definir cronogramas de manutenção para detecção de conflitos:

- Configurar cronograma de manutenção. Este caminho é habilitado por meio da propriedade do sistema change.conflict.currentwindow.
- Crie um cronograma de manutenção usando a tabela Cronogramas [cmn_schedule]. Este método pode ser habilitado usando a propriedade do sistema change.conflict.ci_maint_sched.

Nota:
Essas propriedades do sistema podem ser configuradas nas propriedades de Conflito.

Tradução automática

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

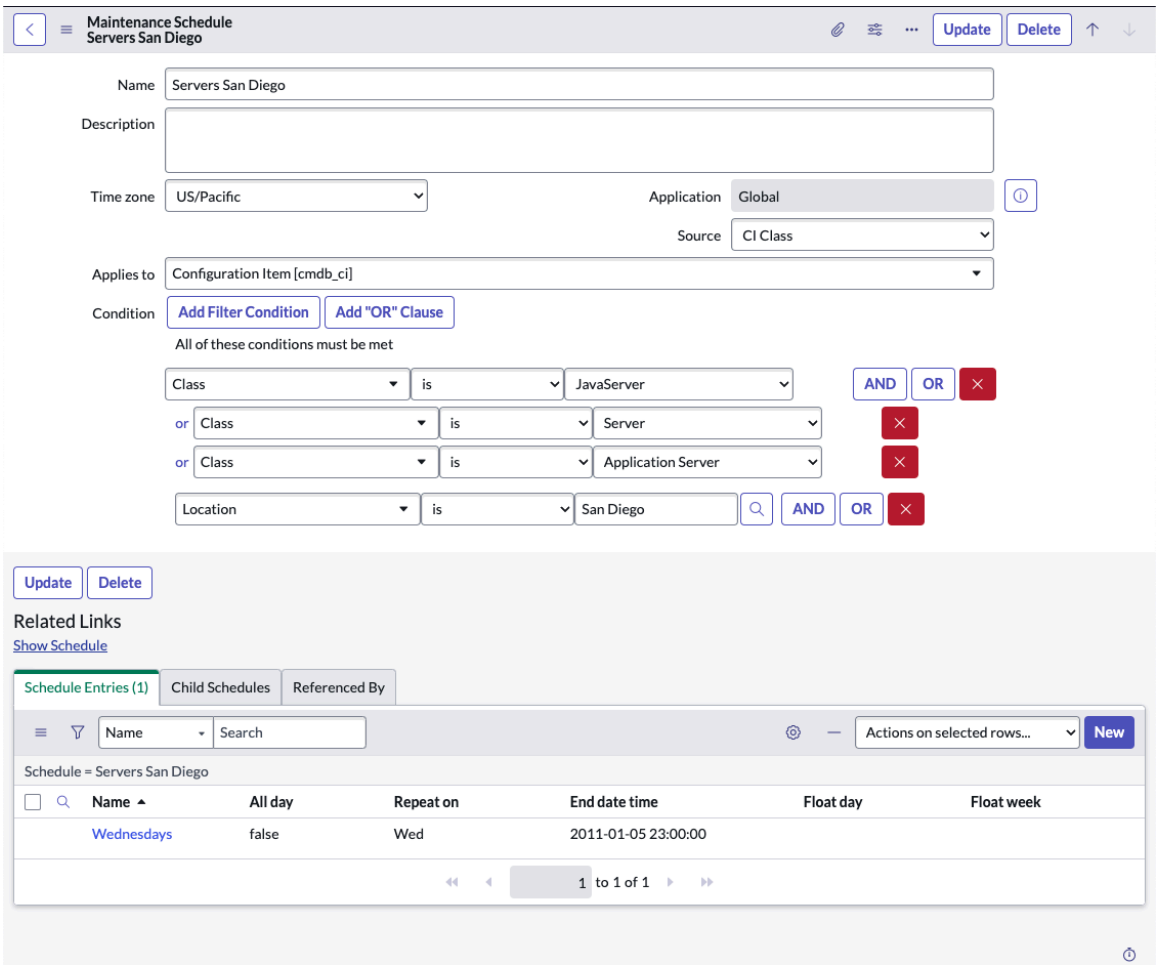
Cronograma de manutenção usando o formulário de manutenção de cronograma

Todos os Cronogramas de manutenção definidos por este método são processados com base no campo de condição, que deve ser avaliado para determinar sua aplicabilidade à solicitação de mudança, ao IC primário ou aos ICs afetados associados (se forem executados no modo Avançado).

A presença de vários Cronogramas de manutenção estende o tempo necessário para determinar sua relevância, e essa duração aumenta com cada IC afetado.

Se uma programação genérica for aplicável a vários ICs ou solicitações de mudança, você deve definir uma programação de manutenção usando Configurar programação de manutenção.

No entanto, se seus cronogramas estiverem personalizados para um número limitado de ICs, considere a criação de um cronograma de manutenção usando a tabela de cronogramas.



Cronograma de manutenção usando a tabela de cronogramas

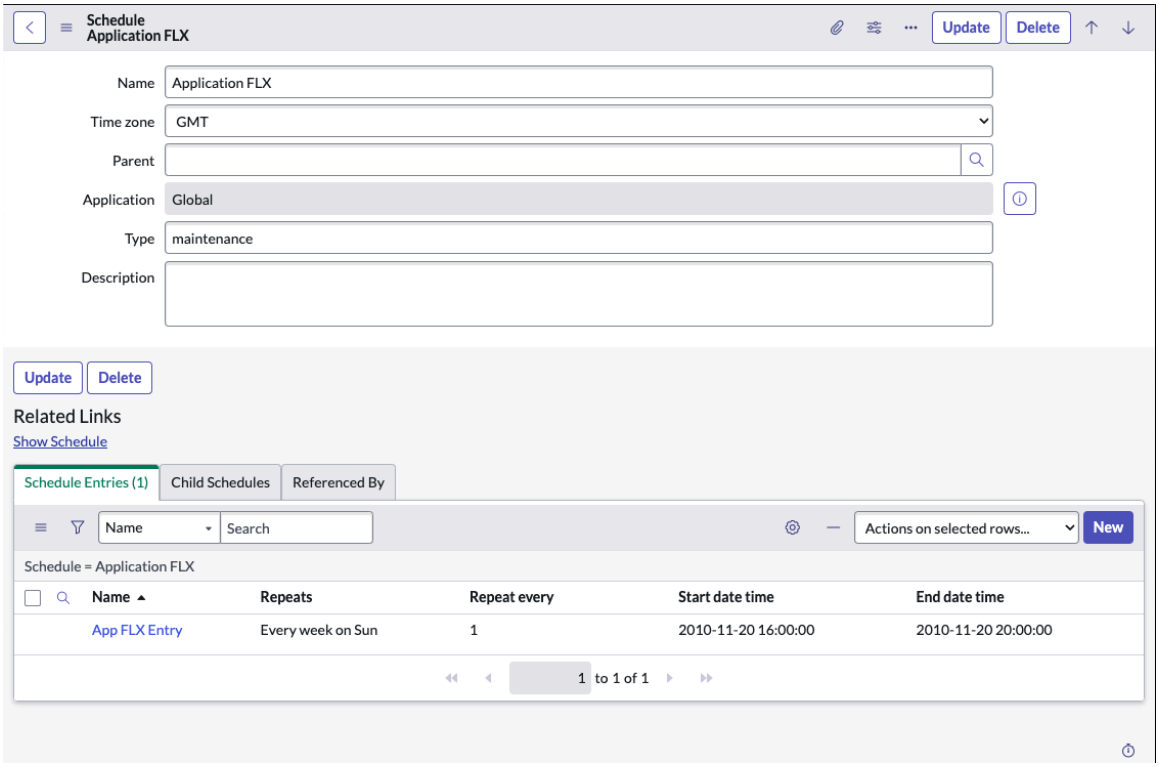
Este método foi criado onde ICs individuais ou pequenos grupos de ICs devem seguir uma programação específica.

Nesses casos, o cronograma de manutenção deve ser definido na tabela Cronogramas (cmn_schedule) em vez da tabela de cronogramas de manutenção. Essa abordagem evita a necessidade de detecção de conflitos para processar a programação duas vezes usando o formulário de manutenção e a tabela de programação.

Tradução automática

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

Ao contrário do registro de cronograma de manutenção, o registro do cronograma não tem uma condição ou um campo **Aplica-se a**, já que ele deve ser associado diretamente a um IC. Depois de definir o registro de programação, o **Tipo** deve ser definido como manutenção para vincular a um IC. Para anexar esta programação a um IC, ela deve ser referenciada no campo **Cronograma de manutenção** no registro de IC. Se este campo não estiver visível, ele deverá ser adicionado ao formulário.



Propriedades Gestão de mudanças

Os administradores podem usar as propriedades de mudança para configurar o comportamento Gestão de mudanças .

Navegar até **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de Mudança** para exibir e editar essas propriedades.

Propriedades Gestão de mudanças

Nome	Descrição
glide.approval_engine.change_task	Mecanismo de aprovação de Tarefas de solicitação de Mudança • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Método de cálculo de risco de mudança A regra de negócios ca • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: ui_action Para obter mais informações, consulte Propriedade da
com.snc.change_request.enable_copy	Habilitar recurso Copiar Mudança

Tradução automática

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

Propriedades Gestão de mudanças

Nome	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.snc.change_request.copy.attributes	Lista de atributos (separada por vírgulas) que são copiados da r • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,assignm
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Lista de atributos (separada por vírgulas) da lista relacionada d • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: cmdb_ci,priority,assignment_group,
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Lista de atributos (separados por vírgula) da lista relacionada d • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Copiar anexos da mudança de origem. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Lista de atributos (separada por vírgulas) da lista relacionada d • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Lista de todos os tipos de tarefa nas quais a ação **Atualizar se** • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: incidente, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Lista os ICs ou serviços afetados com qualquer serviço compati **Nota:** Isso requer que todos os serviços de negócios identificado de negócio em um serviço de aplicativos . Para obter inf
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Imponha requisitos de dados de processo de solicita tenha as mesmas restrições de dados. Isso inclui at REST/SOAP, JavaScript e atualizações do GlideRec Na Interface do Usuário, quando esta propriedade f de Política de IU e Script de Cliente que já existem.

Tradução automática

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

Propriedades Gestão de mudanças

Nome	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.snc.task.populate_service_offering	Preenche a lista relacionada à oferta de serviço da lista de servi • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Habilita a criação de solicitações de mudança não autorizadas, • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Gera o `sn_change.state.updated` evento quando o esta • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Insira os valores do campo de estado da solicitação de mudança quando qualquer um dos valores de estado muda, por exemplo, para todas as mudanças de estado. Para obter mais informações **Nota:** Para que esta propriedade tenha efeito, a propriedade `com`

Tradução automática

Gestão de mudanças propriedades para integração Descoberta

Se sua organização estiver inscrita no Descoberta, a integração a Descoberta será habilitada automaticamente. Com essa integração, qualquer item de configuração (IC) com um endereço IP que faça parte de um processo de solicitação de mudança pode ser mantido automaticamente. Quando Descoberta é ativado, as três novas propriedades a seguir se tornam disponíveis.

Nome	Descrição
com.snc.change_request.auto.discovery	Ative o gatilho da Descoberta para os ICs afetados automaticamente, manualmente ou não. • Tipo: lista de seleção • valores: Desativado, Ambos, Automático, Manual • Valor padrão: desligado
com.snc.change_request.disco.auto.state	Define quais estados de Solicitação de Mudança do Descoberta será acionada automaticamente.

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

Nome	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Revisar
com.snc.change_request.disco.manual.state	Define quais estados de Solicitação de Mudança permitem que o Descoberta seja acionado manualmente. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Implementar, Revisar

Gestão de mudanças propriedades disponíveis na tabela sys_properties

As propriedades a seguir estão disponíveis para configuração adicional. Para listá-los, digite sys_properties.list na caixa de texto do navegador e filtre por *com.snc.change_request*.

Nome	Descrição
com.snc.change_request.copy.related_lists	Listas relacionadas (separadas por vírgulas) que serão copiadas da mudança de origem. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: task_ci, task_cmdb_ci_service, change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Copiar anexos da tarefa de mudança de origem • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.snc.change_management.policy.approval.log	A propriedade de registro em log de depuração que fornece as informações de registro em log detalhadas da atividade de fluxo de trabalho ao usar políticas de aprovação de mudança. Tipo: lista de seleção

Analisar o risco e o impacto da solicitação de mudança

Depois de criar uma solicitação de mudança, você pode avaliar e analisar o risco e o impacto envolvidos na solicitação de mudança. Você pode revisar todos os conflitos detectados revisando a solicitação de mudança.

Analise o risco de mudança e revise os conflitos detectados das seguintes maneiras.

Condições e cálculo de risco

Os recursos do Gestão de mudanças fornecem maneiras de calcular e avaliar o risco das solicitações de mudança e de identificar e resolver conflitos.

A avaliação e o cálculo de risco ajudam você a entender a urgência e o impacto das solicitações de mudança. Detecção de conflito ajuda você a programar solicitações de mudança

Tradução automática

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

para o mínimo de impacto para as partes interessadas. Esses recursos minimizam o risco e o custo de mudanças rápidas em seu ambiente.

Propriedade da Calculadora de Risco

O plug-in Best Practice - Change Risk Calculator permite cálculos dinâmicos do risco e do impacto de uma mudança. O administrador especifica como e quando as regras de risco e impacto são aplicadas.

O plug-in Best Practice - Change Risk Calculator agrupa alguns cálculos de risco usando atributos de item de configuração (IC) e medidas de tempo.

Uma propriedade do sistema de gestão de mudanças determina o método de cálculo de risco. Recebido(a) **Alterar** > **Administração** > **Propriedades de risco**, o administrador seleciona um dos métodos a seguir.

Método de cálculo de risco de mudança

Opção	Descrição
Ação de IU	Permite que os usuários cliquem no link relacionado**Calcular risco** para verificar as regras de condição sob demanda. Esta ação de IU aplica condições correspondentes de acordo com sua ordem. Cada vez que uma regra é aplicada, um alerta é exibido confirmando os novos valores de risco e impacto. O link relacionado **Calcular risco** aparecerá no formulário de Solicitação de mudança somente se as declarações a seguir forem verdadeiras. • Existem condições de risco e impacto que se aplicam ao registro de mudança atual. • O usuário tem a função de administrador ou itil.
Regra de negócios	Permite que as condições sejam avaliadas e aplicadas dinamicamente por meio de uma regra de negócios na tabela Solicitação de Mudança. As condições são avaliadas antes que um registro de solicitação de mudança seja inserido ou atualizado. Usuários com a função de administrador ou de itil ou ambos podem executar esta regra de negócios. **Nota:** A regra de negócios `Run Risk Calculation` substitui a regra de negócios `Calculate Risk` quando o plug-in Gestão de mudanças - Avaliação de risco é ativado.
Nenhum	Desabilita o processamento de regras de risco e impacto.

Adicionar ou modificar condições de risco e impacto

Você pode definir regras de cálculo de risco nas quais o risco e o impacto de uma mudança são calculados. O Best Practice - Change Risk Calculator está ativado por padrão no sistema de base.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As condições de risco são executadas em relação à solicitação de mudança com base no campo **Pedido** do menor para o maior. A primeira Condição de Risco que corresponde ao registro de solicitação de mudança é aplicada. Todas as condições de risco subsequentes são ignoradas, sejam elas correspondentes ou não. Uma regra de cálculo de risco é definida com dois elementos.

- Condições que podem ser avaliadas como *verdadeiras* ou *falsas*. Você pode usar um construtor de condição ou escrever um script.
- Configurações de valor de campo de **Risco** e **Impacto** quando as condições forem avaliadas como **verdadeiras**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Condições de Risco**.
2. Clique em **Novo**ou clique na condição de risco a ser modificada.
   Você também pode editar as condições de risco no formulário de Solicitação de Mudança, abrindo o menu de contexto do formulário e clicando em **Editar Condições de Risco**.
3. Preencha ou atualize o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para a regra
Risco Impacto	Selecione um valor para um desses campos. A seleção determina qual campo atualizar com base neste cálculo de risco.
Ativo	Marque a caixa de seleção para usar a regra.
Ordem	Insira a ordem na qual este cálculo de risco é avaliado. Regras com números menores são avaliadas primeiro. Se houver duas ou mais regras com ordens diferentes, a regra com a ordem mais baixa será avaliada e as outras serão ignoradas.
Usar a condição avançada	Marque a caixa de seleção para inserir um script em vez de usar o construtor de condição.
Usar valores de script	Marque a caixa de seleção para ocultar os campos **Risco** e **Impacto**. O script especifica os valores de risco e impacto.
Descrição	Insira uma descrição de como este cálculo de risco é aplicado.

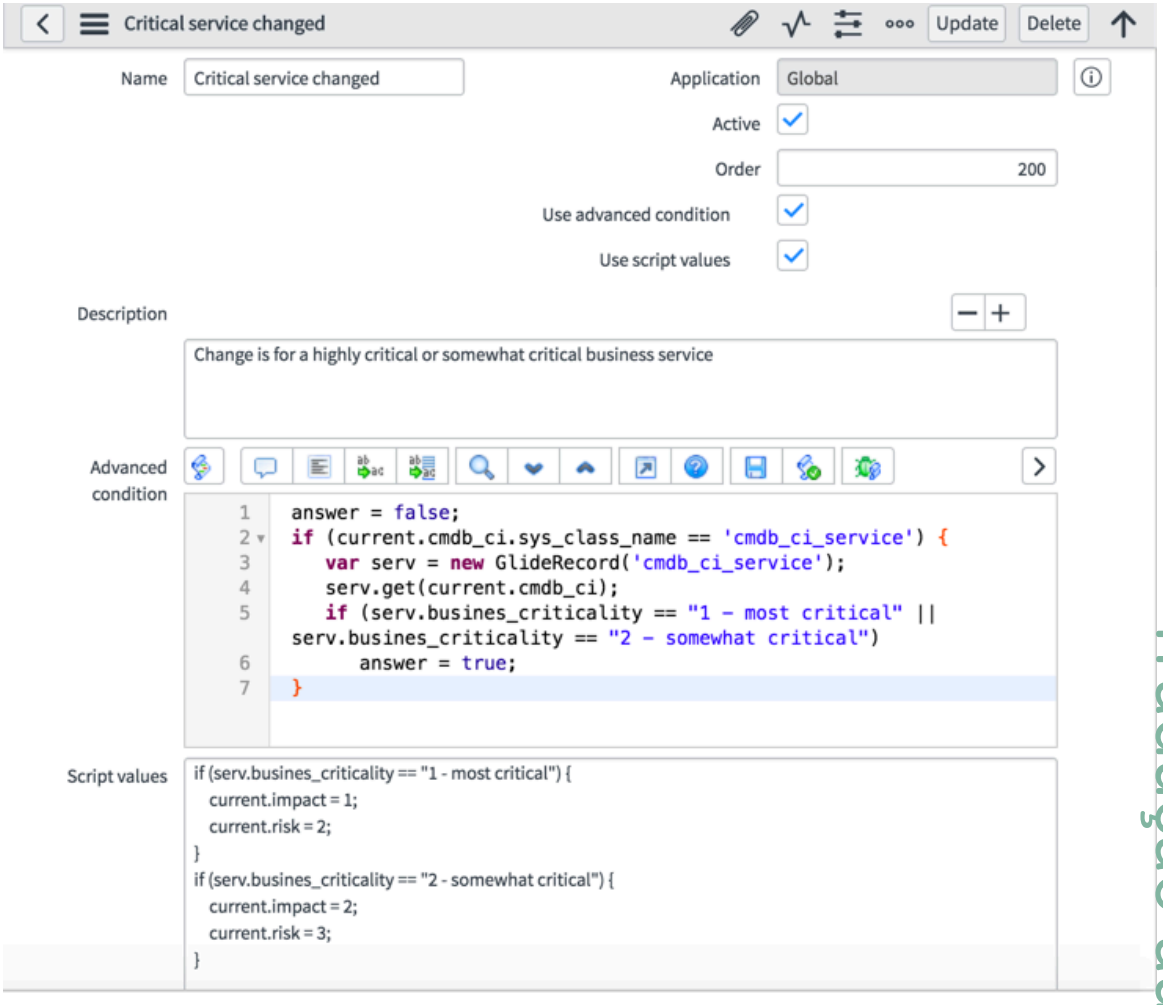
4. Especifique a regra com base no método de regra selecionado.

Example

No exemplo a seguir, o script de **condição avançada** determina primeiro se o IC é um serviço de negócios. Em caso afirmativo, o script identifica se o valor de **essencialidade para os negócios**é**1 - mais crítico** ou **2 - um pouco crítico**. Em caso afirmativo, ele define a resposta da variável global como *verdadeira*.

Tradução automática

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



Quando o script de **condição Avançada** retorna *verdadeiro*, o script no campo **Valores de script** define os valores de **Impacto** e **Risco** da solicitação de mudança com base no valor de **criticalidade do negócio**.

Avaliação de riscos

Existem dois métodos para calcular o risco de uma mudança. A Prática recomendada - Calculadora de risco de mudança está ativado por padrão no sistema de base. Gestão de mudanças - Avaliação de risco é opcional.

- A Calculadora de Risco de Mudança usa propriedades e condições predefinidas para calcular um valor de risco.
- Gestão de mudanças - Avaliação de risco usa informações fornecidas pelo usuário final para avaliar um valor de risco.

Os dois métodos podem ser usados individualmente ou em conjunto, dependendo dos seus requisitos. Se os métodos forem usados juntos, o valor de risco mais alto de ambos os métodos será sempre selecionado.

Tradução automática

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

Avaliação e cálculo de risco

Nota:
Se a Avaliação de Risco e a Calculadora de Risco estiverem ativas, mas você quiser usar apenas um método, remova as condições do método que não deseja usar.

Se você ativar o Gestão de mudanças - Avaliação de risco, o administrador poderá adicionar o **Avaliação de tarefa** > **Tarefa** lista relacionada ao formulário de solicitação de mudança, se necessário. A lista relacionada exibe as avaliações de risco associadas à solicitação de mudança.

Tópicos relacionados

Realizar avaliação de riscos

Definir avaliações de risco

Gestão de mudanças - Avaliação de risco fornece uma maneira flexível de capturar informações do usuário final para calcular o risco da solicitação de mudança associada. Você pode definir as perguntas de avaliação de risco, limites e condições que calculam o risco para qualquer solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Gestão de mudanças - Avaliação de risco deve estar ativado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma série de perguntas para capturar o risco de uma mudança. Uma avaliação diferente do questionário pode ser definida no registro de mudança. A avaliação usa uma abordagem de pontuação ponderada para cada pergunta. A pontuação ponderada composta derivada da resposta do usuário final é usada para calcular o risco. Essa pontuação é baseada nos limites associados à avaliação de risco.
Avaliação de risco de mudança é um aplicativo criado na arquitetura de pesquisa e avaliação V2. Embora seja possível configurar várias categorias de métrica nesta arquitetura, é melhor não fazer isso para evitar erros.

Você pode configurar várias definições de avaliação de risco de mudança, cada uma com uma categoria de métrica, em que o filtro de categoria de métrica é idêntico ao filtro da condição de avaliação de risco de mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Avaliações de risco**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Campo	Valor de entrada
Nome	Nome da avaliação de risco. Este nome é exibido para o usuário final.
Estado	O estado da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**.
Descrição	Descrição da avaliação de risco.
Condição	Condições que determinam se uma avaliação de risco está associada à mudança. Normalmente, o primeiro anexo que corresponde às condições é anexado durante a avaliação. Portanto, certifique-se de que as condições resultem na anexação de avaliações corretas, especialmente ao definir vários questionários. **Nota:** Certifique-se de que as condições sejam simples e mutuamente exclusivas para que as condições de avaliação sejam fáceis de entender e manter.

4. Clique no menu de contexto do formulário e selecione **Salvar**.
   A página é atualizada com as listas relacionadas a **Categorias de avaliação** e **Limites de avaliação.**
   A lista relacionada **Categorias de avaliação** permite que você defina as perguntas que o usuário final responde para avaliar o risco de uma solicitação de mudança.
5. Conclua as etapas a seguir para criar uma pergunta de avaliação.

   a. Na lista relacionada **Categorias de avaliação**, clique em **Novo**.

   b. Preencha o formulário, conforme apropriado.

   Categoria de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de avaliação.
Criar Partes Interessadas	Se marcado, criará automaticamente partes interessadas para todos os registros avaliáveis vinculados a esta categoria
Ponderação	Valor que representa a importância desta categoria relativa a outras categorias O peso é multiplicado pela pontuação da resposta para calcular a pontuação ponderada.
Filtro	Somente os registros avaliáveis que atendam a condições de filtro são avaliados por métricas nesta categoria
Descrição	Nome da categoria de avaliação.

   c. Clique em **Enviar**.

   d. Abrir a categoria de avaliação.

   e. Na lista relacionada clique em **Métricas de avaliação**.

Tradução automática

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

f. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Métricas de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome da métrica de avaliação.
Categoria	A categoria da métrica de avaliação.
Método	O método de coleta de dados para esta métrica
Ponderação	Valor que representa a importância desta métrica relativa a outras métricas. O peso é multiplicado pela pontuação da resposta para calcular a pontuação ponderada.
Ordem	Ordem da pergunta na avaliação.
Ativo	Se selecionada, a métrica será ativada para ser usada para avaliações e cálculos de resultados.
Obrigatório	Se selecionado, torna um campo obrigatório em uma avaliação.
Geral	
Questão	Pergunta exibida na avaliação.
Descrição	Texto de dica de ferramenta para a avaliação.
Depende de	A condição que determina se a métrica é mostrada ao usuário ou não.
Permite informações adicionais	Se selecionada, uma caixa de texto será exibida para o usuário inserir informações adicionais para a pergunta.
Tipo de Campo	
Tipo de dados	O tipo de dados da resposta fornecida por um usuário para uma pergunta. **Nota:** Dependendo do tipo de dados selecionado, podem ser exibidos campos adicionais.

g. Clique em **Enviar**.

h. Na lista relacionada **Limites de avaliação**, clique em **Novo**.

i. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Limite de avaliação de risco de mudança

Campo	Descrição
Avaliação de riscos	O nome da avaliação para o qual o limite de avaliação é aplicado.
Risco	Valor de risco aplicado à solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O valor de risco pode ser substituído por condições de risco.
Aplicativo	O nome do aplicativo que contém o registro.
Pontuação maior que	O limite em relação ao qual a pontuação composta é comparada e avaliada.

j. Clique em **Enviar**.

Nota: Você pode criar ou editar o questionário de avaliação por meio do módulo do Designer de avaliações ou clicando em link relacionado **Editar no Designer de avaliações**.

Por exemplo, depois de definir a avaliação de risco, é assim que a pontuação de avaliação de risco é calculada e definida.

- *asmt_metric_result* armazena o conjunto de pontuações.
- O peso é calculado como sum (asmt_metric_result.normalized_value) onde asmt_metric_result.normalized_value = actual_value * weight.
- O risco calculado como sum(actual_value * weight) > threshold. Por exemplo, se o resultado for 7 e o limite moderado for 6, o risco será moderado.

Realizar avaliação de riscos

Você pode executar a avaliação de risco de solicitações de mudança existentes depois que os critérios de avaliação de risco são definidos. Depois de avaliar o risco, você pode exibir as respostas da avaliação de risco na solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_change_write, ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique se a lista relacionada de **avaliação de risco** está configurada no formulário de solicitação de mudança. Se não estiver configurado, um administrador poderá adicionar o **Avaliação de tarefa** > **Tarefa** lista relacionada.

O link relacionado à **Avaliação de risco** está disponível somente quando a solicitação de mudança atende à condição de avaliação de risco e à condição de categoria de avaliação de risco, o tipo de solicitação de mudança é **Normal** ou **Emergência**e o **Estado** é **Novo**, **Avaliação**ou **Autorizado**. Ao clicar no link relacionado à **Avaliação de risco**, o formulário avaliação de risco de mudança será exibido se você não tiver avaliado o risco desta solicitação de mudança antes. Quando você envia o formulário, estes três itens aparecem na parte superior do formulário de solicitação de mudança:

- **Avaliação de risco avaliada**: a estimativa de risco depois de ser avaliada em relação ao formulário de avaliação de risco de mudança e aos critérios definidos para avaliação da solicitação de mudança.
- **Condição de risco aplicada**: o resultado do risco calculado em relação às condições de risco predefinidas.

Tradução automática

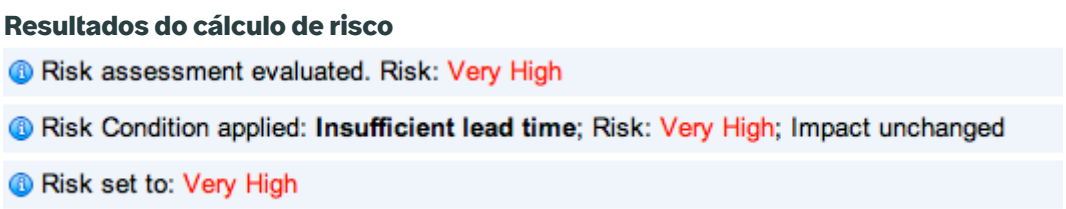
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- **Risco definido como**: O peso final do risco com base na avaliação de risco e no cálculo de risco.

Nota:
Se você preencheu o formulário de Avaliação de risco de mudança anteriormente, mas clicou na lista relacionada de **Avaliação de Risco** novamente, uma janela pop-up será exibida informando que você já concluiu a avaliação de risco para a solicitação de mudança e confirma se deseja editar a avaliação de risco existente. Clique em **Sim** para preencher o formulário de Avaliação de risco de mudança novamente. Clique em **Não** para usar a avaliação de risco existente para calcular o risco.

Procedimento

1. Abrir Solicitação de Mudança
2. Clique no link relacionado à **avaliação de risco**.
3. Responda às perguntas e clique em **Enviar**.
   Depois de submeter a avaliação de risco, clique no **cálculo do risco** do link relacionado para calcular o risco. O resultado da avaliação de risco, o cálculo de risco e o valor que aparece no campo **Risco** do formulário de solicitação de mudança são exibidos.



Usuários com a função survey_admin ou survey_reader podem navegar até **Pesquisas legadas** > **Respostas de Pesquisa** e filtrar por **Instância**. As instâncias de pesquisa são avaliações individuais diferenciadas pela data e hora em que foram realizadas.

Tópicos relacionados

Avaliação de riscos

Migrar para avaliações de risco de mudança legada

Os usuários podem migrar as avaliações de risco de mudança legada para versões compatíveis com o novo esquema e lógica de tabela de Avaliação de risco de mudança.

Antes de Iniciar

Alguns pontos a serem lembrados:

- Clientes com o plug-in Gestão de mudanças - Avaliação de risco [Legado] (`com.snc.change.risk_assessment`) já instalado em suas instâncias devem seguir somente esta tarefa.
- O plug-in Gestão de mudanças - Avaliação de risco [Legado] (`com.snc.change.risk_assessment`) não pode ser instalado para clientes que usam a Kingston e versões posteriores.
- A orientação de migração e as práticas recomendadas sugerem que a migração deve ser realizada em uma instância de desenvolvimento e não em uma instância de produção.
- A instância de desenvolvimento deve ter o novo plug-in Gestão de mudanças - Avaliação de risco [com.snc.change_management.risk_assessment] instalado.
- Todo o trabalho de migração deve ser capturado em um conjunto de atualizações, movido para uma instância de teste e, em seguida, testado antes de movê-lo para uma instância de produção.

Tradução automática

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

Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes de avaliação de risco legado são migrados:

- Definição de avaliação de risco, perguntas e opções de pergunta.
- Para várias condições de avaliação, a migração pode resultar em um ou mais registros de avaliação de risco:
  - Se todas as várias condições de avaliação estiverem na mesma tabela, a migração resultará em apenas uma avaliação de risco.
  - Se as várias condições de avaliação estiverem em tabelas diferentes, a migração criará tantas avaliações de risco quanto elas pertencerem a tabelas diferentes.

Procedimento

1. Crie um conjunto de atualizações e defina-o como o conjunto atual.
   Para obter mais informações, consulte Criar e selecionar um conjunto de atualizações como o conjunto atual .
2. Navegar até **Alterar** > **Avaliação de risco (legado)**.
3. Abra a avaliação de risco legado que você deseja migrar para uma avaliação de risco de mudança.
4. Clique no link relacionado à **migrar para avaliação de risco**.
5. Clique em **OK**.
6. Repita as etapas 4 a 5 para todas as avaliações de risco legado a serem migradas.

O que Fazer Depois

Depois que todas as avaliações de risco legado forem migradas, entre em contato com a equipe de suporte para executar os seguintes scripts:

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Capture os resultados no conjunto de atualizações criado e, posteriormente, marque o conjunto de atualizações como encerrado concluído. Para mais informações, consulte Marcar um conjunto de atualizações como concluído .

Nota:
O procedimento fornecido é uma prática sugerida. Como alternativa, você pode capturar cada avaliação de risco de mudança migrada em seu próprio conjunto de atualizações. Você também pode capturar os resultados da desabilitação da Gestão de mudanças - Avaliação de risco [Legado] usando `disable_legacy_change_risk_assessment.js` em um conjunto de atualizações separado.

Componentes de avaliação de risco migrados

Quando você migra uma avaliação de risco de mudança, o sistema mapeia registros da avaliação de risco legado para as novas tabelas de avaliação de risco.

Para criar uma avaliação de risco funcional na estrutura de avaliação, o sistema converte registros de avaliação de risco nos registros de avaliação de risco equivalente mais lógicos. Isso pode significar que vários registros de risco de avaliação são criados a partir de um registro de risco legado.

Componentes migrados

Componentes de avaliação de risco	Componentes de avaliação de risco de mudança
Avaliação principal [assessment_main]	Avaliação de risco de mudança [change_risk_asmt]

Tradução automática

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

Componentes migrados

Componentes de avaliação de risco	Componentes de avaliação de risco de mudança
Pergunta de avaliação [assessment_question]	Categoria de avaliação [asmt_metric_category]
	Métrica de avaliação [asmt_metric]
Escolha de pergunta de avaliação [assessment_question_choice]	Definição de métrica de avaliação [asmt_metric_definition]
Limites de avaliação de risco [risk_assessment_threshold]	Limite da avaliação [change_risk_asmt_threshold]
Condições de avaliação [assessment_conditions]	Isso está incluído no Gestão de mudanças - Avaliações de Risco [com.snc.change.risk_assessment].

Definições da probabilidade de sucesso

A definição da probabilidade de sucesso é uma configuração que define a probabilidade e as condições de correspondência de uma solicitação de mudança.

Por padrão, a definição da probabilidade de sucesso é configurada para Pontuação de sucesso na mudança, Sucesso do modelo de mudança e Calculada.

O campo de ordem determina a ordem de execução das definições. A ordem com menor valor tem maior prioridade.

Os valores padrão são criados para Sucesso do modelo de mudança, Pontuação de sucesso na mudança e Calculada, independentemente da probabilidade selecionada na definição da probabilidade de sucesso.

O gerenciador de mudanças pode modificar os registros existentes na tabela. A regra de negócios Validações da pontuação de sucesso valida se algum registro foi criado com os valores mínimo e máximo permitidos para Sucesso do modelo de mudança e Pontuação de sucesso na mudança.

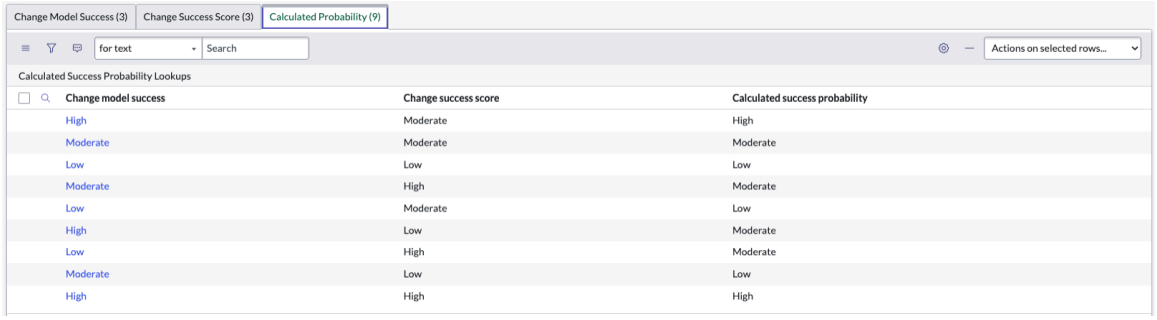
Quando o Sucesso do modelo de mudança ou a Pontuação de sucesso na mudança é definido como probabilidade na definição da probabilidade de sucesso, a lista relacionada correspondente fica visível no registro de definição da probabilidade de sucesso. No entanto, quando a opção Calculada é definida, todas as três listas relacionadas ficam visíveis no registro.

O campo "Maior ou igual a" da lista relacionada Sucesso do modelo de mudança e Pontuação de sucesso na mudança determina a Probabilidade de sucesso que deve ser exibida pela definição da probabilidade de sucesso.

Por exemplo, se a Probabilidade estiver definida como Calculada no registro, e se o Sucesso do modelo de mudança for avaliado como Alta e a Pontuação de sucesso na mudança for avaliada como Moderada, a definição da Probabilidade de sucesso exibirá Alta como a Probabilidade de sucesso.

Tradução automática

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



Você pode editar o valor da coluna Probabilidade de sucesso calculada para cada combinação de Sucesso do modelo de mudança e Pontuação de sucesso na mudança. Ao modificar as opções de probabilidade de sucesso de uma solicitação de mudança, você deve clicar em **Atualizar mapeamentos de probabilidade** em **Links relacionados** para atualizar as combinações de registros relacionados às probabilidades Calculadas, de Sucesso do modelo de mudança e de Pontuação de sucesso na mudança. Você também pode atualizar os vários registros executando **Atualizar mapeamentos de probabilidades** na lista.

Nota:

O plug-in Success probability oferece suporte ao Separação de domínios. As tabelas **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** e **sn_chg_probability_calculated_lookup** são separadas por processo ao instalar o plug-in Separação de domínios.

Pontuação de risco calculado

A tabela de pesquisa de risco serve para obter o valor de risco correspondente ao valor de probabilidade de sucesso e ao valor de impacto.

A tabela sn_chg_probability_risk_lookup é usada para buscar os dados para calcular o valor de risco da solicitação de mudança.

Por padrão, há nove registros com todos os mapeamentos possíveis para Impacto e Probabilidade de sucesso junto com seus valores de risco correspondentes.

O gerenciador de mudanças pode adicionar novos registros e excluir os registros existentes na tabela. A regra de negócios Verificar impacto e combinação de probabilidades valida as entradas de mapeamento duplicadas.

Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Administração** > **Pontuação de risco calculado**.

Todos os mecanismos de cálculo de risco calculam o valor de risco correspondente. O sistema seleciona o risco mais alto e define o risco para a Mudança. Você pode modificar os valores de risco independentemente dos valores definidos para a probabilidade de impacto e sucesso.

Você pode visualizar a definição da probabilidade de sucesso que configurou a probabilidade de sucesso na solicitação de mudança acessando a tabela sn_chg_probability_details. Essa tabela pode ser acessada pelos usuários que possuem acesso de leitura às solicitações de mudança.

No formulário de solicitação de mudança, em **Links relacionados**, clique em **Calcular risco**. Os mecanismos de risco calculam o risco da mudança. Clique no ícone do campo **Risco** para exibir o risco definido para a Mudança.

Tradução automática

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

Clique no ícone da **Pontuação de risco calculada** para descobrir qual tipo de definição da probabilidade de sucesso é responsável por definir o risco da mudança. Existem três tipos de pontuação de risco calculada:

- Calculado (impacto + probabilidade de sucesso)
- Calculado (impacto + pontuação de sucesso na mudança)
- Calculado (impacto + sucesso do modelo de mudança)
- Não definida: quando o risco não é avaliado

Nota:

A pesquisa de risco oferece suporte ao Separação de domínios. A tabela **sn_chg_probability_risk_lookup** é separada por processo quando você instala o plug-in Separação de domínios.

Integrações do Gestão de mudanças

Você pode integrar o Gestão de mudanças com outros aplicativos da ServiceNow, como Descoberta, Software Asset Management e Gestão de ativos de hardware - HAM.

Os tópicos a seguir fornecem informações sobre a integração de diferentes aplicativos com o Gestão de mudanças, os pré-requisitos e a maneira de habilitar a funcionalidade desses aplicativos integrados.

Gestão de mudanças integração com Visibilidade do ITOM

Se sua organização estiver inscrita em ITOM Descoberta ou Visibilidade do ITOM, a integração com esses ITOM produtos será habilitada automaticamente. Com essa integração, qualquer item de configuração (IC) com um endereço IP que faça parte de um processo de solicitação de mudança pode ser mantido automaticamente. Os executantes de solicitação de mudança também podem solicitar manualmente o processo de descoberta de um IC.

Habilitar Integração

Dependendo das assinaturas adquiridas por sua organização, você deve instalar e configurar os seguintes plug-ins:

- Para ITOM Descoberta - o plug-in do Descoberta (com.snc.discovery)
- Para Visibilidade do ITOM - o plug-in de Descoberta (com.snc.discovery) e o plug-in Mapeamento de serviços (com.snc.service-mapping)

integração com ITOM Descoberta

Quando Descoberta está ativado, Gestão de mudanças expõe três novas propriedades no módulo Propriedades de mudança (**Gestão de mudanças** > **Administração** > **Propriedades de Mudança**):

Gestão de mudanças propriedades de Descoberta

Propriedade	Descrição
Configura como o Discovery é acionado para ICs afetados (automaticamente, manual ou desligado)	Determina se a descoberta dos ICs afetados deve ter o gatilho ativado automaticamente, manualmente, ambos ou não. Tipo: lista de seleção

Tradução automática

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

Gestão de mudanças propriedades de Descoberta

Propriedade	Descrição
	valores: Desativado, Ambos, Automático, Manual Valor padrão: desligado **Nota:** Se a propriedade abaixo estiver definida como Ambas e você ativar o gatilho de descoberta manualmente, a descoberta automática não será acionada para essa solicitação de mudança.
Lista de estados da Solicitação de Mudança (separados por vírgula) em que o Discovery pode ser acionado manualmente	Define os valores de estado da solicitação de mudança para permitir que a descoberta seja iniciada manualmente. Para esses valores de estado definidos, o link relacionado ao Iniciar descoberta está disponível. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: Implementar, Revisar **Nota:** Se houver vários idiomas usados na instância, essa propriedade precisará ser definida como o valor de estado interno para Revisão.
Lista de estados da Solicitação de mudança (separados por vírgula) em que o Discovery pode ter o gatilho ativado automaticamente Por exemplo, quando o estado da Solicitação de Mudança muda para Revisão	Define os valores de estado da solicitação de mudança para os quais a descoberta é acionada automaticamente. A descoberta é iniciada ao fazer a transição para os valores de estado listados. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: Revisar **Nota:** Se houver vários idiomas usados na instância, essa propriedade precisará ser definida como o valor de estado interno para Revisão.

Nota:
Para as duas últimas propriedades da tabela acima, se houver vários idiomas usados na instância, essa propriedade precisará ser definida como o valor interno, que é 0, para Revisão.

Além das novas propriedades, o **Estado da descoberta** e os campos **Último upgrade da descoberta** são adicionados à lista relacionada de **ICs afetados. Estado do Descoberta** fornece um dos cinco valores de status e um ícone correspondente para refletir esse status:

- Em andamento
- Concluído com êxito

Tradução automática

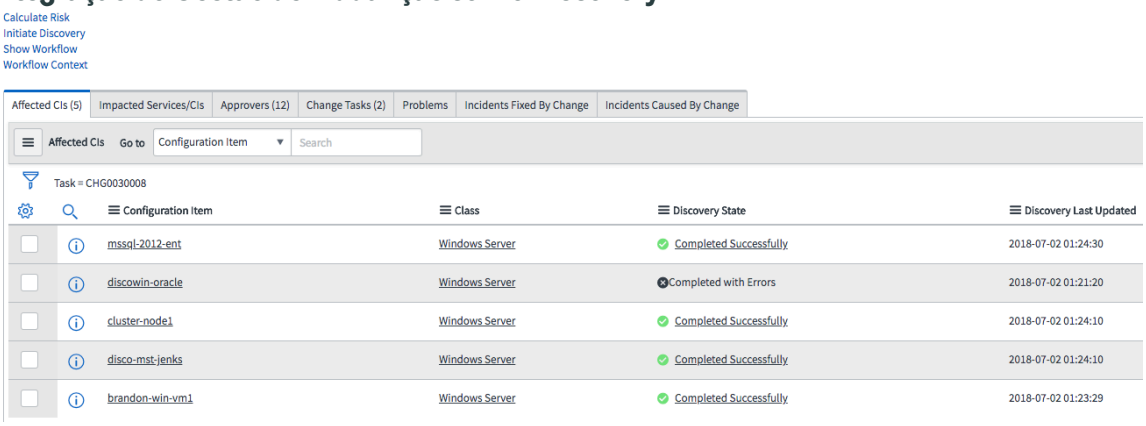
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Concluído com aviso
- Concluído com erro
- Cancelado

O valor do Estado de descoberta é apresentado como um link para o arquivo de log do Discovery correspondente. O campo **último upgrade da Descoberta** contém um carimbo de data e hora indicando a última vez em que o Discovery foi executado.

Se você optou por iniciar manualmente o módulo do Descoberta ou optou pela iniciação manual e automática, o link relacionado **Iniciar Discovery** aparecerá na seção Links Relacionados quando o estado da solicitação de mudança corresponder a um dos estados definidos na propriedade. Quando a Descoberta é acionada, os valores nos campos do **Estado do Discovery** e **último upgrade da Descoberta** são alterados.

Integração do Gestão de mudanças com o Discovery



integração com Visibilidade do ITOM

Você pode exibir as mudanças no contexto dos serviços de aplicativo. Os mapas de serviço disponíveis em Mapeamento de serviços mostram mudanças em um serviço de aplicativo como um todo e nos itens de configuração individuais (ICs) que compõem o serviço.

Se o Now Platform estiver configurado para validar mudanças, todas as mudanças serão avaliadas e renderizadas como válidas ou não. Se uma mudança for válida, seu registro de mudança no mapa da instância de serviço será marcado como aprovado. Para obter mais informações sobre como configurar a plataforma para validação de mudança, consulte Gestão de mudanças propostas .

O tipo de marca de mudança depende da natureza das mudanças que ela representa:

Balão cinza claro ( )

Mudança não aprovada que não influencia o comportamento da instância de serviço. Por exemplo, uma mudança em um caminho de rede ou adição de um nó a um cluster.

Balão cinza escuro ( )

Mudança não aprovada que muda o comportamento da instância de serviço.

Balão verde ( )

Uma mudança aprovada em implantações em que o Now Platform está configurado para validar mudanças.

Balão duplo ( )

Tradução automática

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

Várias mudanças separadas que aconteceram em um curto espaço de tempo.

Tópicos relacionados

- Descoberta
- Exibir o histórico de mudanças de serviços de aplicações
- Exibir o histórico de mudanças de serviços de aplicações no Espaço do agente

Gestão de mudanças integração com Gestão de ativos de software

A integração Gestão de mudançasGestão de ativos de software com (SAM) exibe a implicação de custo de licenciamento projetada de uma mudança.

Esta integração enfoca a mudança do custo de licença projetado quando uma mudança é proposta para um ou mais recursos do processador (CPU ou CPU Core) do item de configuração (IC) que executa o software licenciado pelo processador.

Esta integração requer os plug-ins Software Asset Management Professional (com.snc.samp) e Gestão de mudanças - License Change Projections (com.sn_samp_change).

Nota:
Você precisa solicitar a ativação do plug-in Gestão de mudanças - License Change Projections (com.sn_samp_change) por meio do Portal de serviços de HI.

Quando uma solicitação de mudança está no **estado Novo**, os usuários podem propor uma mudança na CPU ou nos Núcleos da CPU de um IC usando **Propor Mudança** ou **Atualização em Massa de IC**. Essas mudanças propostas são capturadas em um campo XML que é passado para Gestão de ativos de software quando a solicitação de mudança faz a transição para seu primeiro estado de aprovação. Depois que Gestão de ativos de software executar a mudança de custo de licenciamento projetada, esses resultados serão exibidos em uma nova seção de formulário chamada Projeção de mudança de licença.

A seção de formulário de projeção de mudança de licença exibe o resumo de mudança de projeção de licença para cada IC no escopo da mudança. O lado esquerdo da seção exibe campos que retransmitem o gasto atual, o gasto projetado, a mudança de gasto e o número de instalações afetadas. À direita, há um gráfico de barras que fornece uma representação visual dessas informações.

Para ter um detalhamento mais específico das projeções de mudança de licença, uma lista relacionada pode ser adicionada ao formulário de Solicitação de mudança chamada **Resumo de Projeção de IC**. Esta lista relacionada fornece um detalhamento de IC por IC das informações de resumo da projeção de mudança de licença e proporciona acesso fácil ao registro e a dados adicionais do resumo de projeto de IC do Software Asset Management.

Tópicos relacionados

- Gerenciando mudanças propostas
- IC de atualização em massa

Integração Gestão de mudanças com o Gestão de ativos de hardware - HAM

A integraçãoGestão de mudanças com o Gestão de ativos de hardware - HAM ajuda a determinar a ação de ativo que deve ser realizada no item de configuração (IC) que está associado a um ativo de hardware. Usando esta funcionalidade, os implementadores de mudança podem atualizar rapidamente os registros de ativos diretamente da mudança e o Gerenciador de Ativos pode ver o estado atual de todos os ativos que foram atualizados pela solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Esta integração requer o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp).

Nota:
Você deve solicitar a ativação do plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) na loja de aplicativosServiceNow®.

Quando os itens de configuração listados na lista relacionada ICs afetados têm um ativo associado, o campo **ação do ativo** é preenchido.

Você pode escolher uma **ação de Ativo** para o IC, na lista relacionada de ICs afetados. Este campo de **Ação de Ativo** fornece três ações possíveis que podem ser selecionadas, o que ativa o gatilho de um evento.

- **Implantar**: quando esta ação é selecionada, o evento `sn_hamp.asset.deploy` é acionado.
- **Atualizar/Reparar**: Nenhum evento é acionado para esta ação.
- **Implantar**: quando esta ação é selecionada, o evento `sn_hamp.asset.retire` é acionado.

Nota:
A coluna**Ação de ativo**pode ser adicionada à lista relacionada de ICs afetados se ainda não estiver disponível.

Quando uma solicitação de mudança está no estado**Implementar**, a ação de ativo proposta ativa o gatilho o evento correspondente. Quando o fluxo de trabalho é concluído, a ação de ativo atualiza o ativo e os registros relacionados e avança para o estado **Revisar.**

Nota:
Se a ação do ativo não for selecionada, a solicitação de mudança não avançará para o estado **Revisão.**

Para obter mais informações, consulte Gestão de ativos de hardware - HAM .

Separação de domínios e Gestão de mudanças

Separação de domínios é compatível com Gestão de mudanças. O Separação de domínios permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Tradução automática

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

Domain Separation em Gestão de mudanças visão geral

O Gestão de mudanças fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Como a separação de domínio funciona no Gestão de mudanças

O gerenciamento de mudanças envolve o gerenciamento de solicitações de mudança. Uma solicitação de mudança permite que você implemente um processo controlado para a adição, modificação ou remoção de itens de configuração (ICs) aprovados e com suporte. A solicitação registra as informações detalhadas sobre a mudança, como o motivo da mudança, a prioridade, o risco, o tipo de mudança e a categoria da mudança.

- Uma solicitação de mudança é uma extensão de uma Tarefa. Os registros são criados no domínio dos usuários que criam a tarefa que eles têm na sessão.
- Todas as propriedades de mudança são globais, o que significa que são iguais para todos os aplicativos que usam as propriedades da tabela **[sys_properties]**. A tabela não é separada por domínio, portanto, todas as mudanças feitas afetam todos os domínios.

Tabelas separadas por domínio

Solicitação de mudança [change_request].

Caso de uso

Um usuário ITIL no domínio Acme efetua login e cria uma solicitação de mudança. A solicitação de mudança é criada no domínio que o usuário selecionou.

Como a separação de domínio funciona no Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM)

- As reuniões do CCM serão sincronizadas com a tabela de definição do CCM se a reunião tiver sido gerada por meio de uma definição ou se tiver sido criada manualmente e tiver o campo Definição do CCM preenchido.
- As reuniões do CCM serão criadas no domínio do usuário se a reunião tiver sido criada manualmente sem uma definição do CCM associada.
- Não há suporte para registros de reunião se estiverem em um domínio diferente da definição associada.
- Todos os outros registros do CCM têm seu conjunto principal de domínio definido para o registro de reunião do CCM associado.

Tabelas separadas por domínio

- Definição de CCM [CCM_definition]
- Reunião do CCM [cab_meeting]

Tabelas de domínio (vinculadas ao domínio do seu cab_meeting associado)

- Participante do CCM [cab_attendee]
- Item da agenda do CCM [CCM_agenda_item]
- Estado do tempo de execução do CCM [CCM_runtime_state]

Tradução automática

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

Casos de uso

- Um gerente de CCM cria uma nova definição de CCM e gera 20 reuniões no domínio ACME. O resultado: a definição e as reuniões são criadas no domínio ACME.
- Um gerente de CCM cria uma reunião de CCM ad-hoc a partir da lista relacionada no formulário de definição de CCM. Resultado: a reunião é criada no domínio da reunião do CCM.
- Todos os outros casos de uso se comportam da mesma forma que quando a separação de domínio não está habilitada.

Como a separação de domínio funciona em Cronogramas de mudanças (novo recurso)

- As definições de programação de mudança encapsulam todas as opções de configuração e registros relacionados usados para exibir uma determinada programação de mudança.
- Os registros são criados no domínio do usuário atual.
- Registros auxiliares são criados no domínio da definição da programação de mudança.

Tabelas separadas por domínio

- Alterar definição de programação [chg_soc_definition]
- Definição relacionada [chg_soc_definition_child]
- Regra de estilo [chg_soc_definition_style_rule]
- Regra de estilo [chg_soc_style_rule]
- Regra de estilo [chg_soc_def_child_style_rule]

Casos de uso

Um usuário ITIL no domínio ACME faz login e navega até a página inicial da programação de mudança. O usuário pode exibir os cronogramas de mudança em seu domínio atual ou global.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tutorial: adicionar um novo estado de gerenciamento de mudança

Este tutorial fornece um exemplo de como adicionar um novo estado ao modelo de estado existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere o seguinte cenário:
Com base nos requisitos da sua organização, você deve adicionar um novo estado, **Concluído**, entre os estados de **Implementação** e **Revisão existentes.** Você também deve adicionar a capacidade de decidir se o estado de **revisão** é necessário.

Execute as seguintes ações:

Tradução automática

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

Procedimento

Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**

Criar uma nova opção

Crie uma nova opção para o estado da solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

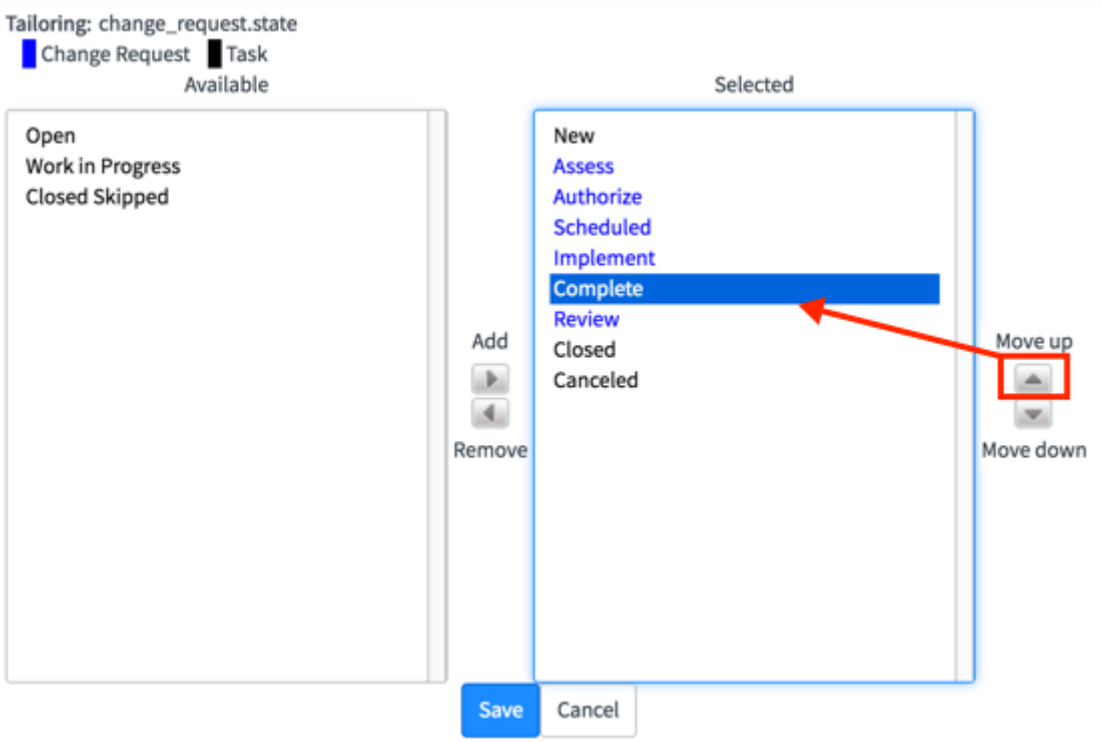
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo **Estado** e selecione **Configurar opções**.
   A caixa de listagem dupla Configurando opções de estado é aberta.
3. Insira as seguintes informações e clique em **Adicionar**.

Campo	Descrição
Novo texto de item	Insira Concluído.
Valor numérico	Insira -6.
Aplicar à tabela	Configurar Solicitação de mudança

   O novo estado aparece na caixa de listagem dupla **selecionado** no formulário.
4. Use as setas para cima e para baixo para mover o novo estado entre os estados **Implementar** e **Revisar.**



5. Clique em **Salvar**.
   A nova opção é criada e o formulário de **Solicitação de Mudança** é reaberto.

Tradução automática

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

Criar um campo personalizado

Crie um campo de opção personalizado para indicar se uma solicitação de mudança deve passar pelo estado **Revisão.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**
2. Conclua as etapas a seguir para criar um novo campo no formulário de Solicitação de Mudança.

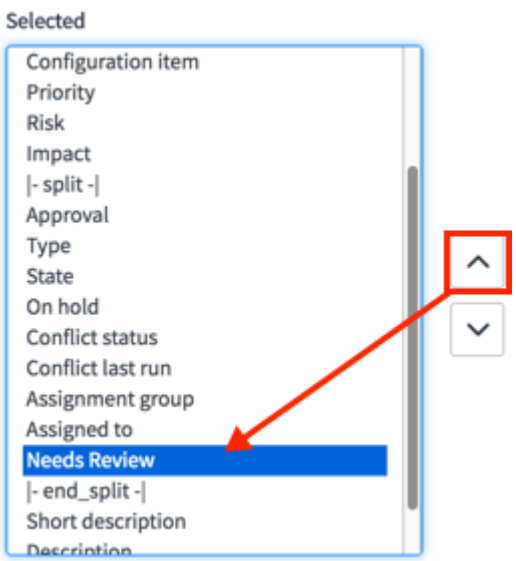
   a. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.

   b. Insira os seguintes valores na seção **Criar novo campo**.

Campo	Valor
Nome	Precisa de revisão
Tipo	Opção

   c. Clique em **Adicionar** para adicionar o novo campo à caixa de listagem dupla.
   O novo campo aparece na parte inferior da caixa de listagem dupla **Selecionado**.

   a. Use as setas para cima e para baixo ao lado da caixa de listagem dupla para mover o novo campo para o lado do campo **Atribuído a**.



   b. Clique em **Salvar**.
   O formulário de Solicitação de Mudança é reaberto com o campo **Revisão necessária** abaixo do campo **Atribuído a**.

3. Conclua as etapas a seguir para configurar as opções do campo **Revisão necessária.**

Tradução automática

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

a. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo **Estado** e selecione **Configurar opções**.

b. No campo **Inserir novo item**, adicione as opções **Sim** e **Não** e clique em **Adicionar**.
As opções aparecem na lista **Selecionado.**

c. Clique em **Salvar**.

O formulário de Solicitação de Mudança é reaberto. A lista de seleção **Precisa de revisão** contém as opções**Sim** e **Não.**

4. **Opcional:** Se o valor no campo **Precisa de revisão** for **Sim**, **Não**ou em branco, configure o padrão concluindo as etapas a seguir.

a. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo **Precisa de revisão** e selecione **Configurar opções**.

b. Na seção **Especificação da lista de opções**, selecione o **Menu suspenso com - Nenhuma -**como **padrão**.

c. Clique em **Atualizar**.
O formulário de Solicitação de Mudança é reaberto. O campo **Revisão necessária** exibe **-- Nenhum --**.

Adicionar uma política de IU

Adicione uma política de IU para exibir o campo de **revisão necessária** para solicitações de mudança **Normal** quando atingir o estado **Concluído.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**
2. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Políticas de IU**.
3. Clique em **Nova**.
4. Insira os seguintes valores no formulário de **Política de IU**.

Campo	Valor
Tabela	Solicitar de mudança
Descrição resumida	Mostrar o campo "Precisa de revisão"
Condições	[Tipo] [é] [Normal] [Estado] [é um de] [Revisão, Concluído, Encerrado]

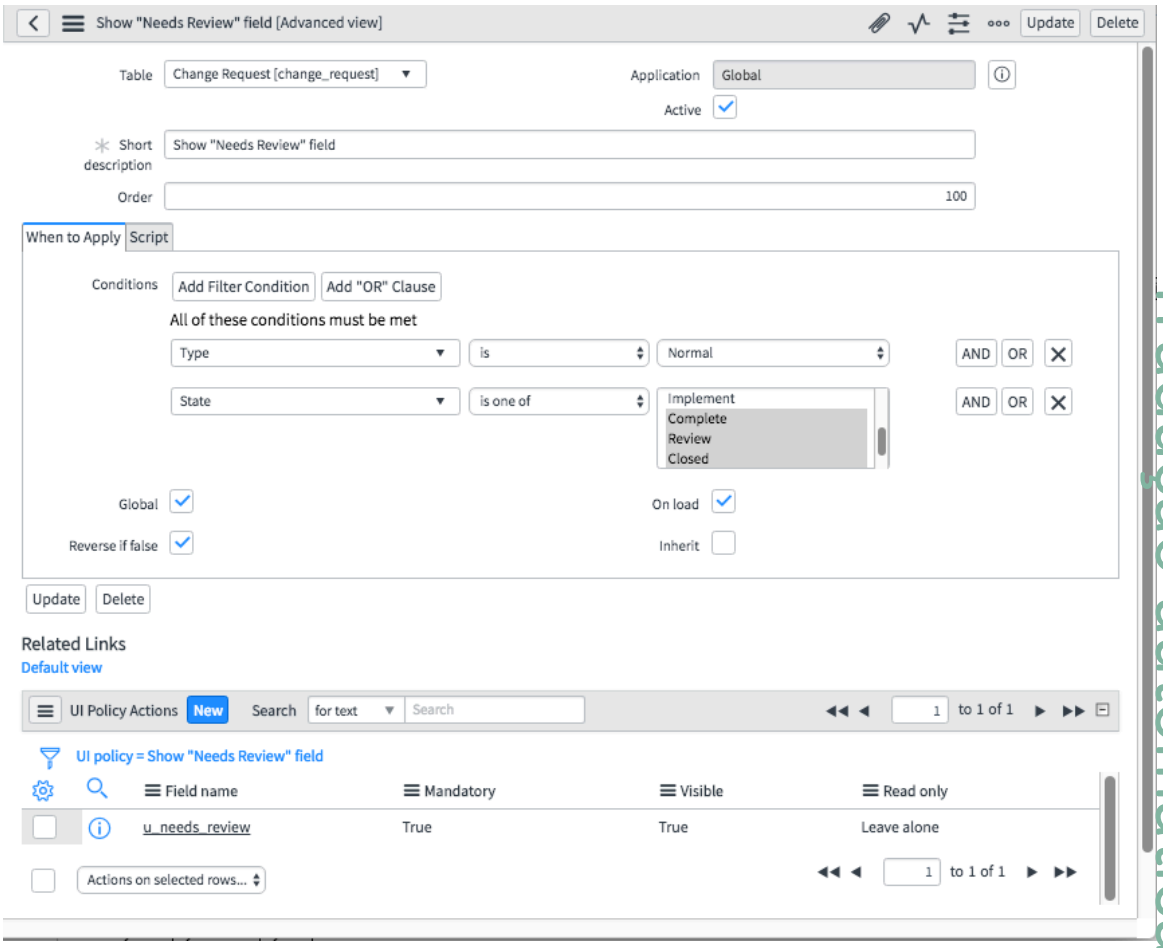
5. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Salvar** para criar o registro da Política de IU e permanecer no formulário.
A lista relacionada **Ações de Política de UI** é exibida.
6. Clique em **Novo** na lista relacionada **Ações Política de IU** .
7. Insira os seguintes valores.

Tradução automática

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

Campo	Valor
Nome do campo	Precisa de revisão
Obrigatório	Verdadeiro
Visível	Verdadeiro

8. Clique em **Enviar** para criar a ação Política de IU e retornar ao formulário de **Política de IU.**



Tradução automática

Criar ACL

Crie uma regra de controle de acesso (ACL) para impedir que o campo **Revisão necessária** seja modificado depois de definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com segurança elevada

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Política de IU recém-criada torna o campo**Revisão necessária** obrigatório quando uma solicitação de mudança atinge o estado **Concluído.**

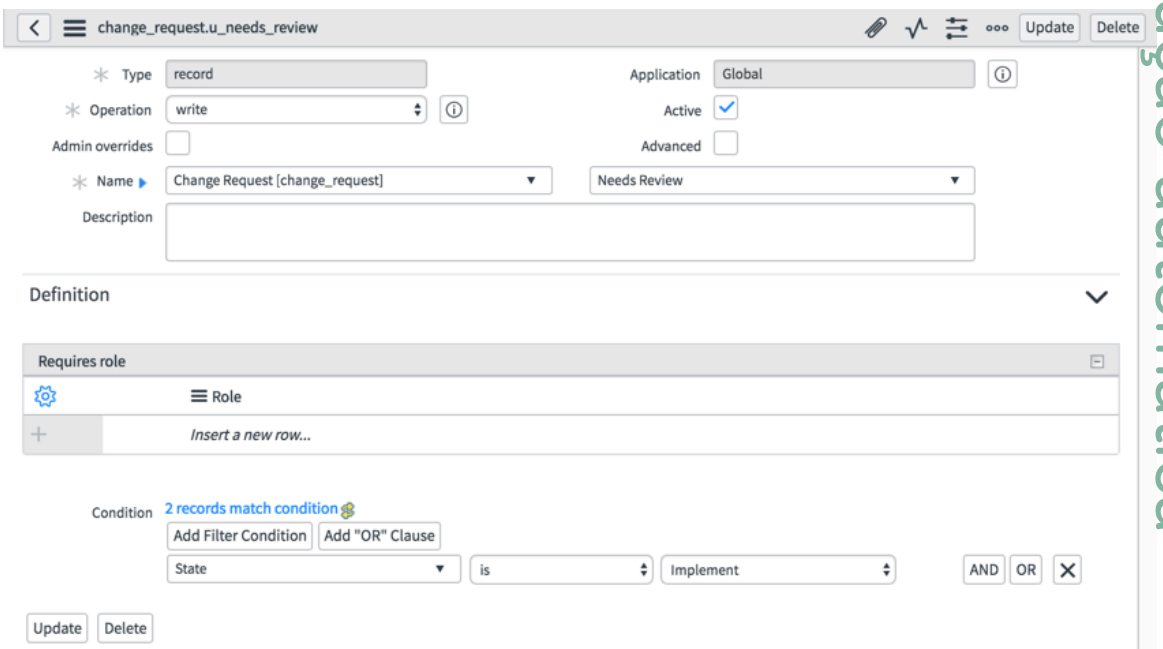
A configuração subsequente do modelo de estado garante que um valor seja necessário no campo **Revisão necessária** antes que a solicitação de mudança possa ser salva no estado **Concluído.** Para evitar que o valor de **Revisão necessária** seja alterado depois de definido, crie um novo registro de nível de controle de acesso (ACL) para tornar o campo somente leitura.

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

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**
2. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Regras de segurança**.
3. Eleve sua função de segurança no menu do usuário que é aberto quando você clica em seu nome no cabeçalho.
   Somente administradores com funções de segurança elevadas podem adicionar ACLs.
4. Clique em **Novo**.
5. Insira os seguintes valores.

Campo	Valor
Tipo	Registro
Operação	Gravar
Nome (primeira parte)	Solicitar de mudança
Nome (segunda parte)	Precisa de revisão
Condição	[Estado] [é] [Implementar]



6. Clique em **Enviar**.

Atualizar a inclusão do script do manipulador de estado

Atualize a inclusão de script `ChangeRequestStateHandler` com o novo estado **Concluído.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script include `ChangeRequestStateHandler` define os estados disponíveis para o modelo de estado da Solicitação de Mudança.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra o script *ChangeRequestStateHandler* include e modifique o script como segue.
   a. Adicione a seguinte linha à parte superior do script na seção **Constantes:**

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

   b. Adicione a seguinte linha como a última linha da função na função de *inicialização:*

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Clique em **Atualizar**.

Atualizar a inclusão do script de estado inclui

Atualize a inclusão de script *ChangeRequestStateModel_normal* para adicionar novas funções ao estado **Concluído.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você atualiza o *ChangeRequestStateModel_normal* com a configuração a seguir.

- Adicione novas funções *canMove* e *móveis* para o estado **Concluído.** Essas funções podem retornar um valor **verdadeiro** já que não há condições especiais ou ações extras a serem executadas ao mover para o estado **Concluído.**
- Modifique a definição do objeto existente para o estado **Implementar** para garantir que o próximo estado seja **Concluído**.

Tradução automática

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

- Adicione um objeto para o estado **Concluído**, que define **Revisão** e **Encerrado** como os próximos dois estados.

Nota:
As funções de *canMove* para a transição para esses estados de **Concluído** verifica o campo personalizado de **Revisão necessária** para determinar o próximo estado correto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra o script *ChangeRequestStateModel_normal* include e modifique o script como segue.
   a. Adicione a seguinte linha no final da inclusão de script, mas antes da linha que começa com **tipo**:

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```

```
    canceled: {},

    toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },

    type: "ChangeRequestStateModel_normal"
});
```

   b. Modifique o objeto de *implementação* para *toComplete*:

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
          moving: function() {
            return this.toComplete_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toComplete_canMove();
          }
        },

        canceled: {
          moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
          },

          canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
          }
```

Tradução automática

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

```
        }
    },
```

3. Adicione o novo objeto de estado a seguir para *`concluir`*.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                    return true;

                return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. Clique em **Atualizar**.

Criar Ação de IU

Crie uma ação de IU para exibir um botão em uma solicitação de mudança para o estado **Concluído.**

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de IU deve conter uma condição que use a inclusão de script de modelo de estado para decidir quando o botão **Concluir** será exibido no formulário de Solicitação de Mudança. Nesse caso, o botão **Concluir** será exibido somente quando a mudança atingir o estado **Implementar**.

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de Mudança.**
2. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Ações de IU**.
3. Localize e abra a ação de IU *`Implement`* existente.
4. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Inserir e permanecer** para criar um registro duplicado.
5. Modifique os seguintes campos com novos valores.

Campo	Valores
Nome	Concluir
Nome da ação	state_model_move_to_complete.
Dica	Avança a mudança para o estado Concluído.
Onclick	`moveToComplete ();`.
Condição	gs.hasRole ('itil') && new ChangeRequestStateHandler (current) .isNext ("**completar**")

Script	Atualize a função, o nome do estado e o valor do estado.
	`function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue");`
	`ga.addParam("sysparm_state_name", "complete");`
	`ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect();`
	`function setRedirect() { current.update();`

Tradução automática

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

Campo	Valores

	action.setRedirectURL(current);
	}
	.

6. Clique em **Atualizar**.

Criar um registro de fluxo de processo

Crie e adicione um registro de fluxo de processo para o estado **Concluído.** O formatador do fluxo de processos é exibido na parte superior do formulário de Solicitação de Mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

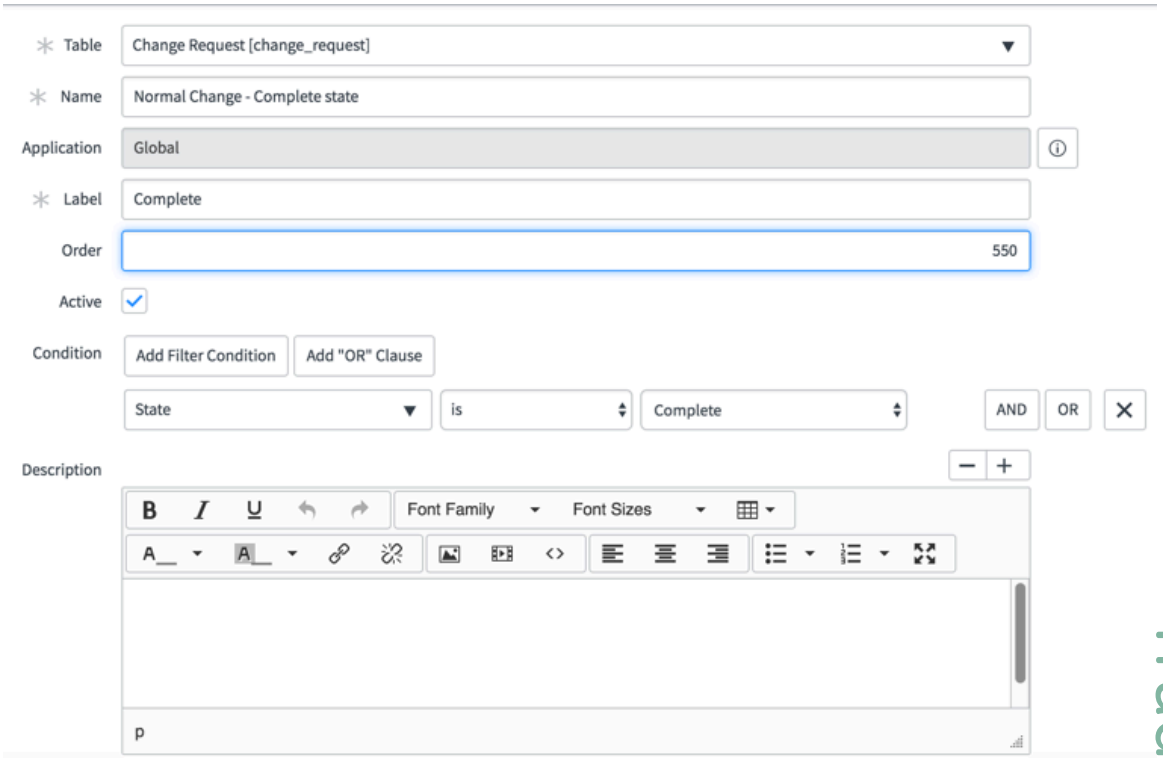
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Fluxo do processo**.
2. Abra o registro de estado de**Mudança Normal - Implementar.**
3. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Inserir e permanecer** para criar um registro duplicado.
4. Modifique os seguintes campos com novos valores.

Campo	Valores
Nome	Mudança Normal - Estado Completo
Rótulo	Completo
Ordem	550
Condição	[Estado] [é] [Concluído]

Tradução automática

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



5. Clique em **Atualizar**.

Atualizar o fluxo de trabalho de solicitação de mudança

Atualize o fluxo de trabalho de solicitação de mudança para refletir a adição do estado **Concluído.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Solicitação de Mudança - Fluxo de trabalho **Normal** da solicitação de mudança do tipo Normal deve ser atualizada para progredir a solicitação de mudança para **Concluído** em vez de **Revisão**.

No caso de uma solicitação de mudança do tipo **Normal**, no estado **Avaliação**, qualquer usuário do grupo **Atribuição** pode aprovar a solicitação de mudança. Quando o valor de **Risco** é **Moderado** ou **Alto**, uma aprovação do CAB é iniciada no estado de **Autorização.** Caso o **Risco** seja **Baixo**, não é necessária a aprovação da equipe do CAB. Em vez disso, o gerente do grupo de atribuição pode aprovar a solicitação de mudança.

Nota:
Se o gerente do grupo de atribuição também for o usuário que aprovou a solicitação de mudança no estado **Avaliação**, o estado **Autorizar** será ignorado e o estado da solicitação de mudança será definido como **Programado**.

A funcionalidade está disponível somente para os novos clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.

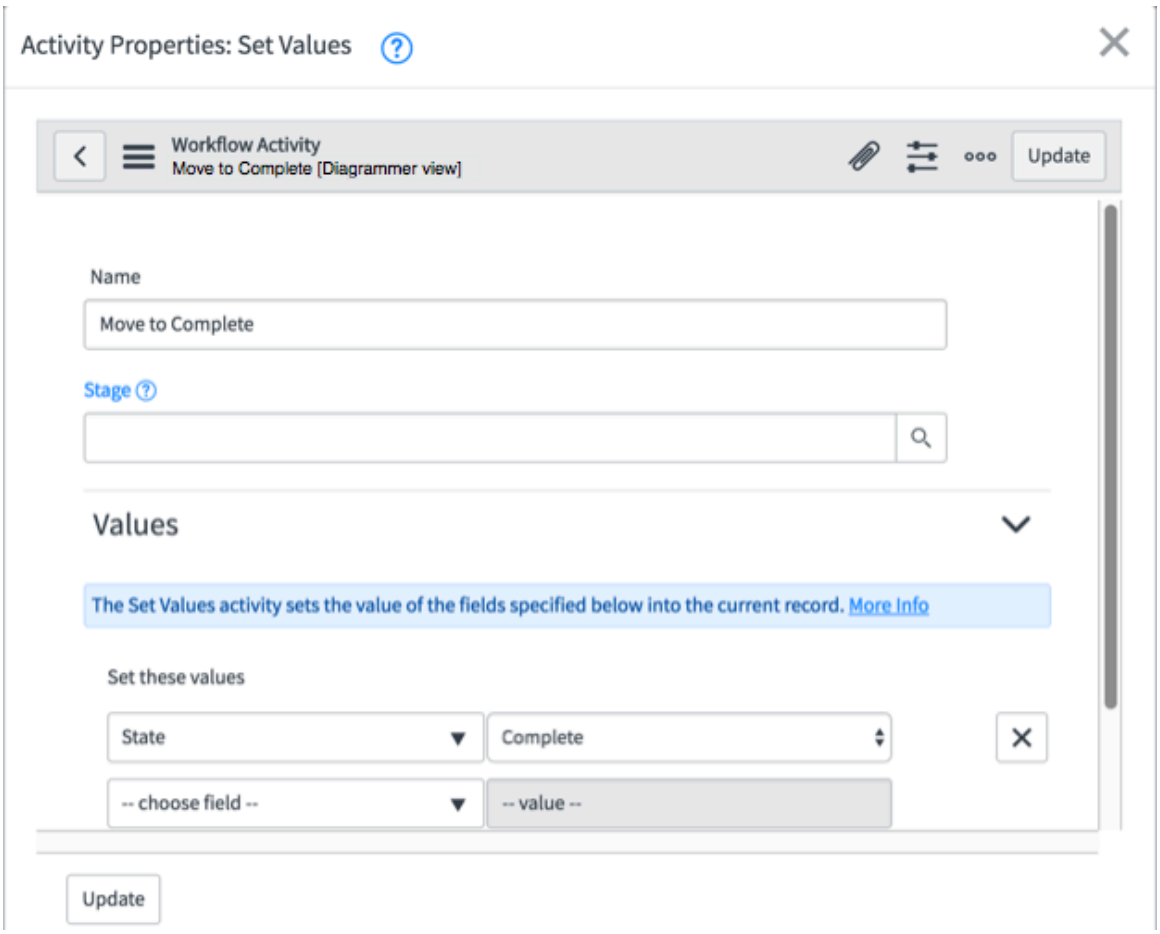
2. Selecione **Solicitação de mudança - Normal** na lista de fluxos de trabalho.

Tradução automática

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

3. Selecione a opção **Checkout** no menu **Contexto** para criar uma nova versão deste fluxo de trabalho.
4. Abra a atividade **Definir valores** que faz a transição para a atividade de **Término** e modifique os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Mover para Concluir
Definir estes valores	Estado = completar

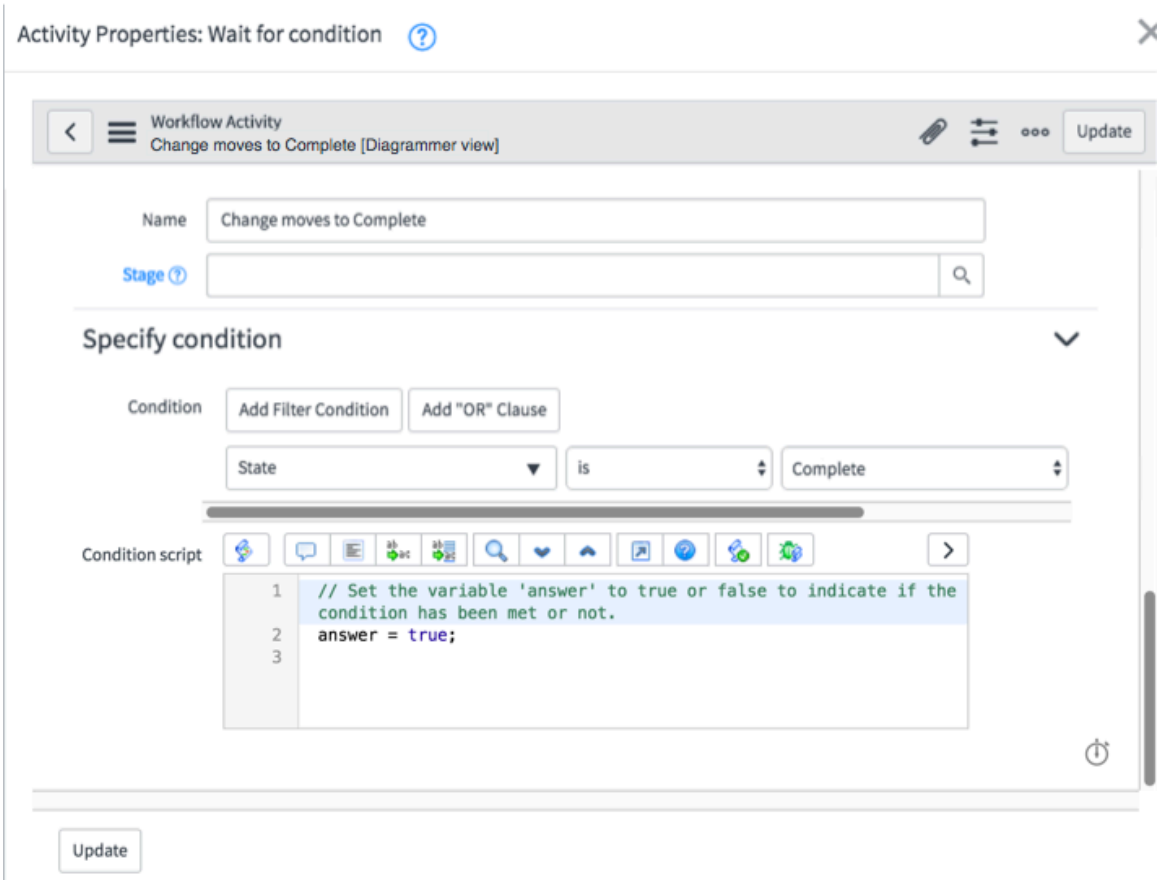


5. Clique em **Atualizar**.
6. Abra a atividade **Espere pelas condições** que faz a transição para a atividade de Término e modifique os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Mudar movimentações para Concluídas
Definir estes valores	[Estado] [é] [Completo]

Tradução automática

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



7. Clique em **Atualizar**.
8. Abra o menu Ações de Fluxo de Trabalho e clique em **Publicar**.

Mudar fluxos

Os fluxos de Mudança Gestão de mudanças fornecem uma biblioteca de ações reutilizáveis e implementações ponta a ponta dos modelos de Mudança fornecidos no sistema de base.

A partir da versão Yokohama, os novos fluxos do sistema de base substituem os fluxos de trabalho existentes para Gestão de mudanças. No entanto, você pode continuar criando fluxos de trabalho personalizados ou usar os existentes. Para migrar seus fluxos de trabalho existentes para fluxos, verifique os novos fluxos do sistema de base disponíveis em Workflow Studio para obter orientação. Para novos requisitos, use fluxos.

Você pode usar o ServiceNow® Workflow Studio para criar, operar e solucionar problemas de fluxos. O Workflow Studio é uma interface única que oferece:

- Descrições de linguagem natural.
- Informações de tempo de execução.
- Configurações consolidadas

Os fluxos apresentados são somente leitura para garantir que possam ser atualizados. Para mudar o comportamento desses fluxos, faça uma cópia do fluxo somente leitura e entre em contato com o suporte para desativar o fluxo somente leitura. Desativar o fluxo somente leitura garantirá que o fluxo copiado seja a única versão acionada.

Se você precisar ativar os fluxos de mudança no sistema de base, entre em contato com o suporte para registrar um caso para ativar os fluxos de mudança.

Tradução automática

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

Por padrão, estes fluxos de mudança são fornecidos:

Fluxos de mudança padrão

Fluxo	Descrição
Mudança - Infraestrutura em nuvem - Autorizar	Processar mudanças de infraestrutura em nuvem para aprovações.
Mudança - Emergência - Autorizar	Processa uma mudança de emergência que está no estado autorizado e não está em espera.
Mudança - Emergência - Implementar	Processa uma mudança de emergência que está no estado de implementação.
Mudança - Emergência - Revisão	Processa uma mudança de emergência que está no estado de revisão.
Mudança - Normal - Avaliar	Processa uma mudança normal que está no estado de avaliação e não está em espera.
Mudança - Normal - Autorizar	Processa uma mudança normal que está no estado de autorização e não está em espera.
Mudança - Normal - Implemento	Processa uma mudança normal que está no estado de implementação.
Mudança - Padrão	Processe uma mudança padrão.
Mudança - Padrão - Implementar	Processa uma mudança padrão que está no estado de implementação.
Mudança - Padrão - Proposta	Proponha um novo modelo de mudança padrão. Processa aprovações do estado de rascunho para o estado publicado.
Mudança - Não Autorizada - Autorizar	Processa uma mudança não autorizada para aprovações.
Mudança - Não autorizada - Revisar	Revise uma mudança não autorizada.

Ações Gestão de mudanças Workflow Studio

Use as Workflow Studio ações como blocos de construção para lidar com os modelos e tipos de mudança. As ações de fluxo estão disponíveis em ITSM spoke em Workflow Studio.

Ações de fluxo Gestão de mudanças

Ação	Descrição
Aplicar política de aprovação de mudança	Controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança criando aprovações de usuário e grupo de acordo com um registro de política de aprovação de mudança. Várias ações podem ser usadas em um fluxo, onde cada ação faz referência às mesmas ou diferentes políticas de aprovação de mudança.
Cancelar tarefas de mudança do fluxo	Cancelar todas as tarefas de mudança em aberto e pendentes relacionadas que são criadas no fluxo.
Verificar mudança da aprovação de usuário	Verifica se o usuário especificado já aprovou a solicitação de mudança.

Tradução automática

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

Ações de fluxo Gestão de mudanças

Ação	Descrição
Ignorar aprovações de mudança	Define todas as aprovações pendentes relacionadas como não mais necessárias.
Avaliar modelo de mudança	Avalia o modelo de mudança associado à essa solicitação de mudança e em comparação com o estado atual da solicitação de mudança. Avaliar o modelo de mudança avalia todas as condições aplicáveis, determina se o estado deve ser alterado e o altera se houver correspondência.

ITSM Recursos de segurança aprimorados para Gestão de mudanças

Ajude a impedir o acesso não autorizado a tabelas relacionadas a mudanças usando ACLs deny-unless. Uma ACL de autenticação deny-unless restringe o acesso de um usuário não autenticado.

O modelo de segurança aprimorado implementa ACLs deny-unless para restringir o acesso de um usuário não autenticado, como um usuário de função pública. Sem acesso, o usuário não pode executar nenhuma ação em tabelas relacionadas a mudanças, incluindo ler, gravar, excluir ou criar. Isso garante que somente funções de usuário autorizadas ou aprovadas possam acessar as tabelas de mudança. Para obter mais informações sobre ACLs deny-unless, consulte Deny-Unless ACL .

Este modelo é aplicável nas seguintes tabelas relacionadas a mudanças após a instalação do plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security):

Tabela	Descrição
Solicitação de mudança [change_request]	A tabela de solicitação de mudança é estendida da tabela Tarefa [task]. Ela herda todos os campos, as regras e as políticas da Tabela de tarefas.
Tarefa de mudança [change_task]	A tabela de tarefas de mudança é secundária da tabela de tarefas [task] e herda todos os detalhes da tarefa de solicitação de mudança.

Nota:
Para instâncias novas ou zboot, o plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security) é instalado automaticamente.

O plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security) pode ser instalado e ativado por um administrador por meio de uma solicitação de suporte. Os usuários existentes ou de upgrade devem testar e avaliar os resultados em sua instância de não produção e, em seguida, instalar o plug-in e implementar a mudança de segurança em sua instância de produção. Para obter mais informações, consulte Ativar recursos de segurança aprimorados do ITSM para Gestão de mudanças.

Tradução automática

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

Ativar recursos de segurança aprimorados do ITSM para Gestão de mudanças

Impeça o acesso não autorizado a tabelas relacionadas a mudanças usando ACLs deny-unless ativando o plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Um administrador pode instalar e ativar este plug-in por meio de solicitação de suporte.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Coaching

Use ServiceNow® Coaching para monitorar o desempenho de suas equipes e treinar seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades.

Revise e avalie a qualidade das interações e tarefas concluídas de suas equipes. Com base nessas avaliações, você pode atribuir itens de curso para suas equipes. Quando elas concluem o treinamento, as habilidades associadas a ele são adicionadas ao conjunto de habilidades.

Este podcast de 26 minutos inclui uma discussão sobre a aplicação de coaching, o processo de coaching, o coaching virtual e a integração do coaching em um fluxo de trabalho.

Discussão de podcast sobre a aplicação de coaching, o processo de coaching e como a aplicação pode ser usada em uma organização

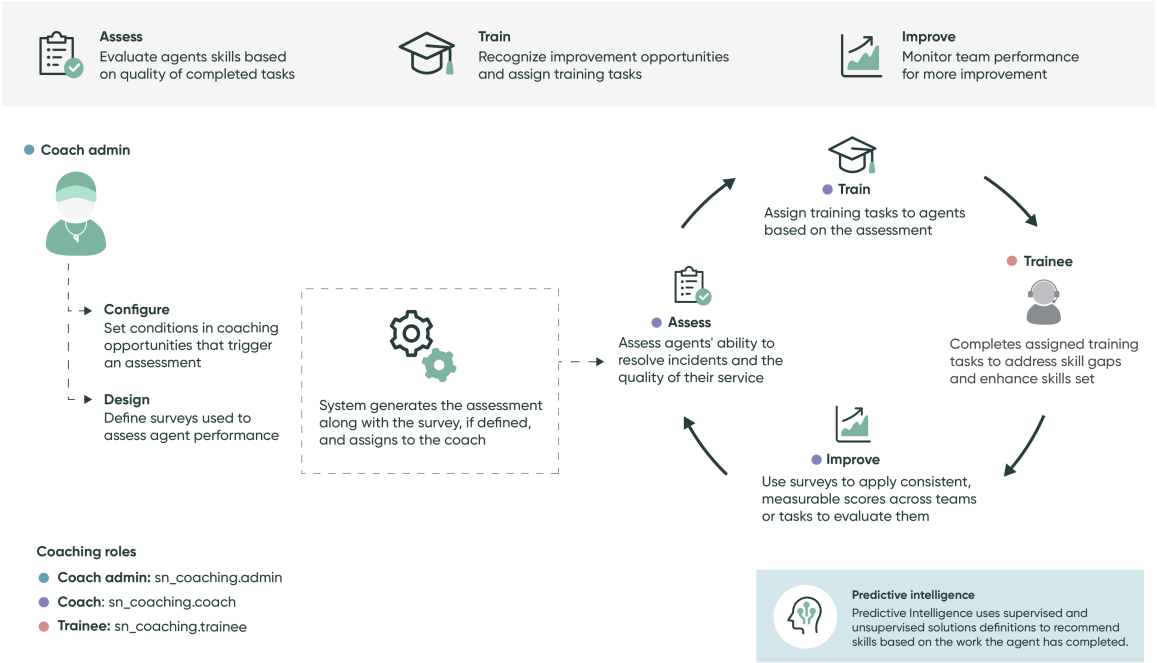
Para começar a usar Coaching

A imagem mostra um fluxo de trabalho de alto nível sobre como os administradores de coaching configuram Coaching e como gerentes e agentes usam Coaching.

Nota:
Você pode usar Inteligência preditiva quando usa Coaching com Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tradução automática

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



Terminologia de coaching

Terminologia	Descrição
Avaliação de coaching	As avaliações permitem que você avalie um agente e, em seguida, atribua treinamento e habilidades com base na avaliação. Uma avaliação pode ser gerada automaticamente a partir de uma oportunidade de coaching com base nas condições definidas na oportunidade. A avaliação também pode ser gerada manualmente.
Oportunidade de coaching	Um momento crítico em um processo que gera uma avaliação com base nas condições definidas. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa, como incidente, problema, solicitação de mudança ou itens da solicitação.
Instrutor virtual	Um registro que pode ser associado a uma oportunidade de coaching que conclui automaticamente as tarefas associadas a uma avaliação.
Pesquisa de Coaching	Uma pesquisa associada a uma avaliação de coaching que permite que os coaches forneçam feedback sobre o trabalho concluído dos agentes e permite que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

Avaliações de coaching

Você pode criar avaliações de coaching manualmente e associá-las a um registro de tarefa ou gerá-las automaticamente usando oportunidades de coaching. Quando as condições do gatilho definidas em uma oportunidade de coaching são atendidas, uma avaliação é gerada e atribuída automaticamente ao coach do estagiário para avaliar o contexto no qual a avaliação foi acionada. Por exemplo, você pode definir condições na oportunidade de coaching para criar uma avaliação de coaching quando um funcionário não faz anotações de trabalho claras ao escalar um incidente. O coach pode avaliar o funcionário usando a avaliação e adicionar tarefas de aprendizado para treiná-lo a escrever anotações de trabalho melhores.

Depois de criar avaliações de coaching manual ou automaticamente, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Conceder habilidades
- Atribuir tarefas de aprendizado
- Associar pesquisas de coaching à avaliação

Nota:
Você pode automatizar essas tarefas usando um coach virtual associado à oportunidade de coaching.

Conceder habilidades: depois que o coach conclui uma avaliação, ele pode conceder as habilidades relacionadas à avaliação para o estagiário.

Atribuir tarefas de aprendizado: as avaliações de coaching podem ter tarefas de aprendizado associadas para treinar o agente com base na avaliação. Quando o agente conclui o treinamento, as habilidades associadas às tarefas de aprendizado são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Por exemplo, se o agente resolveu uma escalação que exigia habilidades do roteador e se o agente não tiver essa habilidade, as tarefas de aprendizado poderão incluir treinamento para habilidades do roteador. Depois que o agente conclui o treinamento, as habilidades do roteador são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Na próxima vez em que um incidente que requer habilidades de roteador for atribuído ao agente, ele poderá resolver o incidente com sucesso.

Configuração de pesquisas de coaching: as pesquisas de coaching podem ser associadas a uma avaliação de coaching. Quando o coach conclui a avaliação de coaching, uma pesquisa pode ser acionada. As pesquisas de coaching permitem que os coaches forneçam feedback sobre a capacidade dos agentes de resolver incidentes ou a qualidade de suas tarefas concluídas. As pesquisas de estagiário permitem que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

- **A pesquisa para o coach** é realizada pelo coach e o coach pode fornecer feedback para classificar o estagiário. Por exemplo, estagiário demonstra o conhecimento e a competência técnica necessários?
- **A pesquisa para o estagiário** é realizada pelo agente e o agente pode fornecer feedback para classificar o coach. Por exemplo, as tarefas de aprendizado atribuídas ao agente foram úteis no desenvolvimento de habilidades?

Oportunidade de coaching

Uma oportunidade de coaching é um momento crítico em um processo em que as avaliações de coaching são acionadas com base nas condições definidas no registro da oportunidade de coaching. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa, como incidente, problema, solicitação de mudança ou itens da solicitação. Por exemplo, você pode definir condições para acionar uma oportunidade de coaching quando um incidente for reatribuído ou escalado. Para obter exemplos de como identificar oportunidades de coaching, consulte Identificar oportunidades de coaching.

Você pode fazer o seguinte em um registro de oportunidade de coaching:

- Definir as condições do gatilho.
- Associar habilidades, tarefas de aprendizado ou pesquisas à oportunidade de coaching. Esses itens são associados automaticamente à avaliação associada à oportunidade.
- Defina um coach virtual. Quando uma avaliação é criada automaticamente a partir de uma oportunidade e se um registro de coach virtual estiver associado a ela, a avaliação será movida automaticamente para o estado encerrado e concluído. Ele também concederá automaticamente habilidades e quaisquer tarefas de aprendizado associadas à avaliação

Tradução automática

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

para o estagiário. As pesquisas associadas à oportunidade também serão atribuídas aos coaches ou ao estagiário.

Nota:

- Todos os registros de coach virtual terão uma oportunidade de coaching associada a ele, mas nem todas as oportunidades de coaching terão um registro de coach virtual associado.
- Um coach virtual não pode ser associado a uma avaliação gerada manualmente.

Para obter informações sobre coach virtual, consulte Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual..

Exemplo de gatilhos de avaliação

A oportunidade de coaching acionou uma avaliação?	Um coach virtual está associado à oportunidade de coaching e as condições definidas são atendidas?	Resultado
Sim	Sim	Como um coach virtual está associado à oportunidade de coaching, ele conclui as seguintes tarefas automaticamente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Sim	Não	Como um coach virtual não está associado à oportunidade de coaching, conclua as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Não	Não	Você pode criar uma avaliação manual e concluir as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação

Tradução automática

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

Você pode usar Coaching para qualquer processo baseado em tarefa, como Gestão de mudanças, Customer Service Management ou Gestão de incidentes para configurar Coaching. Você também pode usar Coaching para uma origem de tabela que não seja de tarefa ou personalizada configurando uma regra de negócio.

Para obter uma compreensão geral da aplicação e como ele é usado, consulte Visão geral do coaching.

Solicitação Coaching

O plugin Coaching (com.sn_coaching) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pelo pessoal ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

plug-ins do Coaching

plug-in	Descrição
Coaching (com.sn_coaching)	Ativa o aplicativo Coaching . Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. O aplicativo Coaching está disponível apenas com a assinatura do ITSM Professional. Entre em contato com o gerente da sua conta para mais informações.
Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa o aplicativo Coaching com aprendizado e permite que você integre o módulo de Aprendizado com o aplicativo Coaching.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Funções Coaching

Atribua funções Coaching para especificar o que diferentes usuários podem ver e fazer.

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_coaching.trainee [Estagiário de coaching]	Capaz de exibir as avaliações de coaching às quais pertence. Capaz de adicionar anotações de trabalho a uma avaliação de coaching clicando em **Revisar Avaliações**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [Treinador de coaching]	Capaz de ler e escrever avaliações de coaching atribuídas ao grupo de treinadores ao qual pertence. Capaz de atribuir um treinamento e orientadores virtuais a uma oportunidade de coaching. **Nota:** O orientador do coaching não pode criar uma nova oportunidade de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Administrador de coaching]	Capaz de executar todas as funções.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tradução automática

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

Função	Descrição	Funções herdadas
	de aprendizado com base em grupos.	

Visão geral de Coaching

Depois de habilitar Coaching, você pode configurar funções e grupos, definir oportunidades de coaching, criar material de coaching e começar a avaliar e instruir funcionários. Os painéis do coach e do estagiário fornecem visões gerais úteis para gerenciar e medir os resultados.

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre como começar a usar o Coaching, consulte Coaching e a demonstração do Coaching .

Configuração inicial de Coaching

Depois de habilitar Coaching, configure o aplicativo atribuindo funções de usuário, configurando oportunidades de coaching e criando conteúdo de treinamento.

1. Configurar Coaching funções e grupos
2. Definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching
3. Identifique o conteúdo de aprendizado e um coach virtual
4. Configurar pesquisas

Fluxo de trabalho de funções Coaching

Um funcionário com a função de estagiário de coaching precisa de coaching em um momento crítico de um processo.

Um administrador com a função de administrador de coaching é responsável por configurar oportunidades de coaching, conteúdo de aprendizado, instrutores virtuais e pesquisas usadas no processo de coaching.

Um gerente, ou coach, com a função de coaching é um especialista no assunto de um processo e é responsável por fornecer coaching a um funcionário ou estagiário.

Painéis de coaching

Use os painéis de coaching para gerenciar e medir os resultados em uma exibição simplificada.

- Painéis de coaching
- Painel do Aluno

Identificando oportunidades de coaching

Oportunidades de coaching podem ser encontradas em muitas tarefas que ocorrem em todo o seu ambiente.

- Escrever anotações de trabalho melhores quando a central de serviços escalonar incidentes para um segundo nível.
- Definir corretamente os itens de configuração afetados quando a central de serviços trabalha em incidentes.

Tradução automática

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

- Usando a convenção de nomenclatura correta para o administrador em conjuntos de atualizações.
- Coaching durante a integração e o período de garantia de um novo aplicativo.
- Reatribuir corretamente um caso a outro usuário com informações pertinentes nos comentários.
- Envolver um usuário em registros encerrados quando um feedback não positivo é recebido por meio de pesquisas.
- Verificação pontual de um usuário no controle de qualidade.
- Ajudando a orientar gerentes de projeto em projetos.
- Melhorar a qualidade do artigo de conhecimento quando artigos de conhecimento são anexados a incidentes resolvidos.

Gatilhos de avaliação de ITSM comuns

Você pode definir atividades que ocorrem quando os estagiários trabalham por meio de um processo de ITSM, como a resolução de um incidente, como gatilhos de avaliação.

Tabela	Gatilhos de avaliação
Incidente	Momento da primeira resposta
	Categorização e priorização
	Reatribuição
	Proposta de solução para o cliente
Problema	Definição da declaração do problema
	Gravando o Erro Conhecido
	Gravando a Solução Alternativa
	Análise de causa raiz
	Confirmação da causa raiz
	Como esse problema pode ser evitado?
Mudança	Categorização e priorização
	Descrição da implementação
	Análise de risco
	Análise de impacto
	Aprovação
	Implementação
	Revisão pós-implementação

Integração com outros aplicativos

Oportunidades de coaching, avaliações de coaching e aprendizado atribuído em Coaching são integrados a esses aplicativos.

Tradução automática

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

- Gestão de melhoria contínua

  Um exemplo de oportunidade de coaching com CIM seria usar iniciativas de melhoria para configurar tarefas de treinamento externas.

  Nota:
  O plug-in Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim) deve estar ativo para criar uma iniciativa de melhoria. Gestão de melhoria contínua requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe ServiceNow.

- Gestão de habilidades

  Em uma avaliação de coaching, você pode avaliar as habilidades do estagiário para identificar lacunas para que o estagiário possa ser treinado para adquirir novas habilidades ou aprimorar seu nível de habilidade existente.

- Gestão de conhecimento

  Você pode atribuir artigos de conhecimento como aprendizado atribuído.

Separação de domínios e Coaching

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Visão geral da separação de domínios

Todas as tabelas, incluindo Oportunidade de coaching, Avaliação de coaching, Coach Virtual e Treinamento, oferecem suporte à separação de domínio para que o treinador e o administrador de coaching possam exibir registros no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Tradução automática

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

Como a Separação de domínios funciona em Coaching

A Separação de domínios é suportada em Coaching sem a necessidade de instalação ou configuração. Você pode criar oportunidades de coaching e avaliações de coaching em domínios separados, incluindo o domínio global.

As avaliações de Coaching estendem a tabela Tarefa [task] da plataforma.

Quando a separação de domínio é implementada, os usuários coaches e estagiários podem exibir as avaliações de coaching e os treinamentossomente no domínio atribuído. As colunas **Domínio** e **Caminho do Domínio** estão disponíveis para oportunidades de coaching, avaliações de coaching, coaching virtual e treinamentosfornecidos com o sistema de base.

A coluna **Domínio** contém o nome do domínio ao qual o evento ou alerta pertence e a coluna **Caminho do Domínio** contém o identificador exclusivo do domínio.

Nota:
Se a coluna de domínio não for mostrada, clique no ícone **Atualizar Lista Personalizada** e adicione a coluna necessária. Você também pode adicionar a coluna de caminho de domínio, se quiser.

Tabelas separadas por domínio

- Avaliação de coaching [sn_coaching_assessment]
- Oportunidade de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Treinamentos [sn_coaching_recommendation]
- Aprendizado atribuído [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Aprendizado atribuído [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtual [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtual [sn_coaching_virtual_coach]

Casos de uso

- Um administrador de coaching que pertence a um domínio primário cria uma oportunidade de coaching em um nível de domínio primário ou em um nível de domínio secundário. Oportunidades de coaching criadas em um nível primário estão disponíveis para exibição em todos os domínios.
- Um administrador de Coaching tem acesso a vários domínios, mas deseja atualizar um conteúdo em um registro com um domínio específico. O domínio especificado no registro orienta a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.
- Um usuário de coaching que pertence ao domínio Acme pode exibir a tarefa de avaliação de coaching criada no domínio Acme.
- Um usuário de coaching deseja associar um aprendizado atribuído a um aplicativo integrado no domínio Acme. O usuário deve pertencer ao domínio do aplicativo integrado do qual um registro está associado.
- O estagiário de um domínio primário pode exibir uma avaliação de coaching do primário, assim como todos os domínios primários desse principal. Um estagiário deve pertencer ao domínio Acme, seu domínio primário ou o domínio global para exibir a avaliação de coaching.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

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

Configurando Coaching e pesquisas

Para aproveitar ao máximo de Coaching, configure o aplicativo Coaching e as pesquisas.

Configuração do Coaching

Configure Coaching para começar a avaliar e oferecer coaching aos estagiários.

1. Configure Coaching funções e grupos para identificar usuários, treinadores e administradores Coaching.
2. Defina um gatilho de avaliação no formulário de Oportunidade de Coaching.
3. Identifique o conteúdo de coaching fornecido como parte de um treinamento ou coaching virtual.
4. Configure coaches virtuais para adicionar a uma oportunidade de coaching.
5. Configure pesquisas para fornecer feedback sobre a experiência de coaching para que você possa fazer melhorias.

Configurando pesquisas

Você pode obter feedback para o coach e o estagiário, criando pesquisas que são acessadas de um formulário de avaliação de coaching que foi resolvido ou encerrado.

- Pesquisa feita pelo estagiário para fornecer feedback sobre o coach
- Pesquisa feita pelo coach para fornecer feedback sobre o estagiário

Acesse o Designer de pesquisa para Coaching navegando até **Pesquisa** > **Designer de pesquisa**.

Acesse as Coaching definições de pesquisa navegando até **Coaching** > **Pesquisas de Coaching**.

Propriedades de Coaching

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.kb_article_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do artigo. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento.

Tradução automática

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

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching

Use o formulário de oportunidade de coaching para definir um momento crítico em um processo no qual um usuário pode ser treinado. Uma oportunidade de coaching consiste no relacionamento entre um processo que pode ser aprimorado e os coaches e estagiários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando as condições de acionador definidas em uma oportunidade de coaching são atendidas, uma avaliação para esse estagiário é gerada. A avaliação de coaching é atribuída a um coach para treinamento ou é concluída usando conteúdo de aprendizado virtual automatizado.

Procedimento

1. Crie uma oportunidade de coaching usando a configuração guiada ou usando o navegador de aplicações.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário de oportunidade de coaching.
   a. Selecione a tabela que contém o campo para coaching no campo **Tabela.**
   b. Selecione o **campo Estagiário** na tabela de origem.
   c. Para limitar os estagiários para os quais uma avaliação de coaching é gerada, selecione um **grupo de estagiários**específico.
   d. Selecione um coach ou um grupo de coaches para avaliar e fornecer feedback para avaliações de estagiários geradas a partir desta oportunidade de coaching.
      - Para selecionar um grupo técnico, a partir do campo **Grupo de coaching** selecione o grupo de coaches.
      - Para selecionar o gerente do grupo de atribuição como o coach para o registro de tarefa selecionado, ative a caixa de seleção**Especificar usuário do coach** e selecione o usuário do coach na tabela selecionada.
   e. Adicione a condição para o momento crítico nos campos do **Gatilho**.
   Consulte Gatilhos de avaliação de ITSM comuns para obter exemplos.
4. Preencha os campos na guia **Configurações de instantâneo**.

Tradução automática

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

a. Selecione os **campos de Instantâneo** que contêm os valores a serem capturados na avaliação de coaching quando uma avaliação for acionada.

b. Para usar um script avançado, marque a caixa de seleção **Avançado** e adicione seu script.
Veja Scripts para mais informações sobre fazer scripts.

5. Preencha os campos na guia **Frequência.**

a. Para limitar o número de avaliações de coaching geradas, defina a **amostra aleatória (%)** como uma porcentagem do número total.
Se você reduzir o tamanho da amostra aleatória, poderá impedir que determinados estagiários sejam excluídos especificando **Usuários que devem ser treinados em todas as oportunidades**. Por exemplo, você pode desejar que novos funcionários sejam treinados o tempo todo.

b. Especifique a **duração da avaliação** após a qual a avaliação de coaching é definida para o estado **Encerrado concluído**.
Você pode desabilitar o comportamento de fechamento automático desativando o trabalho agendado `Close assessments after expiration`.

c. Para **impedir que avaliações duplicadas** sejam criadas para um estagiário para a mesma oportunidade de coaching dentro de um determinado período de tempo, marque a caixa de seleção.
Especifique o **período de tempo** durante o qual avaliações duplicadas não são criadas

6. Preencha os campos na guia **Pesquisas**.

a. Para selecionar pesquisas de feedback feitas por estagiários e coaches quando a avaliação de coaching estiver no estado **Resolvida**, selecione uma **Pesquisa realizada pelo coach** e uma **Pesquisa realizada pelo estagiário**.

7. Preencha os campos na guia **KPIs relacionados**.

a. Selecione o KPI primário aprimorado pela oportunidade de coaching no campo **KPI de Melhoria.**

b. Selecione o **objetivo estratégico** afetado pela oportunidade de coaching no campo **Objetivo estratégico.**

Nota:
Você pode definir objetivos estratégicos navegando até **Melhoria Contínua** > **Objetivos Estratégicos**.

É possível adicionar treinamentos atribuídos a itens de coach virtual às listas relacionadas, se aplicável, para concluir a oportunidade de coaching.

Example: O administrador de coaching define uma condição do gatilho

Formulário de oportunidade de coaching

Campo	Valor
Número	COP0000109
Nome	Processo de incidente: coaching sobre reatribuição de incidentes

Tradução automática

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

Formulário de oportunidade de coaching

Campo	Valor
Descrição	Treine um usuário no processo de reatribuição de um incidente, incluindo a adição de comentários, IC e categoria.
Tabela	Incidente [incident]
Estagiário	Atribuído a
Grupo de estagiário	Grupo de estagiário
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Ativo	Selecionado
Gatilho	Opção: Atribuído a
	Operador: mudanças

Guia de oportunidade de coaching

Campo	Valor
Frequência	
Amostras aleatórias (%)	100
Duração da avaliação	5 dias
Pesquisas	
Pesquisa realizada pelo orientador	Pesquisa de Avaliação do Estagiário (fornecida pelo coach)
Pesquisa realizada pelo Estagiário	Pesquisa sobre a Eficácia do instrutor (fornecida pelo estagiário)
KPIs relacionados	
KPI de Aprimoramento	Número de incidentes em aberto reatribuídos
Objetivo estratégico	Reajuste da equipe para incluir mais logística global
Configurações de Instantâneo	
Campos de instantâneo	Código de resolução, anotações de resolução, anotações de trabalho

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual.

Defina filtros e adicione itens de curso para coaching virtual automatizado. Quando uma avaliação de coaching é acionada, os itens do curso são anexados automaticamente à avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo de item de curso atribuído típico inclui micro treinamentos, práticas recomendadas, dicas, artigos de conhecimento, vídeos e links da comunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Coaching** > **Orientador virtual** > **Tudo** e clique **em Novo** para criar um registro.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	A tabela a partir da qual uma oportunidade de coaching está gerando avaliações.
Itens do curso	Itens do curso que você deseja associar ao registro de coaching virtual. Isso pode incluir uma mensagem, um link, um vídeo ou código de origem. **Nota:** Os itens de curso são automaticamente anexados à avaliação de coaching quando as condições no registro de coaching virtual são atendidas. Você também pode acessar itens do curso navegando até **Coaching** > **Itens do curso**.
Avançado	Habilite para definir condições avançadas. Veja Scripts para mais informações sobre fazer scripts.
Condição	Defina condições de filtro que acionam o coaching virtual.
Campos de preenchimento automático	Defina um ou mais campos e o valor de cada valor que você deseja preencher automaticamente.

Example: O administrador de coaching configura o conteúdo de aprendizado

Formulário de coaching virtual

Campo	Descrição
Número	CVC0000106
Descrição resumida	Coach Virtual para o Processo de Incidente
Tabela	Incidente [incident]
Itens do curso	Núcleo Java
Ativo	Selecionado
Avançado	Liberado(a)
Condição	• Atribuído a mudanças • O Item de Configuração está vazio

Tradução automática

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

Formulário de coaching virtual

Campo	Descrição
Campos de preenchimento automático	• Estado resolvido • Classificação de desempenho N/A

Formulário de treinamento

Campo	Valor
Número	CR0000106
Título	Aumente a satisfação do cliente resolvendo problemas mais rapidamente
Ativo	Selecionado
Categoria	Experiência do Cliente
Conteúdo	Assista este vídeo e aumente a satisfação do cliente resolvendo problemas mais rapidamente

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

Como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade do Coaching

Crie uma pesquisa para que os instrutores ou alunos avaliem a qualidade do treinamento. Adicione um banco de dúvidas à pesquisa. Associe a pesquisa a uma oportunidade de coaching para dar feedback quando o instrutor concluir a avaliação de coaching.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Procedimento

1. Crie uma pesquisa e associe-a a uma oportunidade de coaching.

   Nota:
   Se você já tem uma pesquisa que deseja associar a uma oportunidade de coaching, vá para a etapa Associar uma pesquisa a uma oportunidade de coaching.

   a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Administração** > **Designer de pesquisa**.
   b. No campo **Nome**, insira o nome da pesquisa de coaching.
   c. Selecione a guia **Configuração**.
   d. No campo **Responsáveis pela pesquisa**, selecione **Administrador de coaching**.
   e. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a pesquisa.
   f. No campo **Tabela de fontes**, selecione Avaliação de coaching [sn_coaching_assessment].
   g. No campo **Duração**, insira o período que os destinatários têm para concluir a pesquisa.
   h. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como configurar uma pesquisa, consulte Formulário de configuração do Designer de pesquisa .

2. Crie um banco de dúvidas para a pesquisa.
   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Banco de dúvidas**.
   b. Na lista **Categorias de métricas de avaliação**, clique em **Novo**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o banco de dúvidas, clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   d. Na lista relacionada de métricas de avaliação, clique em **Novo**.
   e. No formulário Pergunta da pesquisa, insira o nome, a pergunta e o tipo de dados e selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre como criar ou atualizar um banco de dúvidas, consulte Perguntas da pesquisa .
3. Associe o banco de perguntas à pesquisa.
   a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Administração** > **Pesquisas de Coaching**.
   b. Na lista Tipos de métricas de avaliação, selecione a pesquisa que você criou.
   c. Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Nova categoria do banco**.
   d. Selecione o banco de dúvidas que você criou e selecione **Adicionar selecionado**.
   e. Selecione **Atualizar**.
4. Associe uma pesquisa a uma oportunidade de coaching.
   a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Oportunidades de Coaching**.
   b. Selecione a lista relacionada de Pesquisas.
   c. Escolha uma das seguintes ações:
      - Para adicionar uma pesquisa a ser feita pelo instrutor, no campo **Pesquisa feita pelo instrutor** e usando o ícone de busca, selecione a pesquisa.
      - Para adicionar uma pesquisa a ser feita pelo aluno, no campo **Pesquisa feita pelo aluno** e usando o ícone de busca, selecione a pesquisa.

   Para obter mais informações sobre as oportunidades de coaching, consulte Como definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching.

Faça o coaching do estagiário

Um gerente, ou coach, é um especialista no assunto de um processo e é responsável por fornecer coaching a um funcionário ou estagiário. Use o painel do coaching para gerenciar e medir a eficácia do seu treinamento.

Você pode acessar o painel de coaching no menu de navegação Coachingou diretamente na lista do painel. Clique em um relatório para exibir os dados detalhados.

Nota:

- Você deve ter a função de coaching para exibir o Painel do Coach.
- A página Painel do coach utiliza a interface do usuário de Next Experience. Para obter mais informações, Next Experience consulteNext Experience UI .

Tradução automática

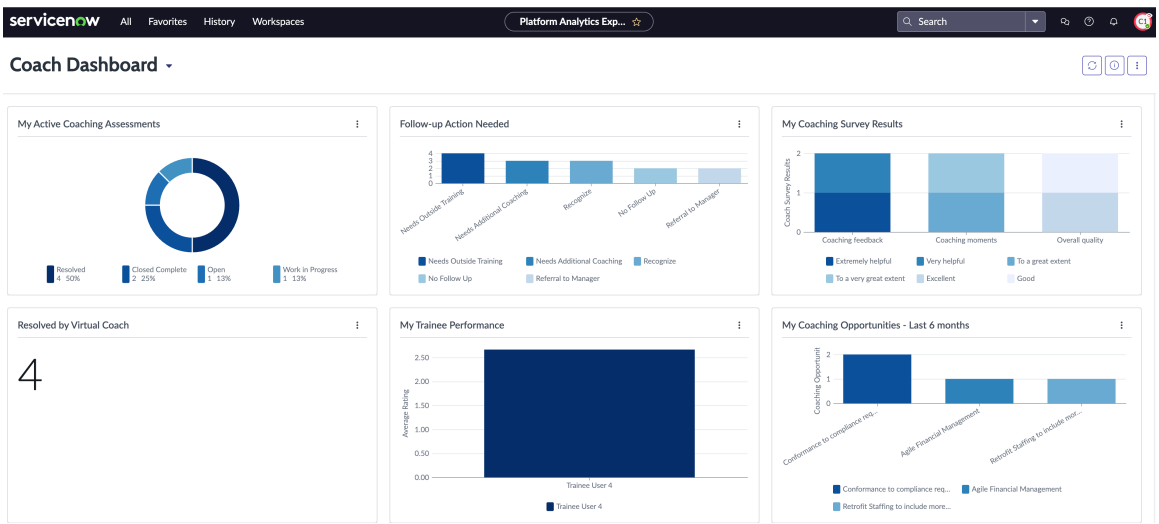
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O coaching começa depois que uma avaliação de estagiário for atribuída a você. As avaliações de coaching são acionadas a partir de uma oportunidade de coaching configurada pelo administrador de treinamento. Use avaliações de coaching para facilitar um diálogo com o seu estagiário, atribuir o conteúdo treinamento, e definir um prazo e outros detalhes.

O painel do coach permite que você gerencie os detalhes e o efeito do coaching sobre os estagiários.

- Verifique o estado do andamento das avaliações de coaching.
- Analise o número e os tipos de ações de acompanhamento necessárias nas avaliações de coaching resolvidas.
- Exiba os tipos de feedback de pesquisa de seus estagiários.
- Exiba o número de avaliações que foram resolvidas pelo coach virtual.
- Verifique a classificação de desempenho de seus estagiários de seu coaching.
- Exiba a lista de KPIs afetados pelo seu coaching.
- Verifique os tipos de oportunidades de coaching que estão sendo atribuídos a você (últimos 6 meses).

Painel do coach



Relatório	Descrição
Minhas avaliações de coaching ativas	Avaliações de coaching atribuídas a você nos estados **Novo**, **Trabalho em Andamento**e **Resolvido**.
Ação de acompanhamento necessária	Avaliações de coaching agrupadas pelo campo **Acompanhamento necessário.** • **Reconhecer** • **Precisa de coaching adicional** • **Precisa de treinamento externo** • **Referência ao gerente** • **Criar treinador virtual** • **Sem acompanhamento**

Tradução automática

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

Relatório	Descrição
Meus resultados da pesquisa de coaching	Resultados do feedback sobre o coaching de estagiários.
Resolvido por Coach Virtual	Avaliações de coaching resolvidas por coaching virtual.
Desempenho do meu do estagiário	Avaliações de coaching agrupadas por classificação de desempenho do estagiário.
KPI abordado com meu Coaching	KPIs abordados pelo seu coaching.
Minhas oportunidades de coaching - Últimos 6 meses	Oportunidades de coaching atribuídas a você nos últimos 6 meses.

Avaliar um estagiário

Use uma avaliação de coaching para revisar o trabalho de um estagiário e para fornecer treinamento e feedback.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um estagiário pode exibir qualquer campo no formulário de avaliação de coaching e adicionar comentários ao campo **Anotações de trabalho**. Um estagiário pode enviar feedback para um coach usando uma pesquisa quando uma avaliação de coaching está no estado resolvido, encerrado concluído ou encerrado incompleto.

Quando uma avaliação é gerada, todos os usuários no grupo de coach recebem uma notificação. As avaliações são geradas automaticamente (como resultado de uma oportunidade de coaching) ou criadas manualmente. Você pode fornecer feedback para seus estagiários usando uma pesquisa a qualquer momento durante a avaliação de coaching.

Você pode criar uma avaliação de coaching a partir de incidentes, problemas, solicitações de mudança ou qualquer outra tabela que estenda a Tabela de tarefas. Habilite a exibição do botão **Criar Avaliação de Coaching** e crie suas avaliações usando esse botão. Para habilitar a exibição do botão:

- Configure as Ações de IU no registro.
- No ponto de extensão`sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, certifique-se de que o método `getCreateAssessmentUITables` esteja implementado para retornar o nome das tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Avaliação de coaching** e selecione uma avaliação de coaching no estado **Aberto**.

   Você pode responder a uma pesquisa usando o botão **Iniciar Pesquisa** para fornecer feedback para o estagiário a qualquer momento durante a avaliação. Depois de concluir a pesquisa, a pontuação é calculada usando a regra de negócios **Calcular pontuação da pesquisa de coaching** e é preenchida automaticamente no campo **Classificação do Estagiário**. A classificação do estagiário gera uma classificação de avaliação que é preenchida no campo **Classificação de Avaliação.**

   Nota:
   Pesquisas não estão disponíveis para avaliações criadas manualmente.

Tradução automática

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

2. Preencha os campos do formulário de oportunidade de coaching.
   a. Verifique se o **Grupo de coach**, obtido na oportunidade de coaching, está correto.
   b. Defina o campo de coaching de **Coach**como um instrutor.
   c. No campo **Prazo**, insira a data em que a avaliação deve ser entregue.
   A avaliação de Coaching é definida para o estado **Fechado Incompleto** após o prazo. Use as propriedades do sistema para definir prazos para concluir o treinamento. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Coaching. Você pode desabilitar o comportamento de fechamento automático desativando o trabalho agendado **Fechar avaliações após expiração**.
3. Preencha os campos na guia **Pesquisas**.
   a. Adicione uma **Descrição** à avaliação de coaching.
   b. Adicione **Anotações de trabalho** para facilitar um diálogo com o estagiário.
4. Rever o conteúdo **Snapshot** na guia **Snapshot** e adicionar o seu feedback no campo **Notas.**
5. Preencha os campos na guia **Feedback**.
   a. Defina a **classificação de avaliação** com base na experiência de coaching.
   Quando você envia feedback para um estagiário, a pontuação no **campo Classificação** do estagiário, que se baseia em uma escala de 1 a 10, é convertida em uma classificação como bom ou excelente. Esta classificação é exibida no campo **classificação de avaliação**.
   b. Defina a ação de**acompanhamento** como parte do coaching.
6. Revise as habilidades aplicáveis ao estagiário na lista relacionada **Conjunto de habilidades do estagiário.**
   Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .
7. Adicione conteúdo de aprendizado atribuído à lista relacionada de **Itens de curso atribuídos**.
8. Analise o feedback da pesquisa para o estagiário na lista relacionada **Resultados da pesquisa**.
9. Quando o coaching estiver concluído:
   a. Adicione um **Resumo** da experiência de coaching como uma visão geral de sua avaliação.
   b. Defina a avaliação de coaching como **Resolvida**.

Example: O coach avalia o estagiário

Formulário de avaliações de coaching

Campo	Valor
Número	CAS0001004
Estagiário	Usuário Estagiário 2
Registro	Incidente: INC0000055
Oportunidade	COP0000109
Estado	Trabalho em andamento
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Orientador	Treinador do coach 1
Prazo	25/10/2018 05:18:59

Tradução automática

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

Guias de avaliação de coaching

Campo	Valor
Informações para Revisão	
Instantâneo	• Item de configuração: SAP Recursos Humanos • Comentários adicionais: 23/06/2018 21:45:04 - Usuário ITIL (comentários adicionais) O aplicativo SAP recursos humanos não está acessível. • Anotações de trabalho 23/06/2018 21:45:04 - Usuário ITIL (anotações de trabalho) Não consigo acessar este aplicativo, portanto, pode haver indisponibilidade.
Classificação de Feedback	
Classificação da Avaliação	Excelente
Acompanhamento	Reconhecer
Resumo	O estagiário demonstrou grande interesse em conhecer os treinamentos e os concluiu antes do prazo.

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

Atribuir habilidades após concluir uma avaliação

Atribua habilidades automaticamente a estagiários para níveis de habilidade específicos com base nos itens do curso que eles concluíram. Por exemplo, se um estagiário concluir os itens do curso para aprender japonês em um nível de especialista, o nível de habilidade "especialista" poderá ser atribuído ao estagiário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.coach e sn_coaching.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar habilidades com oportunidades de coaching, avaliações de coaching ou itens do curso. Quando um estagiário conclui uma avaliação de coaching, você pode atribuir automaticamente a habilidade que o estagiário adquiriu durante a oportunidade de coaching.

As avaliações de coaching geradas a partir de oportunidades de coaching concedem as habilidades ao estagiário após a conclusão da avaliação. Se a avaliação estiver configurada para incluir itens do curso atribuídos, as habilidades associadas aos itens do curso também serão adicionadas às avaliações.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Associe habilidades a avaliações ou oportunidades de coaching.

2. Clique em **Enviar**.
   Você pode navegar até a lista relacionada **Todas as Habilidades Concedidas**em um registro de **Avaliações de Coaching** para um estagiário para exibir todas as habilidades a serem concedidas para esse estagiário. O campo **Origem** exibe se o prêmio veio de uma oportunidade, avaliação ou treinamento.

Treinar seus agentes usando o Coaching com aprendizado

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado e rastreie a conclusão.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você ativa a aplicação Coaching com aprendizado no ServiceNow® Store. Para ativar esse aplicativo, consulte Solicitar Coaching.

Coaching com aprendizado

Organizar conteúdo de aprendizado relacionado

Crie uma biblioteca de aprendizado para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_coaching.coach

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Crie uma biblioteca de aprendizado.
   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para a biblioteca de aprendizado.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a biblioteca de aprendizado.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

   Nota:
   A biblioteca de aprendizado está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

3. Adicione itens do curso à biblioteca de aprendizado.
   a. Clique na lista relacionada **Conteúdo**.
   b. Clique em **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que você deseja adicionar à biblioteca de aprendizado.
   d. Clique em **Adicionar selecionado**. Os itens de curso serão adicionados à biblioteca de aprendizado.

   Nota:
   Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e clique em **Remover**.

Tradução automática

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

4. Adicione um usuário à biblioteca.
   a. Clique na lista relacionada de **Usuários aplicáveis**.
   b. Clique em **Editar**.
   c. Mova os usuários desejados para o campo **Lista de usuários aplicáveis**.
   d. Clique em **Salvar**.

Adicionar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.coach

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo de aprendizado**.
2. Crie um conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Preencha os seguintes campos.

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.
Domínio do URL	Se a fonte interna for uma URL, selecione o domínio da URL. Estes são os tipos de domínio de URL disponíveis: ▪ YouTube ▪ Vimeo ▪ Outro
URL	Se a fonte interna for uma URL, insira a URL do domínio selecionado.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.

Tradução automática

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

3. Selecione **Salvar**.
4. Adicione uma habilidade ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione a lista relacionada de **Habilidades associadas.**
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Selecione **Salvar**.

Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.

Adicione uma tarefa de aprendizado a um conteúdo interno e rastreie a conclusão da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_coaching.coach

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo de aprendizado**.
2. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione a lista relacionada de **Tarefas de aprendizado**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Item do curso**, selecione o item do curso que será associado à tarefa de aprendizado.
   e. No campo **Prazo**, selecione o ícone de calendário e escolha a data e hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.
   f. Selecione **Salvar**.

Adicionar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos de aplicativos de terceiros, como Udemy, Pluralsight Cornerstone paraServiceNow University permitir que seus usuários adquiram habilidades de conteúdo de aprendizado externo.

Antes de Iniciar
Para adicionar conteúdo de aprendizado externo:

- Você deve ter a aplicação Otimização da força de trabalho para ITSM instalada.
- Você deve integrar o Coaching com aprendizado aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros. Para obter informações sobre como realizar essa integração, consulte Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Função necessária: sn_coaching.coach

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Selecione um curso.
3. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Conclua uma tarefa de aprendizado

Aprimore seu conjunto de habilidades concluindo tarefas de aprendizado de conteúdo de aprendizado interno ou externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.trainee

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizado**.
2. Selecione uma tarefa de aprendizado.
3. Conclua a tarefa de aprendizado.
4. Clique em **Concluir**.

Gerenciando suas avaliações de coaching

Funcionários, ou estagiários, são avaliados no trabalho que fizeram que acionou uma oportunidade de coaching. Depois de avaliado, o coaching é atribuído ao estagiário pelo orientador. Use o dashboard do estagiário para gerenciar suas avaliações e rastrear os resultados.

Você pode acessar o dashboard do estagiário no menu de navegação Coaching ou diretamente na lista do painel. Clique em um relatório para exibir os dados detalhados.

Nota:
Você deve ter a função de estagiário do coaching para exibir seu dashboard de encerramento.

Seu coaching começa quando sua avaliação é atribuída a um coach. As avaliações de coaching são acionadas a partir de uma oportunidade de coaching configurada pelo administrador de coaching e são usadas para facilitar seu aprendizado, além de fornecer um diálogo com seu coach.

Use o dashboard do estagiário para gerenciar suas avaliações e rastrear os resultados.

- Acompanhe suas avaliações de coaching ativas.
- Analise como suas avaliações foram classificadas no passado.
- Exiba os tipos de feedback de pesquisa de seus coaches.
- Gerencie a lista completa de detalhes da avaliação de coaching.

Tradução automática

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

Painel do Aluno

Relatório	Descrição
Minhas avaliações de coaching ativas	Avaliações de coaching atribuídas a você nos estados **Novo**, **trabalho em andamento**e **resolvido**.
Meu histórico de coaching	Histórico de feedback de coaching (fornecido pelo coach).
Meus resultados da pesquisa	Pesquisar resultados de feedback do coach para o estagiário.
Meus detalhes da avaliação	Lista de avaliações de coaching ativas e treinamentos.

Trabalhe com seu coach

Use suas avaliações para trabalhar com seu coach, incluindo o aprendizado atribuído e os prazos. Você pode exibir suas avaliações e rastrear seus resultados usando o dashboard do estagiário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.trainee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer feedback para seu coach quando a avaliação estiver no estado resolvido, encerrado concluído ou encerrado incompleto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Painel do Aluno**.
2. Selecione um registro de **avaliação de coaching** ativo na lista **meus detalhes de avaliação** para exibir o feedback do seu coach.
3. Exiba as **Anotações** do seu orientador para obter instruções de coaching.
4. Conclua qualquer conteúdo de aprendizado na lista relacionada de **treinamentos atribuídos** antes do **prazo**.
5. Adicione quaisquer **Anotações** para o seu orientador que sejam aplicáveis ao seu progresso ou status de aprendizado.
6. Para dar feedback ao coach, clique em **Iniciar pesquisa**.
   O formulário Dar feedback de treinamento será exibido.

Tradução automática

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

7. Preencha o feedback e clique em **Enviar**.
   A pontuação da pesquisa é adicionada ao campo **classificação do coach**.
8. Para avaliar os resultados da pesquisa e outros relatórios, navegue até **Coaching** > **Painel do Aluno**.

Example: O estagiário trabalha em uma avaliação de coaching

Formulário de avaliações de coaching

Campo	Valor
Número	
Estagiário	Usuário Estagiário 1
Registro	Incidente: INC000055
Oportunidade	COP0000109
Estado	Resolvido
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Orientador	Treinador do coach 1
Prazo	25/10/2018 05:18:59
Resolvido pelo coach virtual	Selecionado

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

Referência Coaching

Coaching conteúdo de referência, incluindo regras de negócios e descrições de campo.

Coaching em uma tabela sem tarefas

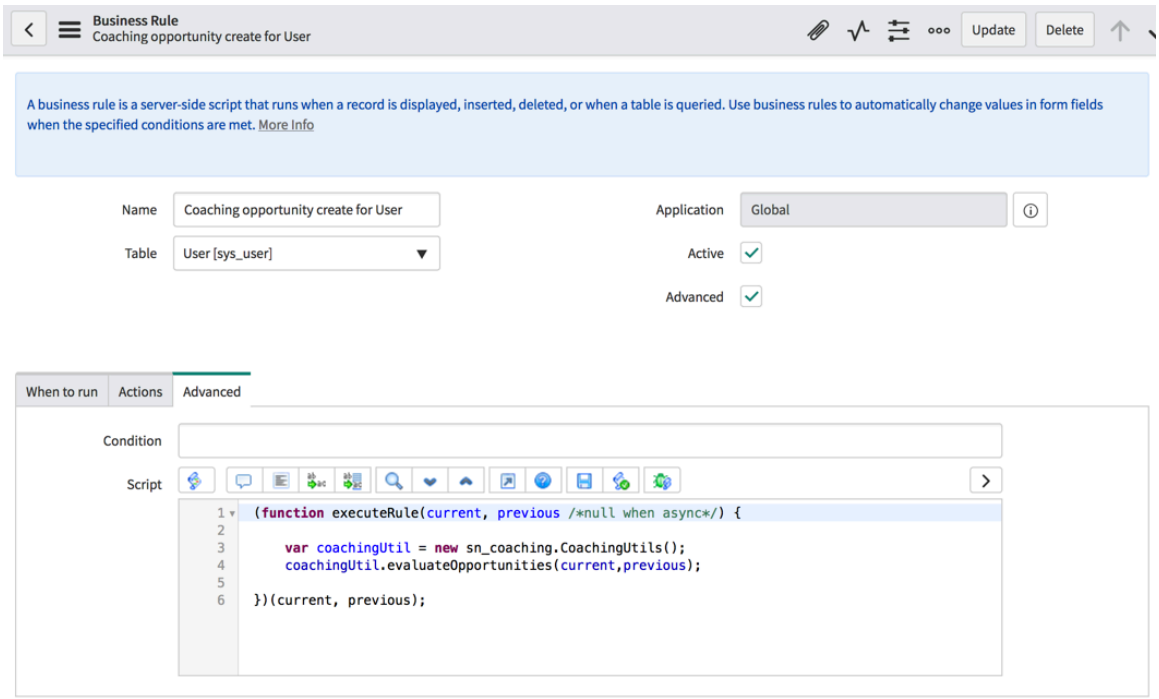
Para fornecer coaching em uma origem de tabela que não estende a Tabela de tarefas, você deve criar uma regra de negócios para iniciar o processo de coaching.

A regra de negócios **Avaliar oportunidade de coaching em tarefas** inicia o coaching para tabelas que estendem a tarefa. Você pode copiar esta regra de negócios e modificá-la para tabelas que não estendem a tabela de tarefas.

Tradução automática

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

Como avaliar a oportunidade de coaching em uma tabela não relacionada a tarefas



Estados do fluxo de avaliação de coaching

Fluxo de avaliação de coaching

Estado	Descrição
Em aberto	Nova oportunidade de coaching.
Trabalho em andamento	O estagiário está sendo treinado.
Resolvido	Todos os aprendizados e coachings na avaliação foram concluídos com sucesso.
Encerrado concluído	A avaliação foi resolvida e encerrada.
Encerrado incompleto	A avaliação foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.

Permissões de formulário e lista

Elemento	Permissões
Oportunidade de coaching	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: ler • sn_coaching.trainee: nenhuma

Tradução automática

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

Elemento	Permissões
Avaliação de coaching	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, escrever sua própria avaliação ou avaliação de grupo • sn_coaching.trainee: ler a própria avaliação, escrever as próprias anotações de trabalho de avaliação
Histórico de Treinamento	• sn_coaching.admin: exibição • sn_coaching.coach: exibição • sn_coaching.trainee: nenhuma
Aprendizado atribuído	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir a própria ação de treinamento • sn_coaching.trainee: exibição
Treinamento	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir o próprio treinamento • sn_coaching.trainee: exibição
Coachings virtuais	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: leia e associe o coach virtual existente a uma oportunidade de coaching • sn_coaching.trainee: nenhuma
Instrutor Virtual	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir o próprio coaching virtual • sn_coaching.trainee: nenhuma

Coaching Propriedades

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Editar atividades de avaliação de coaching.

Tradução automática

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

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados

Coaching descrições de campo

Coaching as descrições de campo também incluem listas e ações relacionadas ao formulário.

Formulário de oportunidade de coaching

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo (COP) para a oportunidade de coaching.
Nome	Nome exclusivo para a oportunidade de coaching.
Descrição	Descrição da oportunidade de coaching.
Tabela	Tabela a ser usada para a oportunidade de coaching.
Estagiário	Campo da tabela selecionada que identifica o estagiário.
Grupo de estagiário	Limite os estagiários identificados no campo Estagiário a um grupo ou grupos de usuários.
Especificar usuário orientador	Marque a caixa de seleção para habilitar o campo **Coach.**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Orientador	Campo da tabela selecionada que identifica o coach.
Grupo de coaching	Grupo de instrutores que avalia e fornece feedback aos estagiários.
Ativo	Marque a caixa para ativar a oportunidade de coaching. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar.
Gatilho	Evento que ativa o gatilho de uma oportunidade de coaching para a tabela selecionada. Condições para oportunidades geralmente são eventos exclusivos, como quando um incidente é reatribuído.

Guia frequência

Campo	Descrição
Amostras aleatórias (%)	Porcentagem do total de avaliações criadas. Use uma porcentagem de amostra aleatória para reduzir o número de avaliações criadas se ocorrerem muitos eventos que atendam aos critérios para a criação de uma avaliação de coaching.
Usuários que devem ser orientados em cada oportunidade	Usuários que sempre são orientados, independentemente da porcentagem de amostra aleatória Como os usuários especificados estão isentos da porcentagem de amostra aleatória, uma avaliação de coaching é sempre criada quando a avaliação é acionada. Os usuários selecionados podem ser novos contratados, por exemplo, ou outras pessoas que precisam de coaching adicional. **Nota:** Mostrado somente se a **amostra aleatória (%)** for inferior a 100.
Duração da avaliação	Quantidade de tempo antes de uma avaliação ser definida com o estado **Encerrado concluído**
Impedir avaliação duplicada	Marque a caixa de seleção para impedir que uma avaliação seja criada dentro de um período de tempo especificado se houver uma para esse usuário para a mesma oportunidade.
Dentro do período de tempo	Período de tempo durante o qual avaliações duplicadas não são criadas.

Tradução automática

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

Guia frequência

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece apenas quando a caixa de seleção **evitar avaliação duplicada** está marcada.

Guia Pesquisas

Campo	Descrição
Pesquisa realizada pelo estagiário	Pesquisa selecionada para que o estagiário forneça feedback adicional.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa selecionada para que o coach forneça feedback adicional.

Guia de KPIs relacionados

Campo	Descrição
KPI de Aprimoramento	KPI primária usada para medir o sucesso da oportunidade de coaching.
Objetivo estratégico	Objetivo estratégico afetado pela oportunidade de coaching.

Guia de configurações de Instantâneo

Campo	Descrição
Campos de instantâneo	Valores de campos a serem mostrados na avaliação de coaching, a menos que um script avançado seja usado.
Avançado	Marque a caixa de seleção para usar um script para determinar o conteúdo do instantâneo
Script de instantâneo	Script que define o processo de avaliação aplicado à tabela selecionada. Selecione os campos da tabela para os quais você deseja capturar os valores. Por exemplo, ao analisar a tabela de Incidentes, use # {número} para exibir o número do registro (como INC0010002) para o registro de incidente que acionou a oportunidade de coaching. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Tradução automática

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

Formulário de avaliações de coaching

Número	Número exclusivo (CAS) para a avaliação de coaching.
Estagiário	Usuário estagiário que acionou a avaliação na oportunidade de coaching.
Registro	Registro associado à avaliação acionada na oportunidade de coaching.
Oportunidade	Número da oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. • **Aberto**: nova oportunidade de coaching. • **Trabalho em andamento**: o estagiário está sendo treinado. • **Resolvido**: todos os coachings e aprendizados foram fornecidos ao estagiário. **Nota:** As aprendizagens podem não ter sido concluídas pelo estagiário. • **Encerrado concluído**: a avaliação foi resolvida e encerrada. • **Encerrado incompleto**: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.
Grupo de coaching	Grupo de coaches ao qual a avaliação é atribuída. O valor padrão é preenchido a partir do formulário de oportunidade de coaching.
Coach	Treine o usuário de coach que realiza a avaliação. Este campo é normalmente definido pelo coach antes de realizar a avaliação, mas também pode ser definido por um membro do grupo de coaches ou pelo administrador de coaching.
Prazo	Data de vencimento da avaliação. Após esse tempo, a avaliação é definida para o estado **Fechado Incompleto**.

Tradução automática

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

Guia Anotações

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da avaliação
Anotações de trabalho	Anotações sobre a avaliação (campo do diário). Anotações adicionais podem ser adicionadas conforme o coach e o estagiário se envolvem em um diálogo posterior.

Guia Instantâneo

Campo	Descrição
Instantâneo	Conteúdos de campo da tarefa, ação ou comportamento capturados no momento em que a oportunidade de coaching foi acionada.

Guia Feedback

Campo	Descrição
Classificação da Avaliação	Valor do desempenho do estagiário para fins de emissão de relatórios e rastreamento de tendências. • Excelente • Bom • Média • Ruim • Inaceitável
Acompanhamento necessário	Ação adicional que é necessária, se houver, para melhorar o desempenho do estagiário • **Reconhecer**: o estagiário precisa de reconhecimento pelo bom desempenho. • **Precisa de coaching adicional**: o estagiário precisa de feedback adicional do coach. • **Precisa de treinamento externo**: o estagiário precisa de treinamento adicional fora do escopo da avaliação de coaching. • **Encaminhamento para o gerente**: indica um problema importante com o desempenho do estagiário. • **Criar coach virtual** • **Sem acompanhamento**

Tradução automática

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

Guia Feedback

Campo	Descrição
Resumo	Resumo da avaliação de coaching.

Ações de avaliações de coaching

Botão	Descrição
Concluir Avaliação	Defina o estado da avaliação de coaching como **Encerrado concluído**.
Reabrir Avaliação	Altere o estado de avaliação de coaching de **Resolvido** ou **Encerrado Concluído** para **Trabalho em Andamento** para ação adicional. O coach ou o estagiário pode reabrir a avaliação de coaching.
Enviar Feedback	Feedback enviado por um estagiário ou orientador do formulário de pesquisa.
Excluir	Exclui a avaliação de coaching da lista avaliação criada por oportunidade.

Formulário de coaching virtual

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição do registro de coaching virtual (CVC).
Tabela	Tabela de eventos da origem da oportunidade de coaching.
Treinamento	Registro que contém conteúdo de treinamento relacionado.
Ativo	Marque a caixa para ativar o coaching virtual. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar.
Avançado	Marque a caixa de seleção para usar um script para determinar quando esta automação terá o gatilho ativado.
Condições	Evento que ativa o gatilho de um coaching virtual para a tabela selecionada. Condições para coachings virtuais geralmente são eventos exclusivos.
Script	Script que define o processo de avaliação aplicado à tabela selecionada. Selecione os campos da tabela para os capturar os valores para.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Mostrado somente se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de preenchimento automático	Campos a serem preenchidos automaticamente sob determinadas condições.

Formulário de treinamento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo (CMC) do treinamento.
Título	Uma descrição resumida do treinamento.
Categoria	Categoria de conteúdo de aprendizado usada para emissão de relatórios. • Experiência do Cliente • Séries de práticas recomendadas • Habilidade comportamental de comunicação • Coaching de comportamento • Suporte de Produto
Conteúdo	Conteúdo para que os usuários atribuídos aprendam.

A lista relacionada **Visualizar Mensagem** mostra o conteúdo de aprendizado no contexto do estagiário.

Solução de problemas Coaching

Ações de solução de problemas podem ajudar a resolver problemas comuns ao configurar ou executar Coaching.

Problema	Resolução
Erro depois de criar uma oportunidade de coaching: Você deve criar uma regra de negócios para uma tabela de origem sem tipo de tarefa para ativar o gatilho de uma avaliação de coaching. Para obter mais informações, consulte http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Crie uma regra de negócios para iniciar o processo de coaching para uma tabela do tipo sem tarefa. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
Não encerre automaticamente uma avaliação de coaching após o prazo.	Desativar o trabalho agendado *`Close assessments after expiration`* em **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

Tradução automática

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

Problema	Resolução
A avaliação de coaching não foi criada.	Estas resoluções são aplicáveis a uma avaliação de coaching que não está sendo criada: • Adicione o estagiário como membro do grupo de estagiários. • Desmarque a caixa de seleção **Impedir avaliação duplicada** se o estagiário já tiver uma avaliação de coaching para a mesma oportunidade de coaching. • Incluir o estagiário na lista de **Usuários que devem ser orientado em cada oportunidade**quando a **amostra aleatória (%)** for inferior a 100.
Preciso substituir ACLs e treinamentos para a lista relacionada aprendizado atribuído nos formulários de oportunidade de coaching e avaliação de coaching.	Implementa os pontos de extensão de Coaching: • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Testes de início rápido para Coaching

Valide se Coaching ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Coaching Os testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Coaching (com.sn_coaching).

Pacote de testes de coaching

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Coaching: crie uma avaliação manualmente quando estiver conectado como orientador.	Como orientador, verifique se você pode criar uma avaliação e atribuí-la aos estagiários.	Orlando
Coaching: adicione habilidades a uma oportunidade e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma oportunidade de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: conclua uma avaliação como um orientador virtual.	Verifique se o orientador virtual conclui uma avaliação e fornece feedback para o estagiário quando	Orlando

Tradução automática

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

Pacote de testes de coaching

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	um orientador virtual é anexado a uma oportunidade.	
Coaching: adicione habilidades a uma avaliação e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma avaliação de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: adicione habilidades a uma recomendação e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma recomendação de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: mova as avaliações de um estado para outro quando conectado como orientador.	Como orientador, verifique se você pode mover uma avaliação de um estado para outro.	Orlando
Coaching: anexe um aprendizado de recomendação a uma avaliação.	Verifique se um aprendizado de recomendação em uma oportunidade é anexado a uma avaliação quando uma avaliação é gerada.	Orlando
Coaching: quando uma oportunidade de coaching está inativa, as avaliações não são geradas.	Verifique se uma oportunidade de coaching está no estado inativo e não gera avaliações.	Orlando
Coaching: envie a pesquisa de coaching como um usuário orientador.	Verifique se o orientador pode enviar pesquisa para um estagiário.	Quebec
Coaching: envie a pesquisa de coaching como um usuário estagiário.	Verifique se o estagiário pode enviar pesquisa para um orientador.	Quebec

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

[qa: BEGIN review]

Coaching

Use ServiceNow Coaching para monitorar o desempenho de suas equipes e treinar seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades.

Este vídeo apresenta uma visão geral de como você pode usar Coaching com aprendizado para treinar suas equipes. Vídeo que apresenta uma visão geral de como você pode usar o Coaching com aprendizado para treinar suas equipes.

Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo usando Coaching com aprendizado. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado e rastreie a conclusão.

Tradução automática

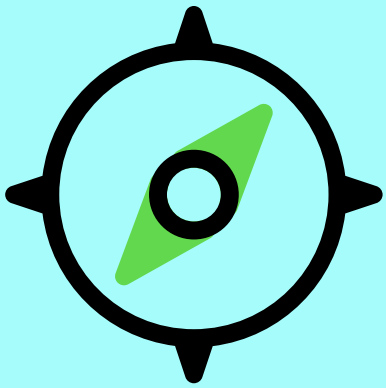
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Este podcast de 26 minutos inclui uma discussão sobre a aplicação de coaching, o processo de coaching, o coaching virtual e a integração do coaching em um fluxo de trabalho.

Discussão de podcast sobre a aplicação de coaching, o processo de coaching e como a aplicação pode ser usada em uma organização

Iniciar

Explorar



Saiba como os coaches podem usar Coaching para treinar suas equipes

Instalar

Configurar Coaching para avaliar e treinar equipes

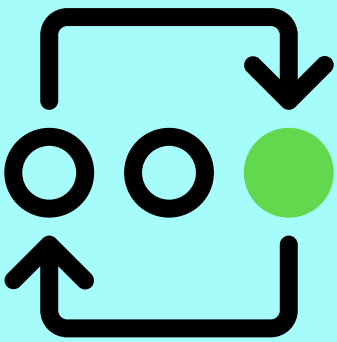
Configurar

Use Coaching com outras aplicações

Gerenciar

Treine seus agentes usando o Coaching com aprendizado

Integrar



Use Coaching com outras aplicações

Referência

Veja os detalhes sobre Coaching componentes, como funções, tabelas e propriedades do sistema

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Coaching no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

[End]
[qa: BEGIN review]

Explorando Coaching

Revise e avalie a qualidade das interações e tarefas concluídas de suas equipes. Com base nessas avaliações, você pode atribuir itens de curso para suas equipes. Quando elas concluem o treinamento, as habilidades associadas a ele são adicionadas ao conjunto de habilidades.

Visão geral Coaching

Treine suas equipes para treinar seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades e aprimorar a qualidade do serviço.

Coaching usuários

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_coaching.trainee [Estagiário de coaching]	Capaz de exibir as avaliações de coaching às quais pertence. Capaz de adicionar anotações de trabalho a uma avaliação de coaching clicando em **Revisar Avaliações**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [Treinador de coaching]	Capaz de ler e escrever avaliações de coaching atribuídas ao grupo de treinadores ao qual pertence. Capaz de atribuir um treinamento e orientadores virtuais a uma oportunidade de coaching. **Nota:** O orientador do coaching não pode criar uma nova oportunidade de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

Tradução automática

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

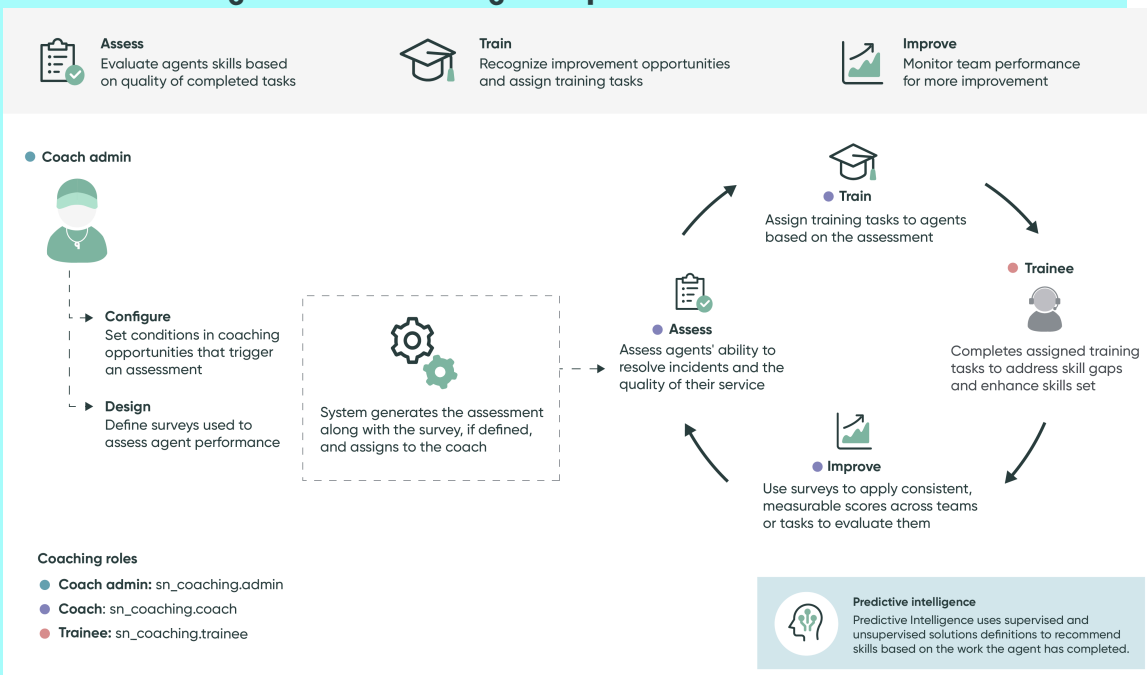
Função	Descrição	Funções herdadas
sn_coaching.admin [Administrador de coaching]	Capaz de executar todas as funções.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Fluxo de trabalho do Coaching

A imagem mostra um fluxo de trabalho de alto nível sobre como os administradores de coaching configuram Coaching e como gerentes e agentes usam Coaching.

Nota:
Você pode usar Inteligência preditiva quando usa Coaching com Otimização da força de trabalho para ITSM.

Avaliar e treinar agentes com Coaching com aprendizado



1. Os administradores de coaching definem condições em oportunidades de coaching que acionam uma avaliação. Eles também podem definir pesquisas usadas para avaliar o desempenho do agente.
2. O sistema gera a avaliação junto com a pesquisa, se definida, e a atribui ao orientador.
3. O coach avalia a capacidade dos agentes de resolver incidentes e a qualidade do serviço. Eles também atribuem tarefas de treinamento a agentes com base na avaliação.

Tradução automática

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

4. O estagiário conclui as tarefas de treinamento atribuídas para preencher lacunas de habilidades e aprimorar o conjunto de habilidades.
5. O coach usa pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis em equipes ou tarefas para avaliá-las.
6. Em geral, o fluxo de trabalho Coaching ajuda os agentes a aprimorar seu conjunto de habilidades e a qualidade do serviço.
7. Inteligência preditiva usa definições de soluções supervisionadas e não supervisionadas para recomendar habilidades com base no trabalho que o agente concluiu.

Benefícios do Coaching

Benefícios do Coaching

Benefício	Recurso	Usuários
Configurar Coaching.	Configure oportunidades de coaching, conteúdo de aprendizado, coaches virtuais e pesquisas.	Administrador do coach
Avaliar estagiários e orientá-los.	• Avalie a capacidade dos estagiários de resolver incidentes. • Atribua tarefas de treinamento a agentes com base em avaliações. • Use pesquisas para avaliar os estagiários.	Treinador ou gerente
Receba treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades.	Realize as tarefas de treinamento atribuídas para lidar com lacunas de habilidades.	Estagiário de coaching

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Coaching, consulte:

- Noções básicas do Coaching
- Configurando Coaching e pesquisas
- Gerenciando suas avaliações de coaching
- Referência Coaching

[End]
[qa: BEGIN review]

Tradução automática

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

Noções básicas do Coaching

Depois de habilitar Coaching, você pode configurar funções e grupos, definir oportunidades de coaching, criar material de coaching e começar a avaliar e instruir funcionários. Os painéis do coach e do estagiário fornecem visões gerais úteis para gerenciar e medir os resultados.

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre como começar a usar o Coaching, consulte a demonstração do Coaching .

Terminologia do Coaching

Terminologia	Descrição
Avaliação de coaching	As avaliações permitem que você avalie um agente e, em seguida, atribua treinamento e habilidades com base na avaliação. Uma avaliação pode ser gerada automaticamente a partir de uma oportunidade de coaching com base nas condições definidas na oportunidade. A avaliação também pode ser gerada manualmente.
Oportunidade de coaching	Um momento crítico em um processo que gera uma avaliação com base nas condições definidas. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa, como incidente, problema, solicitação de mudança ou itens da solicitação.
Instrutor virtual	Um registro que pode ser associado a uma oportunidade de coaching que conclui automaticamente as tarefas associadas a uma avaliação.
Pesquisa de Coaching	Uma pesquisa associada a uma avaliação de coaching que permite que os coaches forneçam feedback sobre o trabalho concluído dos agentes e permite que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

Avaliações de coaching

Você pode criar avaliações de coaching manualmente e associá-las a um registro de tarefa ou gerá-las automaticamente usando oportunidades de coaching. Quando as condições do gatilho definidas em uma oportunidade de coaching são atendidas, uma avaliação é gerada e atribuída automaticamente ao coach do estagiário para avaliar o contexto no qual a avaliação foi acionada. Por exemplo, você pode definir condições na oportunidade de coaching para criar uma avaliação de coaching quando um funcionário não faz anotações de trabalho claras ao escalar um incidente. O coach pode avaliar o funcionário usando a avaliação e adicionar tarefas de aprendizado para treiná-lo a escrever anotações de trabalho melhores.

Depois de criar avaliações de coaching manual ou automaticamente, você pode fazer o seguinte:

- Conceder habilidades
- Atribuir tarefas de aprendizado
- Associar pesquisas de coaching à avaliação

Nota:
Você pode automatizar essas tarefas usando um coach virtual associado à oportunidade de coaching.

Conceder habilidades: depois que o coach conclui uma avaliação, ele pode conceder as habilidades relacionadas à avaliação para o estagiário.

Tradução automática

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

Atribuir tarefas de aprendizado: as avaliações de coaching podem ter tarefas de aprendizado associadas para treinar o agente com base na avaliação. Quando o agente conclui o treinamento, as habilidades associadas às tarefas de aprendizado são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Por exemplo, se o agente resolveu uma escalação que exigia habilidades do roteador e se o agente não tiver essa habilidade, as tarefas de aprendizado poderão incluir treinamento para habilidades do roteador. Depois que o agente conclui o treinamento, as habilidades do roteador são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Na próxima vez em que um incidente que requer habilidades de roteador for atribuído ao agente, ele poderá resolver o incidente com sucesso.

Configuração de pesquisas de coaching: as pesquisas de coaching podem ser associadas a uma avaliação de coaching. Quando o coach conclui a avaliação de coaching, uma pesquisa pode ser acionada. As pesquisas de coaching permitem que os coaches forneçam feedback sobre a capacidade dos agentes de resolver incidentes ou a qualidade de suas tarefas concluídas. As pesquisas de estagiário permitem que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

- **A pesquisa para o coach** é realizada pelo coach e o coach pode fornecer feedback para classificar o estagiário. Por exemplo, estagiário demonstra o conhecimento e a competência técnica necessários?
- **A pesquisa para o estagiário** é realizada pelo agente e o agente pode fornecer feedback para classificar o coach. Por exemplo, as tarefas de aprendizado atribuídas ao agente foram úteis no desenvolvimento de habilidades?

Oportunidade de coaching

Uma oportunidade de coaching é um momento crítico em um processo em que as avaliações de coaching são acionadas com base nas condições definidas no registro da oportunidade de coaching. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa, como incidente, problema, solicitação de mudança ou itens da solicitação. Por exemplo, você pode definir condições para acionar uma oportunidade de coaching quando um incidente for reatribuído ou escalado. Para obter exemplos sobre como identificar oportunidades de coaching, consulte a seção Identificação de oportunidades de coaching.

Você pode fazer o seguinte em um registro de oportunidade de coaching:

- Definir as condições do gatilho.
- Associar habilidades, tarefas de aprendizado ou pesquisas à oportunidade de coaching. Esses itens são associados automaticamente à avaliação associada à oportunidade.
- Defina um coach virtual. Quando uma avaliação é criada automaticamente a partir de uma oportunidade e se um registro de coach virtual estiver associado a ela, a avaliação será movida automaticamente para o estado encerrado e concluído. Ele também concederá automaticamente habilidades e quaisquer tarefas de aprendizado associadas à avaliação para o estagiário. As pesquisas associadas à oportunidade também serão atribuídas aos coaches ou ao estagiário.

Nota:

- Todos os registros de coach virtual terão uma oportunidade de coaching associada a ele, mas nem todas as oportunidades de coaching terão um registro de coach virtual associado.
- Um coach virtual não pode ser associado a uma avaliação gerada manualmente.

Para obter informações sobre coach virtual, consulte Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual..

Tradução automática

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

Exemplo de gatilhos de avaliação

A oportunidade de coaching acionou uma avaliação?	Um coach virtual está associado à oportunidade de coaching e as condições definidas são atendidas?	Resultado
Sim	Sim	Como um coach virtual está associado à oportunidade de coaching, ele conclui as seguintes tarefas automaticamente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Sim	Não	Como um coach virtual não está associado à oportunidade de coaching, conclua as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Não	Não	Você pode criar uma avaliação manual e concluir as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação

Você pode usar Coaching para qualquer processo baseado em tarefa, como Gestão de mudanças, Customer Service Management ou Gestão de incidentes para configurar Coaching. Você também pode usar Coaching para uma origem de tabela que não seja de tarefa ou personalizada configurando uma regra de negócio.

Configuração inicial de Coaching

Depois de habilitar Coaching, configure o aplicativo atribuindo funções de usuário, configurando oportunidades de coaching e criando conteúdo de treinamento.

1. Configurar Coaching funções e grupos
2. Definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching

Tradução automática

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

3. Identifique o conteúdo de aprendizado e um coach virtual
4. Configurar pesquisas

Painéis de coaching

Use os painéis de coaching para gerenciar e medir os resultados em uma exibição simplificada.

- Painéis de coaching
- Painel do Aluno

Identificando oportunidades de coaching

Oportunidades de coaching podem ser encontradas em muitas tarefas que ocorrem em todo o seu ambiente.

- Escrever anotações de trabalho melhores quando a central de serviços escalonar incidentes para um segundo nível.
- Definir corretamente os itens de configuração afetados quando a central de serviços trabalha em incidentes.
- Usando a convenção de nomenclatura correta para o administrador em conjuntos de atualizações.
- Coaching durante a integração e o período de garantia de um novo aplicativo.
- Reatribuir corretamente um caso a outro usuário com informações pertinentes nos comentários.
- Envolver um usuário em registros encerrados quando um feedback não positivo é recebido por meio de pesquisas.
- Verificação pontual de um usuário no controle de qualidade.
- Ajudando a orientar gerentes de projeto em projetos.
- Melhorar a qualidade do artigo de conhecimento quando artigos de conhecimento são anexados a incidentes resolvidos.

Gatilhos de avaliação de ITSM comuns

Você pode definir atividades que ocorrem quando os estagiários trabalham por meio de um processo de ITSM, como a resolução de um incidente, como gatilhos de avaliação.

Tabela	Gatilhos de avaliação
Incidente	Momento da primeira resposta
	Categorização e priorização
	Reatribuição
	Proposta de solução para o cliente
Problema	Definição da declaração do problema
	Gravando o Erro Conhecido
	Gravando a Solução Alternativa
	Análise de causa raiz

Tradução automática

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

Tabela	Gatilhos de avaliação
	Confirmação da causa raiz
	Como esse problema pode ser evitado?
Mudança	Categorização e priorização
	Descrição da implementação
	Análise de risco
	Análise de impacto
	Aprovação
	Implementação
	Revisão pós-implementação

[End]

[qa: BEGIN review]

Configuração da Coaching

Obtenha a aplicação Coaching e configure oportunidades de coaching, pesquisas e pesquisas.

[End]
[qa: BEGIN review]

Solicitação Coaching

O plugin Coaching (com.sn_coaching) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pelo pessoal ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

plug-ins do Coaching

plug-in	Descrição
Coaching (com.sn_coaching)	Ativa o aplicativo Coaching . Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. O aplicativo Coaching está disponível apenas com a assinatura do ITSM Professional. Entre em contato com o gerente da sua conta para mais informações.

Tradução automática

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

plug-ins do Coaching

plug-in	Descrição
Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa o aplicativo Coaching com aprendizado e permite que você integre o módulo de Aprendizado com o aplicativo Coaching.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

[End]

[qa: BEGIN review]

Definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching

Use o formulário de oportunidade de coaching para definir um momento crítico em um processo no qual um usuário pode ser treinado. Uma oportunidade de coaching consiste no relacionamento entre um processo que pode ser aprimorado e os coaches e estagiários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando as condições de acionador definidas em uma oportunidade de coaching são atendidas, uma avaliação para esse estagiário é gerada. A avaliação de coaching é atribuída a um coach para treinamento ou é concluída usando conteúdo de aprendizado virtual automatizado.

Procedimento

1. Crie uma oportunidade de coaching usando a configuração guiada ou usando o navegador de aplicações.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Preencha os campos do formulário de oportunidade de coaching.

   a. Selecione a tabela que contém o campo para coaching no campo **Tabela.**

   b. Selecione o **campo Estagiário** na tabela de origem.

   c. Para limitar os estagiários para os quais uma avaliação de coaching é gerada, selecione um **grupo de estagiários**específico.

   d. Selecione um coach ou um grupo de coaches para avaliar e fornecer feedback para avaliações de estagiários geradas a partir desta oportunidade de coaching.

      - Para selecionar um grupo técnico, a partir do campo **Grupo de coaching** selecione o grupo de coaches.
      - Para selecionar o gerente do grupo de atribuição como o coach para o registro de tarefa selecionado, ative a caixa de seleção**Especificar usuário do coach** e selecione o usuário do coach na tabela selecionada.

   e. Adicione a condição para o momento crítico nos campos do **Gatilho**.
   Consulte Gatilhos de avaliação de ITSM comuns para obter exemplos.

4. Preencha os campos na guia **Configurações de instantâneo**.

   a. Selecione os **campos de Instantâneo** que contêm os valores a serem capturados na avaliação de coaching quando uma avaliação for acionada.

   b. Para usar um script avançado, marque a caixa de seleção **Avançado** e adicione seu script.
   Veja Scripts para mais informações sobre fazer scripts.

5. Preencha os campos na guia **Frequência.**

   a. Para limitar o número de avaliações de coaching geradas, defina a **amostra aleatória (%)** como uma porcentagem do número total.
   Se você reduzir o tamanho da amostra aleatória, poderá impedir que determinados estagiários sejam excluídos especificando **Usuários que devem ser treinados em todas as oportunidades**. Por exemplo, você pode desejar que novos funcionários sejam treinados o tempo todo.

   b. Especifique a **duração da avaliação** após a qual a avaliação de coaching é definida para o estado **Encerrado concluído**.
   Você pode desabilitar o comportamento de fechamento automático desativando o trabalho agendado `Close assessments after expiration`.

   c. Para **impedir que avaliações duplicadas** sejam criadas para um estagiário para a mesma oportunidade de coaching dentro de um determinado período de tempo, marque a caixa de seleção.
   Especifique o **período de tempo** durante o qual avaliações duplicadas não são criadas

6. Preencha os campos na guia **Pesquisas**.

   a. Para selecionar pesquisas de feedback feitas por estagiários e coaches quando a avaliação de coaching estiver no estado **Resolvida**, selecione uma **Pesquisa realizada pelo coach** e uma **Pesquisa realizada pelo estagiário**.

Tradução automática

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

7. Preencha os campos na guia **KPIs relacionados**.

a. Selecione o KPI primário aprimorado pela oportunidade de coaching no campo **KPI de Melhoria.**

b. Selecione o **objetivo estratégico** afetado pela oportunidade de coaching no campo **Objetivo estratégico.**

> **Nota:**
> Você pode definir objetivos estratégicos navegando até **Melhoria Contínua** > **Objetivos Estratégicos**.

É possível adicionar treinamentos atribuídos a itens de coach virtual às listas relacionadas, se aplicável, para concluir a oportunidade de coaching.

Example: O administrador de coaching define uma condição do gatilho

Formulário de oportunidade de coaching

Campo	Valor
Número	COP0000109
Nome	Processo de incidente: coaching sobre reatribuição de incidentes
Descrição	Treine um usuário no processo de reatribuição de um incidente, incluindo a adição de comentários, IC e categoria.
Tabela	Incidente [incident]
Estagiário	Atribuído a
Grupo de estagiário	Grupo de estagiário
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Ativo	Selecionado
Gatilho	Opção: Atribuído a
	Operador: mudanças

Guia de oportunidade de coaching

Campo	Valor
Frequência	
Amostras aleatórias (%)	100
Duração da avaliação	5 dias
Pesquisas	
Pesquisa realizada pelo orientador	Pesquisa de Avaliação do Estagiário (fornecida pelo coach)
Pesquisa realizada pelo Estagiário	Pesquisa sobre a Eficácia do instrutor (fornecida pelo estagiário)

Tradução automática

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

Guia de oportunidade de coaching

Campo	Valor
KPIs relacionados	
KPI de Aprimoramento	Número de incidentes em aberto reatribuídos
Objetivo estratégico	Reajuste da equipe para incluir mais logística global
Configurações de Instantâneo	
Campos de instantâneo	Código de resolução, anotações de resolução, anotações de trabalho

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

[End]

[qa: BEGIN review]

Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual.

Defina filtros e adicione itens de curso para coaching virtual automatizado. Quando uma avaliação de coaching é acionada, os itens do curso são anexados automaticamente à avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo de item de curso atribuído típico inclui micro treinamentos, práticas recomendadas, dicas, artigos de conhecimento, vídeos e links da comunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Coaching** > **Orientador virtual** > **Tudo** e clique **em Novo** para criar um registro.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	A tabela a partir da qual uma oportunidade de coaching está gerando avaliações.
Itens do curso	Itens do curso que você deseja associar ao registro de coaching virtual. Isso pode incluir uma mensagem, um link, um vídeo ou código de origem. **Nota:** Os itens de curso são automaticamente anexados à avaliação de coaching quando as condições no registro de coaching virtual são atendidas. Você também pode acessar itens do curso navegando até **Coaching** > **Itens do curso**.
Avançado	Habilite para definir condições avançadas. Veja Scripts para mais informações sobre fazer scripts.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição	Defina condições de filtro que acionam o coaching virtual.
Campos de preenchimento automático	Defina um ou mais campos e o valor de cada valor que você deseja preencher automaticamente.

Example: O administrador de coaching configura o conteúdo de aprendizado

Formulário de coaching virtual

Campo	Descrição
Número	CVC0000106
Descrição resumida	Coach Virtual para o Processo de Incidente
Tabela	Incidente [incident]
Itens do curso	Núcleo Java
Ativo	Selecionado
Avançado	Liberado(a)
Condição	• Atribuído a mudanças • O Item de Configuração está vazio
Campos de preenchimento automático	• Estado resolvido • Classificação de desempenho N/A

Formulário de treinamento

Campo	Valor
Número	CR0000106
Título	Aumente a satisfação do cliente resolvendo problemas mais rapidamente
Ativo	Selecionado
Categoria	Experiência do Cliente
Conteúdo	Assista este vídeo e aumente a satisfação do cliente resolvendo problemas mais rapidamente

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

[End]

[qa: BEGIN review]

Configurando Coaching e pesquisas

Para aproveitar ao máximo de Coaching, configure o aplicativo Coaching e as pesquisas.

Tradução automática

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

Configuração do Coaching

Configure Coaching para começar a avaliar e oferecer coaching aos estagiários.

1. Configure Coaching funções e grupos para identificar usuários, treinadores e administradores Coaching.
2. Defina um gatilho de avaliação no formulário de Oportunidade de Coaching.
3. Identifique o conteúdo de coaching fornecido como parte de um treinamento ou coaching virtual.
4. Configure coaches virtuais para adicionar a uma oportunidade de coaching.
5. Configure pesquisas para fornecer feedback sobre a experiência de coaching para que você possa fazer melhorias.

Configurando pesquisas

Você pode obter feedback para o coach e o estagiário, criando pesquisas que são acessadas de um formulário de avaliação de coaching que foi resolvido ou encerrado.

- Pesquisa feita pelo estagiário para fornecer feedback sobre o coach
- Pesquisa feita pelo coach para fornecer feedback sobre o estagiário

Acesse o Designer de pesquisa para Coaching navegando até **Pesquisa** > **Designer de pesquisa**.

Acesse as Coaching definições de pesquisa navegando até **Coaching** > **Pesquisas de Coaching**.

[End]
[qa: BEGIN review]

Como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade do Coaching

Crie uma pesquisa para que os instrutores ou alunos avaliem a qualidade do treinamento. Adicione um banco de dúvidas à pesquisa. Associe a pesquisa a uma oportunidade de coaching para dar feedback quando o instrutor concluir a avaliação de coaching.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.admin

Procedimento

1. Crie uma pesquisa e associe-a a uma oportunidade de coaching.

Nota:
Se você já tem uma pesquisa que deseja associar a uma oportunidade de coaching, vá para a etapa Associar uma pesquisa a uma oportunidade de coaching.

   a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Administração** > **Designer de pesquisa**.
   b. No campo **Nome**, insira o nome da pesquisa de coaching.
   c. Selecione a guia **Configuração**.
   d. No campo **Responsáveis pela pesquisa**, selecione **Administrador de coaching**.
   e. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a pesquisa.
   f. No campo **Tabela de fontes**, selecione Avaliação de coaching [sn_coaching_assessment].

Tradução automática

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

g. No campo **Duração**, insira o período que os destinatários têm para concluir a pesquisa.

h. Selecione **Salvar**.

Para obter mais informações sobre como configurar uma pesquisa, consulte Formulário de configuração do Designer de pesquisa .

2. Crie um banco de dúvidas para a pesquisa.

a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Banco de dúvidas**.

b. Na lista **Categorias de métricas de avaliação**, clique em **Novo**.

c. No campo **Nome**, insira um nome para o banco de dúvidas, clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

d. Na lista relacionada de métricas de avaliação, clique em **Novo**.

e. No formulário Pergunta da pesquisa, insira o nome, a pergunta e o tipo de dados e selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como criar ou atualizar um banco de dúvidas, consulte Perguntas da pesquisa .

3. Associe o banco de perguntas à pesquisa.

a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Administração** > **Pesquisas de Coaching**.

b. Na lista Tipos de métricas de avaliação, selecione a pesquisa que você criou.

c. Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Nova categoria do banco**.

d. Selecione o banco de dúvidas que você criou e selecione **Adicionar selecionado**.

e. Selecione **Atualizar**.

4. Associe uma pesquisa a uma oportunidade de coaching.

a. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Oportunidades de Coaching**.

b. Selecione a lista relacionada de Pesquisas.

c. Escolha uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma pesquisa a ser feita pelo instrutor, no campo **Pesquisa feita pelo instrutor** e usando o ícone de busca, selecione a pesquisa.
- Para adicionar uma pesquisa a ser feita pelo aluno, no campo **Pesquisa feita pelo aluno** e usando o ícone de busca, selecione a pesquisa.

Para obter mais informações sobre as oportunidades de coaching, consulte Como definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching.

[End]

[qa: BEGIN review]

Treinamento de agentes usando o Coaching com aprendizado

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado e rastreie a conclusão.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você ativa a aplicação Coaching com aprendizado no ServiceNow® Store. Para ativar esse aplicativo, consulte Solicitar Coaching.

Tradução automática

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

[End]
[qa: BEGIN review]

Faça o coaching do estagiário

Um gerente, ou coach, é um especialista no assunto de um processo e é responsável por fornecer coaching a um funcionário ou estagiário. Use o painel do coaching para gerenciar e medir a eficácia do seu treinamento.

Você pode acessar o painel de coaching no menu de navegação Coachingou diretamente na lista do painel. Clique em um relatório para exibir os dados detalhados.

Nota:

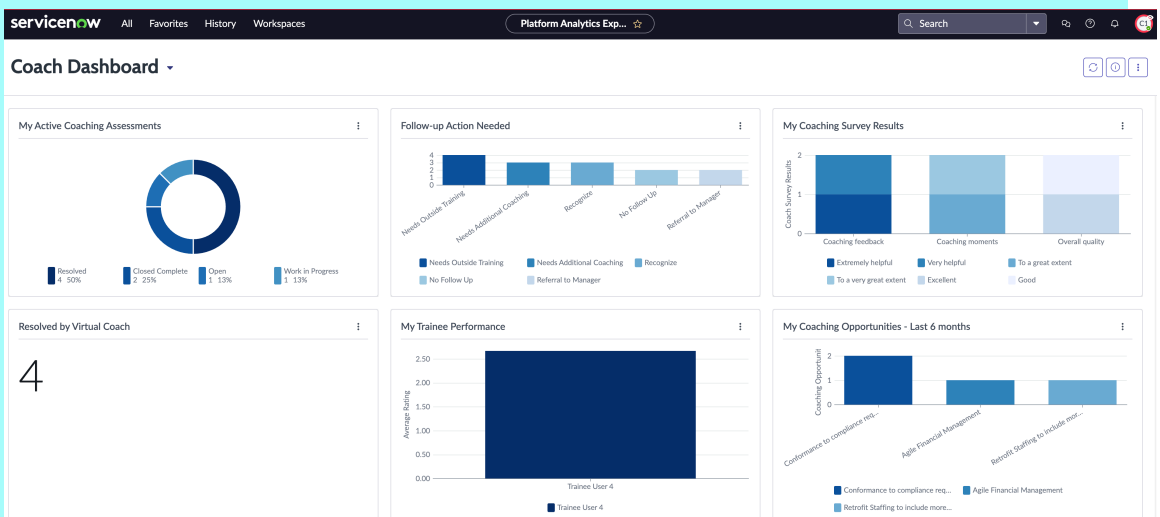
- Você deve ter a função de coaching para exibir o Painel do Coach.
- A página Painel do coach utiliza a interface do usuário de Next Experience. Para obter mais informações, Next Experience consulteNext Experience UI .

O coaching começa depois que uma avaliação de estagiário for atribuída a você. As avaliações de coaching são acionadas a partir de uma oportunidade de coaching configurada pelo administrador de treinamento. Use avaliações de coaching para facilitar um diálogo com o seu estagiário, atribuir o conteúdo treinamento, e definir um prazo e outros detalhes.

O painel do coach permite que você gerencie os detalhes e o efeito do coaching sobre os estagiários.

- Verifique o estado do andamento das avaliações de coaching.
- Analise o número e os tipos de ações de acompanhamento necessárias nas avaliações de coaching resolvidas.
- Exiba os tipos de feedback de pesquisa de seus estagiários.
- Exiba o número de avaliações que foram resolvidas pelo coach virtual.
- Verifique a classificação de desempenho de seus estagiários de seu coaching.
- Exiba a lista de KPIs afetados pelo seu coaching.
- Verifique os tipos de oportunidades de coaching que estão sendo atribuídos a você (últimos 6 meses).

Painel do coach



Tradução automática

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

Relatório	Descrição
Minhas avaliações de coaching ativas	Avaliações de coaching atribuídas a você nos estados **Novo**, **Trabalho em Andamento**e **Resolvido**.
Ação de acompanhamento necessária	Avaliações de coaching agrupadas pelo campo **Acompanhamento necessário.** • **Reconhecer** • **Precisa de coaching adicional** • **Precisa de treinamento externo** • **Referência ao gerente** • **Criar treinador virtual** • **Sem acompanhamento**
Meus resultados da pesquisa de coaching	Resultados do feedback sobre o coaching de estagiários.
Resolvido por Coach Virtual	Avaliações de coaching resolvidas por coaching virtual.
Desempenho do meu do estagiário	Avaliações de coaching agrupadas por classificação de desempenho do estagiário.
KPI abordado com meu Coaching	KPIs abordados pelo seu coaching.
Minhas oportunidades de coaching - Últimos 6 meses	Oportunidades de coaching atribuídas a você nos últimos 6 meses.

[End]
[qa: BEGIN review]

Avaliar um estagiário

Use uma avaliação de coaching para revisar o trabalho de um estagiário e para fornecer treinamento e feedback.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um estagiário pode exibir qualquer campo no formulário de avaliação de coaching e adicionar comentários ao campo **Anotações de trabalho**. Um estagiário pode enviar feedback para um coach usando uma pesquisa quando uma avaliação de coaching está no estado resolvido, encerrado concluído ou encerrado incompleto.

Quando uma avaliação é gerada, todos os usuários no grupo de coach recebem uma notificação. As avaliações são geradas automaticamente (como resultado de uma oportunidade de coaching) ou criadas manualmente. Você pode fornecer feedback para seus estagiários usando uma pesquisa a qualquer momento durante a avaliação de coaching.

Você pode criar uma avaliação de coaching a partir de incidentes, problemas, solicitações de mudança ou qualquer outra tabela que estenda a Tabela de tarefas . Habilite a exibição do botão **Criar Avaliação de Coaching** e crie suas avaliações usando esse botão. Para habilitar a exibição do botão:

Tradução automática

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

- Configure as Ações de IU no registro.
- No ponto de extensão`sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, certifique-se de que o método `getCreateAssessmentUITables` esteja implementado para retornar o nome das tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Avaliação de coaching** e selecione uma avaliação de coaching no estado **Aberto**.

   Você pode responder a uma pesquisa usando o botão **Iniciar Pesquisa** para fornecer feedback para o estagiário a qualquer momento durante a avaliação. Depois de concluir a pesquisa, a pontuação é calculada usando a regra de negócios **Calcular pontuação da pesquisa de coaching** e é preenchida automaticamente no campo **Classificação do Estagiário**. A classificação do estagiário gera uma classificação de avaliação que é preenchida no campo **Classificação de Avaliação.**

   Nota:
   Pesquisas não estão disponíveis para avaliações criadas manualmente.

2. Preencha os campos do formulário de oportunidade de coaching.
   a. Verifique se o **Grupo de coach**, obtido na oportunidade de coaching, está correto.
   b. Defina o campo de coaching de **Coach**como um instrutor.
   c. No campo **Prazo**, insira a data em que a avaliação deve ser entregue.
   A avaliação de Coaching é definida para o estado **Fechado Incompleto** após o prazo. Use as propriedades do sistema para definir prazos para concluir o treinamento. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Coaching. Você pode desabilitar o comportamento de fechamento automático desativando o trabalho agendado **Fechar avaliações após expiração**.
3. Preencha os campos na guia **Pesquisas**.
   a. Adicione uma **Descrição** à avaliação de coaching.
   b. Adicione **Anotações de trabalho** para facilitar um diálogo com o estagiário.
4. Rever o conteúdo **Snapshot** na guia **Snapshot** e adicionar o seu feedback no campo **Notas.**
5. Preencha os campos na guia **Feedback**.
   a. Defina a **classificação de avaliação** com base na experiência de coaching.
   Quando você envia feedback para um estagiário, a pontuação no **campo Classificação** do estagiário, que se baseia em uma escala de 1 a 10, é convertida em uma classificação como bom ou excelente. Esta classificação é exibida no campo **classificação de avaliação**.
   b. Defina a ação de**acompanhamento** como parte do coaching.
6. Revise as habilidades aplicáveis ao estagiário na lista relacionada **Conjunto de habilidades do estagiário.**
   Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .
7. Adicione conteúdo de aprendizado atribuído à lista relacionada de **Itens de curso atribuídos**.
8. Analise o feedback da pesquisa para o estagiário na lista relacionada **Resultados da pesquisa**.
9. Quando o coaching estiver concluído:

Tradução automática

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

a. Adicione um **Resumo** da experiência de coaching como uma visão geral de sua avaliação.

b. Defina a avaliação de coaching como **Resolvida**.

Example: O coach avalia o estagiário

Formulário de avaliações de coaching

Campo	Valor
Número	CAS0001004
Estagiário	Usuário Estagiário 2
Registro	Incidente: INC0000055
Oportunidade	COP0000109
Estado	Trabalho em andamento
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Orientador	Treinador do coach 1
Prazo	25/10/2018 05:18:59

Guias de avaliação de coaching

Campo	Valor
Informações para Revisão	
Instantâneo	• Item de configuração: SAP Recursos Humanos • Comentários adicionais: 23/06/2018 21:45:04 - Usuário ITIL (comentários adicionais) O aplicativo SAP recursos humanos não está acessível. • Anotações de trabalho 23/06/2018 21:45:04 - Usuário ITIL (anotações de trabalho) Não consigo acessar este aplicativo, portanto, pode haver indisponibilidade.
Classificação de Feedback	
Classificação da Avaliação	Excelente
Acompanhamento	Reconhecer
Resumo	O estagiário demonstrou grande interesse em conhecer os treinamentos e os concluiu antes do prazo.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

[End]

[qa: BEGIN review]

Atribuir habilidades após concluir uma avaliação

Atribua habilidades automaticamente a estagiários para níveis de habilidade específicos com base nos itens do curso que eles concluíram. Por exemplo, se um estagiário concluir os itens do curso para aprender japonês em um nível de especialista, o nível de habilidade "especialista" poderá ser atribuído ao estagiário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_coaching.coach e sn_coaching.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar habilidades com oportunidades de coaching, avaliações de coaching ou itens do curso. Quando um estagiário conclui uma avaliação de coaching, você pode atribuir automaticamente a habilidade que o estagiário adquiriu durante a oportunidade de coaching.

As avaliações de coaching geradas a partir de oportunidades de coaching concedem as habilidades ao estagiário após a conclusão da avaliação. Se a avaliação estiver configurada para incluir itens do curso atribuídos, as habilidades associadas aos itens do curso também serão adicionadas às avaliações.

Procedimento

1. Associe habilidades a avaliações ou oportunidades de coaching.

2. Clique em **Enviar**.
   Você pode navegar até a lista relacionada **Todas as Habilidades Concedidas**em um registro de **Avaliações de Coaching** para um estagiário para exibir todas as habilidades a serem concedidas para esse estagiário. O campo **Origem** exibe se o prêmio veio de uma oportunidade, avaliação ou treinamento.

[End]

[qa: BEGIN review]

Gerenciando suas avaliações de coaching

Funcionários, ou estagiários, são avaliados no trabalho que fizeram que acionou uma oportunidade de coaching. Depois de avaliado, o coaching é atribuído ao estagiário pelo orientador. Use o dashboard do estagiário para gerenciar suas avaliações e rastrear os resultados.

Você pode acessar o dashboard do estagiário no menu de navegação Coaching ou diretamente na lista do painel. Clique em um relatório para exibir os dados detalhados.

Nota:
Você deve ter a função de estagiário do coaching para exibir seu dashboard de encerramento.

Seu coaching começa quando sua avaliação é atribuída a um coach. As avaliações de coaching são acionadas a partir de uma oportunidade de coaching configurada pelo administrador de coaching e são usadas para facilitar seu aprendizado, além de fornecer um diálogo com seu coach.

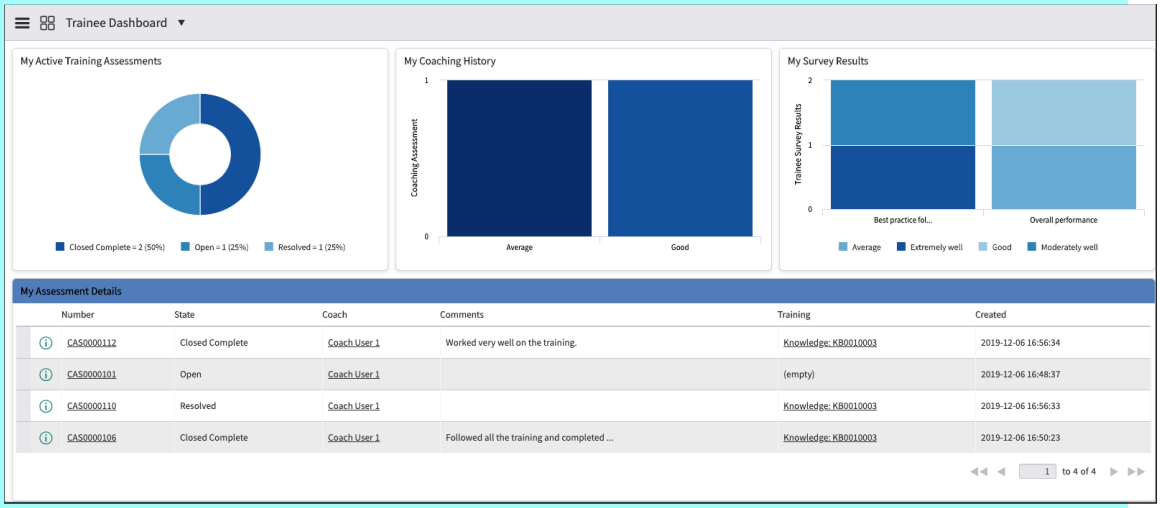
Use o dashboard do estagiário para gerenciar suas avaliações e rastrear os resultados.

Tradução automática

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

- Acompanhe suas avaliações de coaching ativas.
- Analise como suas avaliações foram classificadas no passado.
- Exiba os tipos de feedback de pesquisa de seus coaches.
- Gerencie a lista completa de detalhes da avaliação de coaching.

Painel do Aluno



Relatório	Descrição
Minhas avaliações de coaching ativas	Avaliações de coaching atribuídas a você nos estados **Novo**, **trabalho em andamento**e **resolvido**.
Meu histórico de coaching	Histórico de feedback de coaching (fornecido pelo coach).
Meus resultados da pesquisa	Pesquisar resultados de feedback do coach para o estagiário.
Meus detalhes da avaliação	Lista de avaliações de coaching ativas e treinamentos.

[End]
[qa: BEGIN review]

Trabalhe com seu coach

Use suas avaliações para trabalhar com seu coach, incluindo o aprendizado atribuído e os prazos. Você pode exibir suas avaliações e rastrear seus resultados usando o dashboard do estagiário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_coaching.trainee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fornecer feedback para seu coach quando a avaliação estiver no estado resolvido, encerrado concluído ou encerrado incompleto.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Coaching** > **Painel do Aluno**.
2. Selecione um registro de **avaliação de coaching** ativo na lista **meus detalhes de avaliação** para exibir o feedback do seu coach.
3. Exiba as **Anotações** do seu orientador para obter instruções de coaching.
4. Conclua qualquer conteúdo de aprendizado na lista relacionada de **treinamentos atribuídos** antes do **prazo**.
5. Adicione quaisquer **Anotações** para o seu orientador que sejam aplicáveis ao seu progresso ou status de aprendizado.
6. Para dar feedback ao coach, clique em **Iniciar pesquisa**.
   O formulário Dar feedback de treinamento será exibido.
7. Preencha o feedback e clique em **Enviar**.
   A pontuação da pesquisa é adicionada ao campo **classificação do coach**.
8. Para avaliar os resultados da pesquisa e outros relatórios, navegue até **Coaching** > **Painel do Aluno**.

Example: O estagiário trabalha em uma avaliação de coaching

Formulário de avaliações de coaching

Campo	Valor
Número	
Estagiário	Usuário Estagiário 1
Registro	Incidente: INC000055
Oportunidade	COP0000109
Estado	Resolvido
Grupo de coaching	Grupo de coaching
Orientador	Treinador do coach 1
Prazo	25/10/2018 05:18:59
Resolvido pelo coach virtual	Selecionado

Tópicos relacionados

Coaching descrições de campo

[End]

[qa: BEGIN review]

Referência Coaching

Coaching conteúdo de referência, incluindo regras de negócios e descrições de campo.

Coaching em uma tabela sem tarefas

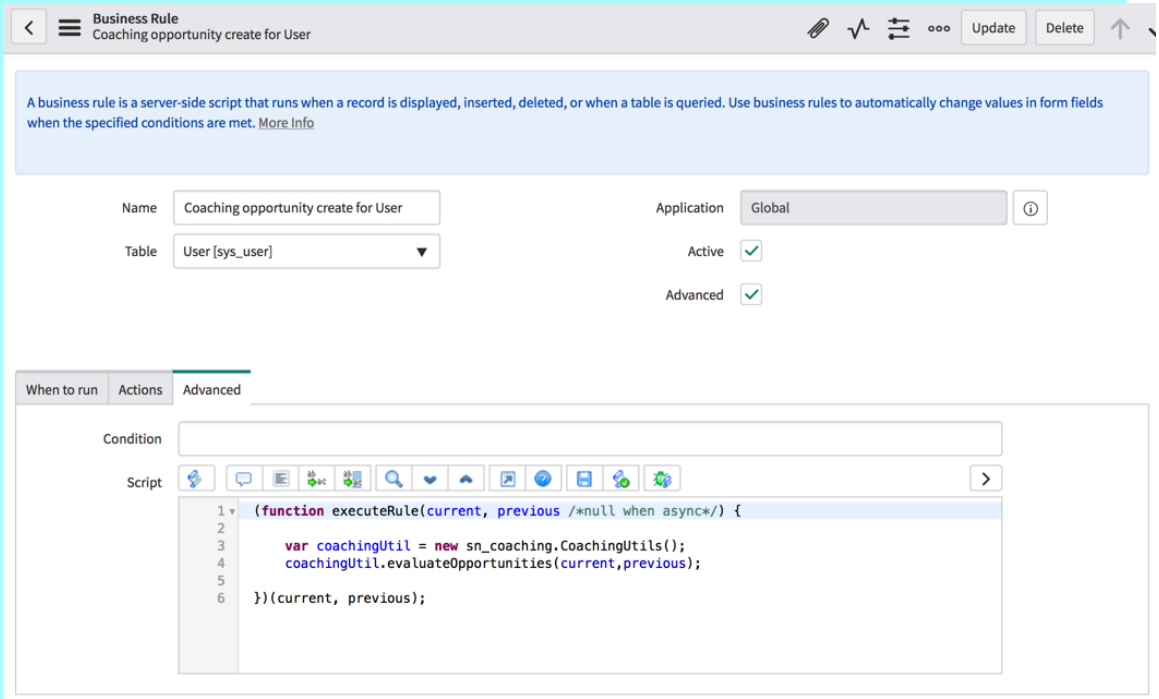
Para fornecer coaching em uma origem de tabela que não estende a Tabela de tarefas, você deve criar uma regra de negócios para iniciar o processo de coaching.

Tradução automática

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

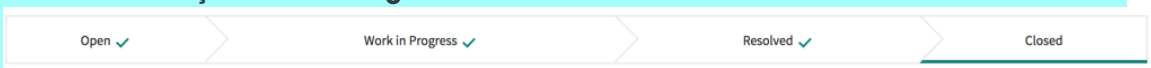
A regra de negócios **Avaliar oportunidade de coaching em tarefas** inicia o coaching para tabelas que estendem a tarefa. Você pode copiar esta regra de negócios e modificá-la para tabelas que não estendem a tabela de tarefas.

Como avaliar a oportunidade de coaching em uma tabela não relacionada a tarefas



Estados do fluxo de avaliação de coaching

Fluxo de avaliação de coaching



Estado	Descrição
Em aberto	Nova oportunidade de coaching.
Trabalho em andamento	O estagiário está sendo treinado.
Resolvido	Todos os aprendizados e coachings na avaliação foram concluídos com sucesso.
Encerrado concluído	A avaliação foi resolvida e encerrada.
Encerrado incompleto	A avaliação foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.

Tradução automática

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

Permissões de formulário e lista

Elemento	Permissões
Oportunidade de coaching	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: ler • sn_coaching.trainee: nenhuma
Avaliação de coaching	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, escrever sua própria avaliação ou avaliação de grupo • sn_coaching.trainee: ler a própria avaliação, escrever as próprias anotações de trabalho de avaliação
Histórico de Treinamento	• sn_coaching.admin: exibição • sn_coaching.coach: exibição • sn_coaching.trainee: nenhuma
Aprendizado atribuído	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir a própria ação de treinamento • sn_coaching.trainee: exibição
Treinamento	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir o próprio treinamento • sn_coaching.trainee: exibição
Coachings virtuais	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: leia e associe o coach virtual existente a uma oportunidade de coaching • sn_coaching.trainee: nenhuma
Instrutor Virtual	• sn_coaching.admin: criar, gravar, excluir • sn_coaching.coach: criar, gravar e excluir o próprio coaching virtual • sn_coaching.trainee: nenhuma

Tradução automática

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

Coaching Propriedades

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Editar atividades de avaliação de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados

[End]
[qa: BEGIN review]

Funções Coaching

Atribua funções Coaching para especificar o que diferentes usuários podem ver e fazer.

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_coaching.trainee [Estagiário de coaching]	Capaz de exibir as avaliações de coaching às quais pertence. Capaz de adicionar anotações de trabalho a uma avaliação de coaching clicando em **Revisar Avaliações**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer

Tradução automática

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

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_coaching.coach [Treinador de coaching]	Capaz de ler e escrever avaliações de coaching atribuídas ao grupo de treinadores ao qual pertence. Capaz de atribuir um treinamento e orientadores virtuais a uma oportunidade de coaching. **Nota:** O orientador do coaching não pode criar uma nova oportunidade de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Administrador de coaching]	Capaz de executar todas as funções.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

[End]

[qa: BEGIN review]

Propriedades Coaching

Defina a duração para ler artigos de conhecimento e se os finais de semana devem ser excluídos para que os estagiários concluam o treinamento usando as propriedades Coaching.

Essas propriedades estão disponíveis para Coaching.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Coaching

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Editar atividades de avaliação de coaching.

Tradução automática

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

Propriedades de Coaching

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo desco do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto de • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu d • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
sn_coaching.kb_article_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento. **Nota:** O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias convertido no prazo para que o estagiário conclua o treina o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trai • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

[End]

[qa: BEGIN review]

Coaching descrições de campo

Coaching as descrições de campo também incluem listas e ações relacionadas ao formulário.

Tradução automática

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

Formulário de oportunidade de coaching

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo (COP) para a oportunidade de coaching.
Nome	Nome exclusivo para a oportunidade de coaching.
Descrição	Descrição da oportunidade de coaching.
Tabela	Tabela a ser usada para a oportunidade de coaching.
Estagiário	Campo da tabela selecionada que identifica o estagiário.
Grupo de estagiário	Limite os estagiários identificados no campo Estagiário a um grupo ou grupos de usuários.
Especificar usuário orientador	Marque a caixa de seleção para habilitar o campo **Coach.**
Orientador	Campo da tabela selecionada que identifica o coach.
Grupo de coaching	Grupo de instrutores que avalia e fornece feedback aos estagiários.
Ativo	Marque a caixa para ativar a oportunidade de coaching. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar.
Gatilho	Evento que ativa o gatilho de uma oportunidade de coaching para a tabela selecionada. Condições para oportunidades geralmente são eventos exclusivos, como quando um incidente é reatribuído.

Guia frequência

Campo	Descrição
Amostras aleatórias (%)	Porcentagem do total de avaliações criadas. Use uma porcentagem de amostra aleatória para reduzir o número de avaliações criadas se ocorrerem muitos eventos que atendam aos critérios para a criação de uma avaliação de coaching.
Usuários que devem ser orientados em cada oportunidade	Usuários que sempre são orientados, independentemente da porcentagem de amostra aleatória Como os usuários especificados estão isentos da porcentagem de amostra aleatória, uma avaliação de coaching é sempre criada quando a avaliação é acionada. Os usuários selecionados podem ser novos contratados, por exemplo, ou

Tradução automática

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

Guia frequência

Campo	Descrição
	outras pessoas que precisam de coaching adicional. **Nota:** Mostrado somente se a **amostra aleatória (%)** for inferior a 100.
Duração da avaliação	Quantidade de tempo antes de uma avaliação ser definida com o estado **Encerrado concluído**
Impedir avaliação duplicada	Marque a caixa de seleção para impedir que uma avaliação seja criada dentro de um período de tempo especificado se houver uma para esse usuário para a mesma oportunidade.
Dentro do período de tempo	Período de tempo durante o qual avaliações duplicadas não são criadas. **Nota:** Este campo aparece apenas quando a caixa de seleção **evitar avaliação duplicada** está marcada.

Guia Pesquisas

Campo	Descrição
Pesquisa realizada pelo estagiário	Pesquisa selecionada para que o estagiário forneça feedback adicional.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa selecionada para que o coach forneça feedback adicional.

Guia de KPIs relacionados

Campo	Descrição
KPI de Aprimoramento	KPI primária usada para medir o sucesso da oportunidade de coaching.
Objetivo estratégico	Objetivo estratégico afetado pela oportunidade de coaching.

Guia de configurações de Instantâneo

Campo	Descrição
Campos de instantâneo	Valores de campos a serem mostrados na avaliação de coaching, a menos que um script avançado seja usado.
Avançado	Marque a caixa de seleção para usar um script para determinar o conteúdo do instantâneo

Tradução automática

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

Guia de configurações de Instantâneo

Campo	Descrição
Script de instantâneo	Script que define o processo de avaliação aplicado à tabela selecionada. Selecione os campos da tabela para os quais você deseja capturar os valores. Por exemplo, ao analisar a tabela de Incidentes, use # {número} para exibir o número do registro (como INC0010002) para o registro de incidente que acionou a oportunidade de coaching. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Formulário de avaliações de coaching

Número	Número exclusivo (CAS) para a avaliação de coaching.
Estagiário	Usuário estagiário que acionou a avaliação na oportunidade de coaching.
Registro	Registro associado à avaliação acionada na oportunidade de coaching.
Oportunidade	Número da oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. • **Aberto**: nova oportunidade de coaching. • **Trabalho em andamento**: o estagiário está sendo treinado. • **Resolvido**: todos os coachings e aprendizados foram fornecidos ao estagiário. **Nota:** As aprendizagens podem não ter sido concluídas pelo estagiário. • **Encerrado concluído**: a avaliação foi resolvida e encerrada. • **Encerrado incompleto**: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.
Grupo de coaching	Grupo de coaches ao qual a avaliação é atribuída.

Tradução automática

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

	O valor padrão é preenchido a partir do formulário de oportunidade de coaching.
Coach	Treine o usuário de coach que realiza a avaliação. Este campo é normalmente definido pelo coach antes de realizar a avaliação, mas também pode ser definido por um membro do grupo de coaches ou pelo administrador de coaching.
Prazo	Data de vencimento da avaliação. Após esse tempo, a avaliação é definida para o estado **Fechado Incompleto**.

Guia Anotações

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da avaliação
Anotações de trabalho	Anotações sobre a avaliação (campo do diário). Anotações adicionais podem ser adicionadas conforme o coach e o estagiário se envolvem em um diálogo posterior.

Guia Instantâneo

Campo	Descrição
Instantâneo	Conteúdos de campo da tarefa, ação ou comportamento capturados no momento em que a oportunidade de coaching foi acionada.

Guia Feedback

Campo	Descrição
Classificação da Avaliação	Valor do desempenho do estagiário para fins de emissão de relatórios e rastreamento de tendências. • Excelente • Bom • Média • Ruim • Inaceitável
Acompanhamento necessário	Ação adicional que é necessária, se houver, para melhorar o desempenho do estagiário

Tradução automática

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

Guia Feedback

Campo	Descrição
	• **Reconhecer**: o estagiário precisa de reconhecimento pelo bom desempenho. • **Precisa de coaching adicional**: o estagiário precisa de feedback adicional do coach. • **Precisa de treinamento externo**: o estagiário precisa de treinamento adicional fora do escopo da avaliação de coaching. • **Encaminhamento para o gerente**: indica um problema importante com o desempenho do estagiário. • **Criar coach virtual** • **Sem acompanhamento**
Resumo	Resumo da avaliação de coaching.

Ações de avaliações de coaching

Botão	Descrição
Concluir Avaliação	Defina o estado da avaliação de coaching como **Encerrado concluído**.
Reabrir Avaliação	Altere o estado de avaliação de coaching de **Resolvido** ou **Encerrado Concluído** para **Trabalho em Andamento** para ação adicional. O coach ou o estagiário pode reabrir a avaliação de coaching.
Enviar Feedback	Feedback enviado por um estagiário ou orientador do formulário de pesquisa.
Excluir	Exclui a avaliação de coaching da lista avaliação criada por oportunidade.

Formulário de coaching virtual

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição do registro de coaching virtual (CVC).
Tabela	Tabela de eventos da origem da oportunidade de coaching.
Treinamento	Registro que contém conteúdo de treinamento relacionado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Marque a caixa para ativar o coaching virtual. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar.
Avançado	Marque a caixa de seleção para usar um script para determinar quando esta automação terá o gatilho ativado.
Condições	Evento que ativa o gatilho de um coaching virtual para a tabela selecionada. Condições para coachings virtuais geralmente são eventos exclusivos.
Script	Script que define o processo de avaliação aplicado à tabela selecionada. Selecione os campos da tabela para os capturar os valores para. **Nota:** Mostrado somente se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de preenchimento automático	Campos a serem preenchidos automaticamente sob determinadas condições.

Formulário de treinamento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo (CMC) do treinamento.
Título	Uma descrição resumida do treinamento.
Categoria	Categoria de conteúdo de aprendizado usada para emissão de relatórios. • Experiência do Cliente • Séries de práticas recomendadas • Habilidade comportamental de comunicação • Coaching de comportamento • Suporte de Produto
Conteúdo	Conteúdo para que os usuários atribuídos aprendam.

A lista relacionada **Visualizar Mensagem** mostra o conteúdo de aprendizado no contexto do estagiário.

[End]

[qa: BEGIN review]

Tradução automática

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

Integração do Coaching a outras aplicações

Traga dados de outras ServiceNow aplicações para aprimorar o treinamento de seus agentes.

- Gestão de melhoria contínua

  Um exemplo de oportunidade de coaching com CIM seria usar iniciativas de melhoria para configurar tarefas de treinamento externas.

  Nota:
  O plug-in Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim) deve estar ativo para criar uma iniciativa de melhoria. Gestão de melhoria contínua requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe ServiceNow.

- Gestão de habilidades

  Em uma avaliação de coaching, você pode avaliar as habilidades do estagiário para identificar lacunas para que o estagiário possa ser treinado para adquirir novas habilidades ou aprimorar seu nível de habilidade existente.

- Gestão de conhecimento

  Você pode atribuir artigos de conhecimento como aprendizado atribuído.

[End]

[qa: BEGIN review]

Solução de problemas Coaching

Ações de solução de problemas podem ajudar a resolver problemas comuns ao configurar ou executar Coaching.

Problema	Resolução
Erro depois de criar uma oportunidade de coaching: Você deve criar uma regra de negócios para uma tabela de origem sem tipo de tarefa para ativar o gatilho de uma avaliação de coaching. Para obter mais informações, consulte http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	Crie uma regra de negócios para iniciar o processo de coaching para uma tabela do tipo sem tarefa. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
Uma avaliação de coaching não é encerrada automaticamente após o vencimento.	Desativar o trabalho agendado *`Close assessments after expiration`* em **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
A avaliação de coaching não foi criada.	Estas resoluções são aplicáveis a uma avaliação de coaching que não está sendo criada: • Adicione o estagiário como membro do grupo de estagiários. • Desmarque a caixa de seleção **Impedir avaliação duplicada** se o estagiário já

Tradução automática

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

Problema	Resolução
	tiver uma avaliação de coaching para a mesma oportunidade de coaching. • Incluir o estagiário na lista de **Usuários que devem ser orientado em cada oportunidade**quando a **amostra aleatória (%)** for inferior a 100.
Preciso substituir ACLs e treinamentos para a lista relacionada aprendizado atribuído nos formulários de oportunidade de coaching e avaliação de coaching.	Implementa os pontos de extensão de Coaching: • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor

Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor

Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

[End]

[qa: BEGIN review]

Separação de domínios e Coaching

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Visão geral da separação de domínios

Tradução automática

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

Todas as tabelas, incluindo Oportunidade de coaching, Avaliação de coaching, Coach Virtual e Treinamento, oferecem suporte à separação de domínio para que o treinador e o administrador de coaching possam exibir registros no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Como a Separação de domínios funciona em Coaching

A Separação de domínios é suportada em Coaching sem a necessidade de instalação ou configuração. Você pode criar oportunidades de coaching e avaliações de coaching em domínios separados, incluindo o domínio global.

As avaliações de Coaching estendem a tabela Tarefa [task] da plataforma.

Quando a separação de domínio é implementada, os usuários coaches e estagiários podem exibir as avaliações de coaching e os treinamentossomente no domínio atribuído. As colunas **Domínio** e **Caminho do Domínio** estão disponíveis para oportunidades de coaching, avaliações de coaching, coaching virtual e treinamentosfornecidos com o sistema de base.

A coluna **Domínio** contém o nome do domínio ao qual o evento ou alerta pertence e a coluna **Caminho do Domínio** contém o identificador exclusivo do domínio.

Nota:
Se a coluna de domínio não for mostrada, clique no ícone **Atualizar Lista Personalizada** e adicione a coluna necessária. Você também pode adicionar a coluna de caminho de domínio, se quiser.

Tabelas separadas por domínio

- Avaliação de coaching [sn_coaching_assessment]
- Oportunidade de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Treinamentos [sn_coaching_recommendation]
- Aprendizado atribuído [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Aprendizado atribuído [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Coach virtual [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtual [sn_coaching_virtual_coach]

Casos de uso

- Um administrador de coaching que pertence a um domínio primário cria uma oportunidade de coaching em um nível de domínio primário ou em um nível de domínio secundário. Oportunidades de coaching criadas em um nível primário estão disponíveis para exibição em todos os domínios.
- Um administrador de Coaching tem acesso a vários domínios, mas deseja atualizar um conteúdo em um registro com um domínio específico. O domínio especificado no registro orienta a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.
- Um usuário de coaching que pertence ao domínio Acme pode exibir a tarefa de avaliação de coaching criada no domínio Acme.
- Um usuário de coaching deseja associar um aprendizado atribuído a um aplicativo integrado no domínio Acme. O usuário deve pertencer ao domínio do aplicativo integrado do qual um registro está associado.
- O estagiário de um domínio primário pode exibir uma avaliação de coaching do primário, assim como todos os domínios primários desse principal. Um estagiário deve pertencer ao domínio Acme, seu domínio primário ou o domínio global para exibir a avaliação de coaching.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

[End]

[qa: BEGIN review]

Testes de início rápido para Coaching

Valide se Coaching ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Coaching Os testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Coaching (com.sn_coaching).

Pacote de testes de coaching

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Coaching: crie uma avaliação manualmente quando estiver conectado como orientador.	Como orientador, verifique se você pode criar uma avaliação e atribuí-la aos estagiários.	Orlando
Coaching: adicione habilidades a uma oportunidade e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma oportunidade de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: conclua uma avaliação como um orientador virtual.	Verifique se o orientador virtual conclui uma avaliação e fornece feedback para o estagiário quando um orientador virtual é anexado a uma oportunidade.	Orlando
Coaching: adicione habilidades a uma avaliação e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma avaliação de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: adicione habilidades a uma recomendação e verifique as habilidades concedidas ao estagiário.	Adicione habilidades a uma recomendação de coaching e verifique se essas habilidades foram concedidas aos estagiários após a conclusão de uma avaliação.	Orlando
Coaching: mova as avaliações de um estado para outro quando conectado como orientador.	Como orientador, verifique se você pode mover uma avaliação de um estado para outro.	Orlando
Coaching: anexe um aprendizado de recomendação a uma avaliação.	Verifique se um aprendizado de recomendação em uma oportunidade é anexado a uma avaliação quando uma avaliação é gerada.	Orlando
Coaching: quando uma oportunidade de coaching está inativa, as avaliações não são geradas.	Verifique se uma oportunidade de coaching está no estado inativo e não gera avaliações.	Orlando

Tradução automática

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

Pacote de testes de coaching

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Coaching: envie a pesquisa de coaching como um usuário orientador.	Verifique se o orientador pode enviar pesquisa para um estagiário.	Quebec
Coaching: envie a pesquisa de coaching como um usuário estagiário.	Verifique se o estagiário pode enviar pesquisa para um orientador.	Quebec

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

[End]

Gestão de melhoria contínua

Use o aplicativo ServiceNow® Gestão de melhoria contínua (CIM) para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.

Uma iniciativa de melhoria consiste em:

- Metas para medir o sucesso
- Fases para organizar o esforço de trabalho
- Tarefas com ações específicas a serem concluídas

Para saber mais sobre como sua instância ServiceNow oferece suporte a Gestão de melhoria contínua, consulte Visão geral Gestão de melhoria contínua para uma compreensão geral do aplicativo e como ele é usado.

Escute este podcast de 24 minutos para uma discussão do aplicativo Gestão de melhoria contínua . Discussão do CIM, desafios de gerenciamento de melhorias contínuas, oportunidades de identificação e diferenças entre o CIM e o gerenciamento de mudanças e outros aplicativos.

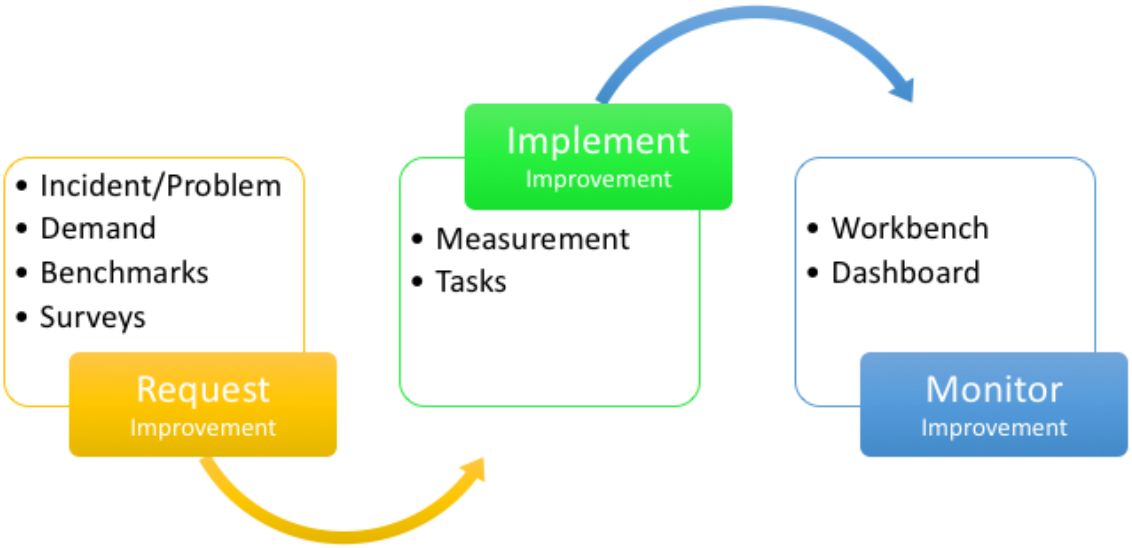
Iniciar uma melhoria

Para melhoria contínua em seu ambiente, selecione uma atividade.

Tradução automática

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

Processo de melhoria



1. Solicitação de iniciativa de melhoria
2. Implementação da iniciativa de melhoria
3. Workbench de melhorias contínuas

Entenda os conceitos Gestão de melhoria contínua

- Visão geral Gestão de melhoria contínua
- Solicitar melhorias
- Gerenciando melhorias
- Separação de domínios e Gestão de melhoria contínua

Obtenha ajuda de recursos ServiceNow

- Fazer ou responder a perguntas no Gestão de melhoria contínua fórum
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Solicitação Gestão de melhoria contínua

O Gestão de melhoria contínua plug-in (com.sn_cim) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipeServiceNow. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. O Gestão de melhoria contínua aplicativo está disponível somente com a assinatura do ITSM Professional e do CSM Professional. Contate seu gerente de conta para mais informações.

Antes de Iniciar

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

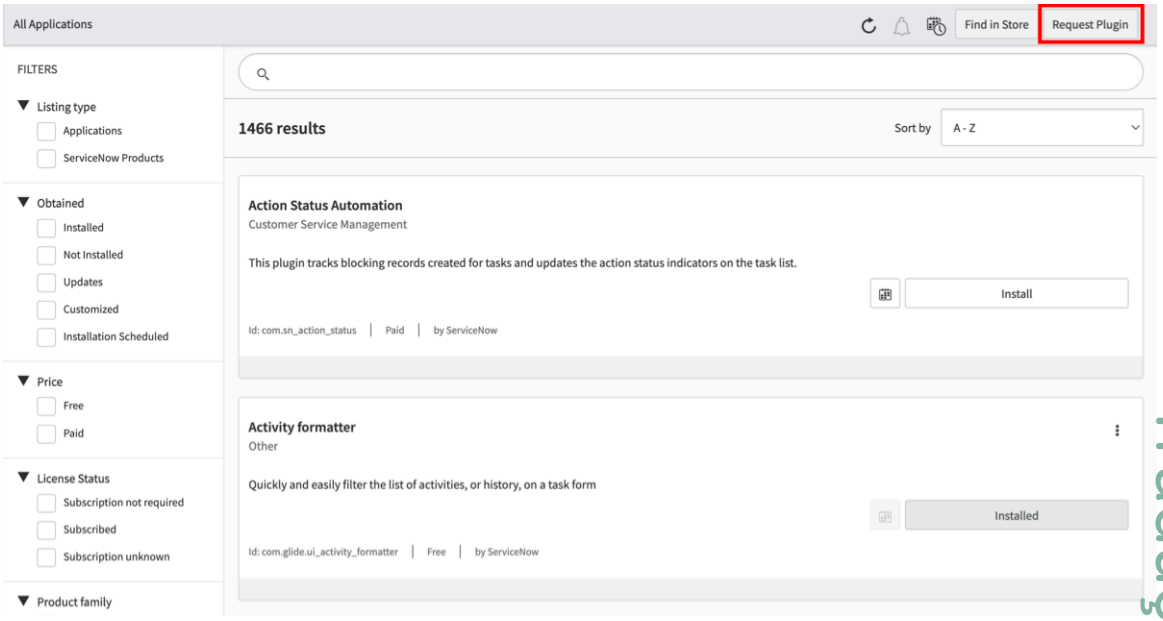
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

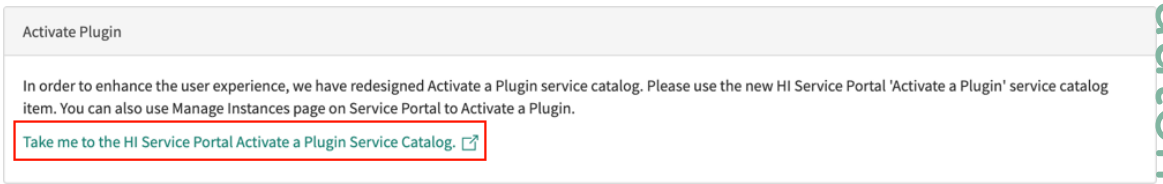
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

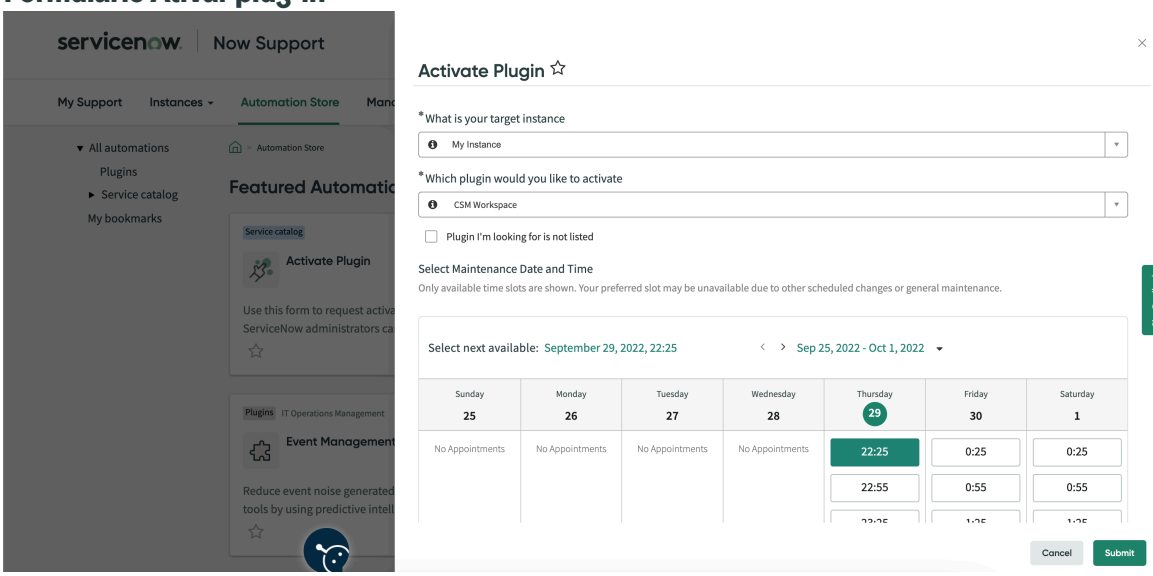
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Tradução automática

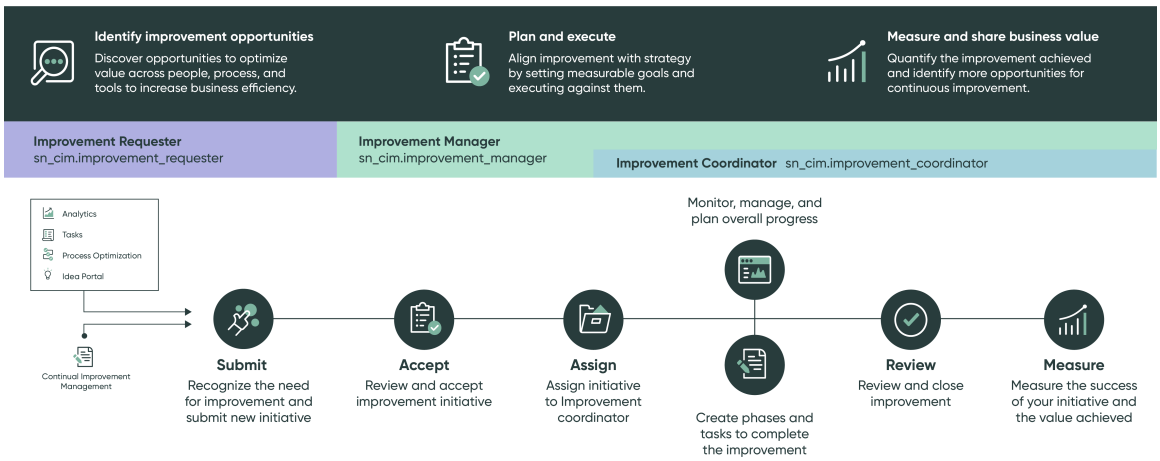
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Visão geral Gestão de melhoria contínua

Habilite Gestão de melhoria contínua (CIM) e configure funções, grupos e propriedades de integração para melhorar os processos e funções da sua organização. Você pode usar o workbench e o dashboard do CIM para monitorar, planejar e medir o sucesso das melhorias.

O vídeo abaixo oferece uma visão geral do aplicativoGestão de melhoria contínua. Visão geral do Gestão de melhorias contínuas

Gestão de melhoria contínua é usado para implementar melhorias de serviço, processo e função. Uma iniciativa de melhoria contém metas para medir o sucesso e fases que contêm tarefas com ações específicas para concluir a melhoria.



Use o Workbench de Melhoria Contínua para planejar e gerenciar melhorias. As exibições de título e exibições de lista são compatíveis.

O painel de Melhorias Contínuas mostra o andamento e os resultados na forma de estatísticas e gráficos usando a Performance Analytics.

Para usar a configuração assistida para configurar e configurar a aplicação Gestão de melhoria contínua, navegue até **Melhoria Contínua** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Configurar** na seção Solicitar CIM.

Integração com outros aplicativos

Como parte da Gestão de melhoria contínua integração com outros aplicativos, uma iniciativa de melhoria pode ser criada de dentro de outros aplicativos e, inversamente, registros para outros aplicativos podem ser criados de dentro de uma iniciativa de melhoria (ou tarefa de CIM).

Uma iniciativa de melhoria pode ser criada a partir dessas aplicações.

- Benchmarks
- Coaching
- Configuration Management Database (CMDB)
- Gestão de demandas
- Governança, risco e conformidade (GRC)
- Portal de Ideia

Tradução automática

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

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Exploring Process Mining
- Gestão de enquetes
- Espaço de gestão de fornecedores

Como parte de uma iniciativa de melhoria ou tarefa de CIM, esses registros podem ser criados.

- Registro de mudança (Gestão de mudanças)
- Oportunidade de coaching (Coaching)
- Registro de demandas (Gestão de demandas)
- Artigo da Base de Conhecimento (Create a knowledge article)
- Projeto (Gestão de projetos)
- Registro de história (Agile Development)

Configuração inicial do CIM

Depois que Gestão de melhoria contínua tiver sido habilitado, configure o aplicativo atribuindo funções de usuário e grupos e configurando as propriedades de integração.

- Atribuir funções de funções e grupos.
  - Função de Gerenciador de Melhorias
  - Função de Coordenador de Melhorias
  - Associação do grupo de aprovadores (Aprovadores CIM, o padrão é vazio)
- Defina propriedades para Gestão de melhoria contínua integração com outros aplicativos.
  - Uma iniciativa de melhoria pode ser criada a partir desses aplicativos.
  - Lista de registros de tarefas de aplicativos que podem ser criados a partir de uma iniciativa de melhoria

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de funções Gestão de melhoria contínua

Funções no Gestão de melhoria contínua

As solicitações de melhoria são enviadas quando um **solicitante de melhoria**, como um gerente de help desk, proprietário de processo ou usuário ITL, por exemplo, reconhece a necessidade de uma melhoria em qualquer parte da empresa.

Quando uma solicitação de melhoria é enviada, o **Gerenciador de Melhorias**revisa as melhorias, aceita e a atribui a um Coordenador de Melhorias para implementação. O Gerenciador de Melhorias também executa reuniões de priorização com Coordenadores de Melhorias e usa o workbench para monitorar, gerenciar e planejar o andamento geral.

Depois que a solicitação de melhoria é atribuída, o **Coordenador de melhorias,** com o gerente de melhorias, cria fases e tarefas para concluir a melhoria. O Coordenador de Melhorias também se reúne com os proprietários da tarefa para garantir que eles estejam no caminho certo para cumprir o prazo.

Quando todo o trabalho tiver sido concluído, o **Gerenciador de Melhorias** revisa a melhoria para fechamento e usa os relatórios do painel para medir o status e o sucesso da solicitação.

Notificação por e-mail

Notificações por e-mail são enviadas quando o estado da solicitação de melhoria muda ou quando a data de destino é violada.

Lista de notificação por e-mail

Ação de melhoria	Gerente de Melhoria	Coordenador de melhorias	Solicitante de melhorias	Lista de observação	Designado para a Tarefa
Cancelado	Não	Sim	Sim	Sim	Não
Aprovada	Sim	Sim	Não	Sim	Não
Encerrado	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
A data de revisão de	Sim	Sim	Não	Sim	Não

Tradução automática

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

Lista de notificação por e-mail

Ação de melhoria	Gerente de Melhoria	Coordenador de melhorias	Solicitante de melhorias	Lista de observação	Designado para a Tarefa
destino foi violada					
Tarefa de CIM atribuída	Não	Não	Não	Não	Sim
Tarefa de CIM fechada	Não	Sim	Não	Não	Sim

Separação de Domínio

O recurso de separação de domínio é compatível com Gestão de melhoria contínua sem a necessidade de instalação ou configuração.

Você pode criar melhorias separadamente em um domínio específico ou no domínio global.

Separação de domínios e Gestão de melhoria contínua

A Separação de domínios em Gestão de melhoria contínua está configurada para ser aplicada a todos os recursos do aplicativo. A separação de dados é configurada junto com a separação de lógica e processo. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Separação de domínios e Gestão de melhoria contínua visão geral

Quando uma oportunidade de melhoria é descoberta em sua organização, você pode implementar a melhoria de forma estruturada usando Gestão de melhoria contínua com a Separação de domínios.

Depois que uma iniciativa de melhoria é criada, o Gerenciador de Melhorias usa o Registro de Melhorias para revisar e priorizar a melhoria e atribui tarefas de melhoria.

Tradução automática

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

Os proprietários da tarefa de CIM são responsáveis por cumprir as tarefas atribuídas ao resultado desejado dessa melhoria. As tabelas Registro de Melhorias e Tarefa de CIM oferecem suporte à Separação de domínios para que o Solicitante de Melhorias, os proprietários da tarefa, o Coordenador de Melhorias e o Gerenciador de Melhorias possam exibir somente as iniciativas de melhoria e as tarefas relacionadas no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Como a Separação de domínios funciona em Gestão de melhoria contínua

A Separação de domínios é suportada em Gestão de melhoria contínua sem a necessidade de instalação ou configuração de CIM. As melhorias podem ser criadas em domínios separados, incluindo o domínio global.

A Gestão de melhoria contínua estende a tabela Task [task] da plataforma.

Quando a Separação de domínios é implementada, os usuários de CIM podem exibir e solicitar iniciativas de melhorias somente no domínio atribuído. As colunas **domínio** e **Caminho do Domínio** estão disponíveis para duas tabelas principais CIM (Registro de Melhorias e Tarefas CIM) fornecidas com o sistema base. A coluna **Domínio** contém o nome do domínio ao qual o evento ou alerta pertence e a coluna **Caminho do Domínio** contém o identificador exclusivo do domínio.

Tabela	Conteúdos
[sn_cim_register]	Iniciativas de melhoria
[sn_cim_task]	Tarefas de CIM

Nota:
Se a coluna de domínio não for mostrada, clique no ícone **Atualizar Lista Personalizada** e adicione a coluna necessária. Você também pode adicionar a coluna de caminho de domínio, se quiser.

Casos de uso:

- Um Solicitante de Melhorias que pertence ao domínio Acme cria uma iniciativa de melhoria e deseja exibi-la.

  Um usuário deve pertencer ao domínio Acme, seu domínio primário ou o domínio global para exibir a iniciativa de melhoria.

- Um gerenciador de melhorias que pertence a um domínio primário tenta exibir uma iniciativa de melhoria em um domínio secundário.

  O usuário de um domínio primário pode exibir iniciativas de melhoria do primário, assim como todos os domínios secundários desse primário.

- Um solicitante de melhorias que pertence ao domínio Acme cria uma iniciativa de melhoria e deseja exibi-la.

  Um usuário deve pertencer ao mesmo domínio que o usuário para o qual a iniciativa de melhoria foi criada.

- Um solicitante de melhorias deseja associar um registro a um aplicativo integrado no domínio Acme.

  Um usuário deve pertencer ao domínio do aplicativo integrado do qual um registro está associado.

Tradução automática

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

- Um gerenciador de melhorias tem acesso a vários domínios, mas deseja atualizar um registro com conteúdo em um domínio específico.

  O domínio especificado para o registro atual orienta a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Funções de Gestão de melhoria contínua

Use funções Gestão de melhoria contínuapara especificar o que diferentes usuários e grupos de usuários podem ver e fazer.

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_cim.improvement_requester [Solicitante de melhorias]	Capaz de executar estas funções de aplicativo: • Criar Iniciativa de Melhoria • Exibir **Minhas solicitações de CIM** • Exibir **Solicitações de CIM assistidas** • Exibir **todas** as solicitações de CIM	Nenhum
sn_cim.improvement_coordinator [Coordenador de melhorias]	Capaz de executar todas as funções de melhorias às quais foram atribuídos como coordenadores de melhorias, exceto: • Crie estratégias empresariais • Excluir melhoria Embora seja capaz de executar as funções do gerenciador de melhorias, um	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certificação • cmdb_query_builder • dependency_views • itil Registros de problemas/mudanças/incidentes podem ser adicionados. • conhecimento • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user

Tradução automática

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

Função	Descrição	Funções herdadas
	coordenador de melhorias só pode executar as funções para melhorias que foram atribuídas como coordenador de melhorias pelo gerenciador de melhorias. A responsabilidade primária é coordenar as melhorias em sua área de especialização (no nível de processo ou serviço). Pode acessar o painel de melhoria contínua e o Workbench.	Os indicadores da Análise de desempenho existentes podem ser acessados e novos podem ser criados. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Os dados e recomendações de parâmetro de comparação podem ser visualizados e uma iniciativa de melhoria pode ser criada a partir das recomendações de parâmetro de comparação. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Gerente de melhoria]	Capaz de executar todas as funções do aplicativo. O gerente de melhoria é o principal responsável por todas as melhorias, incluindo a aceitação inicial de novas solicitações de melhoria, atribuição e encerramento. O gerenciador de melhorias também monitora o andamento geral de todas as melhorias.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Tradução automática

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

Atribuição automática da função sn_cim.improvement_requester

A função sn_cim.improvement_requester é atribuída automaticamente a essas funções na ativação Gestão de melhoria contínua para que esses usuários possam criar uma solicitação de melhoria.

Aplicativo	Função
Gestão estratégica de portfólios (somente se os plug-ins SPM estiverem ativos)	
Agile Development	scrum_master
Gestão de demandas	it_demand_manager
Gestão de portfólios	it_portfolio manager
Gestão de programas	it_program_manager
Gestão de projetos	it_project_manager
Gestão de testes	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Gestão de mudanças	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Gestão de incidentes	incidente_manager
ITSM	itil
Gestão de enquetes Avaliações	• survey_admin • survey_reader
Análise de desempenho e Emissão de relatórios	
Análise de desempenho	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Tradução automática

Monitorar e planejar melhorias

Use o workbench de melhoria contínua para monitorar e planejar melhorias em uma única visualização. O workbench mostra exibições lado a lado e da lista de melhorias em andamento, bem como listagens em revisão e na backlog para ajudar você a planejar seu sprint.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O workbench é uma exibição gráfica flexível que você pode personalizar de acordo com suas necessidades, o que é útil para o gerenciador de melhorias ao executar reuniões de planejamento e ao fazer um upgrade de status rápida para outras partes interessadas.

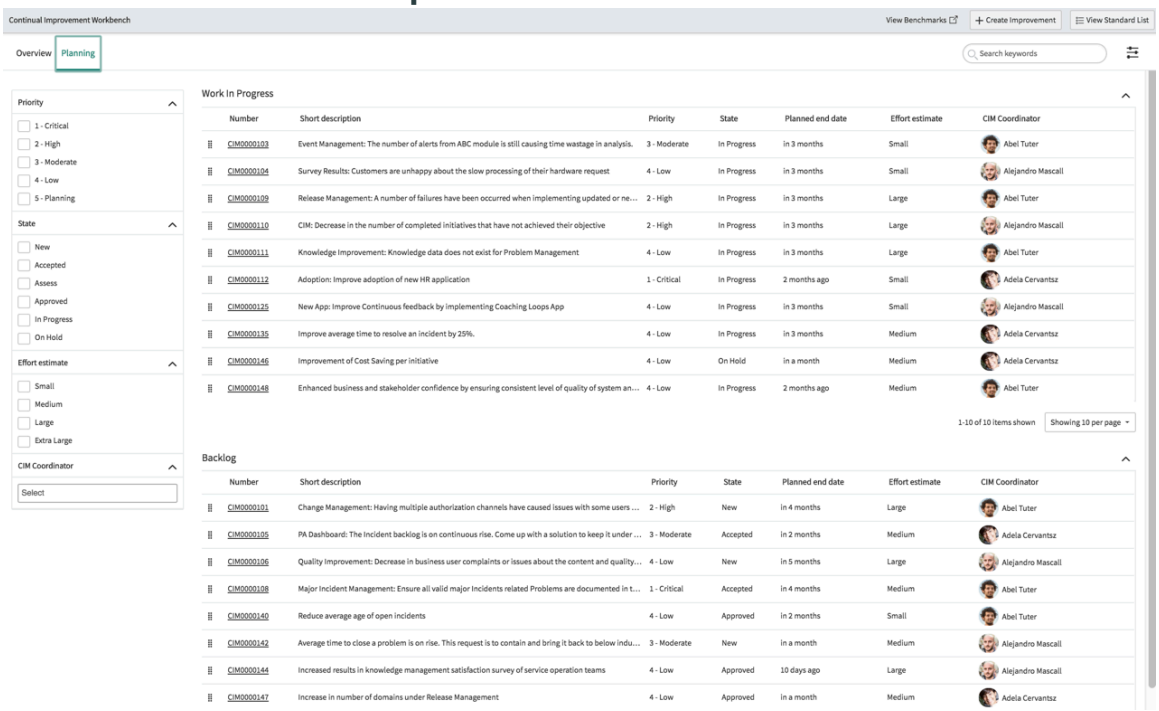
A interface do usuário de arrastar e soltar baseada em bloco facilita o monitoramento, o planejamento e a aprovação de melhorias.

Seção	Descrição
Guia Visão geral	Mostra dois grupos de melhorias. • Blocos nos estados implementar e em espera. • Listagens no estado revisão. Esta lista pode ser personalizada no layout de lista de revisão do Workbench. Use esta seção para monitorar e avaliar diariamente as melhorias que estão sendo implementadas, bem como as implementadas recentemente que estão em revisão.
Guia planejamento	Listar dois grupos de melhorias. • Listagens nos estados implementar e em espera. • Listagem de backlog (estados Novo, Aceito, Avaliação e Aprovado). Use esta seção para classificação e priorização de melhorias no estado Implementar ou na backlog (iniciativas de melhoria nos estados Aprovado, Avaliação, Aceito e Novo, listados nessa ordem). **Nota:** As mudanças de configuração feitas no workbench de planejamento são redefinidas quando o workbench de planejamento é recarregado.

Tradução automática

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

Gestão de melhoria contínua Improvement Workbench



Recursos:

- Layout de bloco (12 blocos de melhoria mostrados por padrão).
- Pesquisar por palavra-chave.
- Classifique por posição, prioridade, prazo ou estimativa de esforço.
- Status no bloco (porcentagem concluída, atribuição, prioridade e tempo restante)

  A porcentagem de conclusão se baseia na duração total planejada de todas as tarefas de CIM em cada fase da melhoria. Por exemplo, se uma tarefa de uma fase com duração planejada de 10 dias estiver 100% concluída em 10 dias, e outra tarefa da mesma fase tiver uma duração planejada de 5 dias e estiver 0% concluída em 10 dias, a fase à qual essas tarefas pertencem será mostrada como 50% concluída.

  Nota:
  Os valores percentuais concluídos são mostrados por fase e por melhoria.

- Crachá de status codificado por cor no bloco.

Selo de status	Descrição
Complete	Todas as tarefas foram concluídas (o percentual de conclusão é 100%).
Overdue	O prazo já passou.
Due soon	Menos de 15% da duração restante até o prazo.
On Hold	A melhoria foi colocada em espera.

- Personalize os campos mostrados nas listas do workbench usando a exibição Revisão do Workbench.

Tradução automática

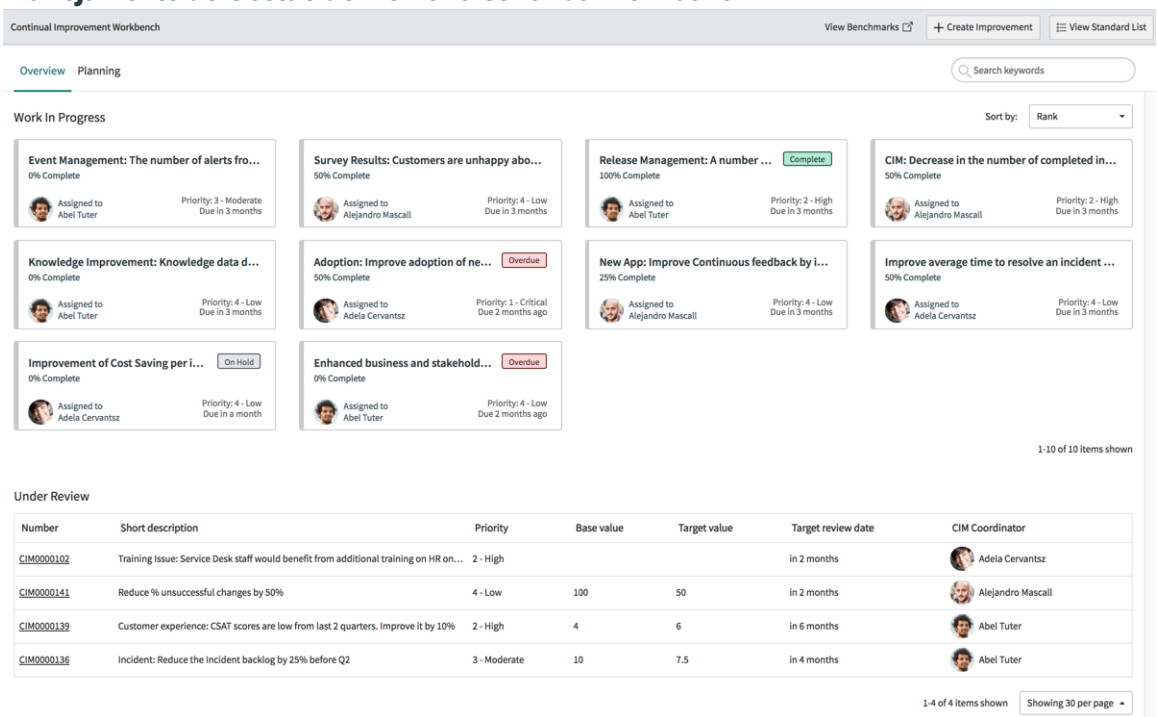
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Acesse a exibição Revisão do Workbench no menu Controles de Lista ( ) do Registro de Melhorias (**Controles de lista** > **Exibição** > **Revisão de Workbench**).

Nota:
Somente os campos visíveis na exibição registro de melhorias [Revisão do Workbench] são mostrados na seção visão geral do workbench.

Na página de planejamento, você pode priorizar seu backlog usando uma interface de arrastar e soltar fácil de usar, semelhante ao planejamento de sprint, em que você tem um sprint ativo e uma lista de itens de backlog. Mova os itens do backlog para a lista trabalho em andamento, que é o seu sprint ativo.

Planejamento do Gestão de melhoria contínua Workbench



Recursos:

- Codificação de cores no campo **data de término planejada** (vermelho, verde)
- Pesquisar por palavra-chave.
- Mova itens para cima ou para baixo em uma lista.
- Agrupe vários itens.
- Arraste e solte nas listas e entre elas.

Nota:
Mover um item ou grupo de itens de uma lista para outra muda o estado da melhoria.

Por exemplo, mover um item de Backlog para Trabalho em andamento muda o estado de **Aprovado** para **Implementação**. Por outro lado, mover um item de Trabalho em andamento de volta para o backlog muda o estado para **Aprovado**.

Somente itens aprovados podem ser movidos do Backlog para a lista de Implementação.

Tradução automática

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

- Personalize os campos mostrados nas listas do workbench usando a exibição planejamento do workbench.

  Acesse a exibição Planejamento do Workbench no menu Controles de Lista ( ) do Registro de Melhorias (**Controles de lista** > **Exibição** > **Planejamento de Workbench**).

- Filtrar por prioridade, benefícios, estimativa de esforço e coordenador de CIM.

  Nota:
  Os filtros são dinâmicos e mostram somente os campos visíveis na exibição planejamento do workbench.

- Alterne o menu filtro e os campos mostrados usando o menu configuração).

  Nota:
  Somente os campos visíveis na exibição planejamento de melhorias [Revisão do Workbench] são mostrados na seção visão geral do workbench.

Procedimento

1. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Workbench**.
2. Na guia visão geral, analise os blocos de trabalho em andamento para obter uma imagem geral das melhorias em andamento.
   Faixas de alerta codificadas por cores indicam melhorias que precisam de atenção. Você pode clicar em um bloco para exibir a melhoria.
3. Use a guia planejamento para criar o conteúdo do seu sprint atual, de acordo com a capacidade.
   a. Arraste e solte itens de Backlog para a lista Trabalho em andamento.
   b. Use os filtros (Prioridade, Benefícios, Estimativa de Esforço e Coordenador de CIM) para restringir os dados contidos nas listas para que você possa se concentrar em determinados grupos de melhorias.
4. Use o menu configuração para personalizar as colunas mostradas nas listas da guia planejamento que são específicas para suas necessidades.

Exibir relatórios de melhorias

Avalie os resultados das melhorias usando a visão geral do painel de melhorias contínuas e os relatórios de análise de resultados para determinar o quanto as melhorias estão ajudando sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

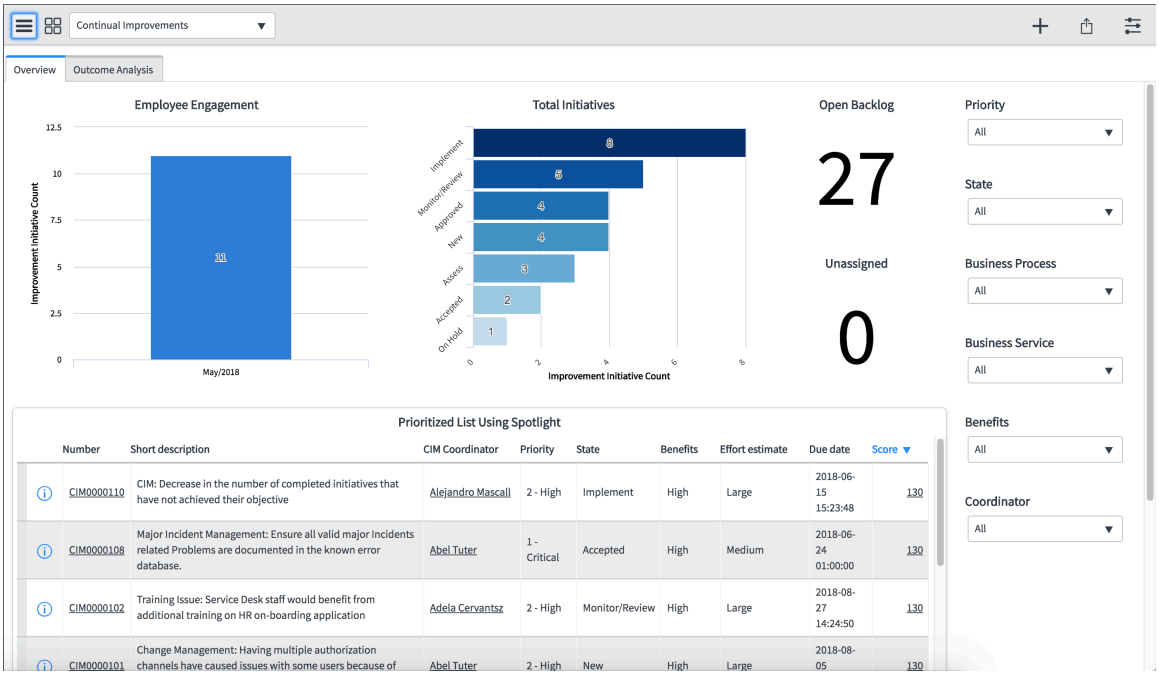
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Relatórios e lista Spotlight podem ser filtrados por prioridade de melhoria, estado, processo de negócios, serviço de negócio, benefícios e coordenador de CIM.

Tradução automática

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

Painel Gestão de melhoria contínua



Visão geral:

-

Relatório	Descrição
Compromisso com o funcionário	Contagem de melhorias em aberto dos últimos seis meses.
Total de iniciativas	Contagem de melhorias por estado.
Backlog aberto	Número de melhorias em aberto.
Não atribuído	Número de melhorias sem um Coordenador CIM atribuído.

- Lista priorizada usando Spotlight .

  Para usar o Spotlight para ajudar a priorizar o backlog de melhoria, navegue até **Melhoria Contínua** > **Administração** > **Configuração em Destaque**.

  As melhorias podem ser priorizadas com base em vários critérios ponderados para que você possa identificar rapidamente as tarefas mais importantes. A lista de registro de melhorias mostra a classificação de melhorias com base em critérios específicos (prioridade, benefícios e estimativa de esforço).

Análise de Resultados:

- Resultados alcançados - Últimos 6 meses

  Relatório de contagem de melhorias encerradas nos últimos seis meses, agrupado por:

  - Categoria
  - Estratégia
  - Código do fechamento
  - Tipo

Tradução automática

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

- KPIs concluídos nos últimos 6 meses

  Lista de melhorias encerradas nos últimos seis meses.

Procedimento

1. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Painel**.
2. Na guia visão geral, use os filtros (Prioridade, Estado, Processo de negócios, Serviço de negócios, Benefícios e Coordenador) para restringir os dados contidos nos relatórios.
   Você pode clicar em um relatório para exibir uma lista de melhorias que compõem esse relatório.
3. Na guia Análise de resultado, selecione um relatório na lista **Agrupar por** para exibir os resultados de melhoria por atributos diferentes.
   Você pode clicar em um relatório para exibir uma lista de melhorias que compõem esse relatório.
4. Compare relatórios mensais para avaliar o impacto das melhorias na sua empresa.

Solicitar melhorias

Identifique oportunidades de melhoria em seu ambiente e crie uma solicitação de melhoria para iniciar a implementação.

Você pode solicitar melhorias manualmente de Gestão de melhoria contínuaou de um aplicativo que esteja integrado com Gestão de melhoria contínua.

A Gestão de melhoria contínua integração com outros aplicativos permite:

- Criar uma iniciativa de melhoria de dentro de outros aplicativos
- Criar um registro para outro aplicativo como parte de uma iniciativa de melhoria ou tarefa de CIM

Identificando oportunidades de melhoria

Há muitas maneiras diferentes de identificar melhorias em sua organização. As oportunidades de melhoria não precisam se limitar aos aplicativos que você usa, à sua área de especialização ou ao seu grupo específico.

Você pode identificar oportunidades de melhoria com base no feedback de outros grupos.

Gerente de processo ou proprietário do processo

Entre em contato com o gerente ou o proprietário do processo para identificar sugestões de melhoria para um processo que não está funcionando bem.

Grupos de gerenciamento de projetos, desenvolvimento e TI

Entre em contato com a equipe de TI, a equipe de desenvolvimento e a equipe de gerenciamento de projetos para obter sugestões de melhoria e fornecer a função Solicitante de Melhorias para que eles possam enviar uma solicitação de melhoria de um aplicativo integrado com um clique.

Você também pode identificar oportunidades de melhoria em muitos aplicativos diferentes.

Aplicativo	Descrição
Pesquisas	Analise o feedback e as reclamações dos clientes e envie avaliações adicionais, solicitando aos clientes sugestões de oportunidades de melhoria.

Tradução automática

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

Aplicativo	Descrição
Análise de desempenho	Monitore KPIs de processo e avaliações de processo interno em relatórios do Performance Analytics com outros aplicativos para identificar oportunidades de melhoria.
Benchmarks	Compare o desempenho de KPI com os relatórios de valores de referência de Benchmarks e identifique oportunidades de melhoria nas recomendações de Benchmarks.
Serviço	Analise tendências indesejáveis em relatórios para identificar oportunidades de melhoria.
Gestão de problemas e Gestão de mudanças	Analise os relatórios de tendências do Gestão de problemas e do Gestão de mudanças para identificar oportunidades de melhoria.
Auditorias de Risco e GRC	Analise os registros de risco e as falhas do teste de Auditoria de GRC para descobrir oportunidades de melhoria.
IT Service Management	Analise o ITSM regularmente para identificar oportunidades de melhoria para o que não está funcionando bem.

Criar uma solicitação de melhoria

Crie uma solicitação de melhoria para oportunidades de melhoria que você identifica em seu ambiente. Depois de enviada, a solicitação de melhoria é analisada e implementada pelo Gerenciador de Melhorias e pelo Coordenador de Melhorias.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_cim_improvement_requester

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fluxo do processo do Gestão de melhoria contínua

1. Criar uma iniciativa de GMC
2. Aceitar uma iniciativa de GMC
3. Avaliar uma iniciativa de GMC
4. Aprovar uma iniciativa de GMC
5. Implementar uma iniciativa de GMC
6. Revisar uma iniciativa de GMC
7. Fechar uma iniciativa de GMC

Procedimento

1. Identifique uma oportunidade de melhoria.
   Qualquer tipo de melhoria identificada em sua empresa se qualifica como base para uma solicitação de melhoria. Por exemplo, desempenho de KPI, satisfação do cliente, recursos, processos, treinamento, para citar alguns.
2. Determine sua meta de melhoria.
   A meta de melhoria é o resultado esperado a ser atingido.
3. Criar uma solicitação de melhoria

Tradução automática

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

a. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Criar novo**.
Uma fase CIM é criada automaticamente quando você cria a iniciativa, se a propriedade do sistema `sn_cim.create_default_phase` estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Gestão de melhoria contínua.

b. Preencha a descrição resumida e a justificativa comercial e clique em **Enviar**.
A solicitação de melhoria é criada e definida como **Nova** para o Gerenciador de Melhorias aceitar ou rejeitar com base no alinhamento com os objetivos estratégicos.

4. Para acompanhar o status da sua solicitação de melhoria, navegue até **Melhoria Contínua** > **Minhas solicitações de CIM**.

Example: Criar uma solicitação de melhoria

No processo de revisão de desempenho de KPI no aplicativo Performance Analytics, o gerente de incidentes notou que o **tempo médio para resolver um incidente** de cartão de pontuação de KPI estava muito alto (24 horas).

Como parte do processo de identificação de melhorias, o gerente de incidentes analisou o desempenho do KPI, comparando-o com os valores de outras empresas que usam o aplicativo Benchmarks, determinou que uma melhoria era necessária e definiu uma meta de destino.

Formulário Iniciativas de melhoria

Campo	Valor
Número	CIM0000135 (definido internamente)
Serviço de negócio	Serviços de TI
Processo de negócios	Gestão de incidentes
Descrição resumida	(Obrigatório) Melhorar o tempo médio para resolver um incidente em 25%
Justificativa de negócios	O tempo médio para resolver um incidente é ruim em comparação com a média do setor. Comparei nosso valor com os valores globais de empresas do mesmo setor usando o aplicativo Benchmarks.
Estado	Novo
Prioridade	4 - Baixo (padrão)

Tópicos relacionados

Descrições do campo de melhoria

Gerenciando melhorias

Depois que uma melhoria é solicitada, o gerenciador de melhorias a revisa, atribui um coordenador de melhorias e monitora o andamento de todas as melhorias para garantir o valor e o sucesso. O coordenador de melhorias trabalha com o gerente de melhorias para implementar a melhoria.

O gerenciador de melhorias também monitora o progresso geral de todas as melhorias.

Tradução automática

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

O coordenador de melhorias gerencia as melhorias às quais foram atribuídos pelo gerenciador de melhorias e trabalha com os proprietários da tarefa CIM para rastrear a conclusão da tarefa.

Nota:
Embora ambas as funções possam cancelar uma melhoria, somente o gerenciador de melhorias pode excluir uma melhoria, o que a remove da lista registro de melhorias.

Fluxo do processo

Fluxo do processo do Gestão de melhoria contínua

1. Criar iniciativa de melhoria
2. Aceitar iniciativa de melhoria
3. Avaliar iniciativa de melhoria
4. Aprovar iniciativa de melhoria
5. Revisar iniciativa de melhoria
6. Fechar iniciativa de melhoria
7. Implementar iniciativa de melhoria

1. O fluxo do processo começa com uma **nova** solicitação de melhoria. Uma necessidade de melhoria é identificada no ambiente e uma nova solicitação de melhoria é enviada por um usuário com a função de solicitante de melhorias.
2. O gerente de melhorias verifica se a nova solicitação de melhoria está alinhada com pelo menos um objetivo estratégico da empresa e atribui um coordenador de melhorias antes de aceitar a melhoria como válida. O coordenador de melhorias atribuído é notificado de que a solicitação de melhoria foi **aceita**.

   Normalmente, há mais de um coordenador de melhorias em uma empresa, já que essa função é responsável por implementar e rastrear o andamento das iniciativas de melhoria atribuídas no nível da tarefa, e pode haver muitas tarefas por melhoria.
3. Uma vez aceito, o gerenciador de melhorias define os atributos restantes no formulário de iniciativa de melhorias e o avança para ser **avaliado** para aprovação (pelos membros do grupo aprovador).
4. Durante a avaliação, os usuários no grupo de aprovadores (mostrado na lista relacionada de aprovadores) são notificados da solicitação de aprovação. Um ou todos os membros do grupo de aprovadores avaliam os atributos de melhoria e **aprovam** ou rejeitam a melhoria.
5. Depois de aprovados, o coordenador de melhorias e o gerente de melhorias trabalham juntos (em reuniões de implementação regulares, por exemplo) para determinar que trabalho é necessário para preparar a melhoria para **implementação**.

   Durante a implementação, o coordenador de melhorias cria e atribui fases e pode criar tarefas diretamente de uma iniciativa ou de uma fase para concluir a melhoria. O coordenador de melhorias trabalha com os proprietários da tarefa (em reuniões de status de tarefa regulares, por exemplo) para rastrear o andamento da conclusão da tarefa. Registros para outros aplicativos compatíveis também podem ser criados de dentro da iniciativa de melhoria ou tarefa de CIM, se necessário, e normalmente são mostrados em uma lista relacionada na iniciativa de melhoria ou tarefa de CIM.

Tradução automática

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

Se, por algum motivo, a implementação da melhoria tiver sido interrompida, o gerenciador de melhorias ou o coordenador de melhorias poderá colocar a melhoria **em espera**. Todas as tarefas de CIM que não foram fechadas ou canceladas também são colocadas em espera. Você pode cancelar uma iniciativa de GMC em qualquer estágio quando a iniciativa estiver em andamento. Quando você cancela uma iniciativa, a iniciativa e as tarefas associadas à iniciativa são movidas para **encerrado incompleto**.

6. O coordenador de melhorias coloca a melhoria em **revisão** quando todas as tarefas de CIM em todas as fases de CIM são verificadas como 100% concluídas. O gerenciador de melhorias revisa a integridade da melhoria e define a melhoria como **encerrada**.

Cálculo de rollup de andamento da tarefa CIM

Você pode criar uma tarefa diretamente de uma iniciativa ou de uma fase. Quando uma tarefa é movida para o estado encerrado concluído, o andamento da Iniciativa de GMC é calculado com base na porcentagem de todas as tarefas que estão no estado encerrado concluído para essa iniciativa. A duração da tarefa que se baseia na data de término planejada também é levada em consideração quando o andamento da iniciativa de GMC é calculado. Quanto maior a duração, mais lento será o andamento. Conforme você adiciona novas tarefas a uma fase ou a associa diretamente à iniciativa de GMC, a porcentagem de conclusão da iniciativa de GMC é atualizada.

A tabela abaixo mostra um exemplo de como o rollup de andamento da tarefa CIM é calculado.

Exemplo de cálculo de rollup de andamento da tarefa de CIM

Registro Primário	Tarefa	Duração da tarefa	Estado	Contribuição para o andamento da iniciativa (%)
Fase 1 do CIM	Tarefa 1	2 dias	Encerrado concluído	20%
Fase 1 do CIM	Tarefa 2	3 dias	Encerrado concluído	30%
Iniciativa de GMC	Tarefa 3	2 dias	Qualquer estado diferente de Encerrado concluído	50% **Nota:** Esta tarefa está diretamente associada à iniciativa de GMC.

Alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa

Você pode garantir o alinhamento com os objetivos da empresa, definindo o campo **estratégias** no formulário iniciativa de melhoria para uma ou mais estratégias empresariais da lista dos objetivos estratégicos de pesquisa que eles estão ligados.

Nota:
Somente o gerenciador de melhorias pode criar uma estratégia.

A coordenação de melhorias com as estratégias corporativas da empresa garante que a melhoria contribua para os objetivos gerais da empresa.

Tradução automática

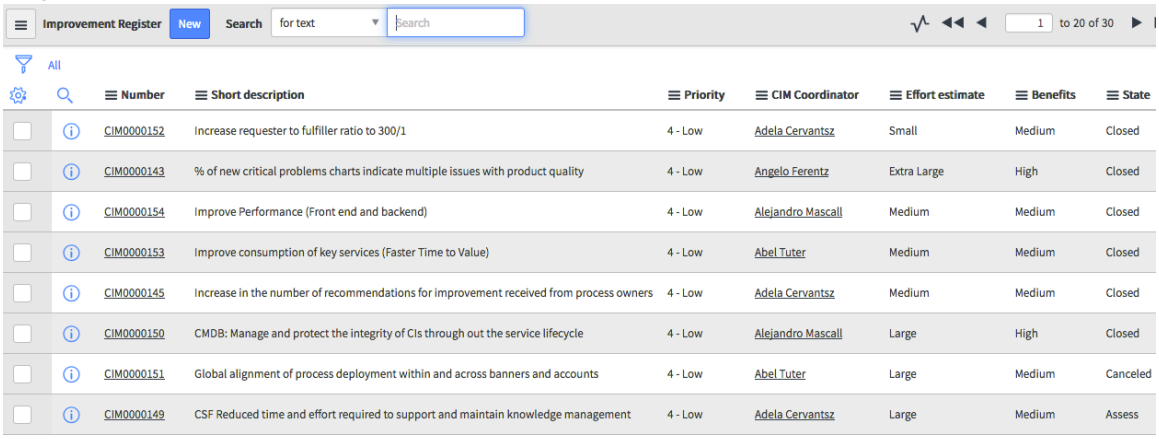
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Acesse estratégias empresariais navegando até **Melhoria Contínua** > **Estratégias Empresariais** (ou **Organização** > **Estratégia Empresarial**).

Lista de registro de melhorias

Exiba, priorize e acompanhe melhorias, tarefas relacionadas e fases de uma lista de registro de melhorias que inclui todas as melhorias abertas e encerradas em uma lista.

Registro de melhoria

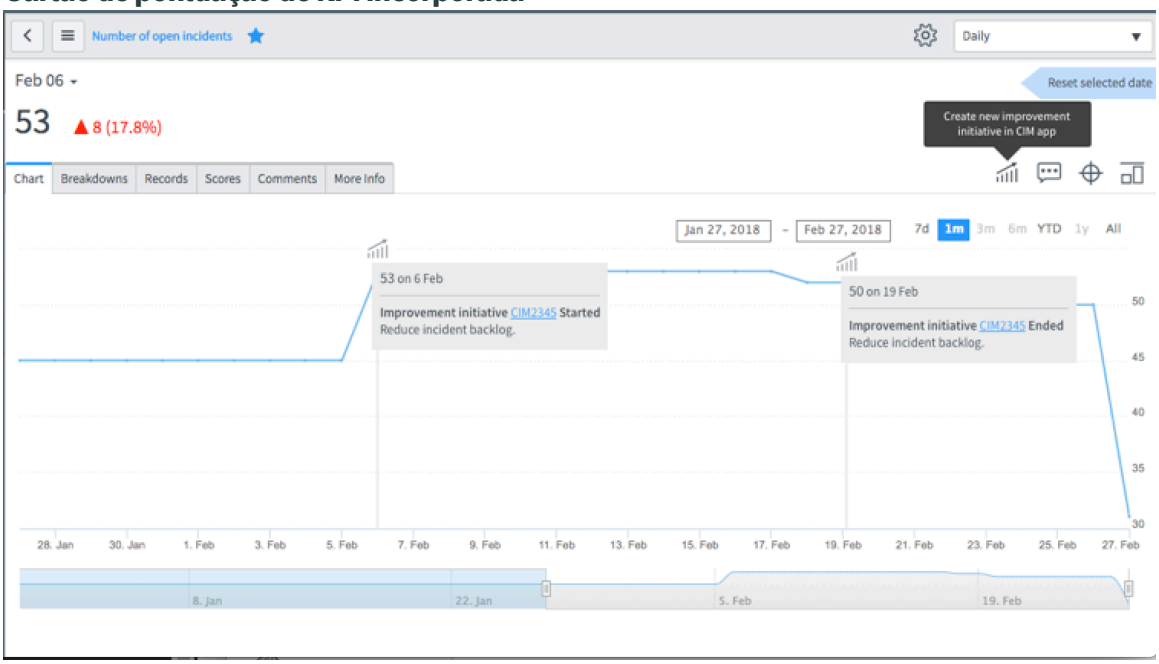


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

Cartão de pontuação integrado da Análise de desempenho

Use o Hub de análise incorporado ao formulário de Iniciativa de melhoria para monitoramento contínuo de KPIs e para rastrear o andamento da melhoria dos KPIs durante o ciclo de vida da melhoria. O cartão de pontuação de KPI é útil para que você possa monitorar os benefícios incrementais do KPI ou ajustar as tarefas e atribuições CIM para atender ao seu objetivo de melhoria, se necessário.

Cartão de pontuação de KPI incorporada



O ícone de melhoria ( ) indica as datas de início e término que são rastreadas no cartão de pontuação de KPI.

Tradução automática

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

As pontuações também são mostradas para todos os KPIs listados na lista relacionada de KPIs afetados no formulário de iniciativa de melhoria.

Tópicos relacionados

Referência Gestão de melhoria contínua

Descrições do campo de melhoria

Aceitar uma melhoria

Aceite e atribua uma nova solicitação de melhoria para que ela possa ser avaliada para aprovação. Você pode rejeitar a solicitação de melhoria se ela não estiver alinhada com os objetivos estratégicos da empresa.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de melhoria contínua

1. Criar uma solicitação de CIM
2. Aceitar uma iniciativa de GMC
3. Avaliar iniciativa de GMC
4. Aprovar uma iniciativa
5. Iniciativa de GMC em andamento
6. Revisar iniciativa de GMC
7. Fechar iniciativa de GMC

Pré-condição: o solicitante de melhorias criou uma solicitação de melhoria.

Procedimento

1. Identifique a nova solicitação de melhoria.
   a. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Aberto**.
   b. Na lista registro de melhorias, abra uma melhoria no estado **Novo.**
2. Alinhe a solicitação de melhoria com os objetivos estratégicos da empresa e atribua um coordenador de melhorias.
   a. No formulário iniciativa de melhoria, desbloqueie o campo **estratégias** para acessar os objetivos estratégicos da sua empresa e clique na lista de pesquisa.
   b. Selecione a estratégia empresarial alinhada com a solicitação de melhoria.

      Nota:
      Somente o gerenciador de melhorias pode criar uma estratégia.

   c. Clique na lista de pesquisa de **coordenador de CIM** e selecione um coordenador de melhorias para gerenciar a melhoria.

Tradução automática

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

3. Preencha os campos para serviço de negócios, processo de negócios, prioridade, estimativa de esforço, benefícios e porque esta melhoria é importante.
4. Na barra de cabeçalho, clique em **Aceitar** para avançar a solicitação de melhoria para o estado **Avaliação**. O coordenador de melhorias é notificado da atribuição.
5. Preencha o conteúdo nas guias metas, detalhes e programação no formulário de iniciativa de melhoria.

Example: Criar uma solicitação de melhoria

No processo de revisão de desempenho de KPI no aplicativo Performance Analytics, o gerente de incidentes notou que o **tempo médio para resolver um incidente** de cartão de pontuação de KPI estava muito alto (24 horas).

Como parte do processo de aceitação, o gerenciador de melhorias determinou que a melhoria de desempenho do KPI se alinhou com o objetivo estratégico de automação/redução de esforço, atribuiu o coordenador de melhorias que orienta as melhorias de KPI e aceitou a solicitação de melhoria.

Formulário Iniciativas de melhoria

Campo	Valor
Número	CIM0000135 (definido internamente)
Serviço de negócio	Serviços de TI
Processo de negócios	Gestão de incidentes
Coordenador do CIM	Adela Cervantsz
Grupo de aprovadores	aprovadores CIM
Estratégias	Redução de Automação/Esforço
Estado	Aceito
Prioridade	4 - Baixo
Esforço estimado	Médio
Benefícios	Alto(a)
Porcentagem de conclusão	0
Descrição resumida	Melhorar o tempo médio para resolver um incidente em 25%
Justificativa de negócios	O tempo médio para resolver um incidente é ruim em comparação com a média do setor. Comparei nosso valor com os valores globais de empresas do mesmo setor usando o aplicativo Benchmarks.

Guia Metas

Campo	Valor
Método de medição de sucesso	Automatizado: indicador de PA
KPI de Aprimoramento	Tempo médio de encerramento de incidentes
Detalhamento	-

Tradução automática

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

Guia Metas

Campo	Valor
Agregação	-
Valor base	100
Porcentagem da melhoria	25
Valor de destino	75
Data de revisão de destino	30/06/2018
Resultados esperados	Melhorar o tempo médio para resolver um incidente.

Guia de detalhes

Campo	Valor
Solicitado para	Mabel Weeden
Tipo	Processo
Lista de observação	-

Guia Programação

Campo	Valor
Data de início planejada	18/03/2018
Data de término planejada	19/06/2018
Data de início real	11/03/2018
Data de término real	-

Guia Anotações

Campo	Valor
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	-
Anotações de trabalho	-

Tópicos relacionados

Descrições do campo de melhoria

Preparar uma melhoria

Depois que a melhoria for aprovada, você pode criar fases CIM, tarefas e identificar KPIs afetados. O coordenador de melhoria para a melhoria trabalha com o gerente de melhoria para planejar a implementação.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Planeie a sua implementação como fases para controlar os marcos do seu projeto. Adicione tarefas à fase e monitore o andamento dos marcos. Você também pode rastrear suas metas criando tarefas diretamente das iniciativas.

Processo de implementação do CIM Gestão de melhoria contínua

1. Criar iniciativa de GMC
2. Aceitar iniciativa de GMC
3. Avaliar iniciativa de GMC
4. Aprovar iniciativa de GMC
5. Revisar iniciativa de GMC
6. Fechar iniciativa de GMC

Pré-condições

- O solicitante de melhorias criou uma solicitação de melhoria.
- O gerenciador de melhorias aceitou e atribuiu a solicitação de melhoria.
- O membro do grupo de aprovadores avaliou e aprovou a melhoria.

Procedimento

1. Determine as fases e tarefas necessárias para a melhoria.
   O gerente de melhorias e o coordenador de melhorias se reúnem para determinar as tarefas necessárias para concluir a melhoria e se várias fases são necessárias.
2. Configure as fases do CIM para rastrear as tarefas do CIM.
   a. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Aberto** e abra a melhoria no estado **Em andamento**.
   b. Na lista relacionada fases do CIM, clique em **Novo** e preencha a descrição e a data de término planejada.
   c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   d. Na lista relacionada tarefas de CIM, clique em **Novo** para criar uma tarefa de CIM.
   e. No campo **primário**, selecione um registro de fase CIM ao qual você deseja associar a tarefa de CIM.
   f. Defina os atributos da tarefa de CIM, incluindo atribuição, prioridade, estado, data de término planejada e descrição resumida.
   g. Clique em **Enviar**.
3. Crie e atribua tarefas CIM para uma melhoria.
   a. Na lista relacionada tarefas de CIM, clique em **Novo** para criar uma tarefa de CIM.
   Por padrão, a tarefa de CIM está vinculada à iniciativa de GMC. Para rastrear a tarefa dentro de uma fase, no campo **primário**, selecione um registro de fase CIM ao qual você deseja associar a tarefa de CIM.

Tradução automática

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

b. Defina os atributos da tarefa de CIM, incluindo atribuição, prioridade, estado, data de término planejada e descrição resumida.

Nota:

- Quando a data de término planejada de uma tarefa de CIM é atualizada, a data de término planejada à qual a iniciativa de GMC está associada também é atualizada. Quando o estado de uma tarefa CIM é movido para trabalho em andamento, o campo data de início real é atualizado automaticamente com a data atual.
- Quando a tarefa é atribuída, o responsável pela tarefa recebe uma notificação por e-mail.

4. Para criar uma tarefa de aplicativo separada para um aplicativo integrado, clique no link relacionado a essa tarefa de aplicativo.

5. Para monitorar um KPI com a melhoria, adicione um registro à guia KPIs afetados.

6. Reúna-se com os proprietários da tarefa de CIM para supervisionar o status, monitorar o trabalho concluído, adicionar ou atualizar tarefas e fases e acompanhar o andamento geral da melhoria até a conclusão.

a. Supervisione o andamento das tarefas de CIM com proprietários de tarefa regularmente até que todas as tarefas sejam apresentadas como concluídas.

b. No formulário de iniciativa de melhoria, verifique se todas as tarefas na lista relacionada de Tarefas do CIM estão no estado **Encerrado concluído**.
O coordenador de melhorias e o designado da tarefa recebem uma notificação por e-mail quando a tarefa é movida para o estado **encerrado incompleto**, **encerrado ignorado**ou **encerrado concluído**.

c. No formulário de iniciativa de melhoria, verifique se todas as fases na lista relacionada às fases do CIM estão 100% concluídas.

7. Clique em **Revisar** na barra de cabeçalho para solicitar que a melhoria seja revisada pelo gerenciador de melhorias para fechamento.

Example: Implementar melhorias

No processo de revisão de desempenho de KPI no aplicativo Performance Analytics, o gerente de incidentes notou que o **tempo médio para resolver um incidente** de cartão de pontuação de KPI estava muito alto (24 horas).

Como parte do processo de implementação, o gerente de melhorias e o coordenador de melhorias determinaram o trabalho necessário nos próximos três a seis meses para concluir a melhoria, com uma data de revisão planejada três meses após o início.

- Fase 1 do CIM padrão configurado (adicionadas duas tarefas CIM) e Fase 2 do CIM criado (duas tarefas de CIM adicionadas).
- Criou um registro de tarefa de aplicativo Gestão de mudanças (CHG0030001) associado à Tarefa de CIM 2 usando o link relacionado **Criar Mudança** e defina os atributos do registro de mudança.
- Adicionados quatro KPIs à guia KPIs impactados para monitorar com a melhoria.

Tradução automática

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

O coordenador de melhorias se reunia com proprietários de tarefas CIM regularmente para supervisionar o status e monitorar o trabalho concluído e definir o status de melhoria para revisão após a conclusão de toda a implementação.

Fase 1 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Número	CIMT0000116 (atribuído internamente)
Primário	CIM0000135
Porcentagem de conclusão	0
Data de término planejada	19/06/2018
Data de término real	-
Descrição resumida	Incidentes resolvidos e melhorias na contagem reatribuída
Tarefa de CIM 1	
Número	CIMT0000116 (atribuído internamente)
Primário	CIMT0000116
Item de configuração	-
Ativo	(Selecionado)
Tarefa de implementação	-
Atribuído a	Bernard Laboy
Registro de melhorias	CIM0000135
Prioridade	4 - Baixo
Estado	Aberto
Data de término planejada	19/06/2018
Descrição resumida	Melhorar % de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído usando o autoatendimento e mais automação
Anotações de trabalho	-
Tarefa de CIM 2	
Número	CIMT0000119 (atribuído internamente)
Primário	CIMT0000116
Item de configuração	-
Ativo	(Selecionado)
Tarefa de implementação	CHG0030001
Atribuído a	Gerenciador de mudanças
Registro de melhorias	CIM0000135
Prioridade	4 - Baixo
Estado	Aberto

Tradução automática

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

Fase 1 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Data de término planejada	19/06/2018
Descrição resumida	Reduza a contagem reatribuída usando os modelos de Categorização Automática e Atribuição Automática ServiceNow
Anotações de trabalho	-

Fase 2 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Número	CIMT0000120
Primário	CIM0000135
Porcentagem de conclusão	0
Data de término planejada	19/06/2018
Data de término real	-
Descrição resumida	Melhorias de conhecimento e melhorias de autoatendimento
Tarefa de CIM 1	
Número	CIMT0000121 (atribuído internamente)
Primário	CIMT0000120
Item de configuração	-
Ativo	(Selecionado)
Tarefa de implementação	-
Atribuído a	David Loo
Registro de melhorias	CIM0000135
Prioridade	4 - Baixo
Estado	Aberto
Data de término planejada	19/06/2018
Descrição resumida	Adicionar novos artigos da base de conhecimento para problemas comuns
Anotações de trabalho	-
Tarefa de CIM 2	
Número	CIMT0000123 (atribuído internamente)
Primário	CIMT0000120
Item de configuração	-
Ativo	(Selecionado)

Tradução automática

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

Fase 2 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Tarefa de implementação	-
Atribuído a	Adela Cervantsz
Registro de melhorias	CIM0000135
Prioridade	4 - Baixo
Estado	Aberto
Data de término planejada	19/06/2018
Descrição resumida	Fornecer treinamento e capacitação para novos aplicativos
Anotações de trabalho	-

Formulário de solicitação de mudança

Campo	Valor
Número	CHG0030001 (definido internamente)
Solicitado por	gerente de melhoria
Item de configuração	-
Data de início planejada	18/03/2018
Data de término planejada	19/06/2018
Tipo	Normal
Estado	Novo
Prioridade	4 - Baixo
Impacto	3 – Baixo
Risco	Moderado
Descrição resumida	Reduza a contagem reatribuída usando os modelos de Categorização Automática e Atribuição Automática ServiceNow.
Descrição	-

Lista relacionada de KPIs afetados

Campo	Valor
KPI afetada	• % de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo designado • Percentual de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos

Tradução automática

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

Lista relacionada de KPIs afetados

Campo	Valor
	• % de incidentes resolvidos sem reatribuição • Idade média dos incidentes abertos

Tópicos relacionados

Descrições do campo de melhoria

Integração de melhoria com outros aplicativos

Avaliar uma melhoria para aprovação

Depois de aceito e definido para avaliação, os membros do grupo de aprovadores avaliam a melhoria para aprovação antes que a implementação possa começar.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma (deve ser membro do grupo de aprovadores)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de melhoria contínua - Avaliar o fluxo do processo

1. Criar uma solicitação de CIM
2. Aceitar uma iniciativa de GMC
3. Avaliar uma iniciativa de GMC
4. Aprovar uma iniciativa de GMC
5. Iniciativa de GMC em andamento
6. Revisar uma iniciativa de GMC
7. Fechar uma iniciativa de GMC

Nota:
Somente um membro do grupo aprovador precisa aprovar a melhoria antes de passar para o próximo estado. Para solicitar aprovadores adicionais, configure o fluxo de trabalho de Aprovação de CIM em no Flow Designer .

O período de expiração padrão para solicitações de aprovação é de sete dias úteis. As solicitações de aprovação pendentes são canceladas automaticamente após sete dias, mas podem ser reenviadas para aprovação.

Pré-condições

- O gerente de incidentes criou uma solicitação de melhoria.
- O gerenciador de melhorias aceitou e atribuiu a solicitação de melhoria.

Por padrão, uma melhoria requer aprovação antes de poder progredir para o estado Implementar. Você pode desabilitar o requisito de aprovação usando a `sn_cim.need_approval` propriedade. Quando desabilitado, o campo **grupo de aprovadores**

Tradução automática

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

e a lista relacionada de**aprovadores** no formulário de iniciativa de melhoria não são mostrados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. No formulário de Aprovação, role para baixo até a seção **Resumo do Item que está sendo aprovado** e avalie os detalhes da melhoria, incluindo o alinhamento com objetivos estratégicos (estratégias), serviço de negócios, processo de negócios, prioridade, estimativa de esforço, benefícios e o motivo desta melhoria importante.
3. Clique em **Aprovar** na barra de cabeçalho para aprovar a melhoria.
   A melhoria está pronta para implementação pelo gerente de melhoria e pelo coordenador de melhoria.

   Uma fase CIM padrão (número CIMT) é criada automaticamente.

Example: Aprovar uma melhoria

No processo de revisão de desempenho de KPI no aplicativo Performance Analytics, o gerente de incidentes notou que o **tempo médio para resolver um incidente** de cartão de pontuação de KPI estava muito alto (24 horas).

Como parte do processo de aprovação, um membro do grupo aprovador avaliou os detalhes da melhoria e a aprovou para iniciar a implementação.

Formulário de aprovação

Campo	Valor
Aprovador	Howard Johnson
Estado	Aprovada
Aprovação	CIM0000135
Comentários	-

Tópicos relacionados

Descrições do campo de melhoria

Revisar e fechar uma melhoria

Depois que todas as tarefas em cada fase da melhoria foram concluídas, o coordenador de melhorias define a melhoria para revisão para o gerenciador de melhorias fechar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Processo de revisão e fechamento do Gestão de melhoria contínua

1. Criar iniciativa de GMC
2. Aceitar iniciativa de GMC
3. Avaliar iniciativa de GMC
4. Aprovar uma iniciativa de GMC
5. Revisar uma iniciativa de GMC

Pré-condições

- O gerente de incidentes criou uma solicitação de melhoria.
- O gerenciador de melhorias aceitou e atribuiu a solicitação de melhoria.
- O membro do grupo de aprovadores avaliou e aprovou a melhoria.
- A melhoria está pronta para implementação pelo gerente de melhoria e pelo coordenador de melhoria.

Procedimento

1. Revise a melhoria para fechamento.
   a. Navegar até **Melhoria Contínua** > **Sob revisão**.
   b. Na lista de Registro de Melhoria, abra a melhoria no estado **Monitorar/revisar**
   c. No formulário de iniciativa de melhoria, verifique se todas as fases na lista relacionada às fases do CIM estão 100% concluídas.
2. Verifique se a melhoria atendeu à meta de melhoria.
3. Feche a melhoria.
   a. Na guia Notas de Fechamento, defina o código de fechamento, a categoria de resultado obtido e as notas de fechamento.
   b. Clique em **fechar** na barra de cabeçalho para fechar a melhoria.
   A melhoria não é mais mostrada na lista para abrir registro de melhorias.

Example: Fechar a melhoria

No processo de revisão de desempenho de KPI no aplicativo Performance Analytics, o gerente de incidentes notou que o **tempo médio para resolver um incidente** de cartão de pontuação de KPI estava muito longo (24 horas).

Como parte do processo de revisão do **tempo médio de melhoria para resolver um incidente em 25%**, o gerenciador de melhorias verificou que o trabalho da melhoria está concluído (o formulário de iniciativa de melhoria e a lista relacionada de Fases CIM mostram 100% de conclusão).

Tradução automática

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

O gerenciador de melhorias também verificou a melhoria em dois locais antes de encerrar a melhoria.

- A Análise de desempenho agora mostra que o **tempo médio para resolver um incidente** de KPI de item um valor de 16 horas, que é mais melhoria do que o valor de destino de 18 horas (18 horas é 25% mais rápido do que a média anterior de 24 horas).
- O aplicativo de Benchmarks agora mostra que o resultado da empresa referente ao **tempo médio para resolver um incidente**de KPI tem um valor de 16 horas, que é 2 horas melhor do que a média global do setor.

Fase 1 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Número	CIMT0000116 (atribuído internamente)
Porcentagem de conclusão	*100
Data de término real	* 14/03/2018
Descrição resumida	Incidentes resolvidos e melhorias na contagem reatribuída
Tarefa de CIM 1	
Número	CIMT0000116 (atribuído internamente)
Ativo	*(Não selecionado)
Estado	*Encerrado concluído
Descrição resumida	Melhorar % de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído usando o autoatendimento e mais automação
Anotações de trabalho	* Autoatendimento e automação implementados para melhorar % de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído
Tarefa de CIM 2	
Número	CIMT0000119 (atribuído internamente)
Ativo	*(Não selecionado)
Estado	*Encerrado concluído
Descrição resumida	Reduza a contagem reatribuída usando os modelos de Categorização Automática e Atribuição Automática ServiceNow
Anotações de trabalho	* Auto Categorização e Atribuição Automática implementadas para reduzir a contagem reatribuída

Fase 2 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Número	CIMT0000120
Porcentagem de conclusão	*100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase 2 do CIM - Tarefas 1 e 2 do CIM

Campo	Valor
Data de término real	* 14/03/2018
Descrição resumida	Melhorias de conhecimento e melhorias de autoatendimento
Tarefa de CIM 1	
Número	CIMT0000121 (atribuído internamente)
Ativo	*(Não selecionado)
Estado	*Encerrado concluído
Descrição resumida	Adicionar novos artigos da base de conhecimento para problemas comuns
Anotações de trabalho	* Estes novos artigos da base de conhecimento foram adicionados
Tarefa de CIM 2	
Número	CIMT0000123 (atribuído internamente)
Ativo	*(Não selecionado)
Estado	*Encerrado concluído
Descrição resumida	Fornecer treinamento e capacitação para novos aplicativos
Anotações de trabalho	* Treinamento fornecido para esses novos aplicativos

Guia notas de fechamento

Campo	Valor
Código do fechamento	* Bem-sucedido
Categoria de resultado alcançado	*Satisfação do cliente
Notas de fechamento	* Todas as melhorias verificadas, encerrando a iniciativa de melhoria

Formulário Iniciativas de melhoria

Campo	Valor
Estado	*Encerrado concluído
Porcentagem de conclusão	*100

Tópicos relacionados

- Descrições do campo de melhoria
- Integração de melhoria com outros aplicativos

Referência Gestão de melhoria contínua

Conteúdo de referência Gestão de melhoria contínua, incluindo estados e descrições de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de melhoria

O estado de uma melhoria indica o andamento da melhoria no processo.

Estado	Descrição
Novo	A solicitação de melhoria é criada manualmente ou em um aplicativo integrado por um solicitante de melhoria. Os aplicativos integrados incluem Benchmarks, CMDB, Coaching, Demanda, GRC, Gestão de incidentes graves, Gestão de problemas e Gestão de enquetes. Lista de **estados:** • Aceito • Cancelado Opções do menu Controles de lista (≡) no formulário de Iniciativa de melhoria: Iniciativa de cópia.
Aceito	A solicitação de melhoria se alinha com os objetivos estratégicos da empresa e é considerada válida pelo Gerente de Melhorias. Lista de **estados:** • Avaliar • Cancelado Opções do menu Controles de lista (≡) no formulário de Iniciativa de melhoria: Iniciativa de cópia.
Cancelado	A melhoria não é aceita (a **ação Rejeitar** é selecionada pelo Gerente de Melhorias) ou pode ser cancelada diretamente em qualquer estado. **Nota:** Todas as tarefas de CIM criadas para a melhoria também serão canceladas. Opções do menu Controles de lista (≡) no formulário de Iniciativa de melhoria: Iniciativa de cópia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
Avaliar	Todos os atributos de melhoria são definidos pelo gerente de Melhorias, incluindo o processo de negócios, o serviço de negócios e os detalhes da medição de sucesso. A melhoria está aguardando ser avaliada por um membro do grupo de aprovadores para aprovação. Lista de **estados:** • Aprovada (mostrado somente para um membro do grupo de aprovadores) • Cancelado Opções do menu Controles de lista ( ) no formulário de Iniciativa de melhoria: • Copiar Iniciativa • Reverter para Aceito
Aprovada	A melhoria é avaliada e aprovada por um membro do grupo de aprovadores e está pronta para implementação. A melhoria é definida para implementação pelo gerente de melhorias. Lista de **estados:** • Implementar • Cancelado • Avaliar (para reaprovação) Se tarefas adicionais foram adicionadas, ou se o destino foi alterado, a melhoria pode precisar passar por aprovação novamente. Opções do menu Controles de lista ( ) no formulário de Iniciativa de melhoria: • Copiar Iniciativa • Enviar para Nova Aprovação
Em andamento	A criação da tarefa de CIM é concluída pelo gerente de Melhorias ou pelo Coordenador de Melhorias. As tarefas de CIM são concluídas pelos proprietários da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
	O Coordenador de Melhorias determina que a melhoria está concluída e a define para revisão, ou que o andamento é interrompido e a coloca em espera. Lista de **estados:** • Monitorar/Revisar • Em espera • Avaliar (para reaprovação) Se tarefas adicionais foram adicionadas, ou se o destino foi alterado, a melhoria pode precisar passar por aprovação novamente. Opções do menu Controles de lista ( ) no formulário de Iniciativa de melhoria: • Copiar Iniciativa • Enviar para Nova Aprovação
Em espera	A melhoria não está mais em andamento, mas pode ser retomada posteriormente. O gerente de Melhorias determina o resultado da melhoria, incluindo se ela deve voltar à implementação, ser encerrada ou cancelada. Lista de **estados:** • Implementar • Encerrado • Cancelado **Nota:** Quando uma melhoria é colocada em espera, todas as tarefas de CIM ativas (não encerradas ou canceladas) também são colocadas em espera, mas o estado pode ser alterado manualmente. Quando a melhoria é retirada da espera, todas as tarefas de CIM ativas (não encerradas ou canceladas) são definidas para o estado Aberto (a menos que tenham sido alteradas manualmente). Opções do menu Controles de lista ( ) no formulário de Iniciativa de melhoria: Iniciativa de cópia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
Monitorar/Revisar	Todas as tarefas de CIM da melhoria foram concluídas, as melhorias foram medidas e nenhuma ação adicional é necessária dos proprietários da tarefa. A melhoria é revisada para fechamento pelo gerente de Melhorias. Lista de **estados:** • Implementar • Encerrado • Avaliar (para reaprovação) Se tarefas adicionais foram adicionadas, ou se o destino foi alterado, a melhoria pode precisar passar por aprovação novamente. Opções do menu Controles de lista ( ) no formulário de Iniciativa de melhoria: Iniciativa de cópia.
Encerrado	A melhoria foi concluída e adicionada à lista Registro de melhorias encerradas.
Excluir	A melhoria é removida da lista de registro de melhoria. Disponível em cada estado, mas somente para o gerente de Melhorias.

Estados da tarefa de CIM

Uma melhoria contém uma ou mais tarefas de CIM para concluir a melhoria. Uma tarefa de CIM é atribuída a um proprietário para ser responsável pelo trabalho especificado.

O estado de uma tarefa de CIM indica o nível de andamento da tarefa.

Estado	Descrição
Pendente	Estado de uma tarefa de CIM adicionada antes da aprovação da melhoria. Se uma tarefa de CIM for adicionada após a aprovação da melhoria, a tarefa de CIM será definida para o estado Pendente até que a melhoria seja aprovada novamente. Depois de aprovada, a tarefa de CIM é definida para o estado Aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
	Se rejeitada, a tarefa de CIM permanecerá no estado Pendente.
Aberto	Estado de uma nova tarefa de CIM para uma melhoria que foi aprovada.
Trabalho em andamento	Estado de uma tarefa de CIM para a qual o trabalho foi iniciado.
Encerrado concluído	Estado de uma tarefa de CIM encerrada que foi concluída.
Encerrado incompleto	Estado de uma tarefa de CIM encerrada que foi concluída.
Encerrado Ignorado	Estado de uma tarefa de CIM para a qual o trabalho foi iniciado.
Em espera	Estado de uma tarefa de CIM para um conjunto de melhorias no estado Em espera. O estado de uma tarefa de CIM em espera pode ser alterado manualmente para os estados Aberto ou Trabalho em Andamento. **Nota:** Quando uma melhoria é colocada em espera, todas as tarefas de CIM ativas (não encerradas ou canceladas) também são colocadas em espera, mas o estado pode ser alterado manualmente. Quando a melhoria é retirada da espera, todas as tarefas de CIM ativas (não encerradas ou canceladas) são definidas para o estado Aberto (a menos que tenham sido alteradas manualmente).

Tradução automática

Estados de aprovação de CIM

Cada melhoria precisa de pelo menos uma aprovação para avançar para o sstado Implementar. A lista relacionada de Aprovadores na melhoria contém uma lista de registros de aprovação do usuário e o estado da aprovação.

Os usuários na lista relacionada de Aprovadores pertencem ao **Grupo de Aprovadores** especificado no formulário de Iniciativa de Melhoria. Depois que a melhoria foi aprovada por um membro do Grupo de Aprovadores, a aprovação de outros membros não é mais necessária para o andamento da melhoria. No entanto, outros membros do Grupo de aprovadores ainda podem definir seu estado de aprovação individual.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para solicitar aprovadores adicionais, configure o fluxo de trabalho de Aprovação de CIM no Flow Designer .

Fluxo do processo de aperfeiçoamento

Fluxo do processo do Gestão de melhoria contínua

Fluxo do processo	Função	Descrição	Próxima ação
Criar Iniciativa de Melhoria	Solicitante de melhorias	A necessidade de uma melhoria é determinada e uma solicitação de melhoria é criada.	Clique em **Enviar**. Obrigatório: Descrição resumida
Novo	Gerente de Melhoria	A aceitação é determinada pela verificação de que o objetivo de melhoria está alinhado a um objetivo estratégico da empresa e que um Coordenador de Melhoria foi atribuído.	Clique em **Aceitar risco**. Obrigatório • Coordenador de melhorias • Estratégias
Aceito	Gerente de Melhoria	Outros atributos estão definidos e a solicitação de melhoria está pronta para ser avaliada para aprovação (por membros do grupo de aprovadores).	Clique em **Avaliar** . (Aguardando Aprovação) Os membros do grupo de aprovadores são notificados. Obrigatório: grupo de aprovadores
Avaliar	Aprovador de CIM (membro do grupo de aprovadores) Estados de aprovação de CIM	Os atributos de melhoria são avaliados para aprovação na lista relacionada de Aprovadores.	Clique em**Aprovado.**
Aprovada	Gerente de Melhorias ou Coordenador de Melhorias	O Coordenador de Melhoria e o Gerente de Melhoria trabalham juntos para determinar o que é necessário para preparar a melhoria para implementação.	Clique em **Implementar**. **A data de início real** (guia Programação) é preenchida automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo	Função	Descrição	Próxima ação
Implementar	Coordenador de melhorias	A implementação da melhoria começa com os proprietários de tarefa atribuídos. Qualquer problema, mudança ou envio de conhecimento é mostrado na lista relacionada correspondente.	Clique em **Revisar** se a implementação estiver concluída. Clique em **Em espera** se o processo tiver sido interrompido. Obrigatório: motivo de espera
Em espera	Gerente de Melhorias ou Coordenador de Melhorias	A implementação da melhoria foi interrompida (**estado Em Espera**), mas o fluxo do processo permanece em **Implementação**.	Clique em **Implementar** para continuar o processo. Clique em **Fechar** se nenhum trabalho for realizado.
Revisar	Gerente de Melhoria	Os atributos de melhoria são revisados quanto à integridade e eficácia do fechamento.	Clique em **Fechar**. Obrigatório: guia Notas de Fechamento **A data de início real** é preenchida automaticamente.

Integração de melhoria com outros aplicativos

Você pode criar uma solicitação de melhoria em vários aplicativos integrados. Você também pode criar várias tarefas de aplicativo de dentro de uma iniciativa de melhoria. Defina a Gestão de melhoria contínua propriedade atributos para determinar quais valores de campos são copiados para tarefas de aplicativo integrado.

Defina propriedadesGestão de melhoria contínua para integração com outros aplicativos.

Como parte da integraçãoGestão de melhoria contínua com outros aplicativos, as solicitações de melhoria podem ser criadas de dentro de outros aplicativos e, inversamente, os registros para outros aplicativos podem ser criados a partir de uma iniciativa de melhoria (ou tarefa CIM).

Várias tarefas de aplicativos integrados externos podem ser vinculadas a uma única iniciativa de melhoria (ou tarefa de CIM), e várias tarefas de CIM podem ser vinculadas a uma única tarefa de aplicativo integrada para máxima flexibilidade ao criar melhorias.

Uma iniciativa de melhoria pode ser criada a partir dessas aplicações.

- Benchmarks
- Coaching

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuration Management Database (CMDB)
- Customer Service Management
- Gestão de demandas
- Governança, risco e conformidade (GRC)
- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Gestão de enquetes

Como parte de uma iniciativa de melhoria, esses registros podem ser criados.

- Registro de demanda
- Projeto (opcional)

Como parte de uma tarefa de CIM, estes registros podem ser criados:

- registro de mudanças
- Oportunidade de coaching
- Create a knowledge article
- Criar uma história

Propriedades de integração

Você pode definir valores de campos que são copiados para a solicitação de melhoria quando a solicitação de melhoria é criada de dentro de outro aplicativo.

Para acessar as propriedades Gestão de melhoria contínua, navegue até **Melhoria Contínua** > **Administração** > **Propriedades**.

Nota:
A função de administrador do sistema é necessária para definir propriedades Gestão de melhoria contínua.

Propriedade	Descrição
Lista de atributos (separados por vírgulas) que será copiada da iniciativa de melhoria de origem. sn_cim.initiative_copy_attributes	Especifica os valores de campos que são copiados da iniciativa de melhoria de origem para o registro de tarefa do aplicativo (por exemplo, demanda, projeto, registro de mudança) criado a partir da iniciativa de melhoria. • Descrição resumida (short_description) • Descrição (description) • Prioridade (priority) • Estimativa de CIM (cim_estimate) • Benefício (priority) • Atribuído a (assigned_to) • Objetivo estratégico (strategic_objective)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Processo de negócios (business_process) • Serviço de negócio (strategic_objective) • Grupo de aprovadores (approver_group) • Tipo (type)

Link relacionado "Criar iniciativa de melhoria"

- Benchmarks

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir de Benchmarks, a melhoria é associada ao candidato de recomendação de Benchmarks e o KPI de Benchmarks é adicionado à iniciativa de melhoria.

Candidato a recomendações de Benchmarks	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado será substituído pelo link relacionado ao **número de CIM** depois que uma iniciativa de melhoria for criada.	O KPI de recomendação de Benchmarks é adicionado ao campo **KPI de Melhoria** na guia Metas.

- Coaching

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do coaching, a lista relacionada de Iniciativas de Melhoria é adicionada à oportunidade de coaching e os detalhes da oportunidade de coaching são adicionados à iniciativa de melhoria.

Oportunidade de coaching	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ A lista relacionada de Iniciativas de Melhoria foi adicionada e contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	O registro de oportunidade de coaching ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada é adicionado ao campo **Origem / Primário** na guia Detalhes.

- Configuration Management Database (CMDB)

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do CMDB, a lista relacionada de Iniciativas de Melhoria é adicionada à tarefa e os detalhes da tarefa de corrigir duplicados são adicionados à iniciativa de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de tarefa de correção de duplicados	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ A lista relacionada de Iniciativas de Melhoria foi adicionada e contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	O registro da tarefa de correção de duplicados ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada é adicionada ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes.

- Gestão de demandas

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do Gestão de demandas, a iniciativa de melhoria é associada ao registro de demanda e os detalhes da demanda são adicionados à iniciativa de melhoria.

Registro de demanda	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ O registro de iniciativa de melhoria (CIM) é definido no campo de **melhoria.**	O registro de demanda ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada é adicionado ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes. **Nota:** Quando a melhoria é encerrada, o registro de demanda é definido como concluído.

- Governança, risco e conformidade (GRC)

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do GRC, a lista relacionada de iniciativas de melhoria é adicionada ao problema e os detalhes do problema são adicionados à iniciativa de melhoria.

Registrar Problema	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ A lista relacionada de Iniciativas de Melhoria foi adicionada e contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	O registro de problema ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada é adicionado ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes.

- Gestão de incidentes

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do Gestão de incidentes, a iniciativa de melhoria é associada ao registro de incidente e os detalhes do incidente são adicionados à iniciativa de melhoria.

Registro de incidente	Iniciativa de Melhoria
Criar iniciativa de melhoria: link relacionado adicionado.	O registro de Incidente (INC) é adicionado ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de incidente	Iniciativa de Melhoria
Nota: Você deve customizar o formulário de incidente para mostrar a lista relacionada de Iniciativas de Melhoria que contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	

- Gestão de problemas

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do Gestão de problemas, a iniciativa de melhoria é associada ao registro do problema e os detalhes do problema são adicionados à iniciativa de melhoria.

Registro do problema	Iniciativa de Melhoria
Criar iniciativa de melhoria: link relacionado adicionado. **Nota:** Você deve customizar o formulário de problemas para mostrar a lista relacionada de Iniciativas de Melhoria que contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	O registro de problema (PRB) é adicionado ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes.

Estado do registro do problema	Estado de iniciativa de Melhoria
Aberto	Novo
Pendente de Mudança	Em andamento
Encerrado/resolvido	Encerrado

- Gestão de enquetes e avaliações

  Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir do Gestão de enquetes, a iniciativa de melhoria é associada ao registro do pesquisas e os detalhes da pesquisa são adicionados à iniciativa de melhoria. (Registro de tipo de métrica de avaliação [exibição de pesquisa])

Registro de definição de pesquisa	Iniciativa de Melhoria
○ **Criar iniciativa de melhoria**: link relacionado adicionado. ○ A lista relacionada de Iniciativas de Melhoria foi adicionada e contém o registro de iniciativa de melhoria (CIM).	O registro de definição de pesquisa (Tipo de métrica de avaliação [exibição de pesquisa]) é adicionado ao campo **Origem/Primário** na guia Detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links relacionados em iniciativas de melhoria

- **Criar Demanda**

  Ao criar um registro de demanda a partir de uma iniciativa de melhoria, o registro de demanda é associado à iniciativa de melhoria e a lista relacionada Demandas é adicionada à iniciativa de melhoria.

Iniciativa de Melhoria	Registro de demanda
○ O link relacionado **Criar Demanda** foi adicionado. ○ A lista relacionada a demandas foi adicionada e contém o registro de demanda (DMND).	○ A **Gestão de melhoria contínua** é definido no campo **Tipo**. ○ O registro de iniciativa de melhoria (CIM) é definido no campo de **melhoria.**

- **Criar Projeto**

  Quando você cria um registro de projeto a partir de uma iniciativa de melhoria, a lista relacionada Projetos é adicionada à iniciativa de melhoria.

Iniciativa de Melhoria	Registro do projeto
○ O link relacionado **Criar projeto** foi adicionado. ○ A lista relacionada de projetos que contém o registro do projeto (PRJ) é adicionada.	Nenhuma mudança.

- Criar link relacionado ao**Indicador de PA**

  Criar um indicador automatizado de Análise de desempenho .

- Link relacionado a**Benchmarks**

  Mostra os Benchmarks para o KPI especificado no formulário de Iniciativa de Melhoria do campo de **melhoria de KPI** usando o aplicativo Benchmarks.

Links relacionados em tarefas de CIM de iniciativa de melhoria

Nota:
Links relacionados em tarefas de CIM são mostrados somente quando uma tarefa de CIM está no estado Aberto, Trabalho em Andamento ou Em Espera.

- **Criar Mudança**

  Quando você cria um registro de mudança (CHG) a partir de uma tarefa de CIM de iniciativa de melhoria, o registro de mudança é adicionado à lista relacionada de Solicitações de Mudança na tarefa de CIM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciativa de Melhoria de tarefa de CIM	Registro de mudanças
O registro de mudança (CHG) é adicionado à lista relacionada de solicitações de mudança.	Nenhuma mudança.

Estado de iniciativa de Melhoria de tarefa de CIM	Estado de registro de mudanças
Novo	Novo
Em andamento	Implementar
Encerrado	Encerrado

- **Criar oportunidade de coaching**

  Quando você cria uma oportunidade de coaching de uma tarefa de CIM de iniciativa de melhoria, o registro de oportunidade de coaching é adicionado à lista relacionada de Oportunidades de coaching na tarefa de CIM.

Iniciativa de melhoria de tarefa de CIM	Registro de oportunidade de coaching
O registro de oportunidade de coaching (COP) é adicionado à lista relacionada de Oportunidades de coaching.	Nenhuma mudança.

- **Criar Conhecimento**

  Quando você cria um registro de artigo da base de conhecimento (KB) da Gestão de conhecimento a partir de uma tarefa de CIM de iniciativa de melhoria, o registro do artigo da base de conhecimento é adicionado à lista relacionada de Artigos de conhecimento na tarefa de CIM.

Iniciativa de Melhoria de tarefa de CIM	Registro artigo da base de conhecimento
O registro do artigo de conhecimento é adicionado à lista relacionada de Artigos de conhecimento.	Nenhuma mudança.

- **Criar história**

  Ao criar um registro de história do Agile Management a partir de uma tarefa CIM de iniciativa de melhoria, o registro de história é adicionado à lista relacionada de histórias na tarefa de CIM.

Iniciativa de Melhoria de tarefa de CIM	Registro de história
O registro de história (STRY) é adicionado à lista relacionada de Histórias.	Nenhuma mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com outros aplicativos

Aplicativo	Registro de aplicativo	Criar Iniciativa de Melhoria	Criar um registro de aplicativo a partir da iniciativa de melhoria
GRC			
Gestão de Auditorias	Registrar Problema	X	--
Gestão estratégica de portfólios			
Agile Development	Registro de história	-	X
Gestão de demandas	Registro de demanda	X	X
Gestão de projetos	Registro do projeto	-	X
IT Operations Management			
CMDB	Registro de tarefa de correção de duplicados	X	-
IT Service Management			
Benchmarks	Recomendações de Benchmarks	X	-
Gestão de mudanças	Registro de mudanças	-	X
Gestão de incidentes graves	Workbench de revisão pós-incidente	X	-
Gestão de problemas	Registro do problema	X	-
Recursos da plataforma			
Gestão de conhecimento	Artigo da Base de Conhecimento	-	X
Gestão de enquetes	Pesquisa	X	-
Gestão de serviços			
Coaching	Oportunidade de coaching	X	X

Tradução automática

Ponto de extensão

Você pode usar o ponto de extensão de integração Gestão de melhoria contínua para definir um aplicativo a ser integrado.

Estenda o ponto de extensão `sn_cim.CIMIntegrationAPI`para integrar Gestão de melhoria contínua com outros aplicativos.

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições do campo de melhoria

Formulário de Iniciativa de Melhoria e descrições de campos relacionados.

Formulário Iniciativas de melhoria

Campo	Descrição
Número	Número CIM exclusivo.
Serviço de negócio	Serviço de negócio do CMDB aprimorado pela iniciativa de melhoria.
Oferta de serviço	Oferta de serviço associada a esta iniciativa de melhoria.
Processo de negócios	Processo de negócios melhorado pela iniciativa de melhoria. Quando um processo de negócios é selecionado, o campo **Tipo** da área de melhoria na **guia Detalhes** é automaticamente definido como Processo.
Coordenador do CIM	O usuário é o principal responsável por garantir a conclusão da iniciativa de melhoria. O Coordenador de CIM deve ter a função de Coordenador de Melhorias (sn_cim.improvement_coordinator).
Grupo de aprovadores	Grupo de usuários que têm permissão para aprovar a iniciativa de melhoria. O grupo de Aprovadores CIM foi adicionado ao Gestão de melhorias contínuas. O padrão é vazio.
Estratégias	Objetivos estratégicos afetados pela iniciativa de melhoria. Vários objetivos estratégicos podem ser selecionados. Objetivos estratégicos podem ser adicionados a partir da lista de pesquisa. A lista de pesquisa contém objetivos estratégicos Gestão de melhoria contínua e estratégias empresariais para alinhar com a iniciativa de melhoria. Uma estratégia empresarial pode ser adicionada no menu de navegação **Melhoria Contínua** > **Estratégias Empresariais**. Também acessível por meio dos menus de navegação do **Planejador de Negócios** e da **Organização.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se a iniciativa de melhoria não estiver alinhada com um objetivo estratégico da empresa, você pode clicar em **Rejeitar** na barra de cabeçalho para rejeitar a iniciativa de melhoria.
Estado	Estado da Iniciativa de Melhoria. Este campo é somente leitura. • Novo • Aceito • Avaliar • Aprovada • Em andamento • Em espera • Monitorar/Revisar • Encerrado • Cancelado
Motivo para estar em espera	Motivo para colocar a iniciativa de melhoria em espera. **Nota:** Este campo é mostrado somente quando o estado está em espera. Quando uma iniciativa de melhoria é colocada em espera, todas as tarefas de CIM também são colocadas em espera, mas o estado pode ser alterado manualmente. Quando a iniciativa de melhoria é retirada, as tarefas de CIM são retornadas ao estado anterior, a menos que tenham sido alteradas manualmente.
Prioridade	Sequência na qual um incidente ou problema deve ser trabalhado, com base no impacto e na urgência. • 1 - Crítico • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Esforço estimado	Estimativa de esforço para concluir todas as tarefas necessárias para esta iniciativa de melhoria • Pequeno • Médio(a) • Grande • Extra Grande

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Benefícios	Nível esperado de benefícios obtidos ao concluir a iniciativa de melhoria.
Porcentagem de conclusão	Porcentagem de trabalho concluído. A porcentagem é baseada no estado concluído das fases CIM que pertencem a esta iniciativa de melhoria. Por exemplo, se houver cinco fases de CIM, cada uma contribuirá para a conclusão de 20%.
Descrição resumida	Breve explicação da iniciativa de melhoria.
Justificativa de negócios	Descrição sobre a importância da melhoria e detalhes adicionais que incluem métricas ou KPIs usados para medir o sucesso.

Guia de metas

Campo	Descrição
Método de medição de sucesso	• Automatizado: Indicador de PA: um KPI de melhoria. • Relatórios: relatórios para rastrear o andamento. Os usuários que não usam a análise de desempenho podem adicionar relatórios para rastrear as iniciativas. • Pesquisa e avaliação: um tipo de métrica de avaliação. • Manual: todos os outros tipos.
KPI de Aprimoramento	KPI primário usado para medir a melhoria da iniciativa de melhoria. O ícone Mostrar Cartão de Pontuação inicia o cartão de pontuação de Análise de desempenho para o KPI de melhoria. **Nota:** Este campo é mostrado somente quando o campo **Método de medição de sucesso** está definido como **Automatizado: Indicador de PA**.
Detalhamento	O detalhamento do KPI de melhoria, se houver. **Nota:** Este campo é mostrado apenas quando um KPI de melhoria é selecionado para o método de medição de sucesso **Automatizado: Indicador PA**.
Elemento	O elemento do detalhamento de KPI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é mostrado somente quando um detalhamento é selecionado.
Segundo detalhamento	O detalhamento de segundo nível do KPI de melhoria, se houver. **Nota:** Este campo é mostrado apenas após a seleção do primeiro detalhamento.
Segundo Elemento	O elemento do detalhamento de KPI de segundo nível **Nota:** Este campo é mostrado somente quando um detalhamento de segundo nível é selecionado.
Série de Tempo	Séries temporais para o KPI de melhoria. **Nota:** Este campo é mostrado apenas quando um KPI de melhoria é selecionado.
Pesquisa e Avaliação	Tipo de métrica de avaliação associado à iniciativa de melhoria. **Nota:** Este campo é mostrado somente para o método de medição de sucesso de Pesquisa e Avaliação. Se a iniciativa de melhoria foi criada a partir do aplicativo Gestão de enquetes, este campo não será preenchido automaticamente.
Valor base	Valor base do método de medição de sucesso quando o destino é definido.
Porcentagem da melhoria	Meta de melhoria percentual. **Nota:** Este campo é mostrado apenas quando um KPI de melhoria é selecionado. Se o KPI for um tipo de porcentagem, este campo será calculado automaticamente (com base nos campos **Valor base** e **Valor de destino**).
Valor de destino	Valor de destino absoluto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para o método de medição de sucesso**Automatizado: Indicador de PA**, se o KPI não for do tipo porcentagem, este campo será calculado automaticamente (com base no valor base e na melhoria da porcentagem). Se o valor da meta já estiver definido no indicador, no detalhamento, no elemento e na agregação, este campo será definido automaticamente. No entanto, você pode substituir esse valor especificando um percentual no campo **Percentual de Melhoria.** O valor de destino definido neste campo é sincronizado com o destino do indicador da Análise de desempenho para o KPI (**Performance Analytics** > **Indicador** > **Destinos**).
Data de revisão da meta	Data em que o objetivo deve ser atingido. **Nota:** Para o método de medição de sucesso **Automatizado: Indicador PA**, mesmo se a data de destino já estiver definida no indicador, no detalhamento, no elemento e na agregação, este campo não é definido automaticamente.
Resultados esperados	Artefatos tangíveis e atualizações esperadas pela iniciativa de melhoria (por exemplo, processo atualizado publicado em novo modelo, instruções de trabalho e Pergunta Frequentes publicados na base de conhecimento).

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Solicitado para	Usuário para o qual a iniciativa de melhoria foi criada.
Tipo	Área melhorada pela iniciativa de melhoria. Uma ou várias áreas podem ser selecionadas. • Pessoas • Processo • Tecnologia Quando um valor é selecionado para o campo **Processo de negócios**, o campo **Tipo** é automaticamente definido como Processo.
Lista de observação	Usuários notificados quando atualizações são feitas na iniciativa de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Iniciativa primária	Iniciativa primária associada a esta iniciativa secundária. Quando uma iniciativa primária é selecionada, todas as iniciativas secundárias associadas são exibidas na lista relacionada **Iniciativas secundárias.**
Origem/Primário	Aplicativo de origem ou primário a partir do qual a iniciativa de melhoria foi criada. • Oportunidade de coaching (COP) O registro de oportunidade de coaching ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. • CMDB O registro da tarefa de correção de duplicados ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada • Demanda (DMND) O registro de demanda ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. • Problema de GRC O registro de questões ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. • Incidente (INC) O registro de incidência ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. • Problema (PRB) O registro de problema ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. • (Pesquisa) Tipo de Métrica de Avaliação Tipo de métrica de avaliação para o registro de definição de pesquisa ao qual a iniciativa de melhoria está vinculada. **Nota:** Este campo é mostrado somente quando uma iniciativa de melhoria é criada a partir de aplicativos de coaching, CMDB, Gestão de demandas, GRC, Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de enquetes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de programação

Campo	Descrição
Data de início planejada	Data de início esperada Por padrão, este campo exibe a data e a hora em que a iniciativa de GMC foi criada.
Data de término planejada	Data de término esperada Por padrão, este campo exibe a data e a hora do dia após a data de início planejada.
Data de início real	A data e a hora em que o andamento em uma nova iniciativa começa.
Data de término real	A data e a hora em que a última tarefa associada a uma iniciativa foi concluída.

Guia Anotações

Campo	Descrição
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Marque a caixa para mostrar comentários adicionais visíveis para o cliente. Se marcado, o conteúdo do campo **Comentários adicionais (visível ao cliente)** será mostrado.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas à iniciativa de melhoria. **Nota:** Obrigatório ao enviar a iniciativa de melhoria para reaprovação.

Guia Notas de Fechamento

Campo	Descrição
Código do fechamento	• Bem-sucedido: metas atendidas. • Retirado: não é mais necessário/aplicável. • Mal-sucedido: metas não atendidas.
Categoria de resultado alcançado	• Redução de custo • Geração de receita • Economia de tempo • Satisfação do cliente • Melhorias na qualidade
Anotações de fechamento	Notas sobre o fechamento da iniciativa de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de fases CIM

Campo	Descrição
Número	Número de fase CIMT exclusivo.
Primário	Iniciativa de melhoria à qual a fase CIM pertence. Pode haver várias fases de CIM por iniciativa de melhoria. A fase CIM agrupa as tarefas, define uma data de término planejada e mostra o percentual concluído para fins de rastreamento.
Porcentagem de conclusão	Porcentagem de trabalho concluído A porcentagem é baseada no estado concluído das tarefas de CIM que pertencem a esta fase de CIM. Por exemplo, se houver cinco tarefas de CIM, cada uma contribuirá para a conclusão de 20%.
Data de término planejada	Data de término estimado da fase.
Data de término real	Data de término da fase.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa
Descrição	(Obrigatório) Descrição completa da fase.

Lista relacionada de tarefa de CIM

Campo	Descrição
Número	Número de tarefa CIM exclusivo.
Primário	Se a tarefa de CIM estiver vinculada a uma fase CIM, o número da fase de melhoria à qual a tarefa de CIM pertence. Uma tarefa de CIM só pode ser vinculada a uma fase CIM. Você também pode criar uma tarefa de GCM diretamente de uma iniciativa de GCM. As tarefas de CIM consistem no trabalho necessário para concluir a iniciativa de melhoria.
Ativo	Caixa de seleção que indica se a tarefa está ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	Usuário principal responsável pela conclusão da tarefa.
Iniciativa de Melhoria	Número da iniciativa de melhoria à qual a tarefa CIM pertence.
Prioridade	Sequência na qual um incidente ou problema deve ser trabalhado, com base no impacto e na urgência. • 1 - Crítico • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Estado	Estado da tarefa. • Pendente • Aberto • Trabalho em andamento • Encerrado concluído • Encerrado incompleto • Encerrado Ignorado • Em espera
Motivo para estar em espera	Motivo para colocar a tarefa de CIM em espera. **Nota:** Este campo é mostrado somente quando o estado está em espera. Quando uma iniciativa de melhoria é colocada em espera, todas as tarefas de CIM também são colocadas em espera, mas o estado pode ser alterado manualmente. Quando a iniciativa de melhoria é retirada, as tarefas de CIM são retornadas ao estado anterior (a menos que tenham sido alteradas manualmente).
Data de término planejada	Data de término estimada da tarefa
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa
Descrição	Descrição completa da tarefa
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de KPIs impactados

Campo	Descrição
Iniciativa de Melhoria	Número da iniciativa de melhoria à qual o KPI afetado pertence.
KPI afetada	Outros KPIs relacionados (independentes do **KPI de melhoria**) que são afetados pelas mudanças feitas como resultado da iniciativa de melhoria.
Detalhamento	O detalhamento do KPI afetado. **Nota:** Este campo é mostrado apenas quando um KPI impactado é selecionado.
Elemento	O elemento do detalhamento de KPI **Nota:** Este campo é mostrado somente quando um detalhamento é selecionado.
Nível de detalhamento 2	O detalhamento de segundo nível do KPI de melhoria, se houver. **Nota:** Este campo é mostrado apenas após a seleção do primeiro detalhamento.
Elemento nível 2	O elemento do detalhamento de KPI de segundo nível **Nota:** Este campo é mostrado somente quando um detalhamento de segundo nível é selecionado.
Exibir Cartão de Pontuação	Link relacionado para exibir o cartão de pontuação do KPI. **Nota:** O botão Exibir detalhes do KPI mostra os detalhes do KPI de aprimoramento.

Lista relacionada de aprovadores

Campo	Descrição
Estado	Estado da aprovação. • Ainda não Solicitado • Solicitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• Aprovada • Rejeitado • Cancelado • Não é mais requerido
Aprovador	Usuário autorizado a aprovar a iniciativa de melhoria. Aprovadores são membros do grupo definido no campo **Grupo de Aprovadores** no formulário de Iniciativa de Melhoria.
Comentários	Comentários para a iniciativa de melhoria de aprovação.
Criado	Usuário para o qual a iniciativa de melhoria foi criada.

Componentes instalados com Gestão de melhoria contínua

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in com.sn_cim, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de melhoria contínua

Título da função [name]	Descrição	Funções herdadas
Solicitante de melhorias [sn_cim.improvement_requester]	Capaz de executar estas funções de aplicativo: • Criar Iniciativa de Melhoria • Exibir **Minhas solicitações de CIM** • Exibir **Solicitações de CIM assistidas** • Exibir **todas** as solicitações de CIM	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Funções herdadas
Coordenador de melhorias [sn_cim.improvement_coordinator]	Capaz de executar todas as funções para melhorias às quais são atribuídos como Coordenadores de Melhoria, exceto: • Crie estratégias empresariais • Excluir melhoria Embora seja capaz de executar as funções do gerenciador de melhorias, um coordenador de melhorias só pode executar as funções para melhorias que foram atribuídas como coordenador de melhorias pelo gerenciador de melhorias. A responsabilidade primária é coordenar as melhorias em sua área de especialização (no nível de processo ou serviço). Pode acessar o painel de melhoria contínua e o Workbench.	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certificação • cmdb_query_builder • dependency_views • itil Registros de problemas/mudanças/incidentes podem ser adicionados. • conhecimento • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Os indicadores da Análise de desempenho existentes podem ser acessados e novos podem ser criados. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Os dados e recomendações de parâmetro de comparação podem ser visualizados e uma iniciativa de melhoria pode ser criada a partir das recomendações de parâmetro de comparação. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Gerente de Melhoria [sn_cim.improvement_manager]	Capaz de executar todas as funções do aplicativo. O gerente de melhoria	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Funções herdadas
	é o principal responsável por todas as melhorias, incluindo a aceitação inicial de novas solicitações de melhoria, atribuição e encerramento. O gerenciador de melhorias também monitora o andamento geral de todas as melhorias.	

Trabalhos agendados instalados com Gestão de melhoria contínua

Trabalho agendado	Descrição
[PA Melhoria Contínua]	Coleta de dados CIM diária.
[PA Melhoria Contínua]	Coleta de dados históricos do CIM.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Iniciativa de Melhoria [sn_cim_register]	Contém todas as iniciativas de melhoria.
Tarefa de CIM [sn_cim_task]	Contém as tarefas de CIM criadas para uma iniciativa de melhoria.
KPIs afetadas [sn_cim_related_kpi]	Contém KPIs relacionados à iniciativa de melhoria CIM.
Integração de GMC de Entrada [sn_cim_inbound_m2m]	Contém tabelas M2M para integrar o Gestão de melhoria contínua a outras aplicações da ServiceNow. Com uma integração de GMC de entrada, você pode criar um registro de GCM a partir da aplicação que está integrado ao Gestão de melhoria contínua.
Integração de GMC de Saída [sn_cim_outbound_m2m]	Contém tabelas M2M que integram outras aplicações da ServiceNow ao Gestão de melhoria contínua. Com uma integração de GMC de saída, você pode criar um resultado com base na aplicação integrada, por exemplo, uma história ou artigo de conhecimento a partir de um registro de GCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o Gestão de melhoria contínua

Para acessar as propriedades Gestão de melhoria contínua, navegue até **Melhoria Contínua** > **Administração** > **Propriedades**.

Nota:
A função de administrador do sistema é necessária para definir propriedades Gestão de melhoria contínua.

Propriedade	Descrição
sn_cim.need_approval	Habilita o processo de aprovação das iniciativas de Aprimoramento contínuo. Por padrão, uma melhoria requer aprovação antes de poder progredir para o estado de Implementação. Quando a caixa de seleção está habilitada, ela indica que a aprovação manual é necessária para que a melhoria passe do estado Aceito para o estado Aprovado. • Tipo: Sim | Não • Valor padrão: sim Se esta propriedade não estiver marcada, a melhoria progredirá automaticamente para o estado Aprovado quando for aceita, e o campo **Grupo de aprovadores** e **aprovadores** da lista relacionada no formulário da Iniciativa de melhoria não são mostrados.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Quando uma cópia da iniciativa de melhoria é criada, a lista de atributos (valores de campos) que serão copiados para a nova iniciativa.
sn_cim.create_default_phase	Habilite a propriedade para criar a fase padrão, quando uma iniciativa de melhoria for criada. • Tipo: Sim | Não • Valor padrão: Não

Testes rápido para Gestão de melhoria contínua

Valide a funcionalidade contínua de Gestão de melhoria contínua durante o desenvolvimento de aplicações e após os upgrades. Copie e configure esses testes automatizados para identificar personalizações que precisam de revisão. Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados.

Nota:
Para executar testes automatizados CIM:

- O plugin de testes automatizados da Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim_atf) deve ser habilitado.
- A propriedade do sistema *sn_cim.create_default_phase* deve ser habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Gestão de melhoria contínua.

Nome	Descrição
Pacote de testes primário de CIM	Pacote de testes primário que contém vários pacotes de testes secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• Integração de CIM de Entrada • Integrações de CIM de Saída • Fase e tarefa do CIM • Fluxo de estado CIM **Nota:** Não há dependência entre os pacotes de testes secundários.
Integração de CIM de Entrada	Pacote que contém testes para criar uma iniciativa de melhoria de aplicativos de integração de entrada. • Gestão de problemas • Gestão de incidentes • Gestão de demandas • Coaching • Gestão de enquetes • Avaliações
Integrações de CIM de Saída	Pacote que contém testes para todas as integrações de saída do CIM. • A partir de Iniciativa de melhoria Crie demanda e crie projeto. • Tarefa a partir de Iniciativa de melhoria Crie um artigo de conhecimento, uma solicitação de mudança, uma oportunidade de coaching e uma história.
Fase e tarefa do CIM	Pacote que contém testes para criação de fase e tarefa de CIM tarefas de roll-up, fases de roll-up e datas.
Fluxo de estado CIM	Pacote que contém todos os testes relacionados ao estado do CIM.
CIM: criar uma demanda de uma iniciativa de melhoria.	Testa se um usuário com a função de gerente de Melhorias pode criar uma demanda de uma iniciativa de melhoria.
CIM: criar um projeto de uma iniciativa de melhoria.	Testa se um usuário com funções de gerente de projeto e gerente de melhoria pode criar um projeto a partir de uma iniciativa de melhoria.
CIM: tarefa para criar uma solicitação de mudança de uma iniciativa de melhoria.	Tarefa que testa se um usuário com a função de gerente de Melhorias pode criar uma solicitação de mudança de uma iniciativa de melhoria.
CIM: tarefa para criar uma oportunidade de coaching de uma iniciativa de melhoria.	Tarefa que testa se um usuário com funções de administrador de Coaching e gerente de melhoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	pode criar uma oportunidade de treinamento a partir de uma tarefa de iniciativa de melhoria.
CIM: crie um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de iniciativa de melhoria	Tarefa que testa se um usuário com funções de administrador de conhecimento e gerente de melhorias pode criar um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de iniciativa de melhoria.
CIM: Criar uma história de uma tarefa de iniciativa de melhoria	Testa se um usuário com funções de gerente de projeto e gerente de melhoria pode criar uma história a partir de uma tarefa de iniciativa de melhoria.
CIM: criar uma tarefa em uma fase	Testa se uma tarefa pode ser criada em uma fase.
CIM: o Coordenador de Melhorias cria uma tarefa e uma fase	Testa se um usuário com a função de Coordenador de melhorias pode criar uma tarefa e uma fase.
CIM: fluxo de estado do coordenador de melhorias de aprovado para implementação	Testa se um usuário com a função de Coordenador de Melhoria pode alterar uma iniciativa de melhoria do estado Aprovado para o estado Implementar.
CIM: o gerente de melhoria cria um objetivo estratégico	Testa se um usuário com a função de gerente de Melhorias pode criar uma demanda de uma iniciativa de melhoria.
CIM: o Coordenador de Melhorias cria uma tarefa e uma fase	Testa se um usuário com a função de Coordenador de melhorias pode criar uma tarefa e uma fase.
CIM: gerente de Melhorias exclui uma iniciativa de melhoria	Testa se um usuário com a função de Gerente de melhorias pode excluir uma iniciativa de melhoria.
CIM: o solicitante de melhoria não pode criar uma tarefa ou fase	Testa se um usuário com a função de solicitação de melhoria não pode criar uma tarefa ou fase.
CIM: Solicitante de melhoria cria uma iniciativa de melhoria	Testa se um usuário com a função Solicitante de Melhoria pode criar uma iniciativa de melhoria.
CIM: integração de entrada de avaliações	Testa se um usuário com a função de administrador de pesquisa pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de uma avaliação.
CIM: integração de entrada de uma oportunidade de coaching	Testa se um usuário com a função de administrador de Coaching pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de uma oportunidade de coaching.
CIM: integração de entrada do Gestão de demandas	Testa se um usuário com a função de Gerente de demandas pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de uma demanda.
CIM: integração de entrada do Gestão de incidentes	Testa se um usuário com a função itil pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de um incidente.
CIM: integração de entrada do Gestão de problemas	Testa se um usuário com a função itil pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de um problema.
CIM: integração de entrada do Gestão de enquetes	Testa se um usuário com a função de administrador de pesquisa pode criar uma iniciativa de melhoria a partir de uma pesquisa.
CIM: fluxo de estado de aprovação de rejeição de iniciativa de Avaliação para Aceito	Testa quando uma iniciativa de melhoria no estado Avaliação é rejeitada por um aprovador, o estado é revertido para Aceito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
CIM: fluxo de estado da iniciativa do Implemento para Em Espera	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado Implementar pode ser alterada para o estado Em Espera.
CIM: fluxo de estado de iniciativa de Novo a Encerrado	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado Novo pode progredir pelos estados Aceito, Avaliação, Aprovado, Implementar, Revisar, até o estado Encerrado.
CIM: Fluxo de estado da iniciativa de em espera para implementar	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado em espera pode ser alterada para o estado Implementar.
CIM: fluxo de estado da iniciativa de em espera para revisar	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado em espera pode ser alterada para o estado Revisar.
CIM: Fluxo de estado da iniciativa de Revisar para implementar	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado revisar pode ser alterada para o estado Implementar.
CIM: verificação da data de término planejada da nova fase	Testa se a data de término planejada para uma nova fase é pelo menos um dia posterior à data de início planejada da iniciativa de melhoria.
CIM: criação de fase para uma nova iniciativa de melhoria	Testa se uma fase é criada automaticamente quando uma iniciativa de melhoria é criada.
CIM: data de término planejada sempre posterior à data de início planejada	Testa se a data de término planejada da iniciativa de melhoria não é anterior à data de início planejada da iniciativa de melhoria.
CIM: fase de distribuição para verificação do valor da iniciativa de melhoria	Testa se o valor de distribuição no nível de fase da iniciativa de melhoria (percentual concluído) é preciso.
CIM: Tarefas de distribuição para verificação de valor de fase	Testa se o valor agregado no nível da tarefa para a fase (porcentagem concluída) é preciso.
CIM: ignorar fluxo do processo de aprovação	Testa se o processo de aprovação é ignorado quando a propriedade Habilitar processo de aprovação para iniciativas de Melhoria Contínua é desmarcada.
CIM: enviar uma iniciativa no estado Aceito para cancelar	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado Aceito pode ser enviada para a ação Cancelar.
CIM: enviar uma iniciativa no estado Aprovado para reaprovação	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado Aprovada pode ser enviada para a ação Re-aprovar.
CIM: envie uma iniciativa no estado Avaliação para Reverter para Aceito	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado Avaliação pode ser enviada para ação Reverter para Aceito.
CIM: enviar uma iniciativa no estado Implementado para reaprovação	Testa se uma iniciativa de melhoria no estado implementado pode ser enviada para a ação Re-aprovar.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Tradução automática

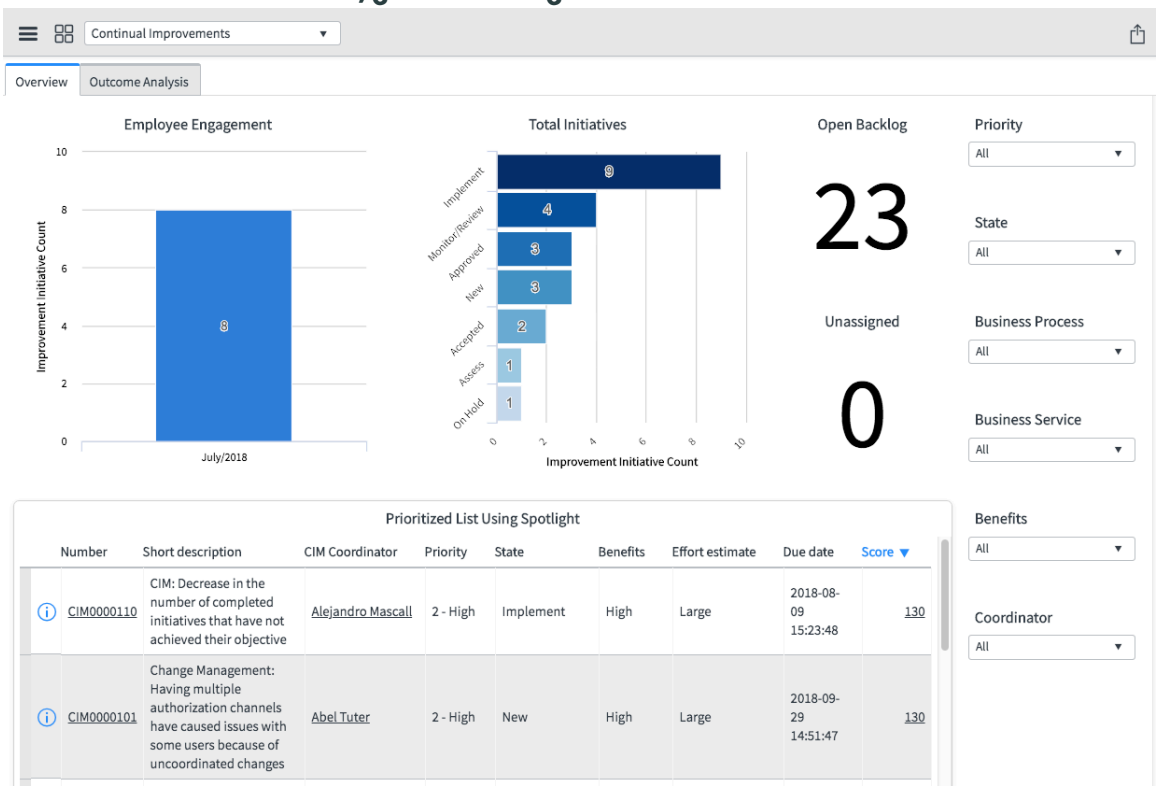
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel obsoleto de melhoria contínua

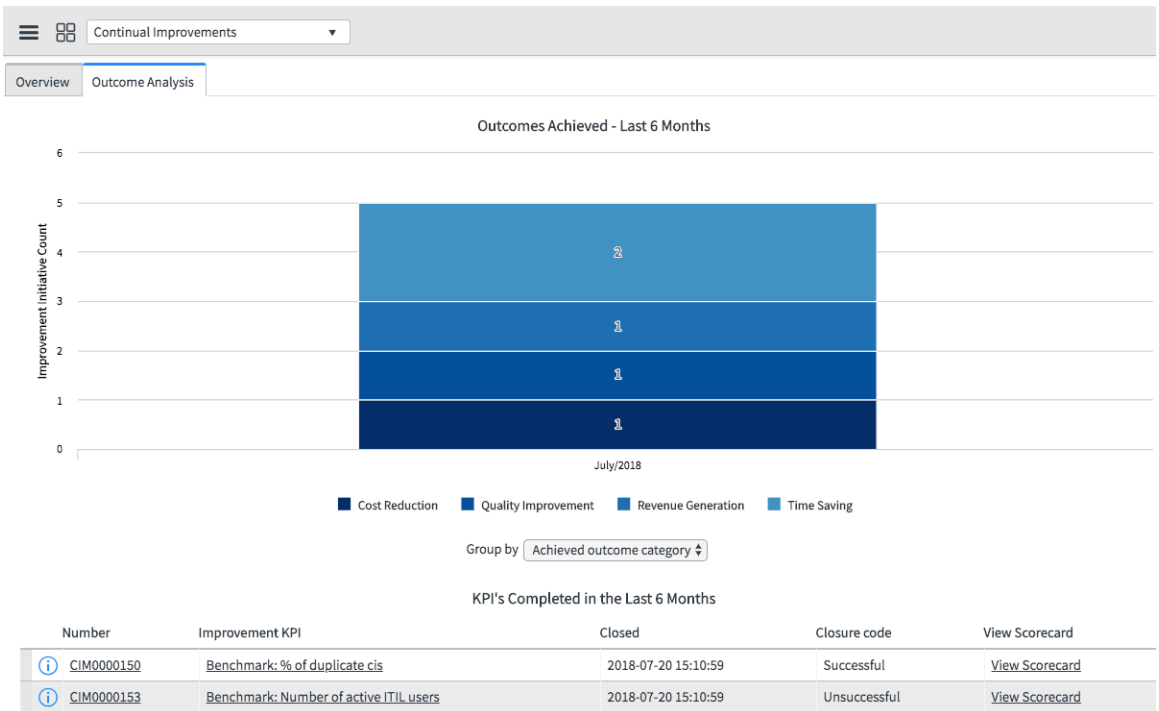
O painel de melhorias contínuas permite que um Coordenador de Processo de Melhorias ou Gerente determine qual processo iniciar, quantas iniciativas eles têm em andamento em um determinado momento e qual é a participação do funcionário.

Este painel está incluído no plug-in de Continual Improvements Management.

Painel de melhoria contínua, guia de visão geral



Painel de melhoria contínua - Guia de análise de resultados



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final	Função necessária
Coordenador do processo de melhoria: precisa verificar o status de suas iniciativas.	sn_cim.improvement_coordinator
Gerenciador de processos de melhoria: deve ser capaz de ver o estado de todos os processos de melhoria e atribuir funcionários onde eles são necessários.	sn_cim.improvement_manager

Visualizações de dados

O painel de melhorias contínuas inclui as seguintes visualizações:

Título do relatório	Tipo	Descrição
Compromisso com o funcionário		O estado não é fechado ou cancelado com tendência por criado
Total de iniciativas	Barra	O estado não é fechado ou cancelado com tendência por criado
Backlog aberto	Pontuação Única	O estado não é fechado ou cancelado
Não atribuído	Pontuação Única	O Coordenador CIM está vazio e o estado não é encerrado ou cancelado
Lista priorizada usando destaques	Lista	Nome: Consulta de benefício alto: benefício=alto Peso: 50
		Nome: Consulta de benefício baixo: benefício=baixo Peso: 30
		Nome: Consulta de benefício médio: benefício = médio Peso: 40
		Nome: Consulta Extra Grande de Estimativa de Esforço: cim_estimate=4 Peso: 50
		Nome: Consulta Grande de Estimativa de Esforço: cim_estimate =3 Peso: 40
		Nome: Consulta Média de Estimativa de Esforço: cim_estimate =2 Peso: 30
		Nome: Consulta Pequena de Estimativa de Esforço: cim_estimate =1 Peso: 20
		Nome: Consulta de prioridade 1: prioridade=1 Peso: 50
		Nome: Consulta de prioridade 2: prioridade=2 Peso: 40
		Nome: Consulta de prioridade 3: prioridade=3 Peso: 30
		Nome: Consulta de prioridade 4: prioridade=4 Peso: 20
		Nome: Consulta de prioridade 5: prioridade=5 Peso: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Linha de gasto

As expense lines permitem rastrear custos e representar quando uma despesa pontual ocorreu. Expense lines pode ser criado manualmente ou gerado pelo processamento programado de custos recorrentes.

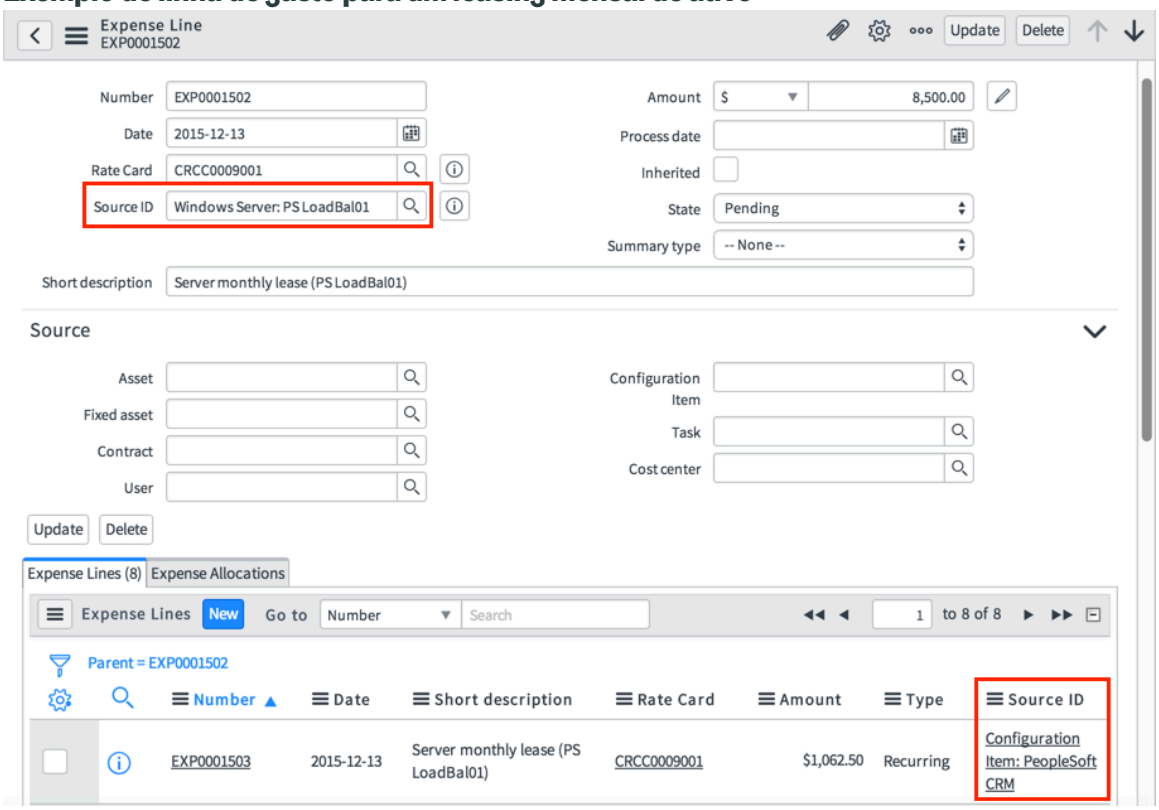
O plug-in Linha de gasto está ativo para todas as instâncias. Para usar os módulos Alocações de despesas e Regras de alocação de despesas, ative o plug-in Gestão de custos.

O Now Platform gera linhas de despesa automaticamente quando você cria um ativo e atualiza as linhas de despesa automaticamente quando você revisa o campo **Custo** ou **Quantidade** em um registro de ativo.

Usuários com os papeis financial_mgmt_admin and financial_mgmt_user podem trabalhar com expense lines.

As linhas de despesa se integram diretamente ao gerenciamento de ativos, CMDB, gestão de custos e gestão de contratos, mas podem ser usadas com qualquer aplicativo. O campo **ID de Origem** em um registro de linha de gasto pode ser vinculado a qualquer registro em qualquer tabela. Este identificador permite que as despesas sejam associadas a uma ampla variedade de itens, como um contrato, um ativo individual, um único item de configuração, uma instalação de software, um leasing, um contrato de serviço, um usuário ou um grupo.

Exemplo de linha de gasto para um leasing mensal de ativo



Tópicos relacionados

- Gestão de ativos
- Configuration Management Database (CMDB)
- Gestão de custos
- Gestão de contratos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Linha de gasto

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Linha de gasto.

Tabelas instaladas com a Linha de gasto

As tabelas são adicionadas com a ativação da Linha de gasto.

Tabela	Descrição
Linha de gasto [fm_expense_line]	Armazena informações sobre expense lines, incluindo um link para a tabela de valores associada. Contém o status e a próxima data de processamento programada para a linha de gasto.

Funções instaladas com a Linha de gasto

As funções são adicionadas com a ativação da Linha de gasto.

Função	Contém as funções	Descrição
Administrador financeiro [Financial_mgmt_admin]	[Financial_mgmt_user]	Pode criar, gravar e excluir unidades de alocação, ativos fixos, depreciação, cartão de taxas, custos de distribuição, linhas de despesa e alocações de despesas.
Usuário financeiro [Financial_mgmt_user]	nenhum	Pode ler unidades de alocação e alocações de despesas. Pode criar, ler e gravar cartões de taxa e linhas de despesa. Pode criar, ler, gravar e excluir ativos fixos, depreciação e custos de distribuição.

Inclusões de script instaladas com a Linha de gasto

As inclusões de script são adicionadas com a ativação da Linha de gasto.

Inclusão de script	Descrição
ExpenseLine	Ajuda a criar registros de linha de gasto.
ExpenseManagementUtils	Fornece utilitários para módulos de gerenciamento financeiro.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Fornece utilitários AJAX para componentes instalados.

Client script instalados com a Linha de gasto

Client scripts são adicionadas com a ativação da Linha de gasto.

Client script	Tabela	Descrição
Preencher origens se herdadas	[fm_expense_line]	Copia os campos de origem da Linha de gasto primária para a linha atual no registro de linha de gasto se uma linha de gasto for herdada.
Preencher campos de origem do ativo	[fm_expense_line]	Se o ativo de origem mudar, os campos de origem relacionados serão atualizados no registro de Linha de gasto. Por exemplo, se o campo de origem do ativo mudar, o campo de origem do item de configuração também será atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client script	Tabela	Descrição
Preencher campos de origem do ativo	[fm_expense_line]	Atualiza os campos de origem relacionados se o item de configuração de origem for alterado no registro da Linha de gasto.
Preencher campos de origem do contrato	[fm_expense_line]	Atualiza os campos de origem relacionados se o contrato de origem for alterado no registro da Linha de gasto.
Preencher campos de origem da tarefa	[fm_expense_line]	Atualiza os campos de origem relacionados se a tarefa de origem for alterado no registro da Linha de gasto.

Regras de negócios instaladas com a Linha de gasto

As regras de negócios são adicionadas com a ativação da Linha de gasto.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar Linha de gasto	[alm_asset]	Cria automaticamente uma linha de despesa para um novo ativo com base no custo do ativo, a menos que o ativo seja uma licença de software mesclada.
Definir campos de alocação de origem	[fm_expense_line]	Define os campos de origem relacionados quando o ID de origem muda. Por exemplo, quando um ativo se torna o ID de origem, o campo de origem do ativo e o campo de origem do item de configuração são preenchidos automaticamente.
Atualizar Custos	[alm_consumable]	Atualiza o custo de um consumível quando a quantidade é reduzida.

Separação de domínio e Linha de gasto

A separação de domínio não é compatível com o processamento da Linha de gasto. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma despesa

As Linhas de gasto podem ser usadas de várias maneiras, por exemplo, como exibir despesas associadas a um determinado contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset ou contract_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Contrato** > **Contrato** > **Tudo**.
2. Selecione um contrato.
3. Exiba a lista relacionada de **Linha de gasto**.
   Todas as Linhas de gasto do contrato são listadas. O custo total do contrato e seu valor atual também são mostrados.
4. Selecione uma linha de gasto para exibir seus detalhes.

Linhas de despesa e alocações de despesas

O aplicativo Expense Lines rastreia os custos e registra as despesas incorridas. As alocações de despesas permitem que você associe despesas a itens como usuários, grupos ou departamentos.

As expense lines são um componente-chave do gerenciamento de custos porque podem ser geradas a partir de qualquer aplicativo e são usadas para alocar despesas para entidades de negócios. As expense lines podem ser criadas manualmente ou geradas automaticamente quando os custos são criados pelo processamento programado.

Usuários com as funções financial_mgmt_admin e financial_mgmt_user podem trabalhar com linhas de despesa e regras de alocação de despesas.

Para usar regras de alocação de despesas, ative a aplicação Gestão de custos.

Criar uma regra de alocação

As regras de alocação de despesas permitem que você associe despesas a um item, como um usuário, grupo ou departamento.

Antes de Iniciar

Para usar regras de alocação de despesas, ative Gestão de custos.

Função necessária: admin, financial_mgmt_admin, ou financial_mgmt_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As alocações de despesas são geradas por meio do trabalho agendado pronto para uso, Alocação de despesas do processo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custo** > **Administração** > **Regras de alocação de despesas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de regra de alocação

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de alocação.
Tabela	A tabela à qual a regra de alocação está associada.
Campo de alocação	O campo na tabela a ser preenchido com a alocação de despesas.
Herdados	Caixa de seleção que indica se a alocação de despesas é herdada.
Ativo	Caixa de seleção que indica se a alocação de despesas está disponível para uso.
Porcentagem	A porcentagem da linha de gasto alocada para a combinação de tabela e campo. Não disponível se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Tipo de resumo	A categoria de alocação de despesas **Aumentar os negócios**, **Executar os negócios** ou **Transformar os negócios**. Categorizar as alocações de despesas pode ser útil para emissão de relatórios.
Condição	A condição sob a qual a alocação de despesas é aplicada. Não disponível se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Avançado	Caixa de seleção que indica se o campo **Script** deve ser exibido.
Script	O campo de script que determina as alocações de despesas. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Construtor de condição

Criação automática de expense line

Você pode criar expense lines automaticamente para facilitar a emissão de relatórios precisos de despesas.

Se habilitado, os processos a seguir geram expense lines automaticamente.

- As tabelas de valores de IC ativas são processadas mensalmente para gerar expense lines para cada IC na tabela de valores. Se um relacionamento de IC for alterado, as expense lines existentes não serão afetadas. As mudanças são refletidas na próxima expense line programada.
- Os custos de distribuição ativos são processados mensalmente para gerar linhas de despesa com base nas metas da regra de distribuição.
- Tarefas encerradas em cartões de taxa de tarefa são processadas para gerar expense lines.

As expense lines também podem ser importadas de sistemas externos ou geradas de scripts. Para gerar uma despesa de um script do lado do servidor, use a API ExpenseLine.

Tópicos relacionados

Criação ou edição de um relacionamento entre ICs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar expense lines manualmente

Você pode criar expense lines em um único nível ou em uma hierarquia para organizar melhor as informações de despesa.

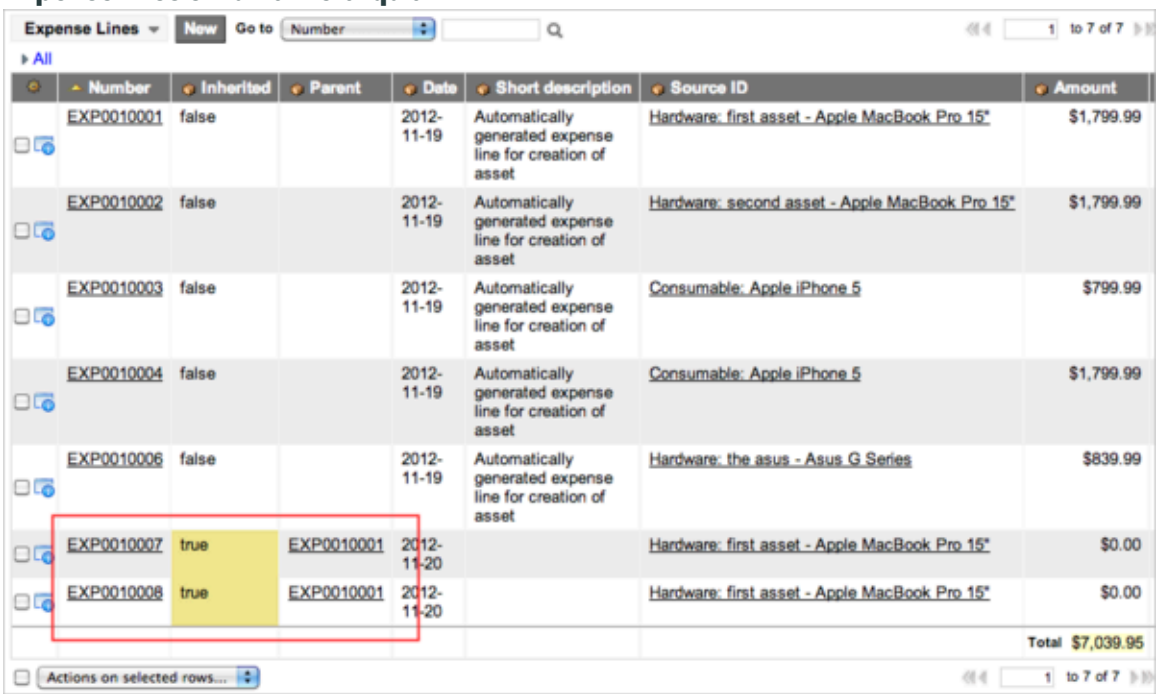
Antes de Iniciar

Função necessária: admin, financial_mgmt_admin, ou financial_mgmt_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use uma hierarquia se ela fizer sentido para sua organização. No exemplo abaixo, as duas últimas linhas de gasto estão em um nível sob a linha de gasto número EXP0010001.

Expense lines em uma hierarquia



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custos** > **Linhas de gasto**.
2. Abra um registro de linha de gasto ou clique em **Novo** para criar uma nova linha de gasto.
3. Preencha o formulário.

Tabela de Linha de gasto

Campo	Descrição
Número	O número exclusivo que identifica a linha de gasto.
Data	A data em que a linha de gasto foi criada.
Tabela de valores	O número de identificação da tabela de valores à qual a linha de gasto está associada.
Tipo de taxa	O tipo de taxa considerado durante a geração de linhas de gasto. Este campo é somente leitura.
Identificador da origem	O número de identificação do item associado à linha de gasto. Se este campo estiver preenchido, as informações correspondentes serão adicionadas automaticamente aos campos de **origem** neste formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor	O valor monetário do item especificado no campo **ID de origem**. Insira um valor negativo para indicar um crédito.
Data do processo	A data em que a linha de gasto é processada.
Herdados	Caixa de seleção que indica se a linha de gasto está em outra linha de gasto.
Estado	O estado atual da linha de gasto, **Pendente** ou **Processado**.
Tipo de resumo	A categoria de linha de gasto: **Aumentar os negócios**, **Executar os negócios** ou **Transformar os negócios**. Categorizar as expense lines pode ser útil para emissão de relatórios.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da linha de gasto.
Ativo	O número de identificação do ativo associado à linha de gasto.
Ativo fixo	Ativo fixo que contém o ativo nesta linha de gasto. Um ativo fixo é um contêiner que contém um ou mais ativos individuais, incluindo ativos de hardware ou software. O sistema preencherá automaticamente este campo com o ativo fixo apropriado se o **Ativo** nomeado estiver contido nesse ativo fixo.
Contrato	O número de identificação (não o número do contrato) do contrato associado ao **Ativo**, se houver.
Usuário	O nome do usuário associado ao **Ativo**, se houver.
Item de configuração	O nome do item de configuração associado à linha de gasto, se houver.
Tarefa	O número de identificação da tarefa associada à linha de gasto, se houver.
Centro de custos	O centro de custo financeiramente responsável pelo item identificado no **ID de origem**, se houver.

Tópicos relacionados

Criar ativos fixos

Excluir uma linha de gasto

A exclusão de uma linha de gasto também exclui todas as alocações de despesas geradas da linha de gasto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de expense lines e alocações deve ser limitada a um caso de emergência somente quando eles foram criados incorretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custos** > **Linhas de gasto**.
2. Selecione uma linha de gasto.
3. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Excluir**.
4. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma amostra de regra de alocação

Você pode criar uma regra de alocação de despesas de amostra que aloca o custo de um incidente para o departamento do solicitante.

Antes de Iniciar

Para usar regras de alocação de despesas, ative o aplicativo Gestão de custos.

Função necessária: admin, financial_mgmt_admin, ou financial_mgmt_user

Procedimento

1. **Custos** > **Administração** > **Regras de alocação de despesas**
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome**, insira o Departamento do solicitante do incidente.
4. Em **Tabela**, selecione **Incidente**.
5. No **campo de alocação**, clique no controle, expanda o elemento **solicitante** e escolha um departamento.
6. Em **Porcentagem**, insira 100 para alocar todas as despesas ao departamento do solicitante.
7. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
8. Clique em **enviar**.
   Depois que uma linha de gasto de incidente for criada, a regra de alocação processa a linha de gasto e gera uma alocação de despesas, vinculando a despesa e o valor ao departamento do solicitante. A despesa é armazenada no campo **Destino** do registro de alocação de despesas.

Tópicos relacionados

Gestão de custos

Usar uma alocação com script

As alocações com script definem valores e destinos de alocação personalizados ao executar um script.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, financial_mgmt_admin, ou financial_mgmt_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar alocações com script para executar qualquer uma das ações a seguir.

- Aloque uma despesa para todos os centros de custo com base na contagem de funcionários atual no centro de custo.
- Consulte os dados de uso para determinar o valor de alocação a ser atribuído a um destino.
- Rastreie os usuários de negócios que estão consumindo serviços de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custos** > **Administração** > **Regras de alocação de despesas**.
2. Selecione uma regra de alocação de despesas.
3. Marque a caixa de seleção **Avançado**.
4. Use os seguintes conceitos para criar o script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Consultar registros e dados de destino a serem usados para calcular o valor de alocação.
- Crie registros de alocação usando a API ExpenseAllocation.

As seguintes variáveis estão disponíveis durante o processamento do script:

- `allocation`: objeto de alocação de despesas usado para criar alocações.
- `expense`: GlideRecord para expense_line que está sendo processado.
- `rule`: GlideRecord para esta regra.

Para criar um registro de alocação, use o objeto de alocação já instanciado no escopo do script:

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Separação de domínio e Linha de gasto

A separação de domínio não é compatível com o processamento da Linha de gasto. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Velocidade de mudança para DevOps

Com ServiceNow® Velocidade de mudança para DevOps, você pode importar dados da cadeia de ferramentas DevOps para a plataforma ServiceNow e entregar mudanças mais rapidamente sem prejudicar a conformidade.

Você pode criar automaticamente solicitações de mudança a partir dos pipelines de Integração Contínua (IC) e Implantação Contínua (CD) e aprovar automaticamente as solicitações de mudança com base em políticas. Isso permite que os desenvolvedores permaneçam em suas ferramentas enquanto fornecem visibilidade, aceleram o tempo necessário para aprovar solicitações de mudança e fornecem uma trilha de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar

Conheça os principais recursos e o valor comercial que Mudança de DevOps oferece

Configurar

Definir a configuração principal

Integrar

Integre o DevOps Change Velocity à sua cadeia de ferramentas de DevOps

Usar Usar

Use Velocidade de mudança para DevOps para automatizar a criação da solicitação de mudança no pipeline

Referência

Veja detalhes sobre componentes, campos de formulário e diretrizes gerais

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Velocidade de mudança para DevOps

Saiba como ServiceNow® Velocidade de mudança para DevOps ajuda suas equipes de desenvolvimento e gestão de mudanças a acelerar a mudança e conectar sua cadeia de ferramentas de DevOps com ServiceNow para que os dados da ferramenta de DevOps possam ser usados para automatizar os processos de mudança.

Visão geral Velocidade de mudança para DevOps

Velocidade de mudança para DevOps coleta dados da cadeia de ferramentas DevOps de planejamento, codificação, teste e orquestração para fornecer visibilidade em todo o ciclo de vida de entrega de software. Isso permite uma perspectiva única para a equipe de desenvolvimento e a equipe de operações nas atividades de ponta a ponta (planejar, desenvolver, criar, testar, implantar e operar).

A aplicação Velocidade de mudança para DevOps oferece as seguintes vantagens principais:

Automação de mudança

Automatize o fluxo de trabalho de mudança e as decisões de aprovação para aumentar a velocidade da mudança e garantir a governança e o controle. Crie e conclua DevOps solicitações de mudança automaticamente e automatize as decisões de aprovação com base nos dados de entrada (aprovação automática, rejeição automática ou aprovação manual).

Rastreabilidade de mudança

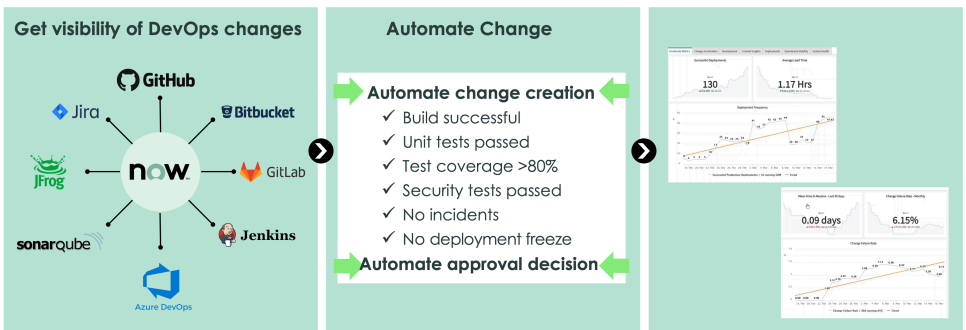
Rastreie o andamento de seus itens de trabalho, confirmações, artefatos, compilações e versões usando as solicitações de mudança para dar transparência adicional e fornecer uma única fonte de verdade para todas as personas envolvidas.

Insights de DevOps

Visualize métricas de fluxo, métricas de aceleração de mudança e outros KPIs em toda a cadeia de valor de entrega de software de ponta a ponta e ferramentas conectadas.

Para obter mais informações sobre as ferramentas suportadas pela aplicação Velocidade de mudança para DevOps, consulte Integrações do Velocidade de mudança para DevOps.

Para compreender como você pode progredir de forma gradual para obter valor mais rapidamente utilizando o Velocidade de mudança para DevOps, consulte Jornada do usuário para Velocidade de mudança para DevOps.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de Velocidade de mudança para DevOps de acordo com a persona

Persona	Desafios	Benefícios das Velocidade de mudança para DevOps
Desenvolvedor	• Ciclo de feedback longo para aprovação de mudança • Coleta manual de dados • Cadeira giratória (inserção de dados em várias interfaces) de mudanças nos itens de trabalho • Falta de visibilidade de ponta a ponta de todo o ciclo de vida do DevOps • Tempo significativo despendido em tarefas de administração	• Processo de coleta de dados automatizado por meio de integrações • Não há perda de tempo na criação manual de uma solicitação de mudança ou no fornecimento manual de evidências • Mais tempo para trabalho de desenvolvimento efetivo • Os programadores podem continuar trabalhando em suas próprias ferramentas
Gerenciador de mudanças	• Dificuldade em lidar com um número crescente de mudanças • Não é possível focar apenas nas mudança que realmente necessitam de intervenção humana • Trabalho manual para responder ao pedido de auditoria • Tempo significativo empregado na coleta de dados	• Acelere o processo de mudança com fluxos automatizados • Visibilidade sobre pipeline, testes e mudança em uma única ferramenta • Documentação automatizada de conteúdo e controles de mudança • Automatizar a governança de mudança orientada por dados • Resposta de auditoria em um clique
Gerenciador de versões	• Ausência de correlação entre as mudanças e a versão para medir o progresso • Não é possível eliminar as tarefas manuais dos processos de entrega	• Visibilidade melhorada no planejamento e progresso de versões • Automação de mais tarefas com integrações • Confiabilidade da versão melhorada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Desafios	Benefícios das Velocidade de mudança para DevOps
Liderança no desenvolvimento de aplicações	• Falta de visibilidade entre equipes e fluxos de valor • Falta de dados de comparação de desempenho de equipes • Incapacidade de identificar e resolver gargalos de desempenho	• Visibilidade em todo o fluxo de valor • Vistas normalizadas do desempenho da equipe • Identifique gargalos e tome as medidas adequadas
Equipes de operações e assistência	• Previsão limitada e velocidade de remediação • Falta de visibilidade sobre o conteúdo e o impacto da mudança • Muitas ferramentas para correlacionar mudança, versão e incidentes	• Ferramenta única para gerenciar mudanças e incidentes • Correlação mais fácil entre mudança e incidente • Tempo médio de resolução (MTTR) reduzido devido à visibilidade aprimorada
Diretor de conformidade de TI	• Visibilidade limitada para garantir a conformidade • Falta de transparência de dados e processo para medir riscos	• Garantir a conformidade com a política de mudança automatizada • Controle e visibilidade melhorados, com coleta de dados automatizada

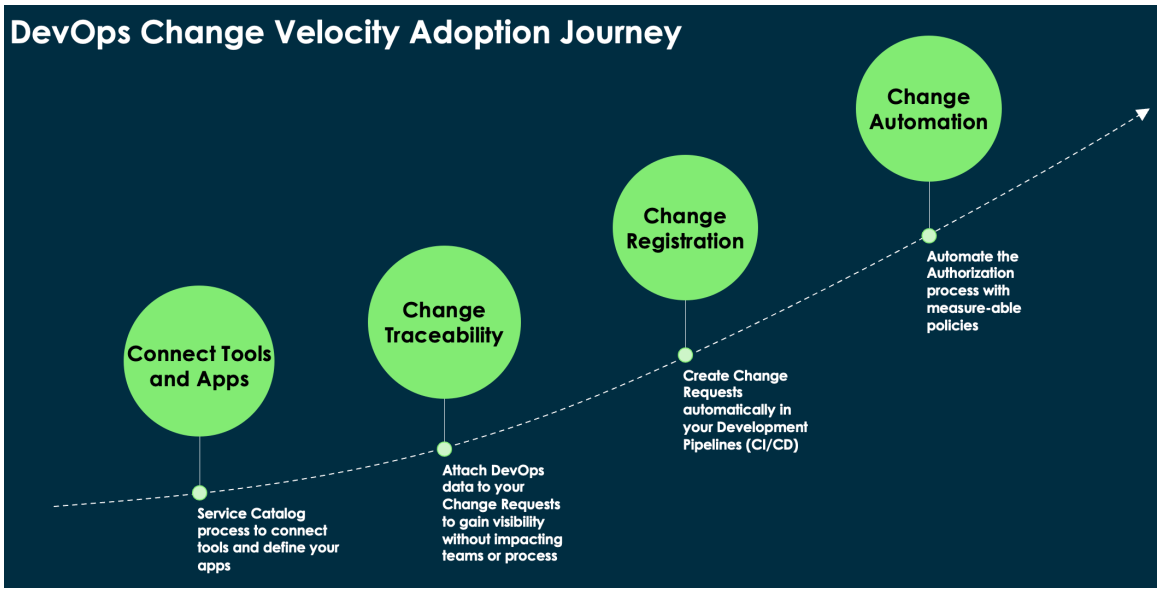
Explore mais detalhes, como a jornada de adoção do usuário, integrações suportadas e informações nas seções a seguir.

Jornada do usuário para Velocidade de mudança para DevOps

Revise a jornada de adoção da aplicação Velocidade de mudança para DevOps para habilitar uma abordagem em fases (rastejar, andar, correr, voar) para a automação completa das aprovações de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Embora automatizar a criação da solicitação de mudança a partir dos pipelines de Integração contínua (IC) e Implantação contínua (CD) e aprová-los automaticamente sejam seus objetivos finais com o DevOps Change Velocity, você pode abordar sua implementação dessa maneira em fases. Cada fase aqui fornece valor incremental em relação à fase anterior e permite que você comece com mudanças mínimas nos processos existentes:

1. Ferramentas e aplicações do Connect: comece integrando suas principais ferramentas de DevOps e escolhendo os principais objetos dessas ferramentas para rastrear. Isso pode ser feito sem a necessidade de modificar seus pipelines ou qualquer um dos ativos de desenvolvimento. Em seguida, crie apps de DevOps para as equipes que você deseja integrar primeiro. A conclusão desta fase é necessária para trazer os dados das suas ferramentas para a Now Platform.

   Para obter mais informações sobre como integrar ferramentas, consulte Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

2. Rastreabilidade de mudanças: depois de estabelecer a integração com as principais ferramentas de DevOps, os dados relevantes dessas ferramentas começarão a chegar em ServiceNow. Em seguida, você pode continuar usando o processo existente para criar mudanças, mas economize tempo ao ter todas as informações relevantes adicionadas à solicitação de mudança com apenas alguns cliques. Essas informações incluem histórias, confirmações de código, resultados de testes, verificações de qualidade e outros. Para obter mais informações sobre como modelar um fluxo de solicitação de mudança, consulte Personalizando DevOps fluxos.

   Depois que essas duas fases forem concluídas, você poderá avançar para as próximas duas fases, que ajudam a obter a automação do processo de mudança, acelerar implantações e aumentar a velocidade. Você pode iniciar sua implementação com essas duas fases, pois elas não precisam de mudanças nos processos ou pipelines existentes.

3. Registro de mudanças: esta fase agrega valor ao automatizar a criação da solicitação de mudança a partir dos pipelines de IC/CD. Com esta fase, você precisará modificar o pipeline de IC/CD da equipe para habilitar a criação automática de solicitações de mudança. Essa automação economiza o tempo dos desenvolvedores, pois eles não precisam preencher manualmente as solicitações de mudança, o que reduz o risco de erro humano. Para obter mais informações, consulte Configuração de DevOps detalhes da solicitação de mudança no pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Automação de mudança: esta é a fase final na realização de valor em que os dados das ferramentas entrarão em ServiceNow em tempo real, as solicitações de mudança serão criadas automaticamente e serão aprovadas ou rejeitadas automaticamente com base em políticas orientadas por dados. Esta fase requer a criação de diretrizes de política e a habilitação de decisões de aprovações de mudança automatizadas com base em dados de entrada para reduzir o risco e aumentar a taxa de sucesso da mudança. Para obter mais informações, consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança.

Ao longo dessas quatro fases, os painéis de informações ajudam a analisar relatórios operacionais e de negócios e a determinar a eficiência geral e o crescimento de seus processos de desenvolvimento.

Integrações do Velocidade de mudança para DevOps

Obtenha uma visão geral de como Velocidade de mudança para DevOps o se integra à cadeia de ferramentas DevOps externa e às ferramentas compatíveis com essa integração.

A integração Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas externas é obtida expondo os endpoints REST para receber notificações de webhook ou chamadas REST diretas dessas ferramentas em tempo real. Além disso, Velocidade de mudança para DevOps permite a importação de dados dessas ferramentas usando pesquisa. DevOps A API permite a integração com qualquer ferramenta de codificação, planejamento ou orquestração. Para obter mais informações, consulte API DevOps .

Ferramentas compatíveis

A aplicação Velocidade de mudança para DevOps fornece conectores por padrão para conectar as seguintes ferramentas DevOps comumente usadas para importar dados. Se sua ferramenta não estiver incluída nesta lista, você poderá conectar e configurar manualmente uma integração. Consulte Integrações criadas pelo usuário no Velocidade de mudança para DevOps.

Tipo de ferramenta	Ferramentas e a versão compatível

Planejamento	• Quadros do Azure (Azure DevOps versão mais recente da nuvem)
	• Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1)
	• Jira Servidor e Jira Nuvem (versão de nuvem mais recente)
	• ServiceNow Desenvolvimento ágil 2,0
	• GitHub (versão mais recente da nuvem)
	• GitHub Enterprise (ver 3.7)
	  ◦ Autenticação básica
	  ◦ OAuth
	• Rally (versão mais recente da nuvem)

Codificação	• Repositórios do Azure (Azure DevOps versão mais recente da nuvem) • Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ferramenta	Ferramentas e a versão compatível

	• Bitbucket (ver 7.19.2 no local)
	• GitHub (versão mais recente da nuvem)
	• GitHub Enterprise (ver 3.7)
	  ◦ Autenticação básica
	  ◦ OAuth
	• GitLab (ver 13.0.6 para a versão local ou mais recente na nuvem)

Orquestração	• Pipelines do Azure (Azure DevOps versão mais recente da nuvem)
	Trabalhos compatíveis:
	  ◦ Trabalho de agente
	  ◦ Trabalho sem agente (servidor)
	• Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1)
	• Jenkins (ver 2.289.1)
	Trabalhos compatíveis:
	  ◦ Projeto de estilo livre
	  ◦ Pasta (o padrão é 3 níveis)
	  ◦ Pipeline
	  ◦ Pipeline de várias ramificações
	• GitLab (ver 13.0.6 para a versão local ou mais recente na nuvem)
	• GitHub (versão mais recente da nuvem)
	• GitHub Enterprise (ver 3.7)
	  ◦ Autenticação básica
	  ◦ OAuth
	• Argo CD (versão de nuvem mais recente)

Artefatos de repositório	• JFrog (ver 7 para a versão no local ou na nuvem mais recente) • Artefatos do Azure (Azure DevOps versão mais recente da nuvem) • Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1)
Em testes	Se algum teste for executado como parte das execuções de pipeline dos seguintes pipelines de Orquestração compatíveis, as informações serão mostradas no resumo de teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ferramenta	Ferramentas e a versão compatível

	• GitHub (versão mais recente da nuvem)
	• GitHub Enterprise (ver 3.7)
	  ○ Autenticação básica
	  ○ OAuth
	• GitLab (ver 13.0.6 para a versão local ou mais recente na nuvem)
	• Azure DevOps (versão mais recente da nuvem)
	• Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1)
	• Jenkins (ver 2.289.1)

Qualidade do software	SonarQube (ver 8.9.6 ou versão de nuvem mais recente) verificações compatíveis em • Azure DevOps pipelines (versão mais recente da nuvem) • Servidor do Azure DevOps (ver 2022.0.1) • Jenkins (ver 2.289.1) pipelines
Sinalizador do recurso	Dividir (versão mais recente da nuvem)
Segurança	• Veracode (versão mais recente da nuvem) • Checkmarx One (ver 1.0.17) • Checkmarx SAST (ver 1.0.16)

Extensões de terceiros

Use as extensões ServiceNow para modelar seu pipeline em DevOps e configurar a análise de ramificação para ferramentas como SonarQube.

Extensões adicionais podem ser necessárias para aplicações como Jenkins ou Azure DevOps. Essas extensões são usadas quando ServiceNow DevOps não pode se integrar usando somente a REST API nativa e as notificações por push.

Jenkins plug-in para ServiceNow DevOps

Um plug-in Jenkins é fornecido para habilitar a aceleração de mudanças para que sua ferramenta de orquestração possa se comunicar e controlar determinados aspectos das execuções de pipeline de dentro de ServiceNow DevOps.

Instale o plug-in do Jenkins Marketplace. Navegue até **Gerenciar Jenkins > Configuração do sistema > Plug-ins** na sua instância do Jenkins. Pesquise **o plug-in ServiceNow DevOps** e selecione-o e, em seguida, selecione **Instalar**.

ServiceNow DevOps para Azure DevOps

Use a extensão **do ServiceNow DevOps** no Visual Studio Marketplace se você planeja integrar seu Azure DevOps pipeline com ServiceNow DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

ServiceNow Ações personalizadas de DevOps para ações do GitHub

Use as ações personalizadas **do ServiceNow DevOps** no mercado do GitHub se você planeja integrar seus fluxos de trabalho do GitHub com ServiceNow DevOps.

Para obter mais informações, consulte GitHub Actions configurações.

Para começar a integrar Velocidade de mudança para DevOps com sua cadeia de ferramentas, consulte Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Tópicos relacionados

Comece com Velocidade de mudança para DevOps

DevOps painéis

Use o painel Insights de DevOps para avaliar os resultados do processo DevOps geral. Use a exibição de IU DevOps Pipeline para analisar visualmente suas execuções de pipeline.

Depois que as integrações da cadeia de ferramentas DevOps e as políticas de mudança são configuradas, todos os dados são conectados para fornecer informações sobre o processo e a velocidade, desde o nível da equipe até o nível da empresa.

Usando os relatórios Insights de DevOps, monitore a modelagem de pipeline e os benefícios da aceleração de mudanças em seu ambiente.

- DevOps Os administradores podem verificar a integridade atual do sistema.
- DevOps Os proprietários de apps podem exibir as métricas de desenvolvimento e qualidade por app ou equipe.
- Executivos e gerentes de mudança podem rastrear a velocidade das mudanças.

Painel do Insights de DevOps

O painel Insights de DevOps fornece uma exibição gráfica flexível de relatórios operacionais e de negócios.

DevOps gerentes, gerentes de mudança e executivos podem usar este painel para determinar a eficiência geral e o desempenho das equipes e processos de desenvolvimento.

- Monitore atividades, KPIs e métricas usando um painel centralizado.
- Acompanhe o desempenho ao longo do tempo usando ServiceNow Performance Analytics.
- Exiba o detalhamento dos números por aplicação, repositório, serviço, app de negócios, tipo de item de trabalho e produto ao longo do tempo.

Para obter mais informações, consulte Insights de DevOps dashboard - Espaço.

DevOps Painel de integridade do sistema

O painel Integridade do sistema permite que o administrador DevOps exiba a integridade geral das integrações, o status da conectividade e as tendências dos dados de processamento de eventos de entrada.

Para obter mais informações, consulte DevOps Painel de integridade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comece com Velocidade de mudança para DevOps

Saiba mais sobre o processo de configuração para Velocidade de mudança para DevOps que é necessário antes de configurar integrações com sua cadeia de ferramentas.

Os playbooks de DevOps fornecem uma exibição orientada por tarefas e orientam você nas várias etapas ao configurar suas aplicações, ferramentas e descobrir e configurar seus pipelines. Para obter mais informações sobre Playbooks, consulte Playbook Experiences. Se você não habilitou a IU da Próxima experiência, ainda poderá executar as tarefas a seguir usando a IU clássica. Para obter mais informações sobre como migrar para a IU do Next Experience e configurar espaços, consulte IU do Next Experience .

1. Instalar Velocidade de mudança para DevOps.

2. Atribuir funções e tarefas usando o espaço.

   As funções instaladas com Velocidade de mudança para DevOps são listadas em Componentes instalados com Velocidade de mudança para DevOps.

3. Configure a conta do usuário de integração.

4. Integre ao DevOps Change Velocity.

   Comece conectando ferramentas, criando aplicações e automatizando a criação de mudanças.

   - Integre suas ferramentas de terceiros (plano, código, orquestração, teste, segurança e artefato) para rastreabilidade e automação de mudanças de ponta a ponta. Consulte Integrar suas ferramentas de terceiros para habilitar resultados de mudança.
   - Crie sua aplicação DevOps para rastrear e gerenciar seu ciclo de vida na ServiceNow Velocidade de mudança para DevOps. Consulte Aplicações em Velocidade de mudança para DevOps.
   - Acelere o processo de mudança do DevOps usando Velocidade de mudança para DevOps. Consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança.

Instalar Velocidade de mudança para DevOps

Instale a aplicação Velocidade de mudança para DevOps do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Se você estiver instalando o DevOps Change Velocity em sua instância de produção pela primeira vez, certifique-se de aceitar os seguintes produtos obrigatórios. Para obter mais informações, consulte Opt in to the ServiceNow Store products .

Velocidade de mudança de DevOps	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
Playbook Experience	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/AE99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
Modelo Expandido e Classes de Ativo	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
Tarefa universal	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Spoke do Jira	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
Spoke do GitHub	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Spoke do Jenkins V2	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para instalar a aplicação DevOps em uma instância de subprodução, navegue até a aplicação Velocidade de mudança para DevOps em ServiceNow Store e selecione **Solicitar instalação** para enviar sua solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Selecione a guia **Não instalado** para exibir uma lista de aplicações disponíveis para instalação.
3. Encontre a aplicação Velocidade de mudança para DevOps usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação por nome ou ID (sn_devops_chgvlcty). Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la na loja ServiceNow.

   Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
4. Selecione **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se a sua aplicação exigir outras aplicações, instale-as primeiro, caso ainda não estejam instaladas.

   A instalação da aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, caso ainda não estejam instalados.
6. Se você quiser instalar dados de demonstração, selecione **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração incluem registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota:
   Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da loja durante a instalação, não poderá carregá-los posteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Instalar**.
   Com base na sua conexão, o procedimento de instalação pode levar quase uma hora ou mais para ser concluído.

Resultado

A instalação de Velocidade de mudança para DevOps também instala as aplicações dependentes, funções de usuário, tabelas, trabalhos agendados e outros componentes.

Consulte Componentes instalados com Velocidade de mudança para DevOps.

O que Fazer Depois

Atribuir funções e tarefas usando o espaço.

Nota:
As funções instaladas com Velocidade de mudança para DevOps são listadas em Componentes instalados com Velocidade de mudança para DevOps.

Atribuir funções e tarefas usando o espaço

Atribua funções e tarefas a usuários e grupos para que eles possam executar as tarefas de DevOps necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps**.
2. Use uma das seguintes maneiras para integrar usuários e grupos:
   - Na página inicial, no widget Contas e usuários, selecione **Atribuir funções** ou **Atribuir usuários**.
   - No painel de navegação esquerdo, navegue até **Administração** > **Integração** e selecione a tarefa de integração.
3. Integre usuários e grupos atribuindo funções e tarefas a eles.

O que Fazer Depois

Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps

Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps

Configure a conta do usuário de integração para habilitar a integração com suas ferramentas de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Esta configuração é necessária somente quando Configuração de DevOps está instalado e para integrações das ferramentas Rally e Dividir. Para todas as outras integrações de ferramentas ou se você estiver usando somente Velocidade de mudança para DevOps, você pode ignorar este procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta é uma configuração única. Você pode definir a senha do usuário de integração usando o Espaço ou a IU clássica.

O usuário de integração DevOps é o usuário do sistema ServiceNow que suas ferramentas de orquestração de terceiros usam para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps.

A credencial do usuário de integração padrão será aplicável a todas as ferramentas. No entanto, se você quiser configurar credenciais de usuário de integração separadas por conexão de ferramenta, também poderá fazer o mesmo, mas certifique-se de que a conta do usuário tenha a função sn_devops.integration atribuída.

Procedimento

Defina a senha do usuário de integração de uma das maneiras a seguir.

O que Fazer Depois

- Integrar em Velocidade de mudança para DevOps usando Espaço
- Comece a integrar a Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Integrar em Velocidade de mudança para DevOps usando Espaço

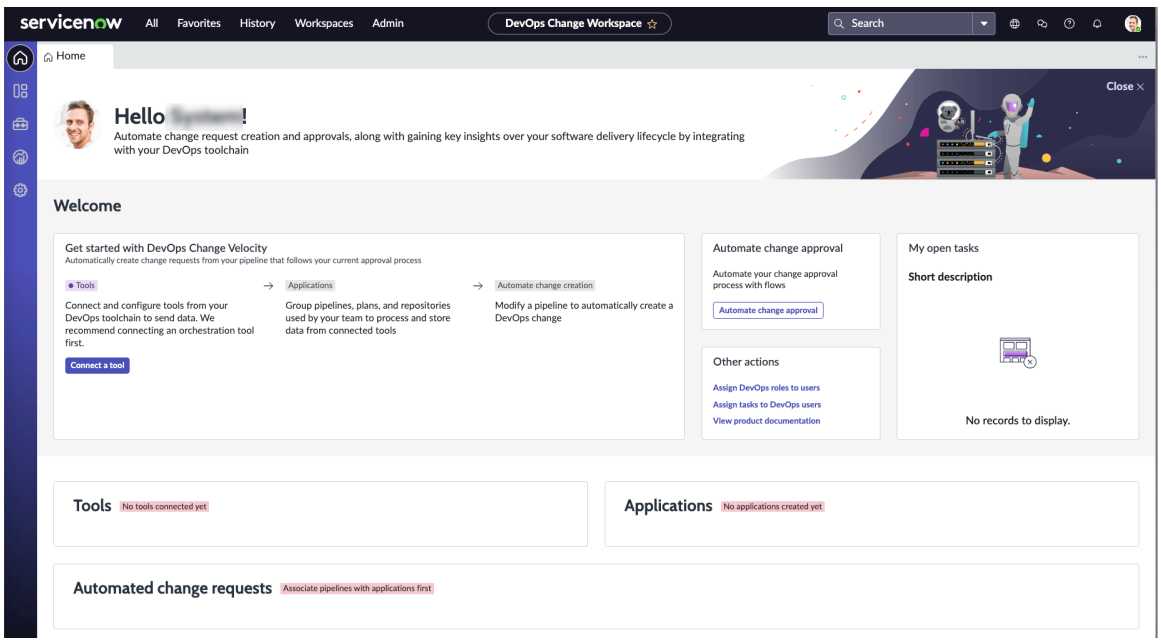
Depois de instalar Velocidade de mudança para DevOpso , você pode integrar com sua cadeia de ferramentas DevOps e automatizar as solicitações de mudança diretamente do Mudança de DevOps Espaço.

Você pode integrar como um administrador DevOps, um proprietário de ferramenta ou um proprietário de app.

Integrar como DevOps administrador

Função necessária: sn_devops.admin.

1. Na página inicial, no guia Introdução Velocidade de mudança para DevOps a , selecione **Conectar uma ferramenta**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

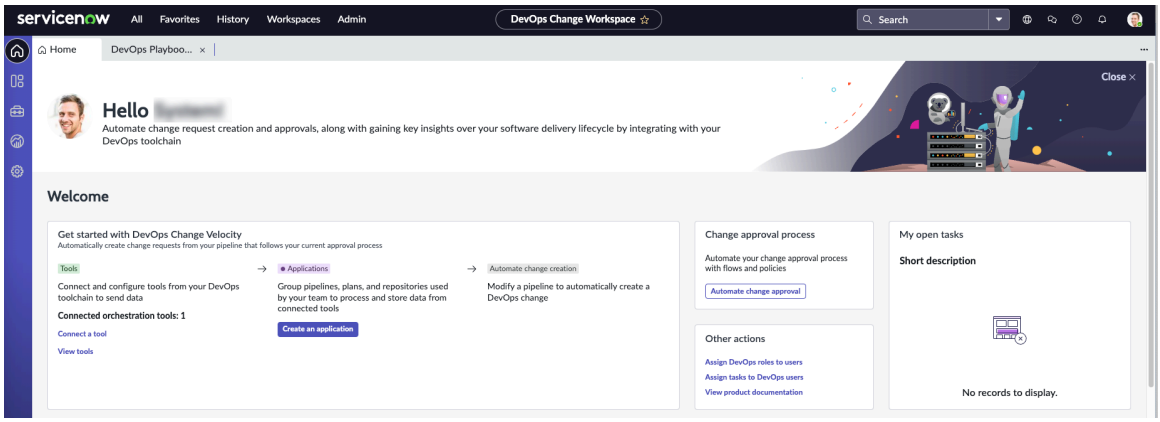
Nota:
Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, conecte sua ferramenta de orquestração.

2. Usando a atividade do playbook de conexão, conecte-se às suas ferramentas DevOps.

   Para obter mais informações sobre como se conectar a uma ferramenta, consulte Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

3. Selecione **Criar uma aplicação** para criar uma aplicação e associar objetos a ela.

   Para obter mais informações sobre como criar uma aplicação, consulte Criar uma aplicação - Espaço.

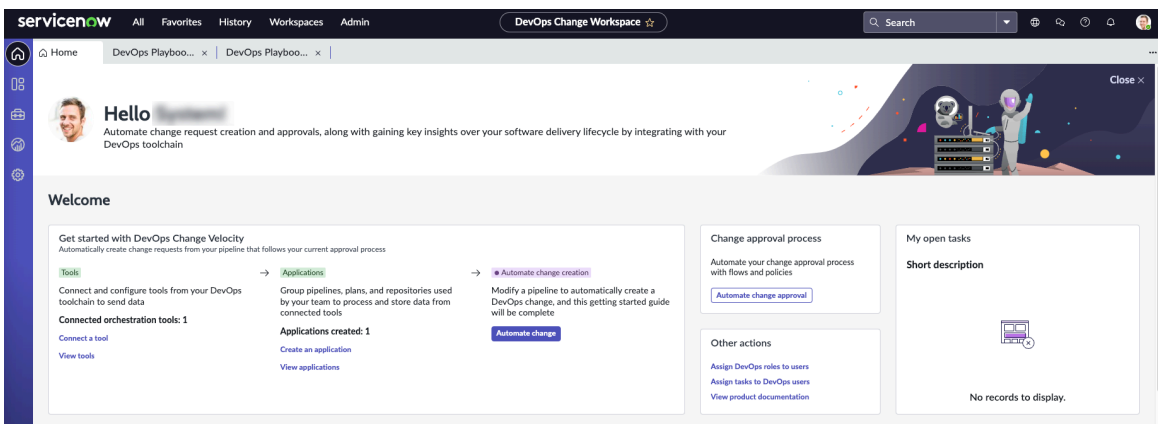


4. Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, conecte sua ferramenta de orquestração e associe os pipelines à sua aplicação.

   Para obter mais informações sobre como associar pipelines, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

5. Selecione **Automatizar mudança** para criar uma solicitação de mudança automatizada.

   Para obter mais informações sobre como criar solicitações de mudança automatizadas, consulte Automatizar a criação da solicitação de mudança do DevOps.

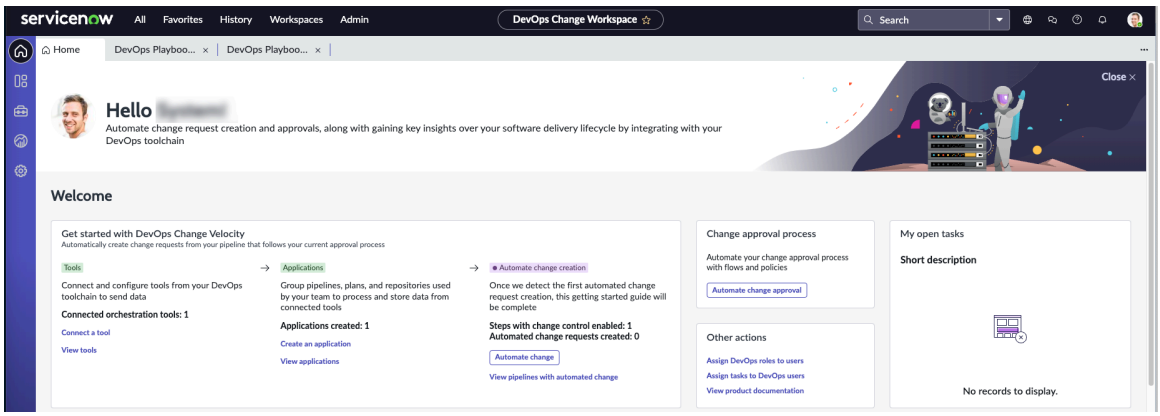


6. Modifique o pipeline de orquestração para habilitar o controle de mudanças.

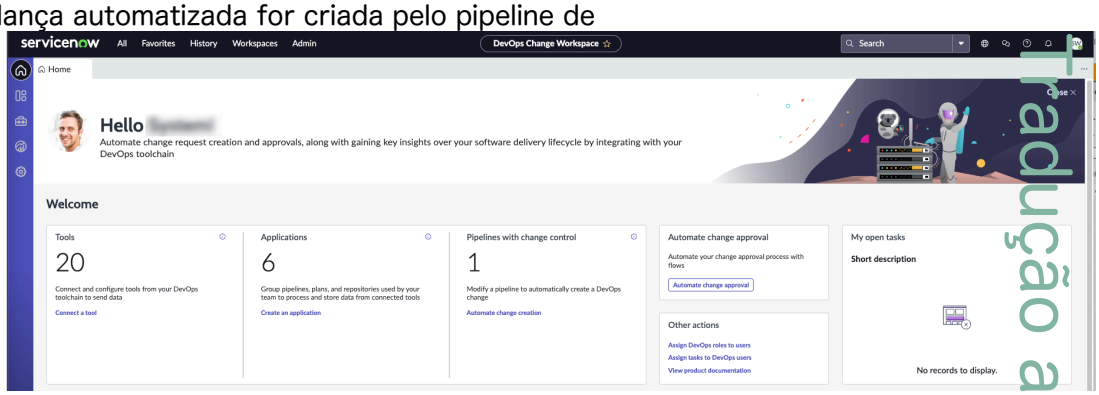
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode executar o pipeline para verificar se as solicitações de mudança são criadas automaticamente.



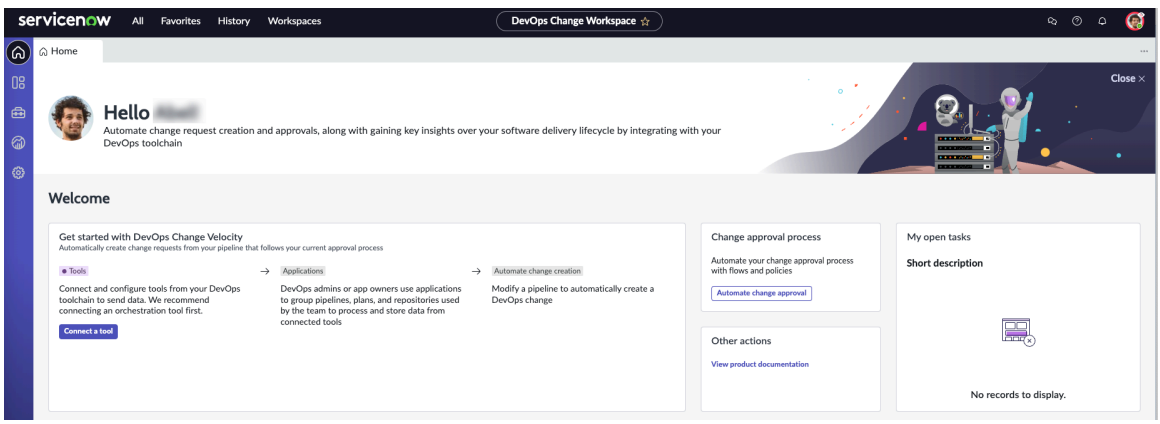
O guia de introdução será marcado como concluído quando a primeira solicitação de mudança automatizada for criada pelo pipeline de orquestração.



Integrar como proprietário da ferramenta

Função necessária: sn_devops.tool_owner.

1. Na página inicial, no guia Introdução Velocidade de mudança para DevOps a , selecione **Conectar uma ferramenta**.



Nota:
Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, conecte sua ferramenta de orquestração.

2. Usando a atividade do playbook de conexão, conecte-se às suas ferramentas DevOps.

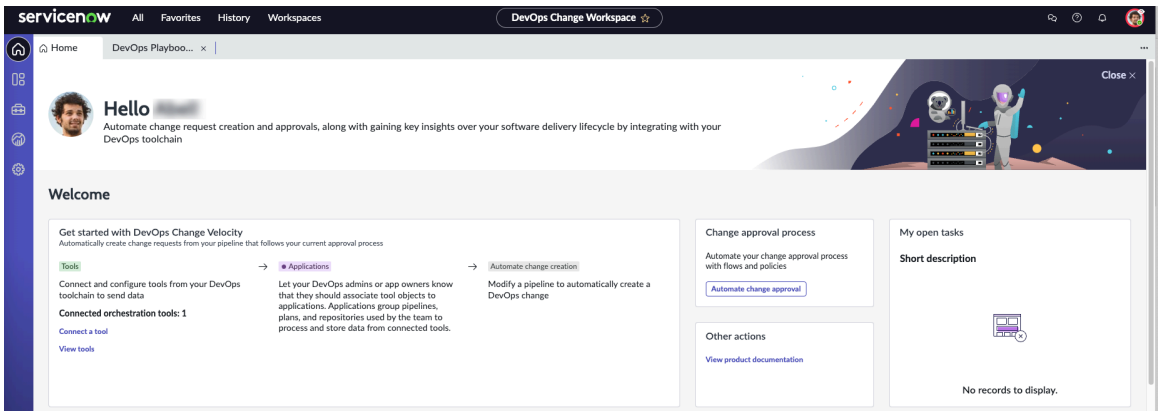
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como se conectar a uma ferramenta, consulte Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

3. Se uma aplicação não tiver sido criada, peça ao administrador DevOps ou ao proprietário da aplicação para criar uma aplicação e associar objetos a ela.

   Para obter mais informações sobre como criar uma aplicação, consulte Criar uma aplicação - Espaço.

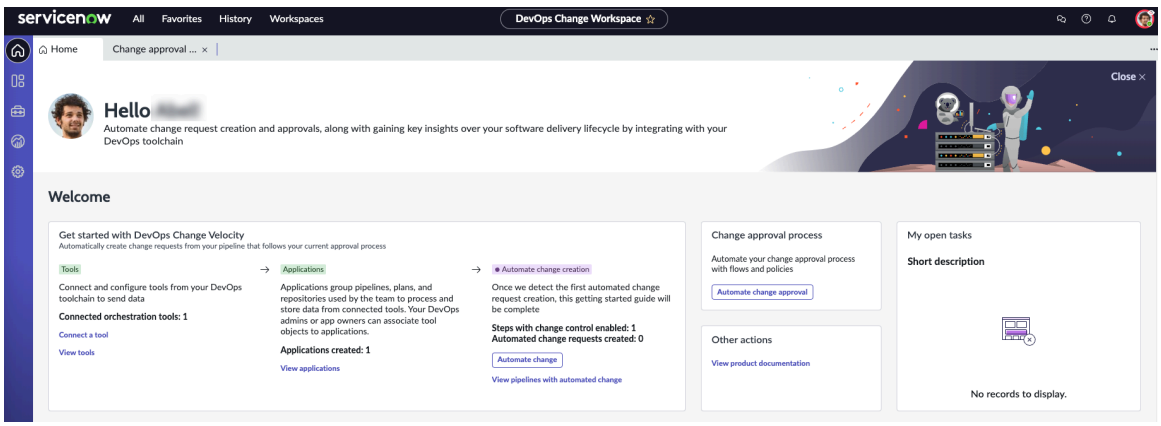


4. Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, conecte sua ferramenta de orquestração e associe os pipelines à sua aplicação.

   Para obter mais informações sobre como associar pipelines, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

5. Selecione **Automatizar mudança** para criar uma solicitação de mudança automatizada.

   Para obter mais informações sobre como criar solicitações de mudança automatizadas, consulte Automatizar a criação da solicitação de mudança do DevOps.



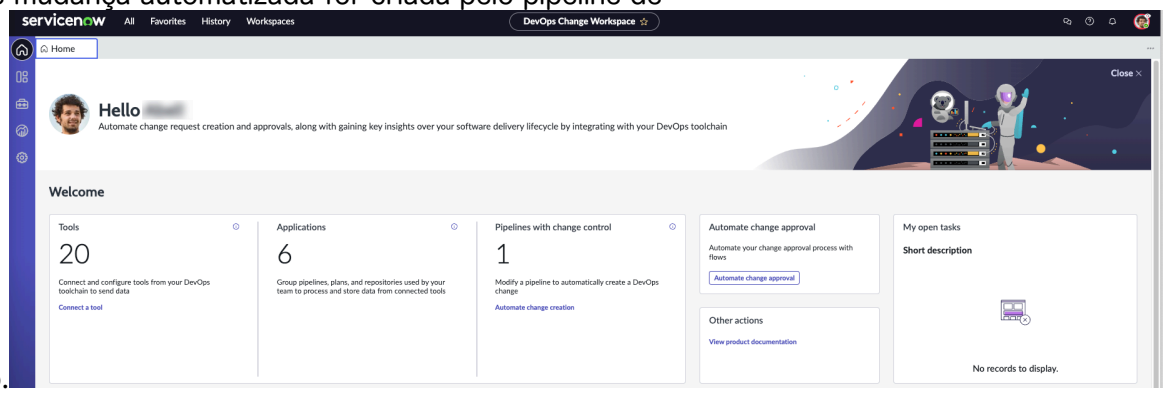
6. Modifique o pipeline de orquestração para habilitar o controle de mudanças.

   Você pode executar o pipeline para verificar se as solicitações de mudança são criadas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

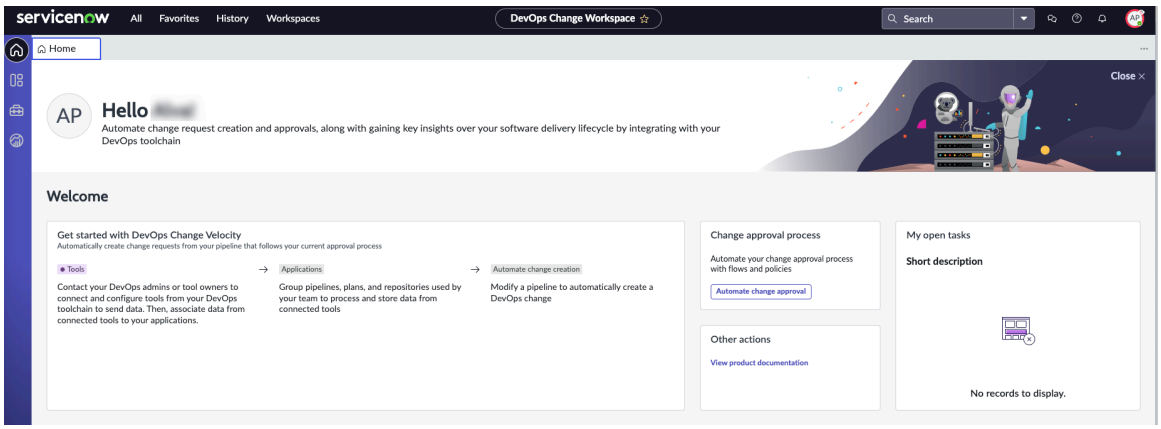
O guia de introdução será marcado como concluído quando a primeira solicitação de mudança automatizada for criada pelo pipeline de orquestração.



Integrar como proprietário de app

Função necessária: sn_devops.app_owner.

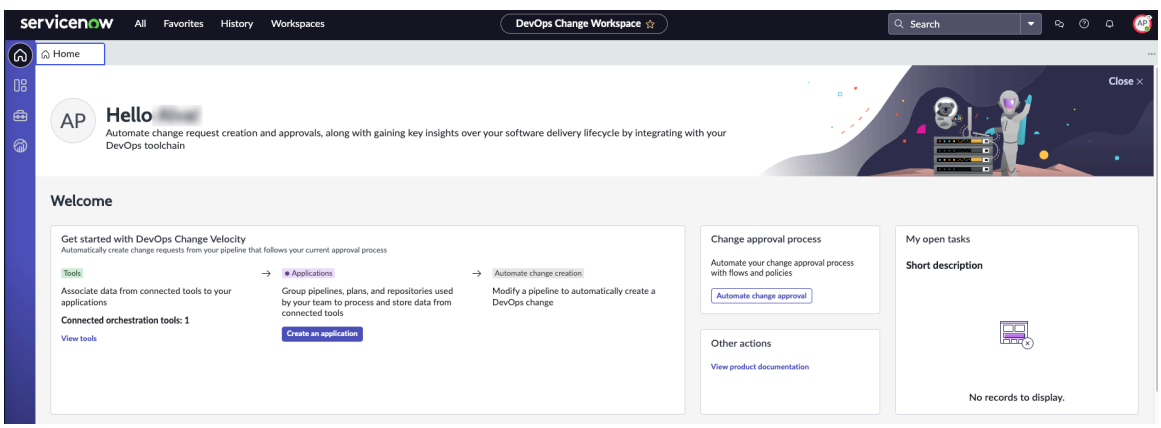
1. Peça ao administrador DevOps ou ao proprietário da ferramenta para se conectar às suas ferramentas DevOps.



Nota:
Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, conecte sua ferramenta de orquestração.

2. Selecione **Criar uma aplicação** para criar uma aplicação e associar objetos a ela.

   Para obter mais informações sobre como criar uma aplicação, consulte Criar uma aplicação - Espaço.



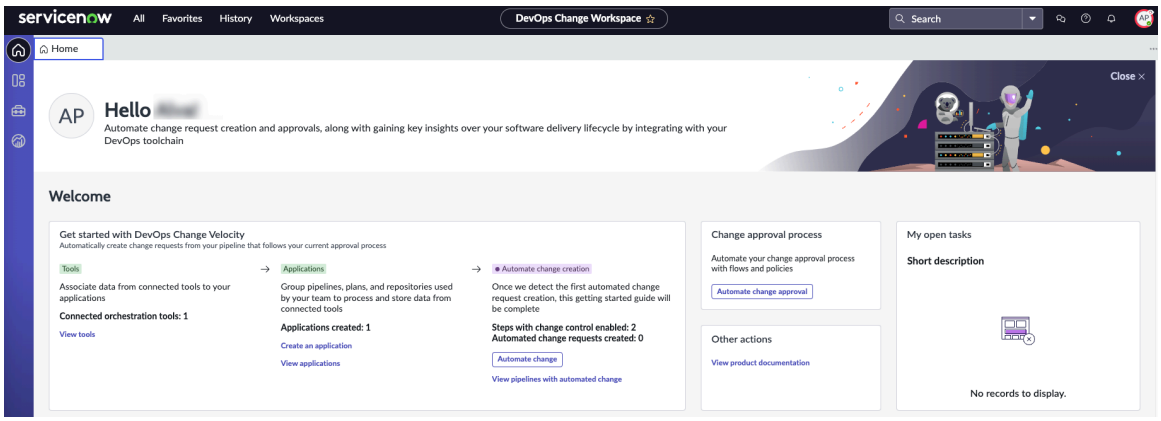
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para automatizar as solicitações de mudança para pipelines, peça ao administrador DevOps ou ao proprietário da ferramenta para conectar sua ferramenta de orquestração.
4. Associe os pipelines para os quais você deseja automatizar as solicitações de mudança à sua aplicação.

   Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.
5. Selecione **Automatizar mudança** para criar uma solicitação de mudança automatizada.

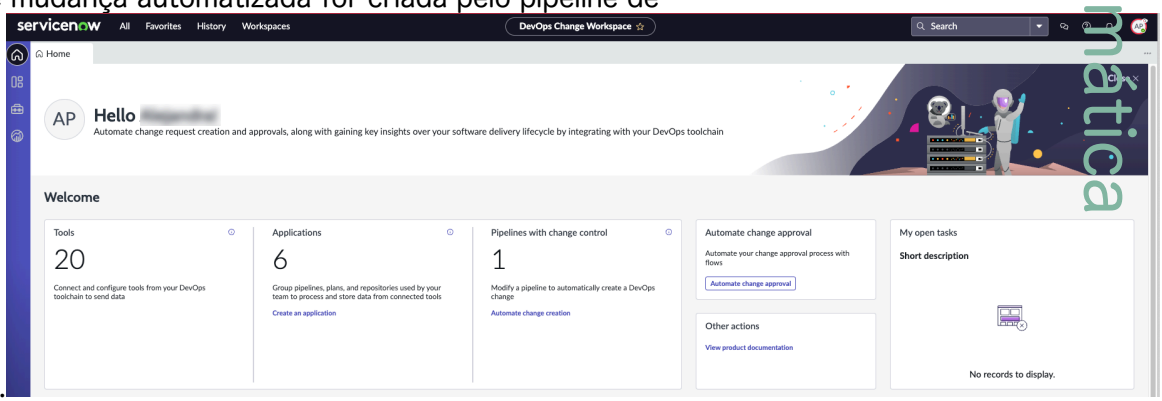
   Para obter mais informações sobre como criar solicitações de mudança automatizadas, consulte Automatizar a criação da solicitação de mudança do DevOps.



6. Modifique o pipeline de orquestração para habilitar o controle de mudanças.

   Você pode executar o pipeline para verificar se as solicitações de mudança são criadas automaticamente.

O guia de introdução será marcado como concluído quando a primeira solicitação de mudança automatizada for criada pelo pipeline de orquestração.



Widgets do Espaço

Widget de ferramentas

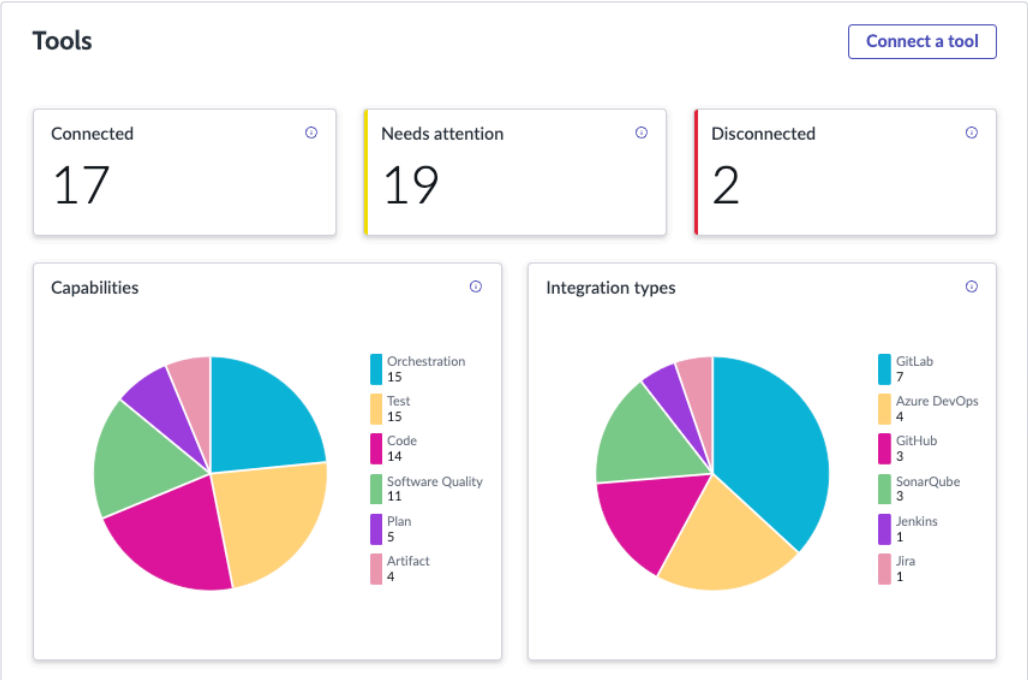
O widget Ferramentas fornece uma visão geral das ferramentas conectadas, com os seguintes detalhes:

- Número de ferramentas que estão no estado conectado. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de ferramentas conectadas.
- Número de ferramentas que precisam de atenção. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de ferramentas não configuradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de ferramentas que estão no estado desconectado. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de ferramentas desconectadas.
- Número de ferramentas agrupadas por capacidades. Você pode selecionar uma capacidade para ver a lista de ferramentas criadas para essa capacidade.
- Número de ferramentas agrupadas por tipos de ferramenta. Você pode selecionar um tipo de integração para ver a lista de conexões de ferramentas criadas para esse tipo de ferramenta específico.
- DevOps administradores e proprietários de ferramentas podem se conectar a uma ferramenta a partir do widget.



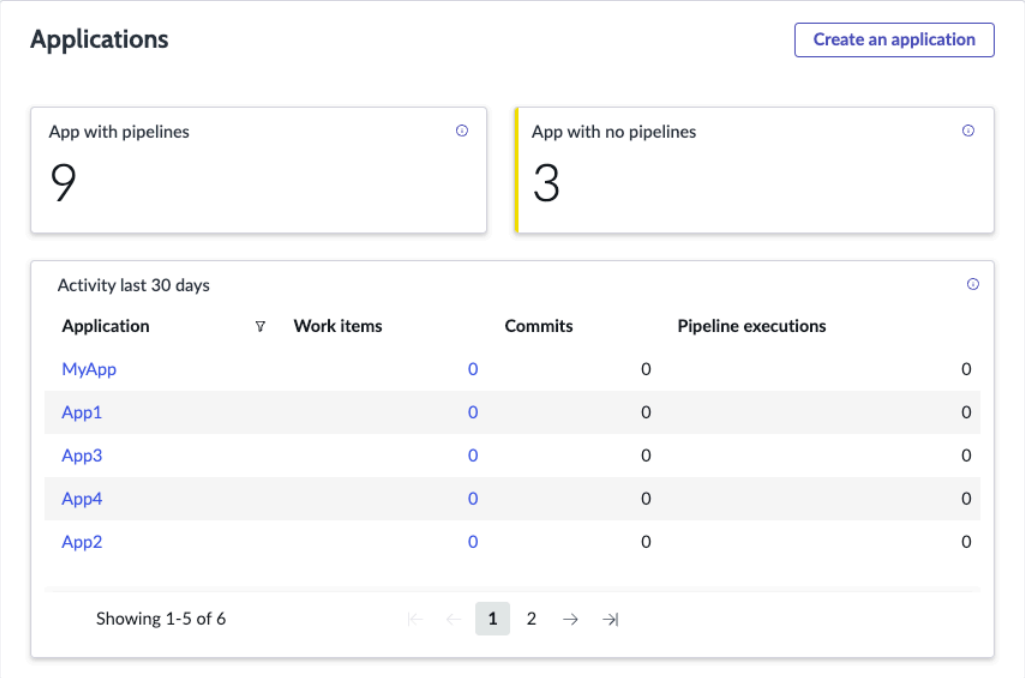
Widget de aplicações

O widget Aplicações fornece uma visão geral de suas aplicações, com os seguintes detalhes:

- Número de aplicações com pelo menos um pipeline associado. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de aplicações com pipelines.
- Número de sem pipelines. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de apps sem pipelines.
- Número de itens de trabalho, confirmações e execuções de pipeline de todas as aplicações nos últimos 30 dias. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de ferramentas desconectadas.
- Número de ferramentas agrupadas por capacidades. Você pode selecionar uma capacidade para ver a lista de ferramentas criadas para essa capacidade.
- Número de ferramentas agrupadas por tipos de ferramenta. Você pode selecionar um tipo de integração para ver a lista de conexões de ferramentas criadas para esse tipo de ferramenta específico.
- DevOps Administradores e proprietários de apps têm a opção de criar uma aplicação a partir do widget.

Tradução automática

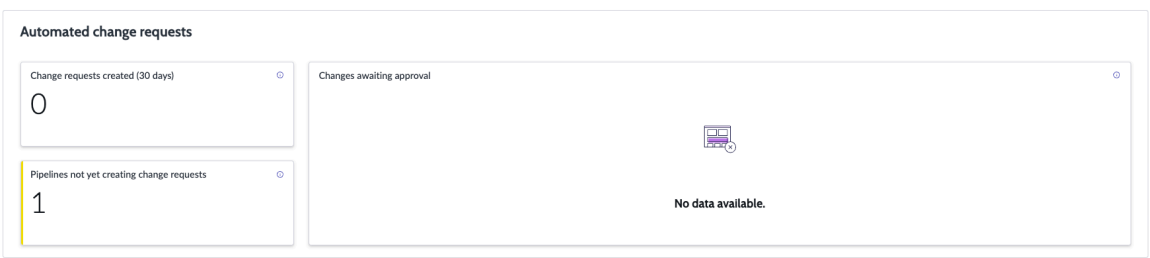
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Widget de solicitações de mudança automatizadas

O widget Aplicações fornece uma visão geral de suas aplicações, com os seguintes detalhes:

- Número de solicitações de mudança criadas nos últimos 30 dias. Você pode selecionar o cartão para ver a lista de solicitações de mudança.
- Número de solicitações de mudança com aprovação pendente nos últimos 30 dias.
- Número de pipelines com controle de mudança habilitado, mas que não criaram automaticamente uma solicitação de mudança.
- Número de ferramentas agrupadas por capacidades. Você pode selecionar uma capacidade para ver a lista de ferramentas criadas para essa capacidade.
- Número de ferramentas agrupadas por tipos de ferramenta. Você pode selecionar um tipo de integração para ver a lista de conexões de ferramentas criadas para esse tipo de ferramenta específico.



Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros

Integre suas ferramentas de orquestração, planejamento, codificação, artefato, qualidade de software e segurança com Velocidade de mudança para DevOps para rastreabilidade e automação de mudanças de ponta a ponta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve integrar pelo menos uma ferramenta de planejamento, uma de codificação e uma de orquestração para habilitar os resultados de mudança.

Use o espaço para integrar ferramentas para uma experiência guiada. Como alternativa, você pode usar a experiência do ambiente Catálogo de serviços ou Classic.

Azure DevOps integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância Azure DevOps para descobrir quadros, repositórios e pipelines para habilitar a automação de mudanças e a rastreabilidade.

Visão geral da integração do Azure DevOps

As seguintes Azure DevOps ferramentas são compatíveis:

- Quadros do Azure (planejamento)
- Repositórios do Azure (codificação)
- Pipelines do Azure (orquestração)
  - Criar (IC) pipelines — trabalhos com e sem agente (servidor)
  - Pipelines de versão (CD)

Capture marcadores de Azure DevOps confirmações da ferramenta de codificação.

O Jenkins também oferece suporte ao teste de capacidades com o JUnit. A integração da ferramenta de teste permite exibir resultados de testes em Velocidade de mudança para DevOps para Azure DevOps testes de unidade, funcionais e de desempenho.

Azure DevOps extensão

Você pode usar a extensão **do ServiceNow DevOps** para Azure DevOps no Visual Studio Marketplace para integrar o pipeline do Azure com Velocidade de mudança para DevOps.

A extensão**do ServiceNow DevOps** inclui:

- ServiceNow DevOps conexão de serviço
- ServiceNow DevOps Portão de versão
- Tarefas personalizadas do agente de pipeline de compilação (CI) do Azure e do trabalho do servidor
- ServiceNow DevOps Criar registro do Sonar (para criar pipelines)
- ServiceNow DevOps Tarefa de registro do Sonar da versão (para pipelines de versão)

Confirmações em massa em Azure DevOps

Confirmações grandes são compatíveis com Azure DevOps.

Para oferecer suporte a grandes confirmações, execute estas ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Action Template - Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Para obter o desempenho ideal, desabilite o registro em log de fluxo definindo a propriedade Workflow Studio `com.snc.process_flow.reporting.level` como **Desativada**.
- Para configurações MID Server, exiba a seção Suporte do MID Server para ações de fluxo de dados .

No momento, o fluxo de dados Azure DevOps pode processar até 8000-9000 confirmações por envio de código. O número de confirmações de execução listadas para uma execução de tarefa está limitado a 200.

Iniciar

Você pode se conectar a Azure DevOps no nível da organização ou em níveis de projeto individual.

A conexão no nível da organização é recomendada, pois permite a descoberta de vários projetos de uma só vez usando um conjunto de credenciais. Isso facilita a descoberta de vários projetos ao mesmo tempo e a atualização de credenciais.

Conectando-se em um nível de projeto se você quiser restringir o acesso ao projeto a um determinado grupo de usuários. Como os controles de acesso ao grupo de DevOps estão no nível da ferramenta, para restringir o acesso a um projeto, você deve criar uma conexão de ferramenta do Azure DevOps para esse projeto.

Use uma das seguintes opções para integrar Azure DevOps. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Azure DevOps a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância Azure DevOps usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para coletar dados para funções de planejamento, codificação, orquestração, artefato e qualidade de software.

Conectar o Azure DevOps ao DevOps Change Velocity Modelar um pipeline do Azure no DevOps

Você pode se conectar a Azure DevOps (ADO) no nível da sua organização ou no nível do projeto individual. Se você estiver se conectando no nível do projeto, para cada projeto da sua organização, você deverá repetir o processo de conexão. Depois de se conectar a uma instância da ferramenta, você pode definir configurações adicionais que permitem que DevOps importe pipelines, registros de execução de tarefa e registros de execução de etapa.

Quando você configura webhooks em sua instância Azure DevOps para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps, Azure DevOps usa autenticação de token para o usuário de integração por padrão. As Velocidade de mudança para DevOps APIs são invocadas usando a autenticação de token e você não precisa inserir o nome de usuário e a senha de integração ao configurar. Se o usuário devops.system não estiver disponível na instância da ServiceNow, você deverá definir a propriedade **Alternar para este usuário após a autenticação baseada em token ser bem-sucedida**. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps. A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária somente nos seguintes cenários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a Configuração de DevOps estiver instalada, as APIs de Configuração de DevOps serão invocadas usando a autenticação básica.
- Se você usar a conexão de serviço de REST API de invocação do Azure. Você deve habilitar a propriedade `This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps` neste caso.

Nota:
Velocidade de mudança para DevOps usa o termo *instância* para se referir a uma ocorrência específica de uma ferramenta. Azure DevOps usa o termo *projeto*.

Conectar uma organização

Conecte e configure sua instância Azure DevOps diretamente no nível da sua organização Azure DevOps. Todos os projetos dentro da organização podem ser descobertos e você pode optar por configurar vários projetos dentro da organização. Você pode gerenciar a ferramenta no nível da organização.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

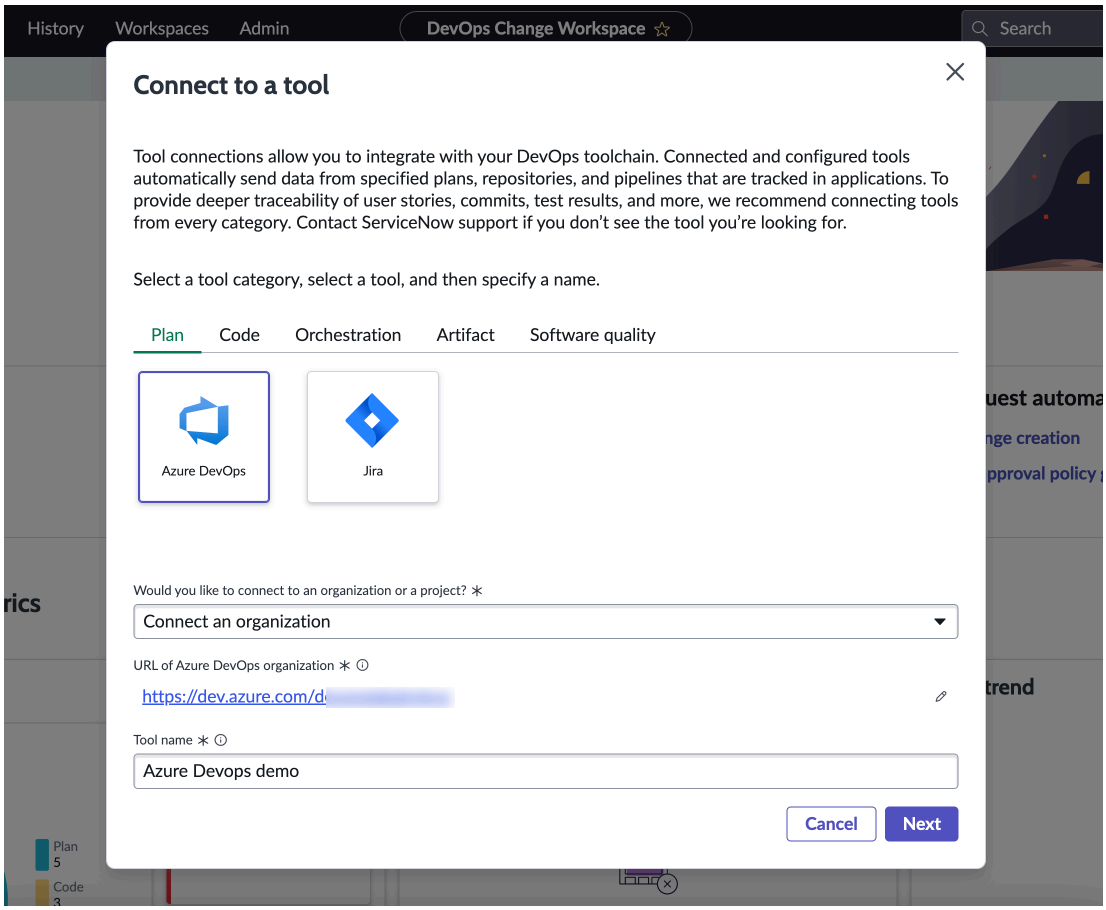
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Azure DevOps.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como pipelines, planos ou repositórios ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta do módulo Aplicação.

2. No modal Conectar-se a uma ferramenta, insira os detalhes da conexão.
   a. Selecione **Conectar uma organização** na lista suspensa.
   b. Insira o URL Azure DevOps da organização.
   c. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.
   d. Selecione **Avançar**.

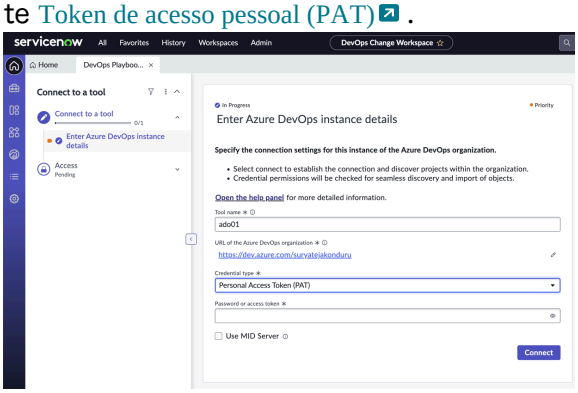
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



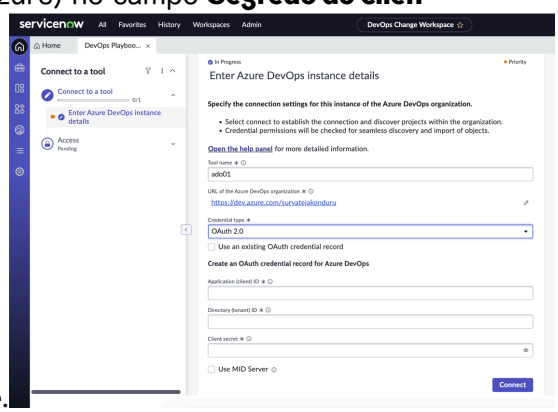
O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

3. Na seção Inserir detalhes da instância do Azure DevOps, selecione um dos seguintes valores no campo **Tipo de credencial**.

Opção	Descrição
Token de acesso pessoal	Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância. Para obter informações so– bre como criar um PAT, consul– te Token de acesso pessoal (PAT) . 
OAuth 2.0	Pré-requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Criar um locatário no Microsoft Entra ○ Adicionar um usuário ao locatário em Microsoft Entra ○ Criar uma organização no portal do Azure ○ Criar um app Azure DevOps ○ Registrar Azure DevOps como um provedor OAuth ○ Definir configurações de nível de projeto e organização ○ Criar registro de credencial e obter token OAuth **Usar um registro de credencial do OAuth existente** **a.** Selecione a opção **Usar um registro de credencial OAuth existente**. **b.** Selecione um valor no campo **Credencial**. **Criar um novo registro de credencial** **a.** Desmarque a opção **Usar um registro de credencial OAuth existente**. **b.** Insira a ID da aplicação do Azure (disponível no nível da seção Visão geral do registro de aplicação do Azure no Azure) no campo **ID da aplicação (cliente)**. **c.** Insira a ID do diretório da aplicação do Azure (disponível na seção Visão geral do registro da aplicação do Azure no Azure) no campo **ID do diretório (locatário)**. **d.** Insira o segredo do cliente da sua aplicação do Azure (disponível na seção Certificados e segredos do registro da aplicação do Azure no Azure) no campo **Segredo do cliente**. 

4. Se a instância da ferramenta estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

5. Selecione **Conectar**.
6. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
   As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Permissões do Azure DevOps em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

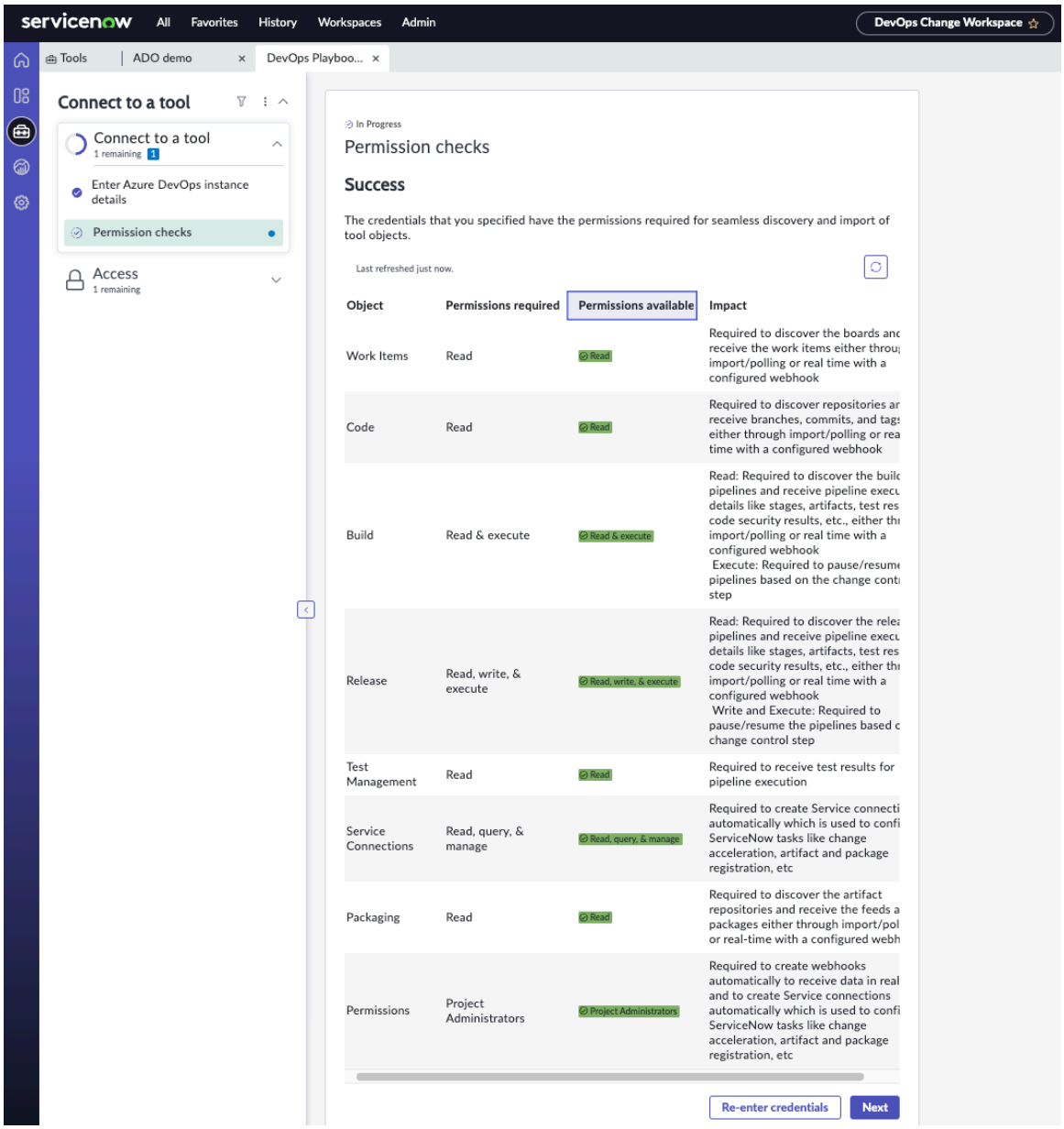
   Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.

   Nota:
   Ao integrar uma organização, o privilégio **de administradores de projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo **de administradores de coleção de projetos** da organização.

   Você precisa do privilégio Administradores de projeto somente para integrar a ferramenta. Depois que a ferramenta for integrada com sucesso, você poderá optar por desativar o privilégio de Administrador de projeto no PAT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

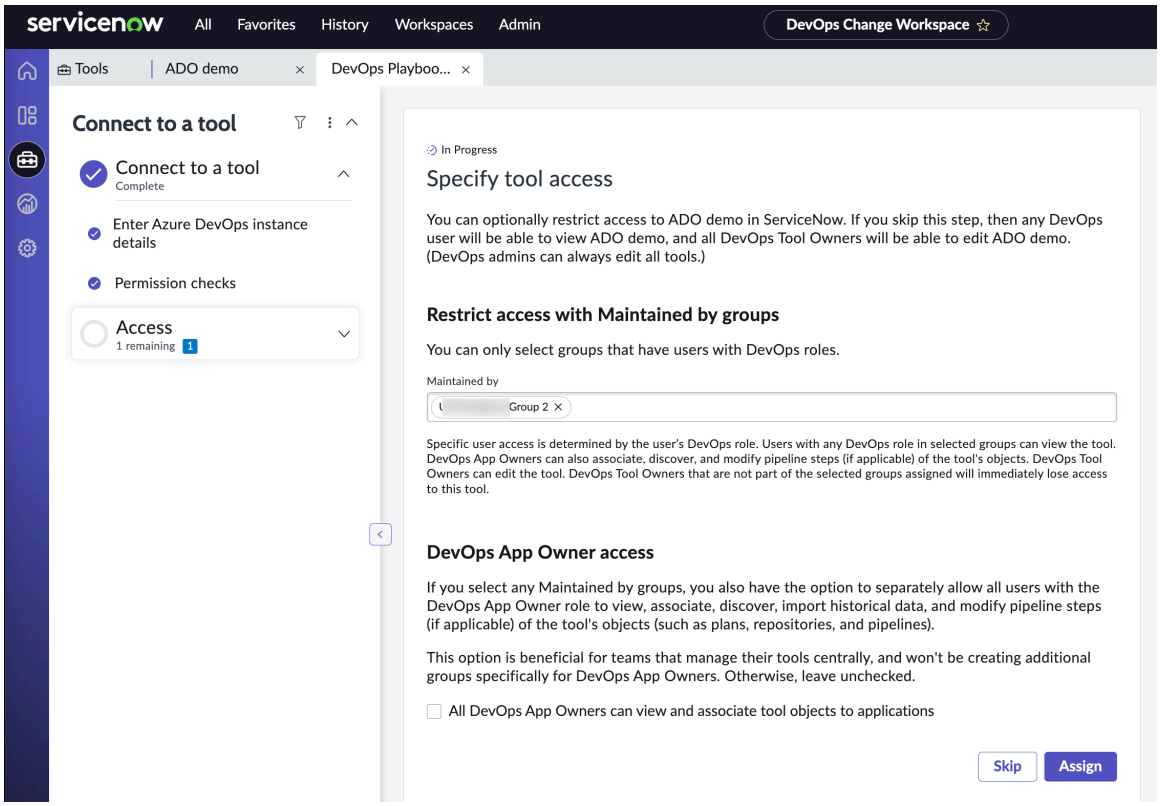
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de apps de DevOps podem exibir e associar objetos da ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.
Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



8. Instale a extensão ServiceNow DevOps em sua instância Azure DevOps.

A extensão ServiceNow DevOps criará automaticamente conexões de serviço ao configurar webhooks. As conexões de serviço são necessárias para enviar notificações de compilação e versão de Azure DevOps. A extensão também contém tarefas personalizadas para modificar os Azure DevOps pipelines para controle de mudanças, artefatos e pacotes.

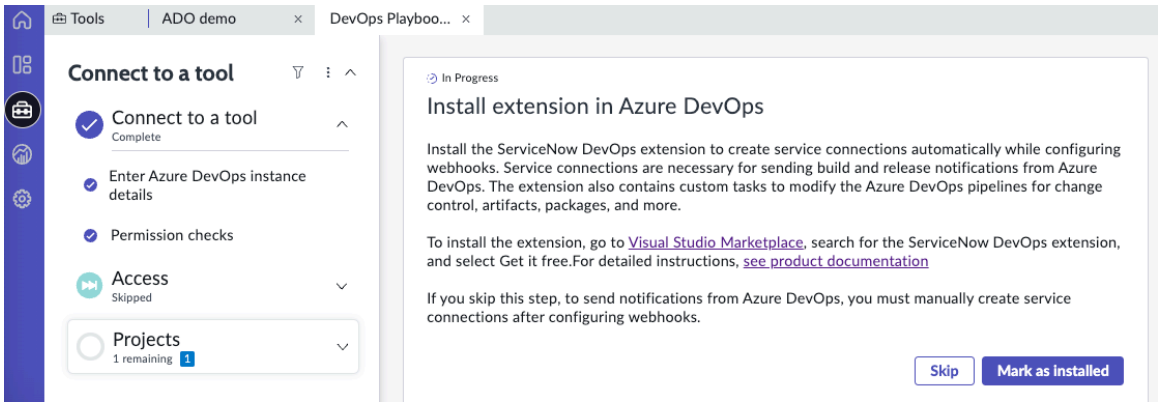
Para obter mais informações sobre a extensão, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

Nota:
Se pular este passo, para enviar notificações do Azure DevOps, será necessário criar manualmente as conexões de serviço após configurar os webhooks.

Depois de instalar a extensão, selecione **Marcado como instalado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Configure webhooks automaticamente em sua instância Azure DevOps para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps.

Escolha enviar dados por meio de pesquisa noturna ou configurando webhooks para enviar dados em tempo real.

- Webhooks: habilite notificações em tempo real para suas execuções de pipeline. As notificações em tempo real são ideais para manter as informações mais atualizadas, principalmente para automatizar as solicitações de mudança.

  Para usar webhooks, selecione **Configurar.**

- Pesquisa noturna: se você optar por não configurar agora, poderá habilitar a pesquisa noturna mais tarde para buscar dados para todos os planos rastreados definindo a propriedade *`Enable Polling`* como **Sim**.

a. Insira o nome de usuário e a senha de integração DevOps.

Para obter informações sobre como criar o usuário e a senha de integração DevOps, consulte Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:

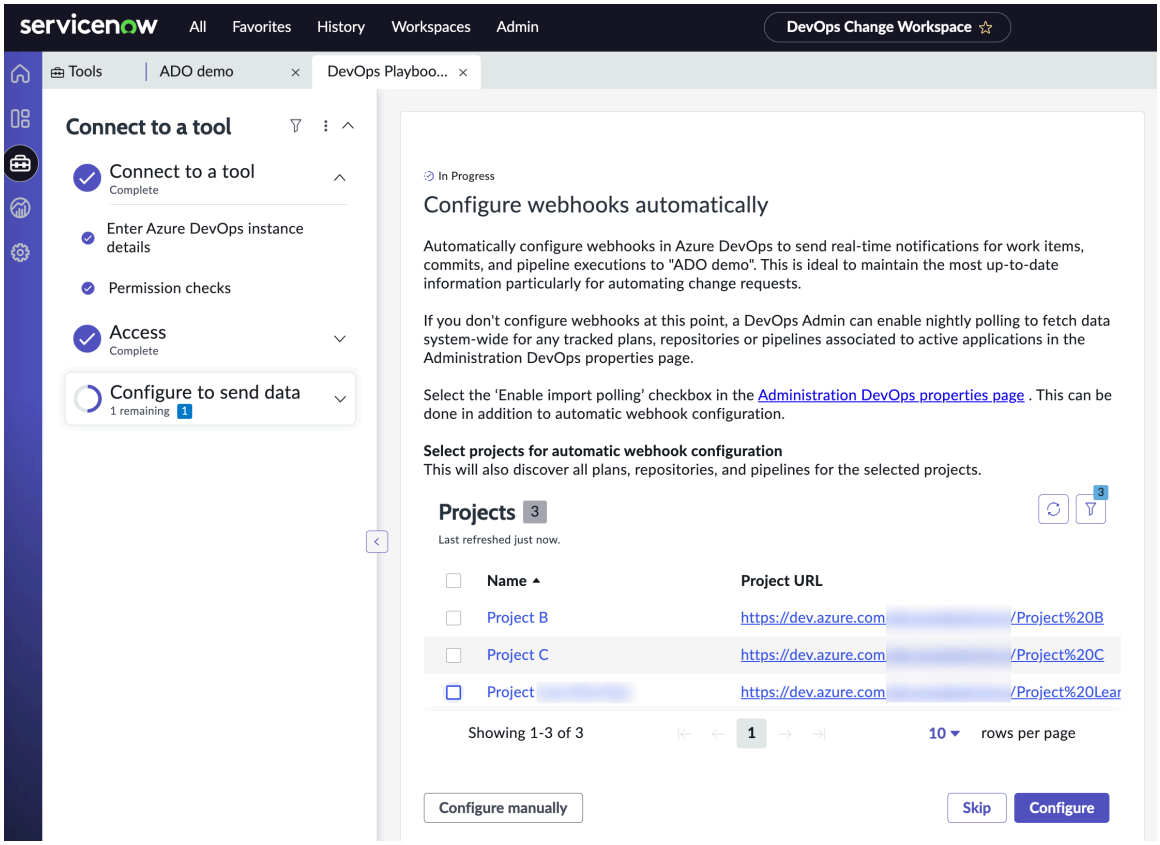
- A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* está habilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.
- Quando a configuração de DevOps estiver instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps estiver habilitada, você poderá gerar novamente o token (configurar automaticamente com o novo token) somente a partir da IU do espaço, o que atualizará a senha do usuário de integração. Quando a Configuração de DevOps não está instalada, o token pode ser gerado novamente a partir do espaço e da IU clássica para autenticação baseada em token. Gere novamente seu token periodicamente para melhorar a segurança.

b. Selecione os projetos para os quais você deseja configurar webhooks.

Tradução automática

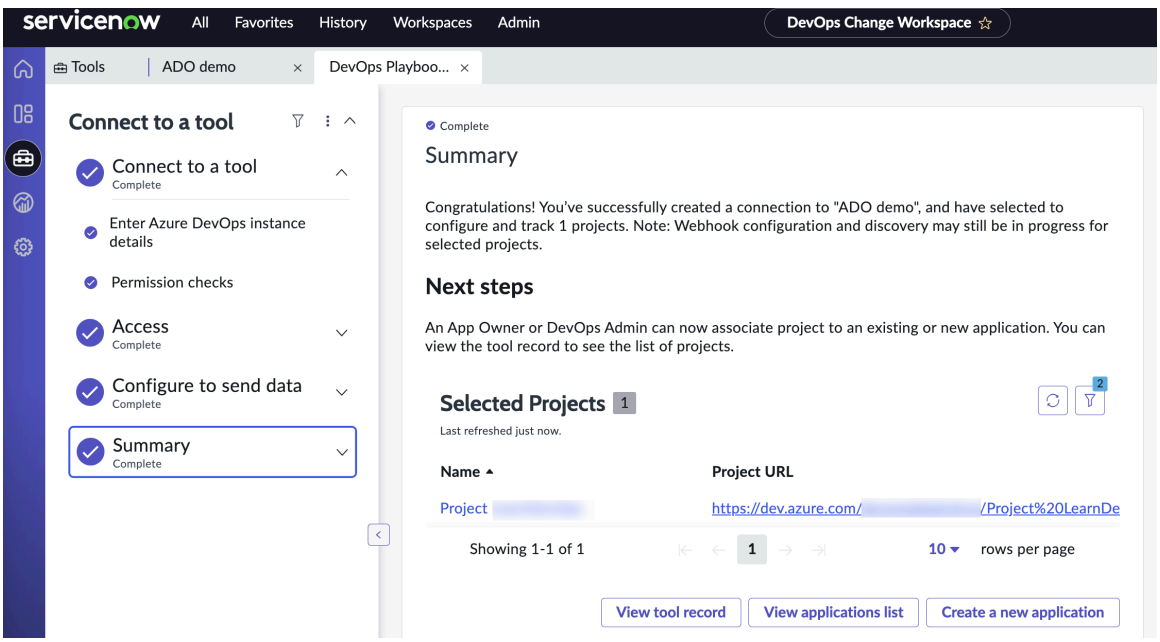
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Configurar**.



Para configurar webhooks manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em Azure DevOps manualmente.

A configuração e a descoberta do Webhook acontecem em segundo plano e você é direcionado para a página Resumo.



10. Na página Resumo, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da ferramenta conectada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você integrou com sucesso sua ferramenta Azure DevOps a Velocidade de mudança para DevOps no nível da organização.

O que Fazer Depois
Na guia **Projetos** na página de registro da ferramenta, selecione um projeto para navegar até a página de registro do projeto. A partir daqui, você pode descobrir objetos de projeto e configurar webhooks para o projeto.

- Selecione **Descobrir** para descobrir os objetos do projeto, incluindo planos (quadros), repositórios e pipelines existentes.
- Se você criou a ferramenta diretamente no nível do projeto, selecionar **Descobrir projetos** na guia **Projetos** da página de registro da ferramenta também descobrirá todos os projetos da sua organização.
- Selecione **Configurar** e insira as credenciais do usuário de integração para configurar webhooks para o projeto.
- Se você estiver na página de registros da ferramenta, selecionar **Configurar projetos** e inserir as credenciais do usuário de integração fornecerá a lista de projetos não configurados em sua organização. Selecione os projetos para os quais você deseja que os webhooks sejam configurados e selecione **Configurar**.

  Nota:
  A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar webhooks somente quando a configuração de DevOps está instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps está desabilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.

- Para importar dados históricos para os objetos do projeto, como planos, repositórios ou pipelines, associe os objetos a uma aplicação e importe os dados. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Conectar um projeto

Conecte e configure sua instância Azure DevOps diretamente no nível do projeto. Se você tiver vários projetos na organização, deverá conectar cada um deles separadamente.

Antes de Iniciar
Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Azure DevOps.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como pipelines, planos ou repositórios ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta do módulo Aplicação.

2. No modal Conectar-se a uma ferramenta, insira os detalhes da conexão.
   a. Selecione **Conectar um projeto** na lista suspensa.
   b. Insira a URL Azure DevOps do projeto.

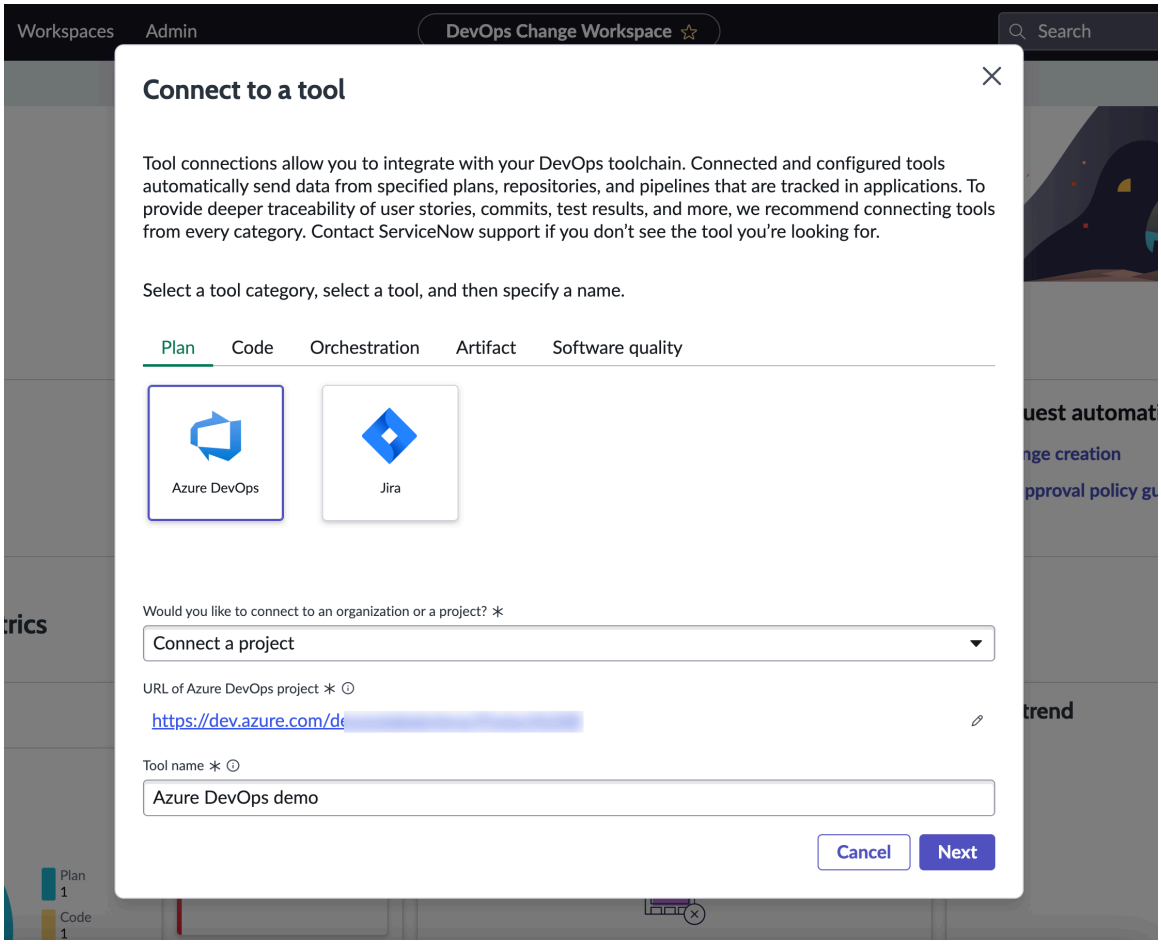
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.

d. Selecione **Avançar**.

O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.



3. Insira os detalhes da instância da sua ferramenta.

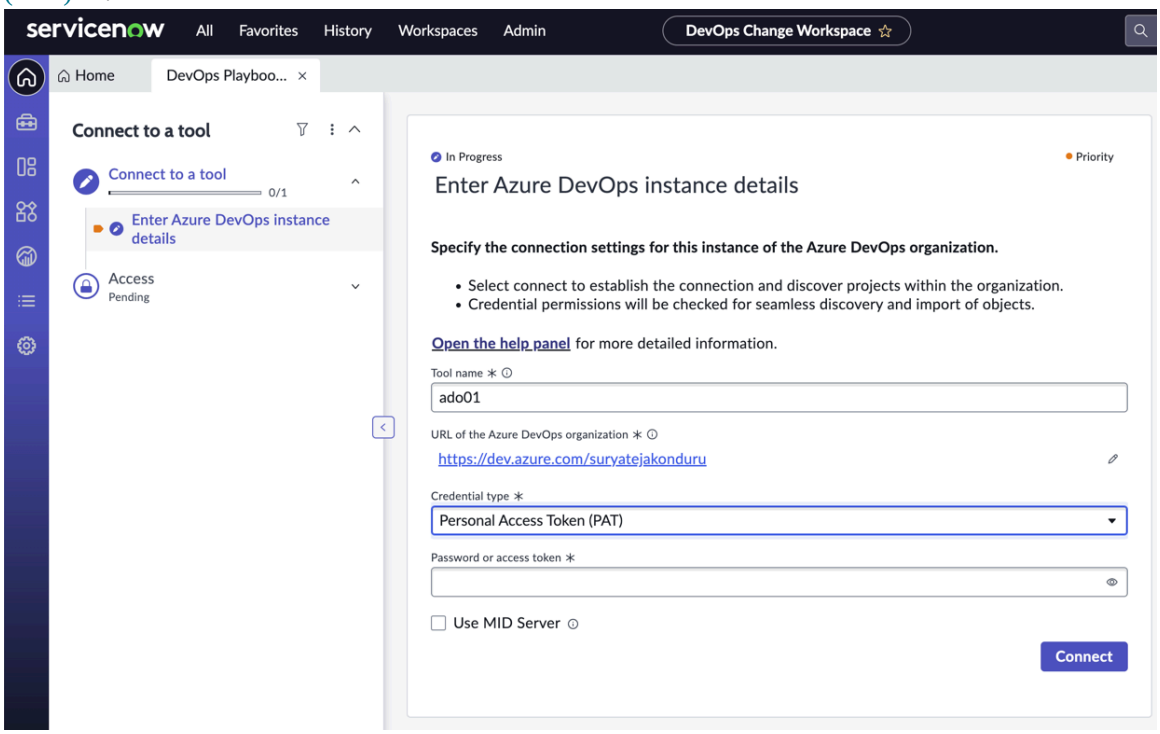
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção Inserir detalhes da instância do Azure DevOps, selecione um dos seguintes valores no campo **Tipo de credencial**.

- **Token de acesso pessoal**: insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância.

  Para obter informações sobre como criar um PAT, consulte Token de acesso pessoal (PAT).



- **OAuth 2.0**: Pré-requisitos:
  - Criar um locatário no Microsoft Entra
  - Adicionar um usuário ao locatário em Microsoft Entra
  - Criar uma organização no portal do Azure
  - Criar um app Azure DevOps
  - Registrar Azure DevOps como um provedor OAuth
  - Definir configurações de nível de projeto e organização
  - Criar registro de credencial e obter token OAuth

  Usar um registro de credencial do OAuth existente

  i. Selecione a opção **Usar um registro de credencial OAuth existente**.

  ii. Selecione um valor no campo **Credencial**.

  Criar um novo registro de credencial

  i. Desmarque a opção **Usar um registro de credencial OAuth existente**.

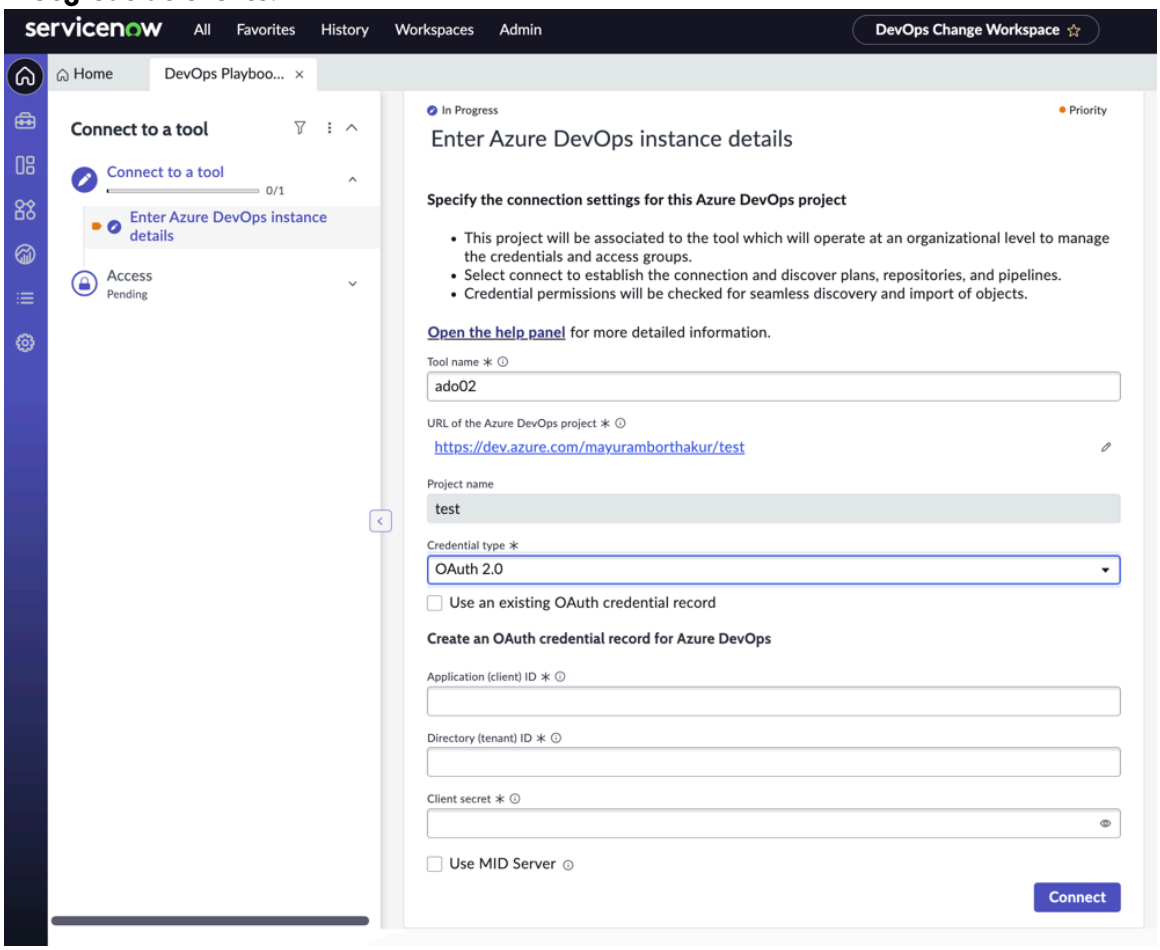
  ii. Insira a ID da aplicação do Azure (disponível na seção Visão geral do registro de aplicação do Azure no Azure) no campo **ID da aplicação (cliente)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Insira a ID do diretório da aplicação do Azure (disponível na seção Visão geral do registro da aplicação do Azure no Azure) no campo **ID do diretório (locatário)**.

iv. Insira o segredo do cliente da sua aplicação do Azure (disponível na seção Certificados e segredos do registro da aplicação do Azure no Azure) no campo **Segredo do cliente**.



b. Opcional: Se a instância da ferramenta estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

(Optional) Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

c. Selecione **Conectar**.

d. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Permissões do Azure DevOps em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

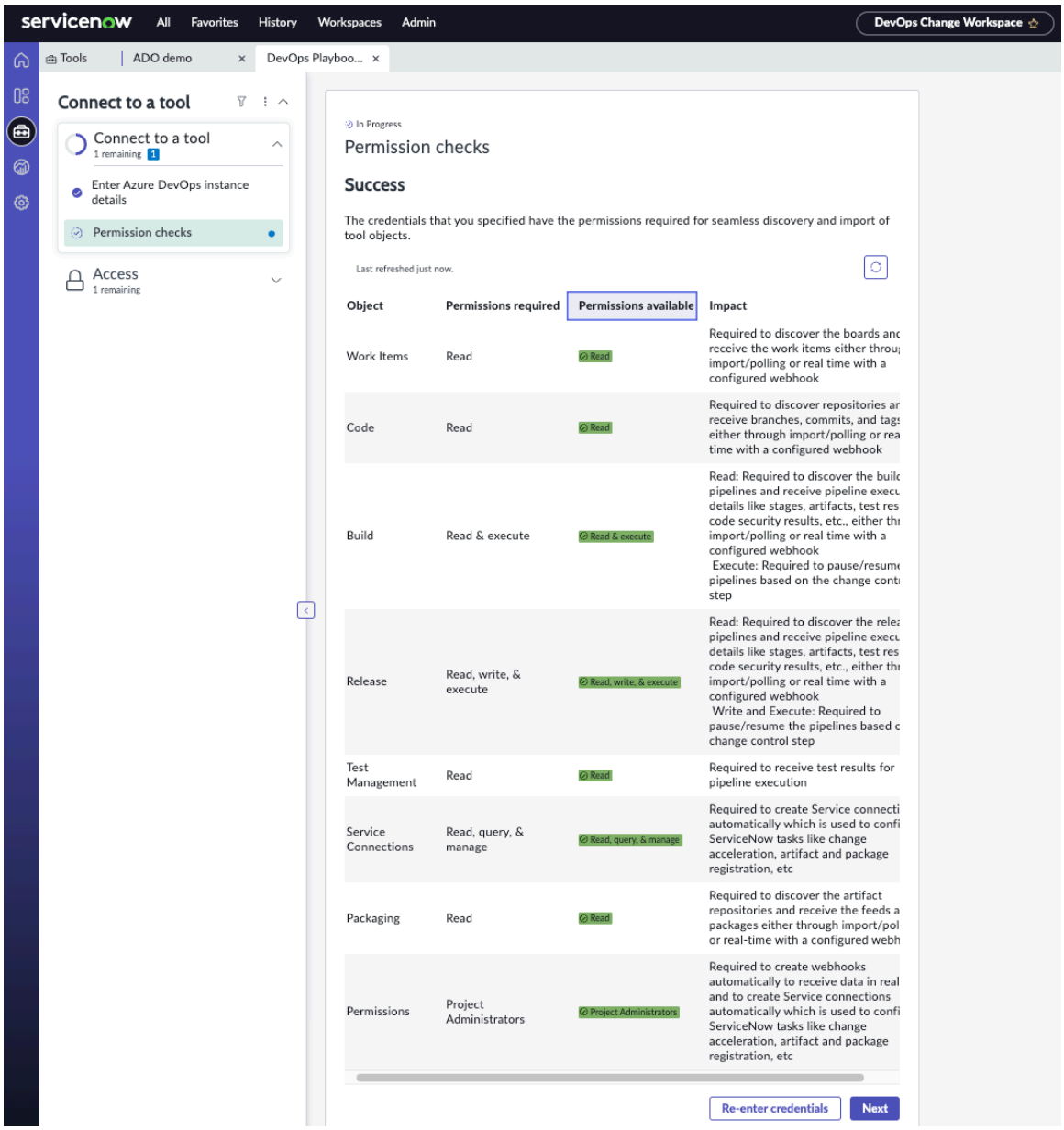
Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao integrar um Projeto, o privilégio **de Administradores de Projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo de **Administradores de Projeto** do projeto.

Você precisa do privilégio Administradores de projeto somente para integrar a ferramenta. Depois que a ferramenta for integrada com sucesso, você poderá optar por desativar o privilégio de Administrador de projeto no PAT.



e. Selecione **Avançar**.

4. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

Tradução automática

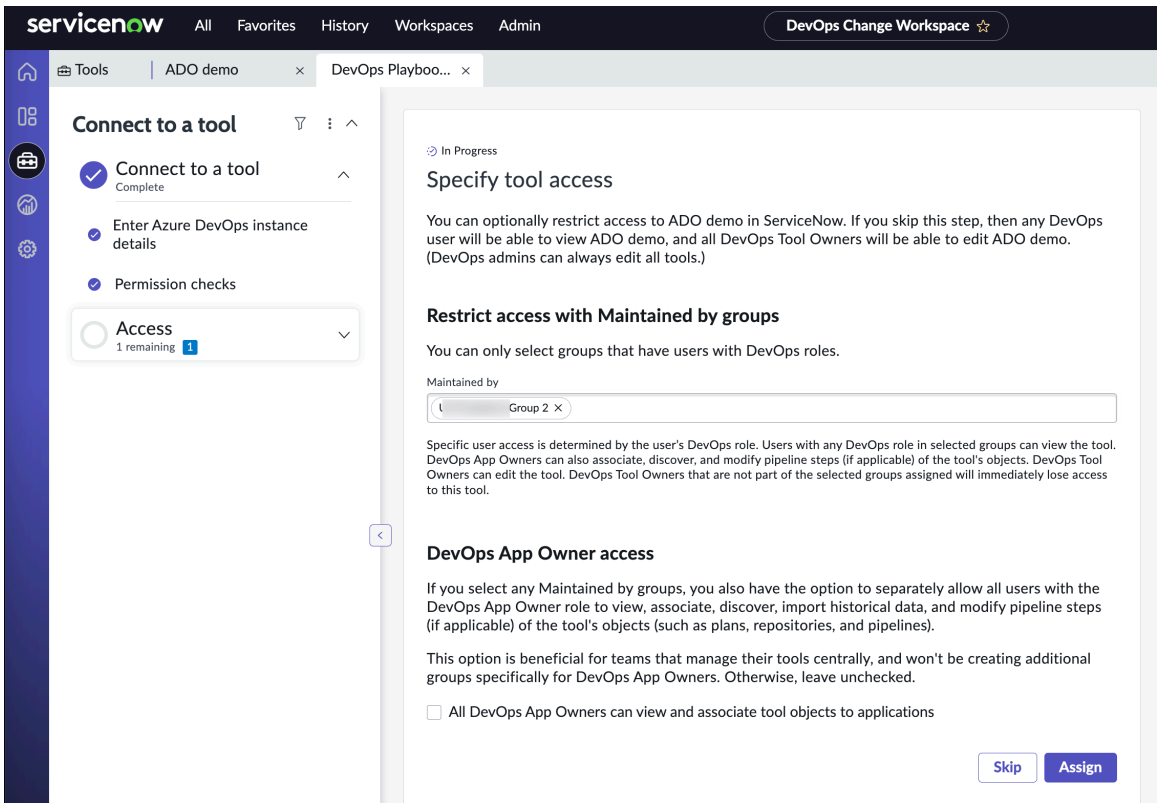
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de apps de DevOps podem exibir e associar objetos da ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.
Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



5. Instale a extensão ServiceNow DevOps em sua instância Azure DevOps.

A extensão ServiceNow DevOps criará automaticamente conexões de serviço ao configurar webhooks. As conexões de serviço são necessárias para enviar notificações de compilação e versão de Azure DevOps. A extensão também contém tarefas personalizadas para modificar os Azure DevOps pipelines para controle de mudanças, artefatos e pacotes.

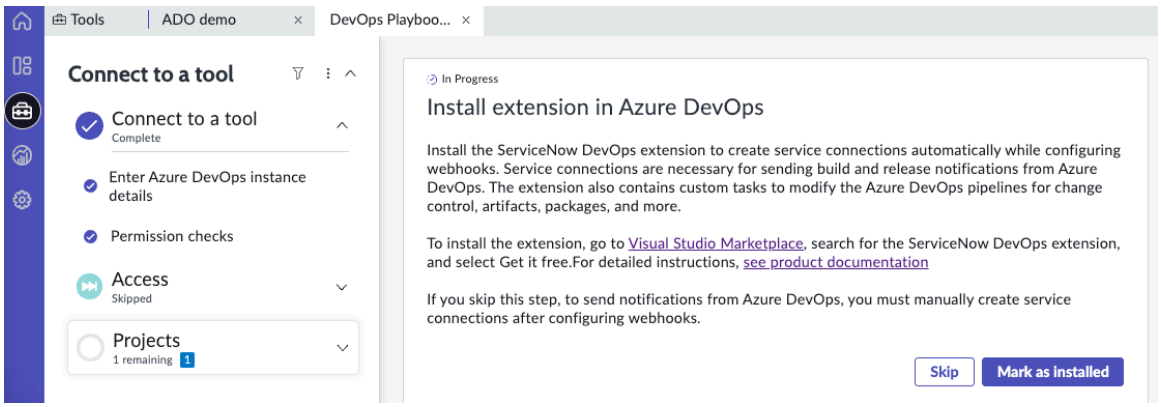
Para obter mais informações sobre a extensão, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se pular este passo, para enviar notificações do Azure DevOps, será necessário criar manualmente as conexões de serviço após configurar os webhooks.

Depois de instalar a extensão, selecione **Marcado como instalado**.



6. Configure webhooks automaticamente em sua instância Azure DevOps para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps.

   Escolha enviar dados por meio de pesquisa noturna ou configurando webhooks para enviar dados em tempo real.

   - Webhooks: habilite notificações em tempo real para suas execuções de pipeline. As notificações em tempo real são ideais para manter as informações mais atualizadas, principalmente para automatizar as solicitações de mudança.

     Para usar webhooks, selecione **Configurar.**

   - Pesquisa noturna: se você optar por não configurar agora, poderá habilitar a pesquisa noturna mais tarde para buscar dados para todos os planos rastreados definindo a propriedade *`Enable Polling`* como **Sim**.

   a. Insira o nome de usuário e a senha de integração DevOps.

      Para obter informações sobre como criar o usuário e a senha de integração DevOps, consulte Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps.

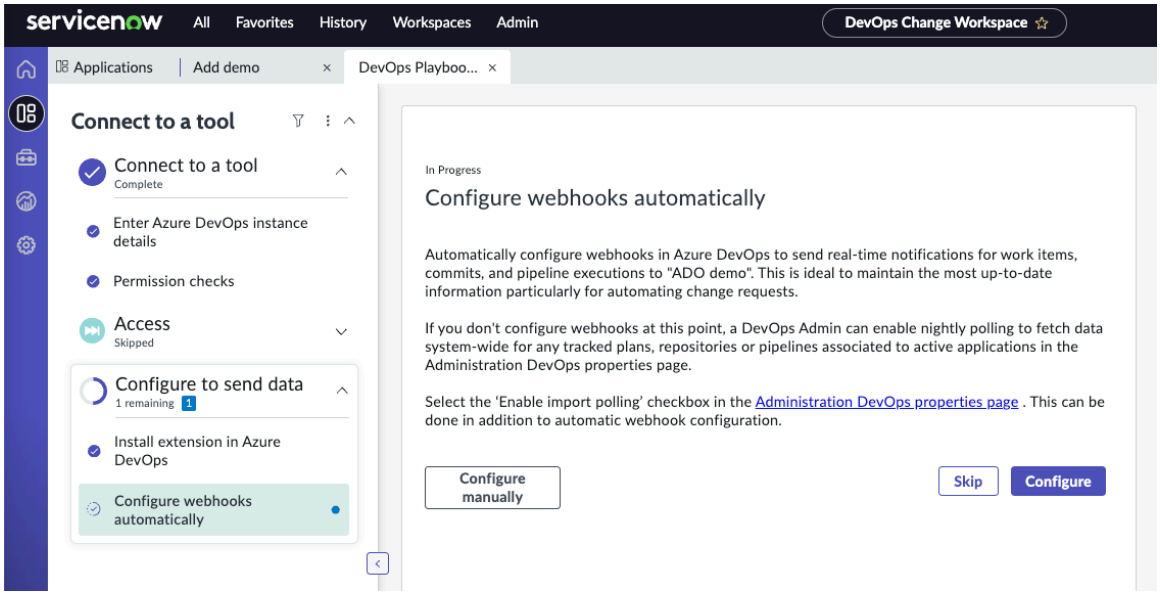
      Nota:

      - A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* está habilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.
      - Quando a configuração de DevOps estiver instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps estiver habilitada, você poderá gerar novamente o token (configurar automaticamente com o novo token) somente a partir da IU do espaço, o que atualizará a senha do usuário de integração. Quando a Configuração de DevOps não está instalada, o token pode ser gerado novamente a partir do espaço e da IU clássica para autenticação baseada em token. Gere novamente seu token periodicamente para melhorar a segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione **Configurar**.



Para configurar webhooks manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em Azure DevOps manualmente.

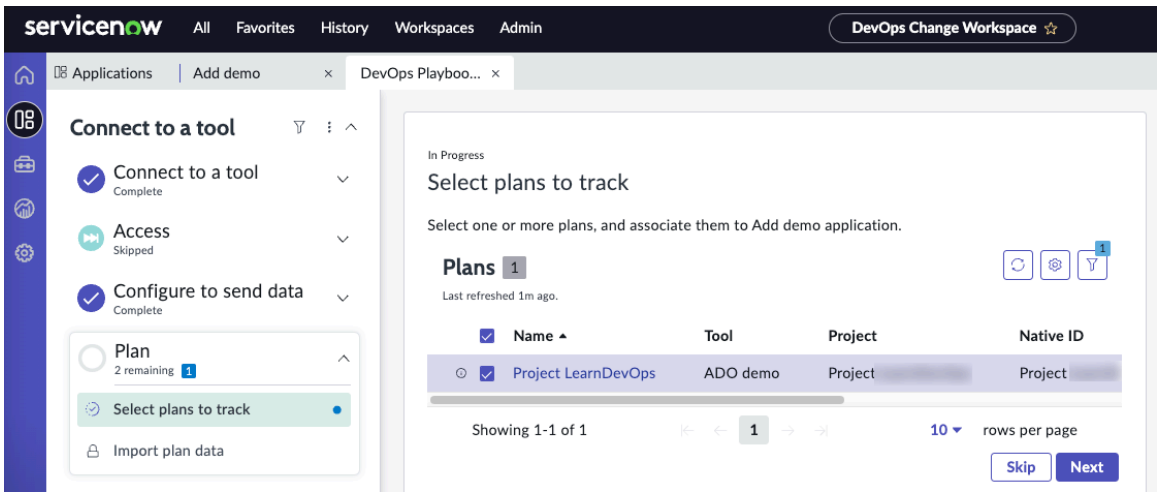
Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, planos, repositórios e pipelines disponíveis em seu projeto serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

7. Selecione os planos para acompanhar.

a. Selecione os planos para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

b. Selecione **Avançar**.

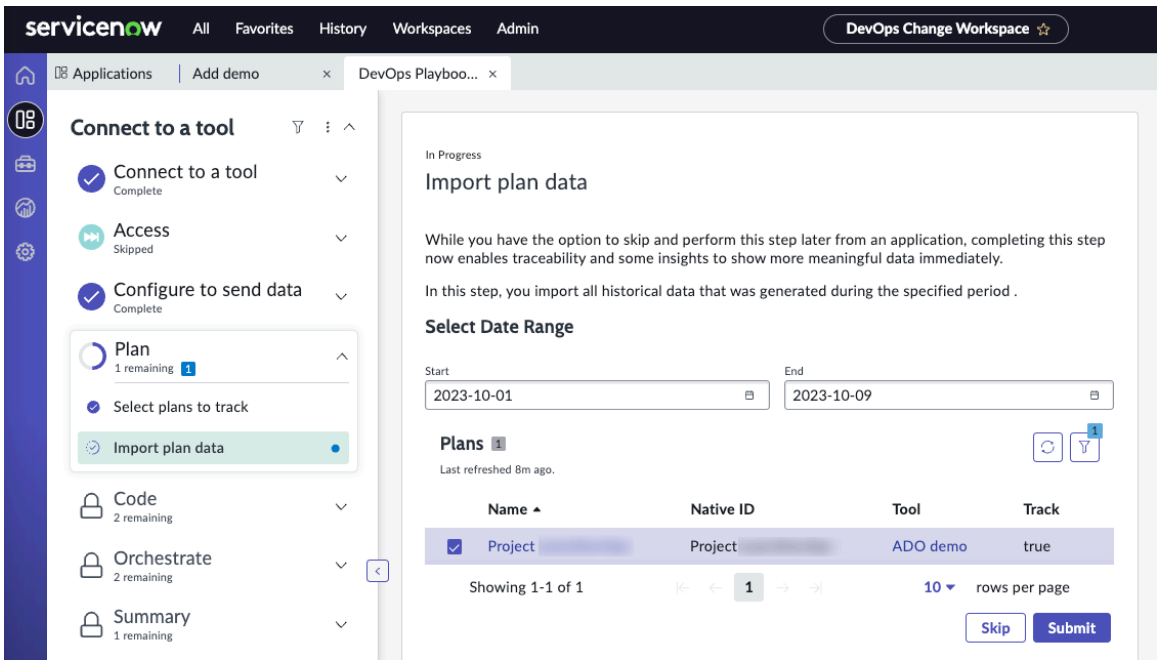


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você quiser importar dados do plano, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

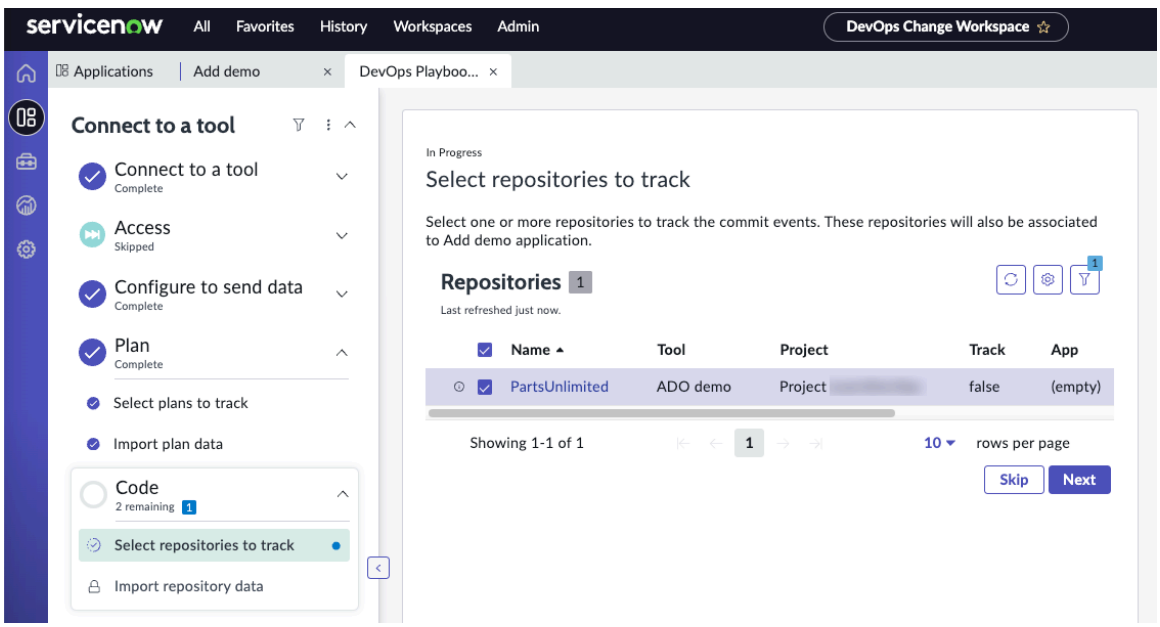
Você pode importar até 90 dias de dados.



8. Selecione os repositórios a serem rastreados.

a. Selecione os repositórios para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

b. Selecione **Avançar**.

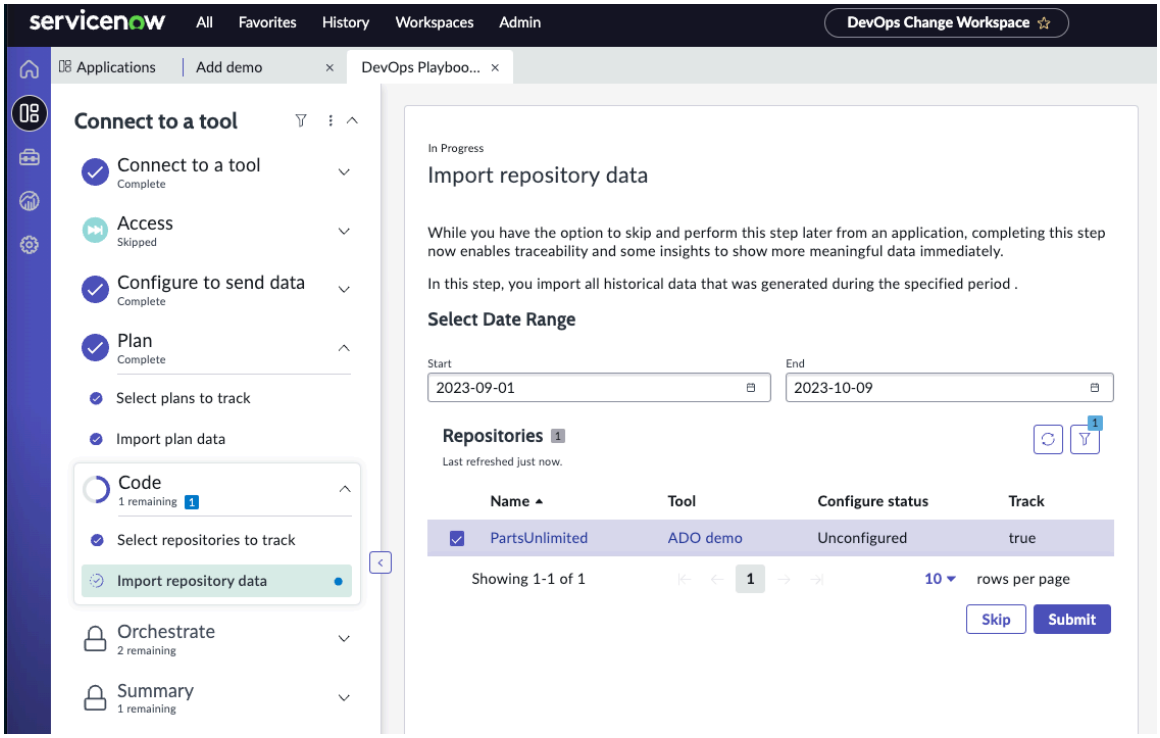


c. Se você quiser importar dados do repositório, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

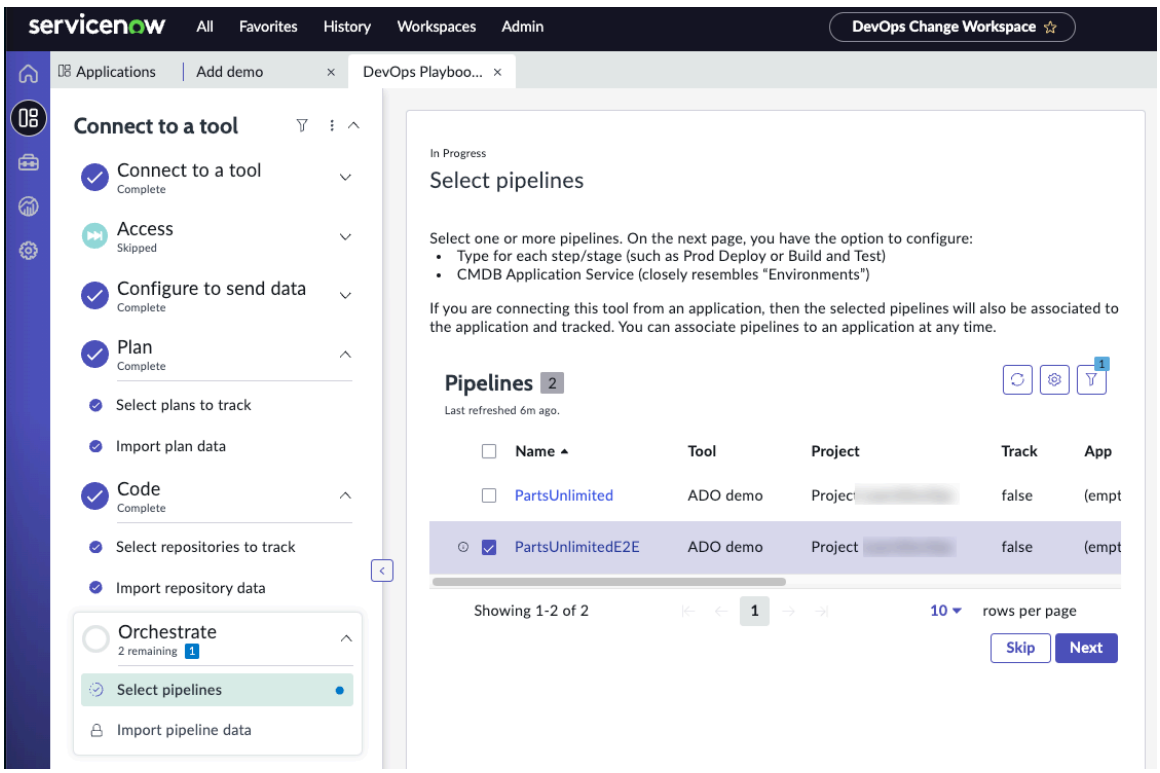
Você pode importar até 90 dias de dados.



9. Selecione os pipelines a serem rastreados.

a. Selecione os pipelines para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

b. Selecione **Avançar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para cada pipeline selecionado, todas as etapas ou fases são importadas para a última execução bem-sucedida. Na atividade Atribuir serviços a etapas do pipeline, você pode selecionar o seguinte para cada etapa do pipeline:

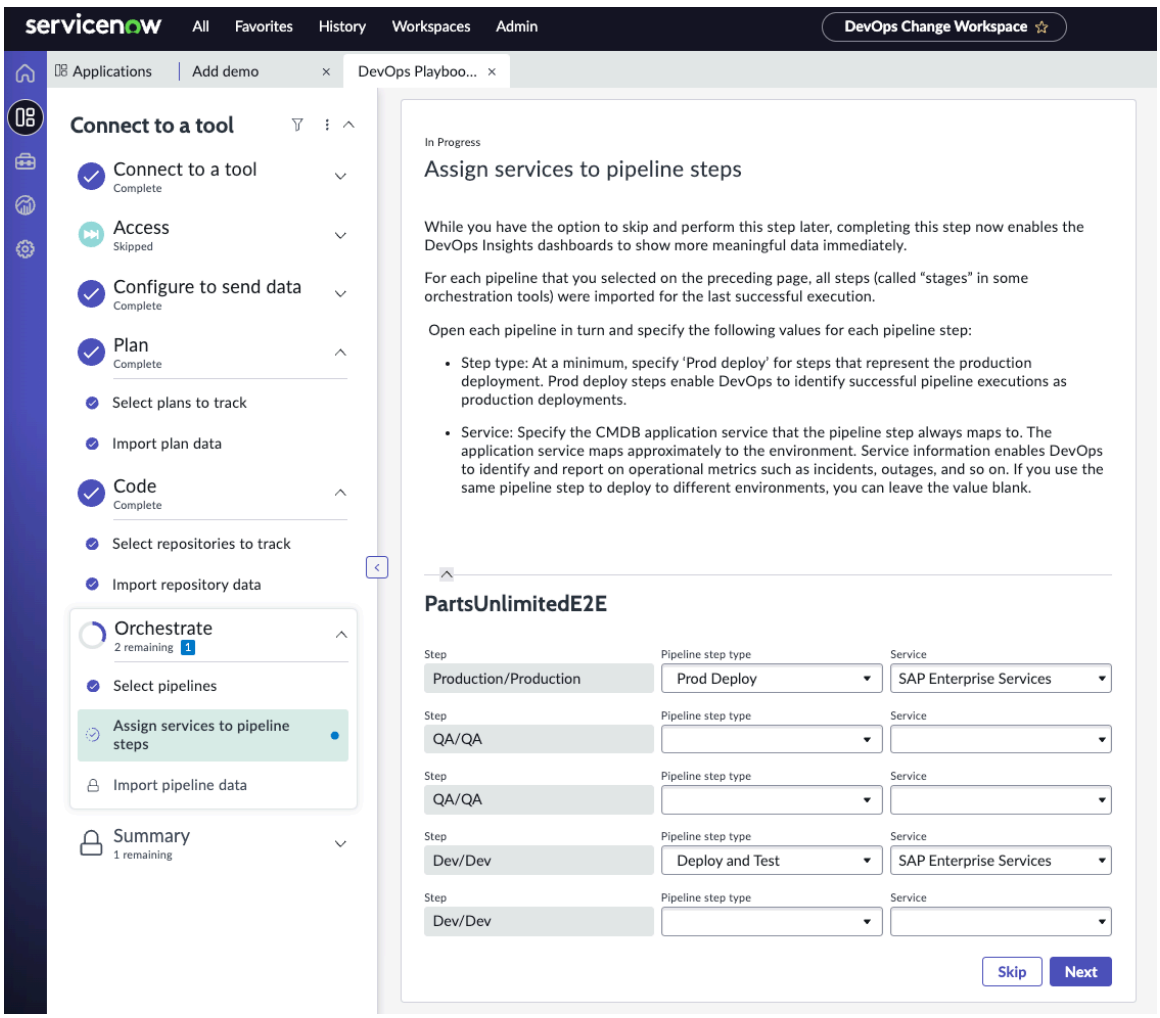
i. Tipo de etapa do pipeline: selecione um tipo de etapa para o qual você deseja atribuir um serviço.

> **Dica:**
> Especifique pelo menos o tipo de etapa `Prod deploy` para etapas que representam a implantação de produção para permitir que DevOps identifique execuções de pipeline bem-sucedidas como implantações de produção.

ii. Serviço: selecione o serviço de aplicações CMDB para o qual a etapa do pipeline é mapeada.

O serviço de aplicações é mapeado aproximadamente para o ambiente. Se você usar a mesma etapa de pipeline para implantar em ambientes diferentes, deixe o campo em branco. As informações de serviço permitem que DevOps identifique e gere relatórios sobre métricas operacionais, como incidentes, indisponibilidades e assim por diante.

d. Selecione **Avançar**.

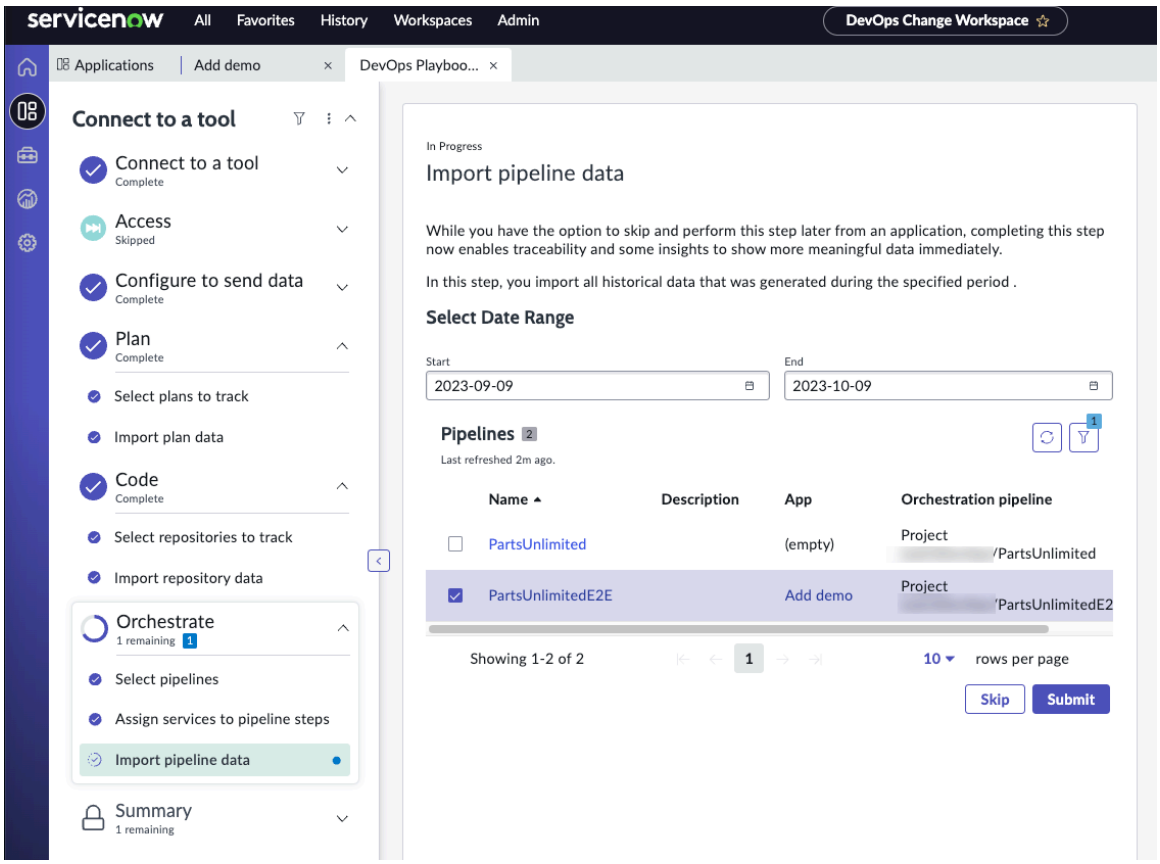


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

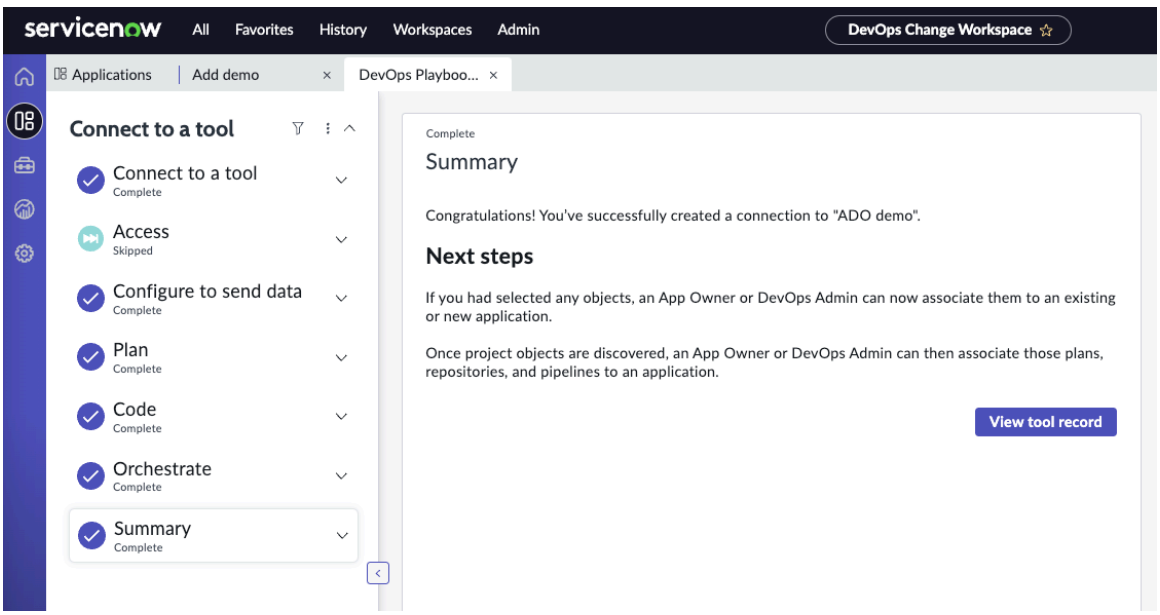
e. Se você quiser importar dados de pipeline, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

Você pode importar até 90 dias de dados.



10. Você será direcionado para a página Resumo.

Na página Resumo, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da ferramenta conectada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você integrou com sucesso sua ferramenta Azure DevOps a Velocidade de mudança para DevOps no nível do projeto.

O que Fazer Depois
Na guia **Projetos** na página de registro da ferramenta, selecione um projeto para navegar até a página de registro do projeto. A partir daqui, você pode descobrir objetos de projeto e configurar webhooks para o projeto.

- Selecione **Descobrir projetos** para descobrir os objetos do projeto, incluindo planos existentes (quadros), repositórios e pipelines. Isso também descobrirá todos os projetos da sua organização.
- Selecione **Configurar projetos** para configurar webhooks para o projeto.
- Se você estiver na página de registros da ferramenta, selecionar **Configurar projetos** e inserir as credenciais do usuário de integração fornecerá a lista de projetos não configurados em sua organização. Selecione os projetos para os quais você deseja que os webhooks sejam configurados e selecione **Configurar**.

  Nota:
  A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar webhooks somente quando a configuração de DevOps está instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps está desabilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.

- Para importar dados históricos para os objetos do projeto, como planos, repositórios ou pipelines, associe os objetos a uma aplicação e importe os dados. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância Azure DevOps usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração Azure DevOps.
Integração da ferramenta	Selecione Azure DevOps.
Conectar a uma organização ou um projeto	Selecione na lista. ○ **Conectar uma organização**: conecte-se diretamente no nível da sua organização Azure DevOps. Todos os projetos na organização serão descobertos e você pode optar por configurar vários projetos na organização. ○ **Conectar um projeto**: conecte-se diretamente no nível do projeto.
URL da Ferramenta	Azure DevOps URL da organização (por exemplo, `https://dev.azure.com/<your organization>` ou o Azure DevOps URL do projeto (por exemplo, `https://dev.azure.com//<your project>` .
Tipo de credencial	Tipo de credencial, **Autenticação básica** ou **OAuth 2.0**. **Autoriz. básica** **a.** Insira o nome de usuário da instância do ADO. **b.** Insira o token de acesso pessoal (PAT) ou a senha para sua instância Azure DevOps. **Nota:** Ao gerar um token de acesso pessoal (PAT) para Azure DevOps, você deve selecionar os escopos para autorizar se não estiver concedendo acesso completo. Consulte Azure DevOps Escopos de PAT para DevOps. **OAuth 2.0** Pré-requisitos: ○ Criar um locatário no Microsoft Entra ○ Adicionar um usuário ao locatário em Microsoft Entra ○ Criar uma organização no portal do Azure ○ Criar um app Azure DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Registrar Azure DevOps como um provedor OAuth ○ Definir configurações de nível de projeto e organização ○ Criar registro de credencial e obter token OAuth No campo **Credencial da ferramenta**, selecione um registro de credencial da ferramenta OAuth 2.0. **Nota:** Somente registros que não estão em uso e configurados para o ADO podem ser selecionados como um registro de credencial existente.
Deseja configurar o webhook para esta ferramenta?	Opção para habilitar a configuração de webhooks automaticamente para Azure DevOps. Selecione para habilitar. **Nota:** Esta opção não estará disponível se você estiver se conectando no nível da organização. Você pode configurar webhooks na página de registros da ferramenta.
Nome de usuário de integração	Este campo está disponível somente quando a opção para configurar o webhook está selecionada. Insira o nome de usuário da conta do usuário de integração DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* está habilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token. ○ Quando a configuração de DevOps estiver instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps estiver habilitada, você poderá gerar novamente o token (configurar automaticamente com o novo token) somente a partir da IU do espaço, o que atualizará a senha do usuário de integração. Quando a Configuração de DevOps não está instalada, o token pode ser gerado novamente a partir do espaço e da IU clássica para autenticação baseada em token. Gere novamente seu token periodicamente para melhorar a segurança. .
Senha do usuário de integração	Este campo está disponível somente quando a opção para configurar o webhook está selecionada. Insira a senha da conta do usuário de integração DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* está habilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token. ◦ Quando a configuração de DevOps estiver instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps estiver habilitada, você poderá gerar novamente o token (configurar automaticamente com o novo token) somente a partir da IU do espaço, o que atualizará a senha do usuário de integração. Quando a Configuração de DevOps não está instalada, o token pode ser gerado novamente a partir do espaço e da IU clássica para autenticação baseada em token. Gere novamente seu token periodicamente para melhorar a segurança.
Usar MID Server	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Azure DevOps, consulte Azure DevOps permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada:
   - Se estiver se conectando a uma organização, a ferramenta será criada.
   - Se estiver se conectando a um projeto, a ferramenta será criada, conectada e objetos de projeto, como planos, repositórios e pipelines, serão descobertos.

Ao se conectar a um projeto, para os objetos descobertos, você pode importar dados históricos da ferramenta e também associar uma aplicação a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. Selecione **Testar**.
8. No formulário Integração de aplicações DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Azure DevOps.
Pipelines	Selecione os pipelines para os quais você deseja importar dados históricos.
Repositórios de artefato	Selecione os artefatos para os quais você deseja importar dados históricos.
Repositórios de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Azure DevOps.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados do pipeline e do artefato. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Repositórios	Selecione os repositórios para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados dos repositórios. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Planos de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Azure DevOps.
Planos	Selecione os planos para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados dos planos. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.

9. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os planos, repositórios, artefatos e objetos de pipeline são associados ao registro da aplicação e os webhooks são configurados para acompanhamento em tempo real. Os dados históricos são importados para os itens selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para planos, repositórios e pipelines importados. Para repositórios, o **recurso Acompanhar mudanças de arquivo** também é habilitado automaticamente.

Integrar Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Crie um registro da ferramenta Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps para conectar, descobrir e importar dados da ferramenta Azure DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ações:

- **Conectar-se** a Azure DevOps organização ou projeto.
- **Descubra** planos, repositórios, tarefas de orquestração e pipelines.
- **Configure** webhooks em Azure DevOps.
- **Importe** itens de trabalho, versão do plano e registros de recurso, registros de ramificação e confirmação e registros de execução de tarefa e execução de etapa.

Para personalizar a importação de quadros do Azure de estados ou tipos de item de trabalho, use a inclusão de script `DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper`.

Procedimento

1. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. No formulário da ferramenta Criar DevOps, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome de sua escolha para identificar esta ferramenta.
Integração da Ferramenta	Selecione **Azure DevOps**.
Conectar a uma organização ou um projeto	Selecione na lista. ○ **Conectar uma organização**: conecte-se diretamente no nível da sua organização Azure DevOps. Todos os projetos dentro da organização podem ser descobertos e você pode optar por configurar vários projetos dentro da organização. ○ **Conectar um projeto**: conecte-se diretamente no nível do projeto.
URL da Ferramenta	Azure DevOps URL da organização (por exemplo, `https://dev.azure.com/` <your organization> ou o Azure DevOps URL do projeto (por exemplo, `https://dev.azure.com/`/<your project> , dependendo da sua seleção anterior.
Tipo de credencial	Tipo de credencial, **Autenticação básica** ou **OAuth 2.0**. **Autoriz. básica**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a. Insira o nome de usuário da instância do ADO. **b.** Insira o token de acesso pessoal (PAT) ou a senha para sua instância Azure DevOps. **Nota:** Ao gerar um token de acesso pessoal (PAT) para Azure DevOps, você deve selecionar os escopos para autorizar se não estiver concedendo acesso completo. Consulte Azure DevOps Escopos de PAT para DevOps. **OAuth 2.0** Pré-requisitos: ○ Criar um locatário no Microsoft Entra ○ Adicionar um usuário ao locatário em Microsoft Entra ○ Criar uma organização no portal do Azure ○ Criar um app Azure DevOps ○ Registrar Azure DevOps como um provedor OAuth ○ Definir configurações de nível de projeto e organização ○ Criar registro de credencial e obter token OAuth No campo **Credencial da ferramenta**, selecione um registro de credencial da ferramenta OAuth 2.0. **Nota:** Somente registros que não estão em uso e configurados para o ADO podem ser selecionados como um registro de credencial existente.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Azure DevOps, consulte Azure DevOps permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

3. **Opcional:** Se sua instância Azure DevOps estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **Usar MID Server** e insira seus detalhes.

   (Optional) Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A ferramenta é conectada automaticamente usando um alias de conexão e a conexão da ferramenta HTTP (credencial Auth básica) e os detalhes do registro da ferramenta são mostrados em um formulário.

Nota:
Se você não tiver privilégios de administrador global para sua ferramenta (para permitir a configuração automática da URL do webhook), talvez precise que o usuário administrador da ferramenta a configure para você (recorte e cole a URL do webhook na configuração da ferramenta). Depois que o webhook estiver configurado na ferramenta, **entre no modo de configuração manual** para se conectar à ferramenta manualmente e saia.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

5. **Opcional:** Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

6. Descubra objetos de ferramenta, incluindo planos de aplicações existentes (projetos associados à ferramenta), repositórios, tarefas de orquestração e pipelines.

   - Conectado à organização: selecione **Descobrir projetos** para descobrir os projetos da organização. Após a descoberta, os projetos da sua organização ficam disponíveis na lista relacionada **Projetos**.
   - Conectado a um projeto: o projeto é descoberto durante a criação da conexão e está disponível na lista relacionada **Projetos**. Selecionar **Descobrir projetos** na guia **Projetos** da página de registro da ferramenta descobre todos os projetos da sua organização.

   Selecione um projeto na lista relacionada **Projetos** para navegar até a página de registro do projeto. Selecione **Descobrir** para descobrir os objetos do projeto, incluindo planos (quadros), repositórios e pipelines existentes.

7. Configure URLs de webhook em Azure DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Você pode configurar diretamente na página de registros da ferramenta ou na página de registro do projeto para cada produto.

- Para configurar na página de registros da ferramenta, selecione **Configurar projetos**. Selecione os projetos que você deseja configurar e clique em **Continuar.**.
- Para configurar na página de registros do projeto, primeiro selecione o projeto na página de registros da ferramenta e selecione **Configurar**.

b. Insira o usuário e a senha de integração DevOps e selecione **Enviar**.

No envio, os webhooks e as conexões de serviço são criados automaticamente em Azure DevOps. Isso envia as notificações das ferramentas Azure DevOps para Velocidade de mudança para DevOps usando o usuário de integração DevOps. Para obter informações sobre como configurar a conta do usuário de integração, consulte Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:

- A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* está habilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.
- Quando a configuração de DevOps estiver instalada ou a propriedade Conexão genérica na operação de configuração do Azure DevOps estiver habilitada, você poderá gerar novamente o token (configurar automaticamente com o novo token) somente a partir da IU do espaço, o que atualizará a senha do usuário de integração. Quando a Configuração de DevOps não está instalada, o token pode ser gerado novamente a partir do espaço e da IU clássica para autenticação baseada em token. Gere novamente seu token periodicamente para melhorar a segurança.

Nota:
Para planos, o campo **Rastrear** é definido automaticamente como **Verdadeiro**.

8. Para os planos descobertos, você pode importar dados históricos da ferramenta e também associar uma aplicação a eles.

a. Abra um registro de plano na lista relacionada Planos.

b. Selecione o link relacionado **Importar**.
Os registros são criados para o plano nas listas relacionadas a Itens de trabalho, Versões do plano e Recursos.

- A lista relacionada a itens de trabalho mostra tarefas, erros e histórias.

  Os campos**Estado nativo** e **Tipo nativo** do item de trabalho contêm o estado original e os valores de tipo da ferramenta de origem.
- A lista relacionada Versões do plano mostra versões.
- A lista relacionada de recursos mostra épicos e recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A importação histórica de Azure DevOps itens de trabalho não é compatível com o processo CMMI de quadros ágeis.

c. Na lista relacionada Aplicações, selecione **Editar...** para selecionar uma aplicação a ser associada ao plano (projeto) ou selecione **Novo** para criar um.
Um plano deve ter um registro de app associado para concluir a configuração da ferramenta de planejamento.

9. Para os repositórios descobertos, importe dados históricos para a ferramenta e associe o repositório a um app.

a. Abra o registro do repositório na lista relacionada Repositórios.

b. Selecione **Importar**.
Registros de ramificação importados e registros de confirmação do repositório são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

c. No campo **Aplicação**, selecione a lista de pesquisa e selecione um registro de aplicação para associar ao repositório ou clique em **Novo** para criar um.

Registros de dados históricos importados são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

O que Fazer Depois

Para Azure pipelines, Modelar um pipeline do Azure no DevOps para concluir a configuração em Velocidade de mudança para DevOps.

- Mapeie cada pipeline para um app específico.
- Crie etapas de pipeline e mapeie cada etapa para um trabalho de pipeline Azure.
- Configure o controle de mudanças.

Como configurar a credencial OAuth 2.0 do Azure DevOps

Crie Azure DevOps credenciais OAuth 2.0 e use-as para conectar sua instância Azure DevOps.

Se você quiser usar as credenciais da Autenticação básica em vez do OAuth 2.0, pule esta seção e prossiga para a integração Azure DevOps usando uma das seguintes opções:

- Integrar Azure DevOps a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço
- Integrar Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços
- Integrar Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Criar um locatário no Microsoft Entra

Crie um locatário no Microsoft Entra e configure as permissões necessárias para criar um app Azure DevOps (ADO).

Antes de Iniciar

Função necessária: criador de locatários em Azure DevOps.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu locatário representa sua organização e ajuda você a gerenciar uma instância específica de Microsoft serviços em nuvem para seus usuários internos e externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver um locatário existente, que tem acesso para criar um app ADO, não será necessário executar este procedimento. Se você não tiver um locatário, deverá criar um locatário no Microsoft Entra, que terá acesso para criar um app ADO.

Procedimento

1. No portal do Microsoft Entra , navegue até **Visão geral > Gerenciar locatários**.
2. Selecione **Criar**.
3. Selecione a Configuração **da força de trabalho** e **Continuar**.
4. Insira as seguintes informações:
   - O nome da organização desejado na caixa **Nome da organização**.
   - O nome do domínio inicial desejado na caixa **Nome do domínio inicial**.
5. Selecione **Avançar: revisar + criar**.
6. Revise as informações que você inseriu e, se estiverem corretas, selecione **Criar** no canto inferior esquerdo.

Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft .

Adicionar um usuário ao locatário em Microsoft Entra

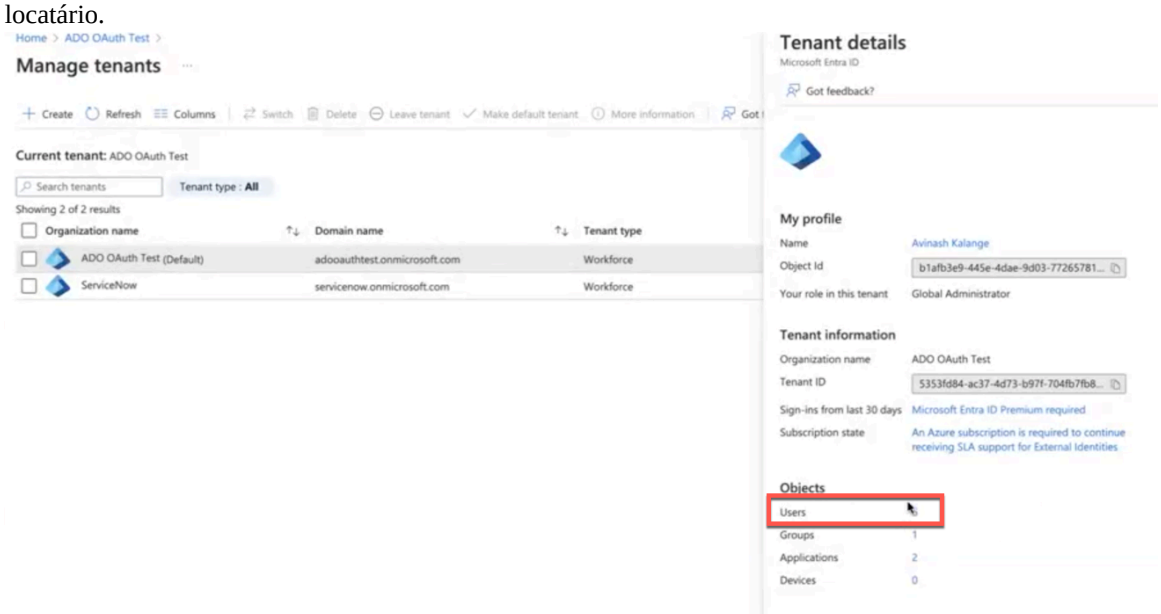
Adicione um usuário que contém a função de administrador ao locatário criado no procedimento anterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de usuários em Azure DevOps

Procedimento

1. Na página Microsoft do locatário do Entra ID, selecione o link do número de usuários na seção Detalhes do locatário.



2. Selecione **Novo usuário > Criar novo usuário**.
3. Na guia Noções básicas, insira os detalhes a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Noções básicas

Campo	Valor
Nome principal do usuário	Insira um nome de usuário exclusivo e selecione um domínio no menu após o símbolo @.
Apelido de e-mail	Se você precisar inserir um apelido de e-mail diferente do nome principal do usuário inserido, desmarque a opção **Derivar do nome principal do usuário** e insira o apelido do e-mail.
Nome de exibição	Insira o nome do usuário.
Senha	Forneça uma senha para o usuário usar durante o login inicial. Desmarque a opção Gerar senha automaticamente para inserir uma senha diferente
Conta habilitada	Esta opção está marcada por padrão. Desmarque para impedir que o novo usuário possa entrar. Você pode mudar essa configuração depois que o usuário for criado. Essa configuração foi chamada de **Bloquear login** no processo de criação de usuário legado.

4. Selecione **Avançar: propriedades** para concluir a próxima seção.

Campos da guia Propriedades

Campo	Valor
Identidade	Insira o nome e o sobrenome do usuário. Defina o Tipo de usuário como Membro ou Convidado.
Informações do trabalho	Adicione informações relacionadas ao trabalho, como cargo, departamento ou gerente do usuário.
Informações de contato	Adicione informações de contato relevantes para o usuário.
Controles parentais	Para organizações como distritos educacionais K-12, pode ser necessário fornecer a faixa etária do usuário. Menores de até 12 anos, não adultos têm de 13 a 18 anos e adultos têm 18 anos ou mais. A combinação de opções de faixa etária e consentimento fornecido pelos pais determina a classificação da faixa etária jurídica. A classificação da faixa etária jurídica pode limitar o acesso e a autoridade do usuário.
Configurações	Especifique o local global do usuário.

5. Selecione **Avançar: atribuições** para concluir a próxima seção.
6. Na seção Atribuições, selecione **+ Adicionar** função.
7. No menu que aparece, selecione a função de **Administrador global** na lista e selecione o botão **Selecionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o botão **Revisar + criar**.

Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft .

Criar uma organização no portal do Azure

Crie uma organização no novo locatário, que tem acesso para criar um app.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador global em Azure DevOps

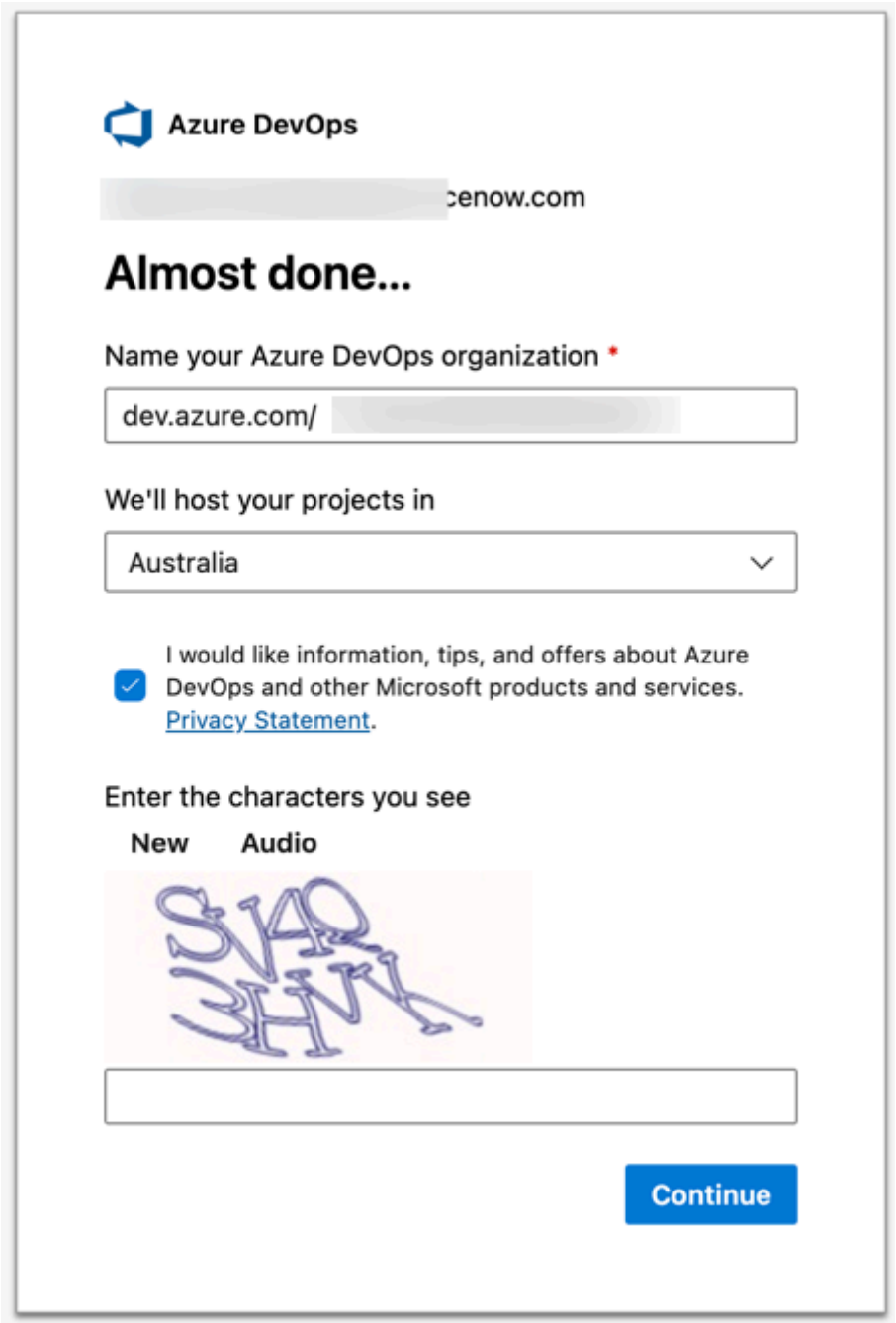
Procedimento

1. Faça login no portal do Azure com o usuário criado no procedimento anterior.
2. Navegue até **Azure DevOps Organizações > Minhas organizações do Azure DevOps**.
3. Selecione **Criar nova organização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira o nome da organização e do local do ADO e selecione **Continuar**.



Esta organização recém-criada será conectada ao locatário criado no tópico Criar um locatário no Microsoft Entra.

Criar um app Azure DevOps

Crie e configure um app Azure DevOps (ADO) e copie os valores necessários para habilitar a autenticação OAuth 2.0 com sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador global em Azure DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

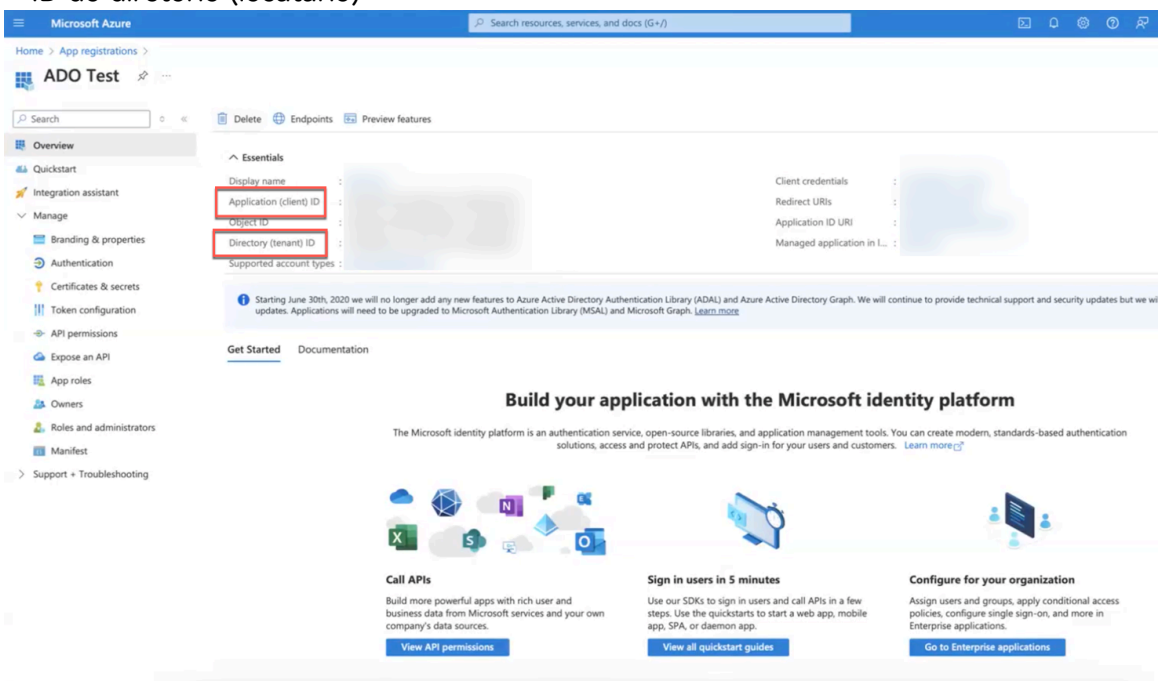
Procedimento

1. No portal do Azure, navegue até **Registros de aplicações**.
2. Selecione **+ Novo registro**.
3. Na página Registros da aplicação, insira as informações de registro da sua aplicação conforme descrito na tabela.

Página de registros da aplicação

Campo	Valor
Nome	Insira um nome de aplicação significativo que seja exibido para os usuários.
Tipos de conta compatíveis	Selecionar contas somente neste diretório organizacional (locatário único)
Redirecional URL	Insira a URL da sua instância da ServiceNow.

4. Selecione **Registrar**.
5. Na aplicação recém-criada, na página Visão geral no painel de navegação esquerdo, copie os seguintes detalhes:
   - ID da aplicação (cliente)
   - ID do diretório (locatário)

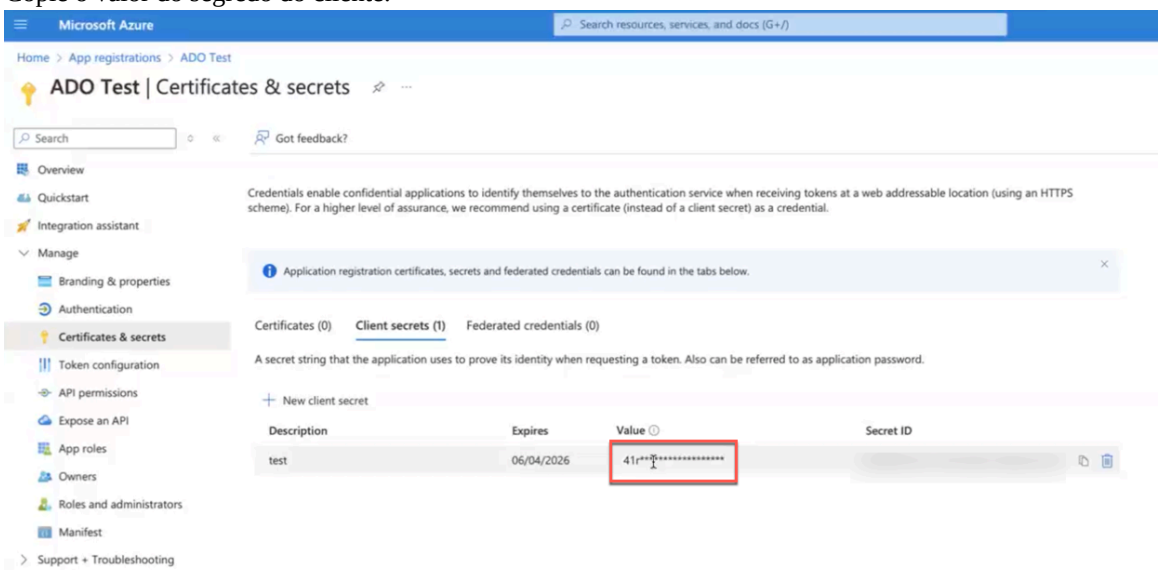


6. Adicione um segredo do cliente selecionando o link **Gerenciar > Certificados e segredos** no painel de navegação esquerdo.
   Para obter mais informações, consulte os tópicos Adicionar um segredo do cliente e Registrar uma aplicação na documentação da Microsoft.

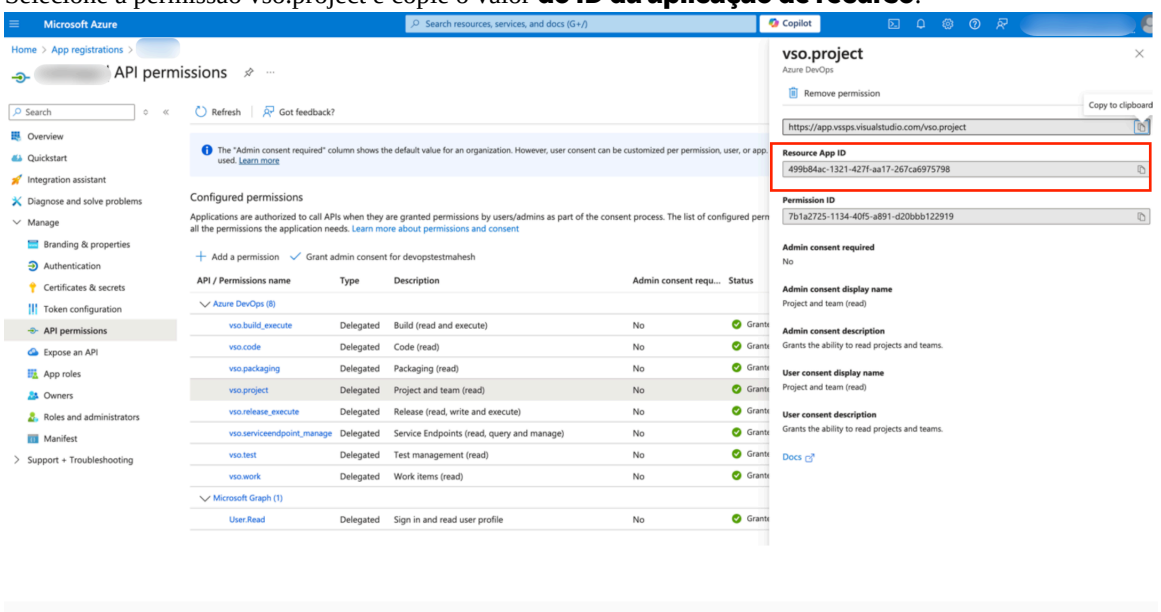
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Copie o valor do segredo do cliente.



8. Navegue até **Gerenciar > Permissões de API**.
9. Selecione **+ Adicionar uma permissão**e selecione a guia APIs da Microsoft à direita.
10. Pesquise e selecione Azure DevOps e adicione a permissão **vso.project**.
11. Selecione a permissão vso.project e copie o valor **do ID da aplicação de recurso**.



Nota:
O valor do ID do app de recursos copiado aqui será adicionado nos escopos de entidade OAuth para o registro de aplicações.

Registrar Azure DevOps como um provedor OAuth

Use as informações geradas durante a configuração da conta do aplicativo Azure DevOps (ADO) para registrar Azure DevOps como um provedor OAuth e habilitar a instância para solicitar tokens OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em ServiceNow Velocidade de mudança para DevOps, navegue até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
   A **aplicação Que tipo de OAuth?** mensagem é exibida.
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

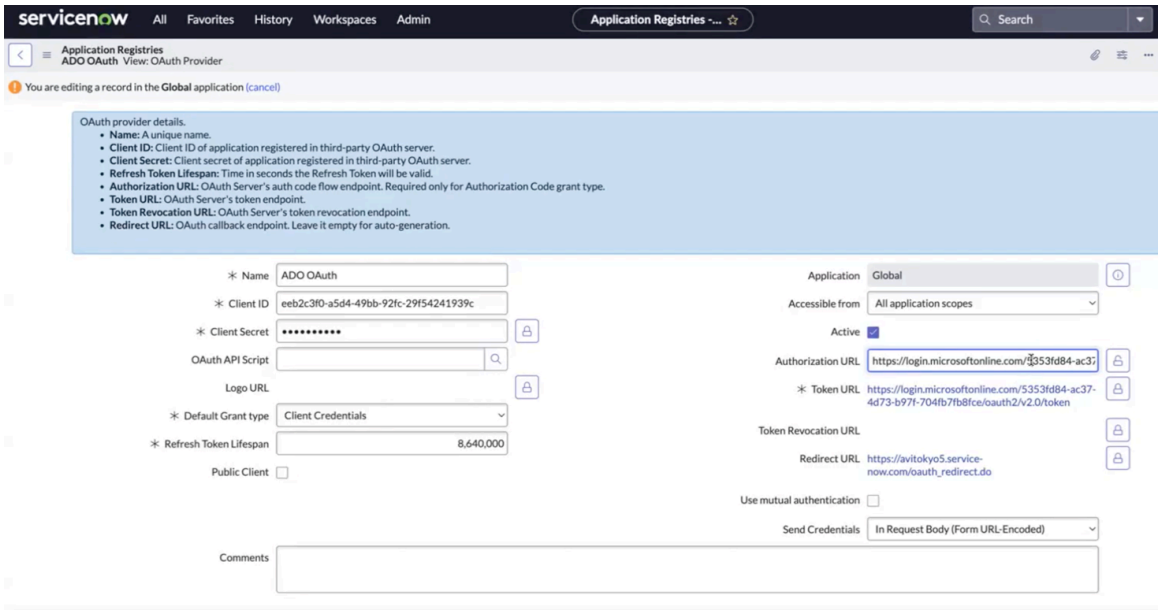
Campos de formulário de Registro de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira Meu provedor de app ADO.
ID de cliente	ID de cliente do app ADO (dica: disponível na seção **Visão geral** do app ADO).
Segredo do cliente	Segredo do cliente do app ADO (dica: disponível na seção **Certificados e segredos** do app ADO).
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão associado ao registro de aplicações. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Autorização	Insira: https://login.microsoftonline.com/<Directory (tenant) ID> oauth2/v2.0/autorizar Em que ID do diretório (locatário) é o valor alfanumérico encontrado na seção Visão geral da aplicação ADO.
URL de Token	Insira: https://login.microsoftonline.com/<Directory (tenant) ID> oauth2/v2.0/token Em que ID do diretório (locatário) é o valor alfanumérico encontrado na seção Visão geral da aplicação ADO.

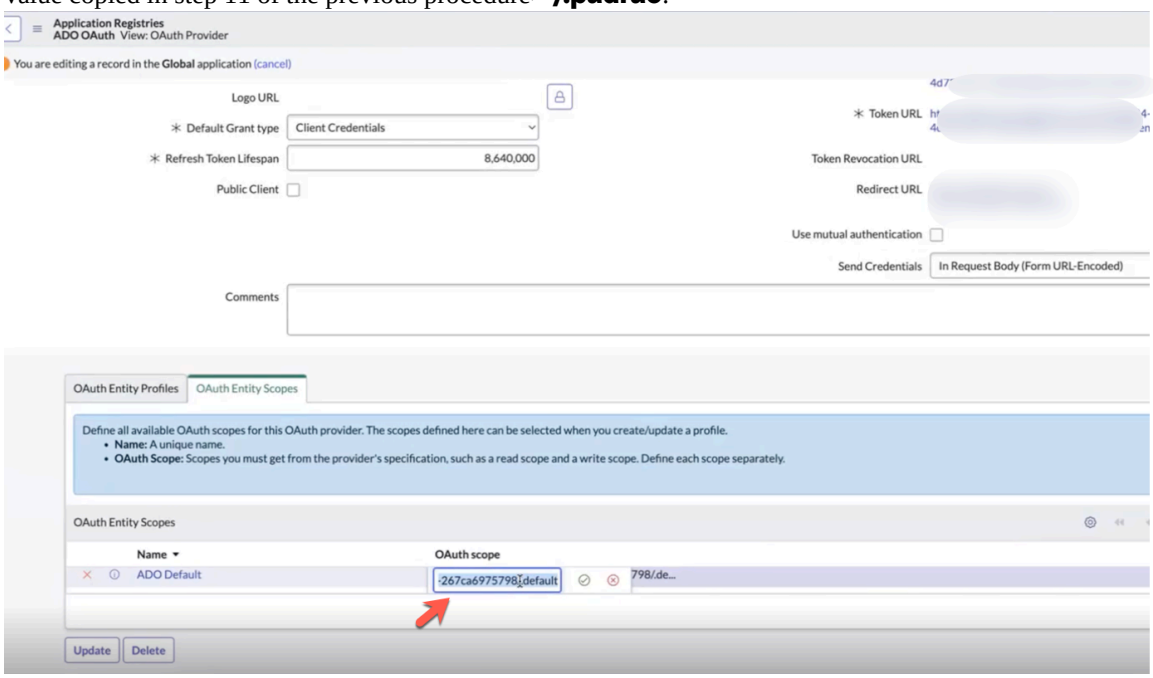
5. Deixe o restante dos campos de formulário como estão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O sistema valida as credenciais do OAuth e preenche a **URL de redirecionamento** (Dica: ela deve corresponder à URL de redirecionamento fornecida anteriormente na criação da aplicação ADO).
7. Selecione a guia relacionada **Escopos de Entidade OAuth**.
8. Adicionar o valor do escopo do OAuth como<Resource App ID value copied in step 11 of the previous procedure> **/.padrão**.



Definir configurações de nível de projeto e organização

Defina as configurações de nível de organização e projeto para seu app.

Antes de Iniciar

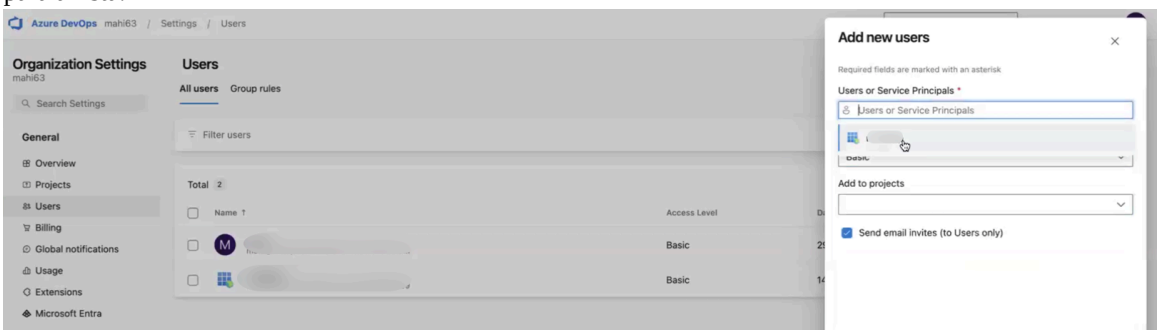
Função necessária: membro do grupo**de administradores de coleção de projetos** ou proprietário da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

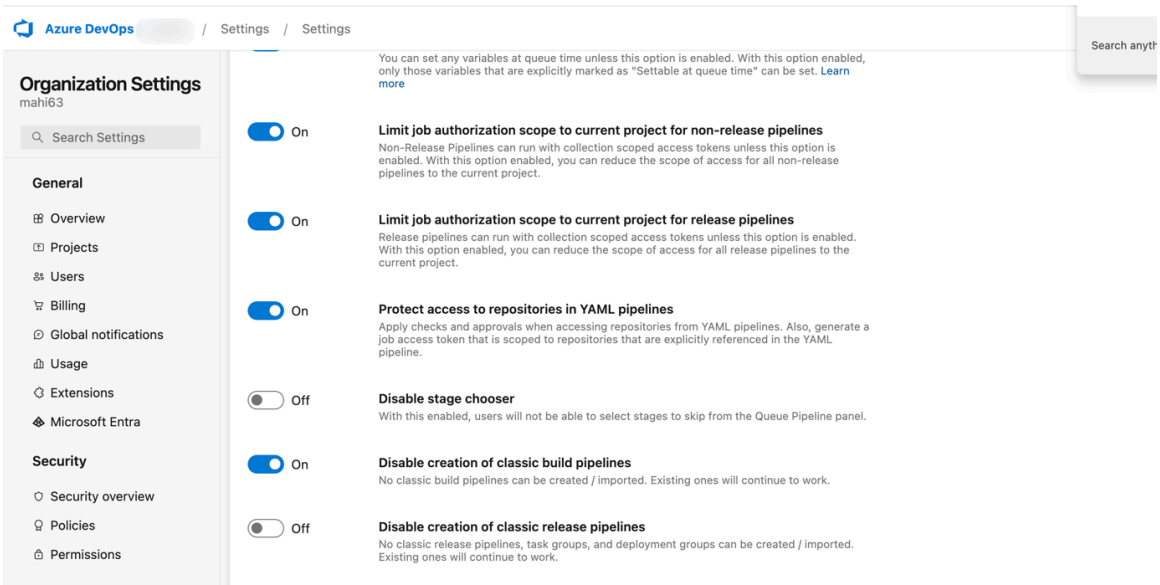
Procedimento

1. Navegue até **Configurações organizacionais** da sua organização no portal Azure DevOps.
2. Selecione **Usuários**.
3. No campo **Usuários ou Entidades de serviço**, selecione o app que você criou no procedimento anterior para a lista.



4. Navegue de volta para a lista de usuários e selecione o usuário do app.
5. Selecione o menu **Ações** e escolha **Gerenciar acesso**.
6. Adicione o projeto que você deseja habilitar o acesso do app e atribua a função **de Administrador de Projeto** a esse projeto.

> **Nota:**
> Se você não estiver vendo sua versão ou pipelines clássicos, certifique-se de que a configuração **Desabilitar criação de pipelines de versão clássica** esteja desativada para sua organização.

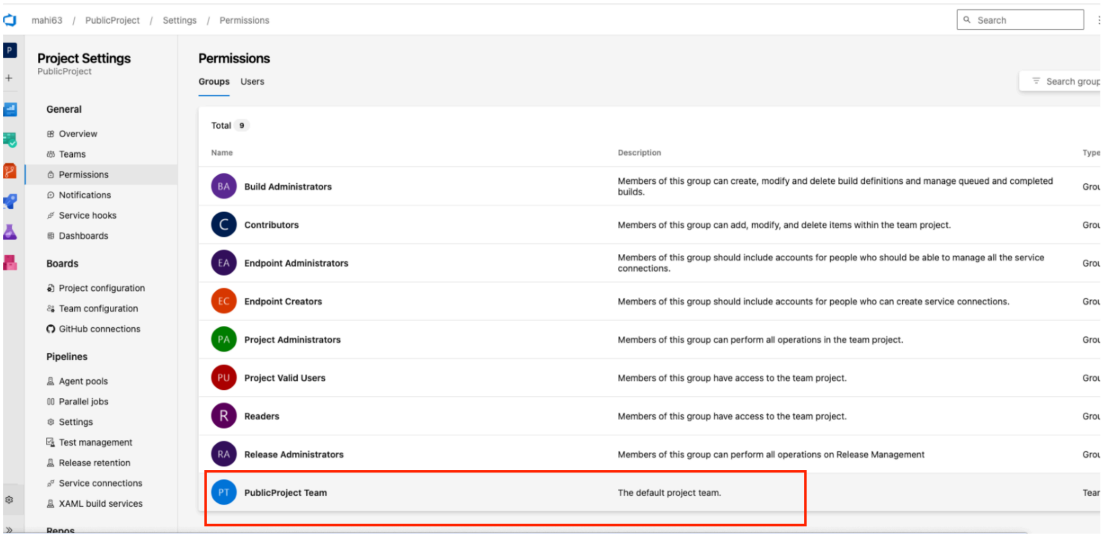


7. Navegue até **Projeto Configurações** do seu projeto.
8. Selecione **Permissões**.

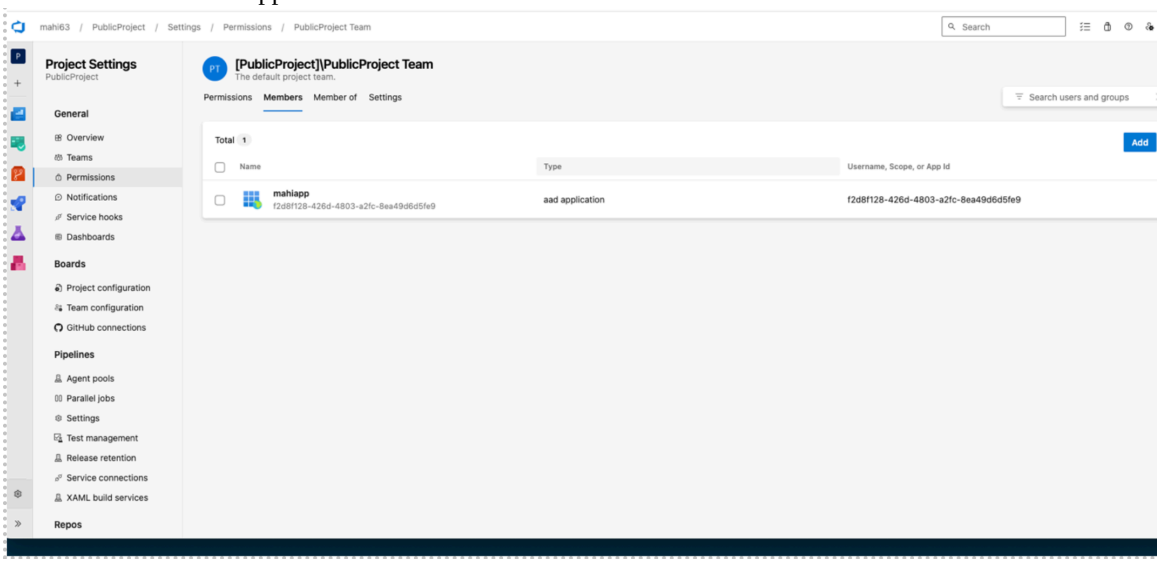
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, haverá uma equipe de projeto criada em permissões.



9. Selecione a equipe de projeto padrão e navegue até a guia Membros.
10. Adicione o usuário do app.



Criar registro de credencial e obter token OAuth

Crie o registro de credencial e obtenha o token OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para o ADO OAuth 2.0, você deve criar registros de credenciais separados para compilação, versão e feeds em ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Novo**.
   Que tipo de credenciais você deseja criar? mensagem é exibida.
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de credenciais do OAuth 2.0

Campo	Valor necessário
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira My ADO APP Build Credential.
Ativo	Opção para habilitar o registro.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil de Entidade OAuth padrão criado no Registro de aplicações.

5. Salve o registro.
6. Selecione o link relacionado **Obter token OAuth** para gerar o token OAuth.
7. Repita o procedimento para criar credenciais de versão e feeds.

Modelar um pipeline do Azure no DevOps

Modele um pipeline do Azure mapeando o pipeline para um app e mapeando Velocidade de mudança para DevOps etapas de pipeline para trabalhos de pipeline do Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Mapeie seu pipeline para um app em DevOps.
   a. Navegar até **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Apps** e abra o registro da aplicação para associar ao pipeline.
   b. Na lista relacionada Pipelines, clique em **Editar...** para selecionar um pipeline a ser associado à aplicação ou clique em **Novo** para criar o pipeline.

      Nota:
      Ao associar um pipeline a um app, as etapas do pipeline também são obtidas durante a importação.

      Para um novo pipeline, preencha o campo **Pipeline de Orquestração** usando o nome do projeto e o nome do pipeline conforme especificado em Azure DevOps Pipelines no formato de caminho.

      Por exemplo, Meu Projeto/Meu Pipeline de Compilação Clássico.

      Nota:
      O nome do projeto deve ser especificado com o pipeline porque pode haver vários pipelines com o mesmo nome em projetos diferentes.

   c. Clique em **Enviar**.
2. Abra o registro do pipeline novamente e marque a caixa de seleção **Rastrear** para que os eventos do pipeline sejam recebidos.
   A caixa de seleção **Rastrear** deve ser marcada para integrar o pipeline com Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Crie DevOps etapas automaticamente ou manualmente para mapear para cada trabalho de pipeline do Azure para que uma tarefa de orquestração possa ser criada.

   Nota:
   A criação manual de etapas não é necessária quando você Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

   - Crie e mapeie automaticamente as etapas do pipeline em DevOps executando o pipeline do Azure quando você Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

     As etapas do pipeline são criadas, mapeadas e associadas automaticamente quando DevOps recebe notificações de etapa do pipeline do Azure durante a execução.

   - Crie e mapeie manualmente cada etapa do pipeline para um trabalho de pipeline do Azure.

     Na lista relacionada Etapas, clique **em Novo** para criar uma etapa DevOps para cada trabalho de pipeline do Azure (campo**de fase Orquestração**).

     Nota:
     O valor do campo **Fase de Orquestração** de cada etapa faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve corresponder ao nome original do trabalho de pipeline do Azure correspondente.

Nome	Nome da etapa do pipeline.
Pipeline	Pipeline no qual a etapa está configurada.
Tipo	Tipo de etapa do pipeline. ▪ Criar e Testar ▪ Teste ▪ Implantar ▪ Implantar e Testar ▪ Manual ▪ Implantação de Produção
Pedido	Ordem na qual as etapas são executadas. **Nota:** A ordem das etapas determina a ordem dos cartões na IU do pipeline. A ordem dos cartões na IU do pipeline é por execução de tarefa.
Fase de orquestração	Nome do trabalho de pipeline do Azure (diferencia maiúsculas de minúsculas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Para a associação de etapas com trabalhos de pipeline do Azure, o campo **de fase Orquestração** deve ser configurado.
Serviço de negócios	Serviço de configuração que se aplica à etapa.

Depois que as tarefas de orquestração forem criadas, associe cada tarefa de orquestração na lista relacionada Tarefas de Orquestração a uma etapa de pipeline DevOps.

4. Habilite o controle de mudanças automaticamente ou manualmente.
   - Se você estiver usando a extensão do ServiceNow DevOps para o Azure DevOps, execute o pipeline do Azure DevOps para habilitar automaticamente o controle de mudanças.
   - Se você estiver configurando o controle de mudanças manualmente, marque a caixa de seleção **Controle de mudanças** em uma etapa para habilitar a aceleração de mudanças e os campos de configuração correspondentes. Para pipelines de CD (versão) do Azure, habilite o controle de mudanças somente na primeira etapa da fase necessária. O controle de mudança para pipelines de versão (CD) do Azure é compatível somente em portas de pré-implantação.

     Nota: O Gestão de mudanças da ServiceNow deve ser instalado para a aceleração de mudanças.

Alterar recebimento	Selecione para habilitar o recibo de mudança para a etapa para que o pipeline não seja pausado quando uma solicitação de mudança for criada. Todos os dados do pipeline estão incluídos na mudança, mas a aprovação não é necessária para que o pipeline prossiga.
Mudar grupo de aprovação	Grupo de aprovação da solicitação de mudança. O grupo de aprovação de mudança se torna o **grupo de atribuição** na solicitação de mudança DevOps. **Nota:** Certifique-se de que o grupo selecionado tenha membros e um gerente de grupo para que o campo do aprovador não fique em branco.
Tipo de mudança	Tipo de solicitação de mudança a ser criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	▪ Normal (padrão) ▪ Padrão ▪ Emergência
Modelo de mudança	Modelo de mudança para a solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte DevOps modelos de mudança.
Modelo **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Normal ou Emergência.	Lista de modelos a serem usados para preencher automaticamente os campos das solicitações de mudança Normal ou Emergencial. Selecione um modelo ou crie um novo.
Modelo de mudança padrão **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Padrão.	Lista de modelos de mudança padrão a serem usados para solicitações de mudança padrão. **Nota:** Este campo é obrigatório para o tipo de mudança Padrão.
Mudar filiais controladas	(Somente várias filiais) Lista separada por vírgulas de ramificações sob controle de mudança. Caracteres curinga são compatíveis.

Você pode configurar o controle de mudanças em seu Azure DevOps YAML ou pipeline do Azure clássico usando a REST API de invocação do Azure ou o Extensão do ServiceNow DevOps para Azure DevOps.

O que Fazer Depois

Configurar o pipeline do Azure para DevOps

Associar etapas de pipeline do Azure em DevOps

Para etapas DevOps criadas manualmente, associe cada tarefa de orquestração na lista relacionada Tarefas de Orquestração a uma etapa de pipeline DevOps para rastrear a atividade de cada fase no pipeline do Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Ferramentas de Orquestração**e abra o registro da ferramenta Azure DevOps.
2. Na lista relacionada Tarefas de Orquestração, insira a etapa de pipeline DevOps correspondente no campo **Etapa** de cada tarefa de orquestração.

Nota:
O campo **Rastrear** é definido como **Verdadeiro** por padrão quando você descobre tarefas de orquestração e pipelines. O acompanhamento é necessário para receber notificações de trabalho de Azure DevOps.

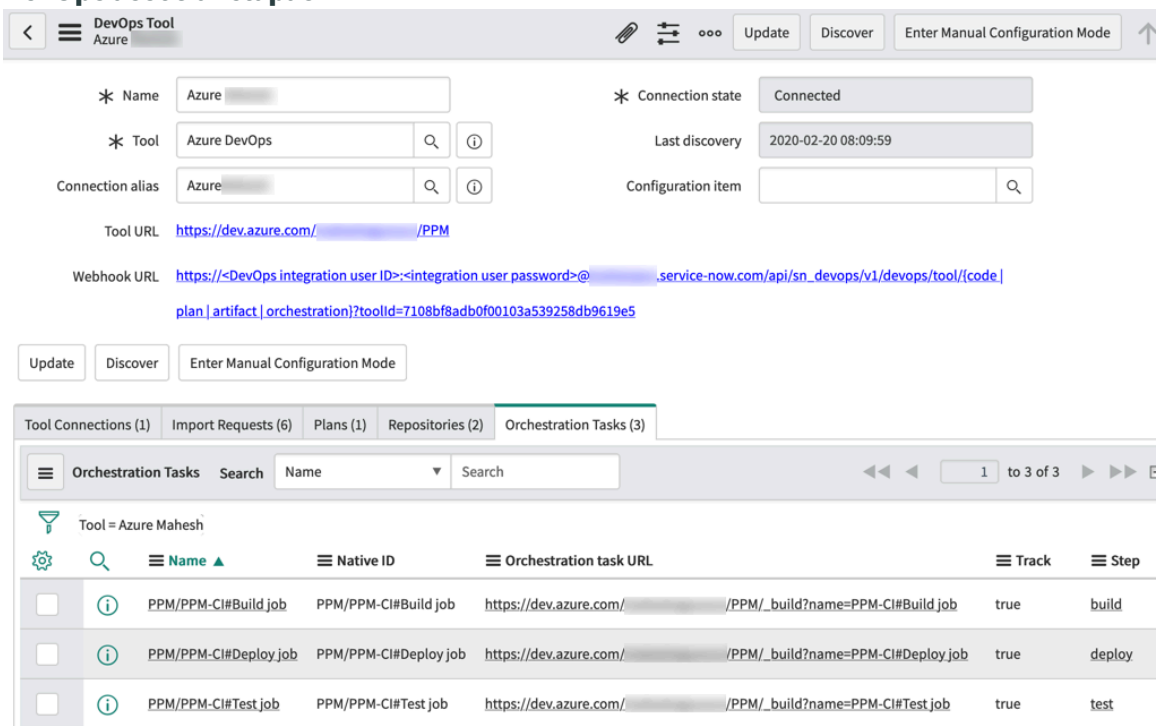
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As notificações de execução do trabalho de pipeline do Azure são enviadas para a aplicação DevOps. Cada notificação de execução de tarefa corresponde a uma tarefa de orquestração e, como as tarefas de orquestração são mapeadas para uma determinada etapa no pipeline DevOps, você pode rastrear a atividade em cada fase do pipeline.

Example:

DevOps associar etapas



Como configurar o pipeline do Azure para DevOps

Controle de mudanças, artefatos e pacotes podem ser configurados no pipeline do Azure para integração com DevOps.

Você pode configurar o controle de mudanças nos pipelines do Azure de duas maneiras.

- Use a REST API de invocação do Azure.
- Use o Extensão do ServiceNow DevOps para Azure DevOps.

A extensão **do ServiceNow DevOps** para Azure DevOps inclui:

- ServiceNow DevOps conexão de serviço
- ServiceNow DevOps Portão de versão
- Tarefas personalizadas do agente de pipeline de compilação (CI) do Azure e do trabalho do servidor

Configuração do controle de mudanças usando a REST API de invocação do Azure

Você pode usar a REST API de invocação do Azure no pipeline do YAML ou do Azure clássico para configurar o controle de mudanças para DevOps.

Você deve habilitar a propriedade *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* para usar a API REST de invocação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

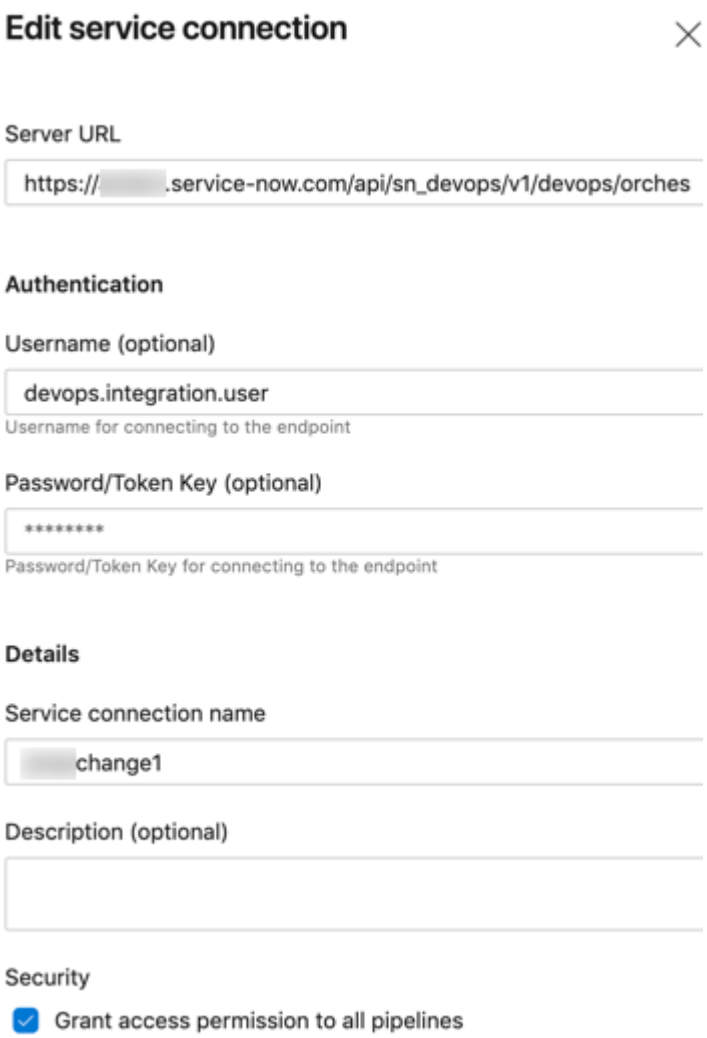
Para obter detalhes da API REST de invocação do Azure, visite o site de documentação da Microsoft e pesquise a tarefa Invocar API REST HTTP - Pipelines do Azure.

Importante:

Se você tiver nomes de trabalho duplicados ou reutilizados nas etapas de execução do pipeline, certifique-se de que o atributo stageName contenha azurestageName/jobName em seu valor, ou seja, `stageName = azureStageName/jobName`. As tarefas de registro de artefatos enviam nomes de fase e trabalho para associar a versão do artefato à execução de tarefa correta.

Conexão de serviço genérica

O uso da REST API de invocação do Azure requer a criação de uma conexão de serviço genérica em Azure DevOps.



Pipeline do YAML do Azure

Em Azure DevOps, uma tarefa do servidor deve ser criada com a conexão de serviço como o endpoint de controle de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Invocar requisitos de carga da REST API

Tipo de pipeline do Azure	Valores
Compilação	• buildNumber • éMultiBranch • Nome da ramificação
Versão	• número da versão • projectName

Nota:
Para pipelines de versão, defina o **Condições de pré-implantação** > **Avançado** > **Evento de conclusão** campo para Retorno de chamada.

Criar pipeline:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "buildNumber": "$(build.buildId)",
          "isMultiBranch": "true",
          "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline de versão:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
    inputs:
      connectionType: 'connectedServiceName'
      serviceConnection: 'change1'
      method: 'POST'
      body: |
       {
          "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
          "projectName": "$(System.TeamProject)"
       }
      waitForCompletion: 'true'
```

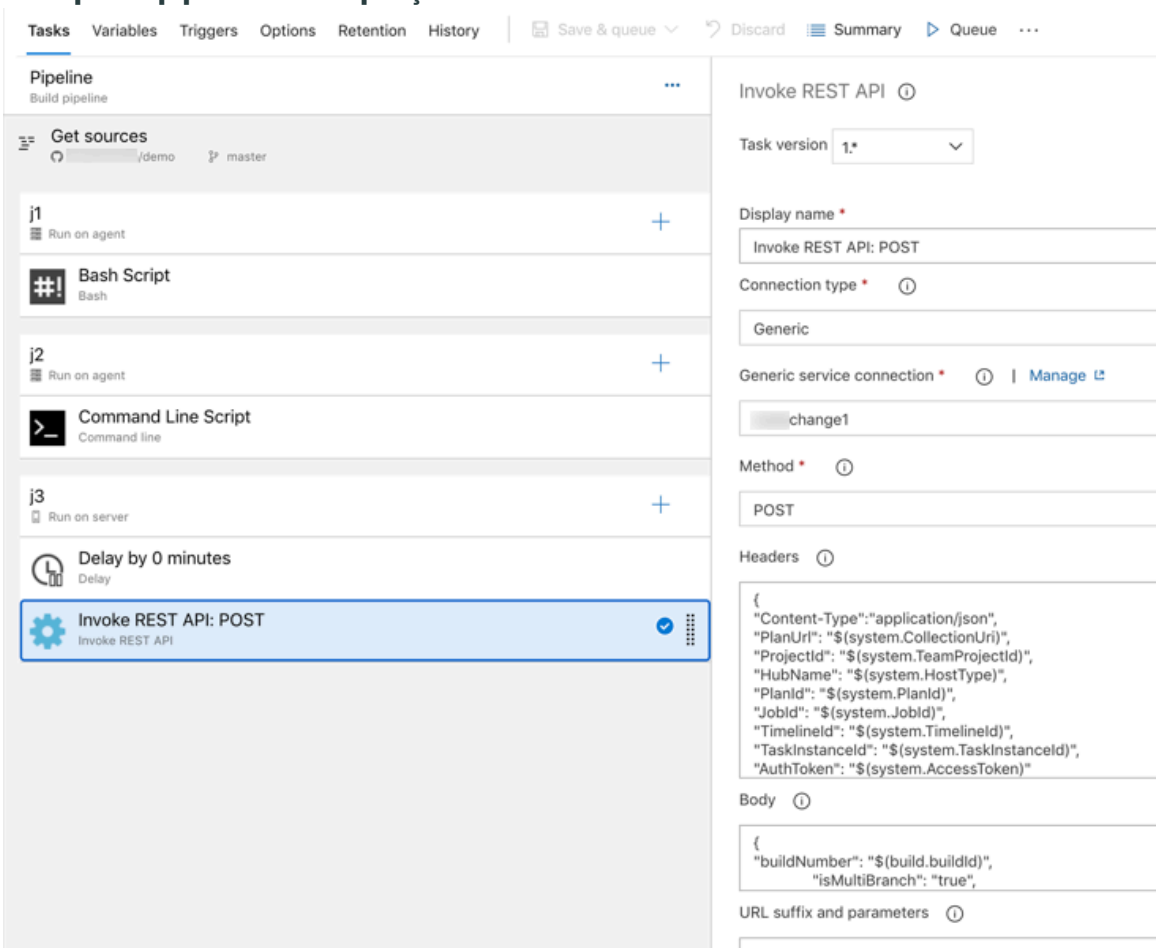
Pipeline do Azure clássico

Para um pipeline do Azure clássico, uma tarefa do servidor Invocar REST API deve ser adicionada.

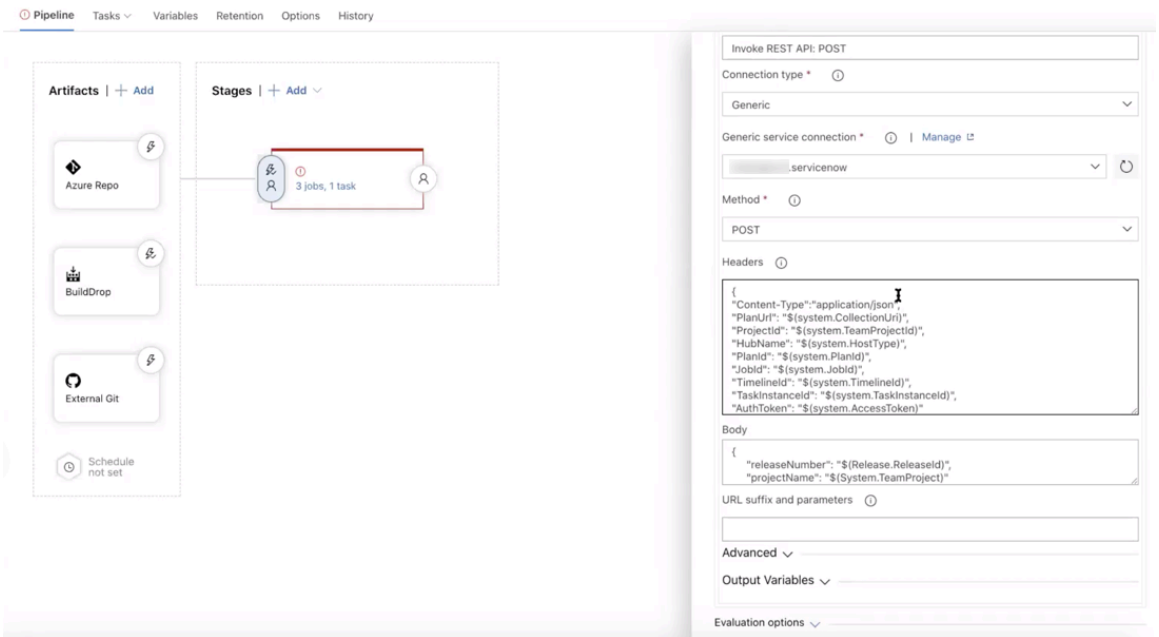
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de pipeline de compilação do Azure clássico



Exemplo de pipeline de versão do Azure clássico



Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps

Instale e configure a extensão DevOps para Azure DevOps para enviar notificações de compilação e versão do pipeline do Azure para Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar a extensão **do ServiceNow DevOps** no Visual Studio Marketplace - Extensões para Azure DevOps para integrar o pipeline do Azure com a aplicação ServiceNow DevOps. Para obter mais informações sobre artefatos e pacotes em Velocidade de mudança para DevOps, consulte Artefatos e pacotes.

- Conexão de serviço**do ServiceNow DevOps**

  Necessário para conectar o pipeline do Azure a ServiceNow

- **Portal de versão do ServiceNow DevOps**

  Necessário para habilitar o controle de mudanças nos pipelines de versão (CD) do Azure (somente em condições de pré-implantação).

Tarefas personalizadas do pipeline de compilação (CI) do Azure:

- Trabalho sem agente (servidor)
  - Tarefa personalizada**de registro de artefato do servidor do ServiceNow DevOps**

    Necessário para trabalhos sem agente (servidor) para registrar um artefato na instância ServiceNow

  - Tarefa personalizada**de registro de pacote de servidor do ServiceNow DevOps**

    Necessário para trabalhos sem agente (servidor) para registrar um pacote na instância ServiceNow

  - Tarefa personalizada**da Aceleração de mudança de servidor do ServiceNow DevOps**

    Necessário para trabalhos sem agente (servidor) para criar automaticamente uma solicitação de mudança em ServiceNow Gestão de mudanças como parte do pipeline do Azure.

    Nota:
    A tarefa **de Aceleração de mudança do ServiceNow DevOps Server** não requer tarefas **de notificação de trabalho do ServiceNow DevOps Server**.

  - Tarefa personalizada**Obter mudança do servidor do ServiceNow DevOps**

    Necessário para recuperar o número da solicitação de mudança em um pipeline com base em detalhes de mudança específicos para um trabalho do servidor.

  - Tarefa personalizada**de mudança de atualização de servidor do ServiceNow DevOps**

    Necessário para atualizar os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline para um trabalho do servidor.

- Trabalho de agente
  - Tarefa personalizada**de registro de artefato do agente do ServiceNow DevOps**

    Necessário para trabalhos de agente para registrar um artefato na instância ServiceNow

  - Tarefa personalizada**de registro do pacote do agente do ServiceNow DevOps**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Necessário para que trabalhos de agente registrem um pacote na instância ServiceNow

- Tarefa personalizada**Obter mudança do agente do ServiceNow DevOps**

  Necessário para recuperar o número da solicitação de mudança em um pipeline com base em detalhes de mudança específicos para um trabalho de agente.

- Tarefa personalizada**de mudança de atualização do agente do ServiceNow DevOps**

  Necessário para atualizar os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline para um trabalho de agente.

Nota:
As tarefas **Registro de artefato do agente do ServiceNow DevOps** e **Registro de pacote do agente do ServiceNow DevOps** não são compatíveis com pipelines de versão.

- Verificações de qualidade de software (SonarQube/SonarCloud)
  - Tarefa personalizada**de registro do Sonar de compilação da ServiceNow DevOps** (para pipelines de compilação)
  - Tarefa personalizada**de registro do Sonar da versão do ServiceNow DevOps** (para pipelines de versão)

Nota:
A tarefa **de registro do Sonar de compilação da ServiceNow DevOps** não é compatível com pipelines de versão.

- Verificações de segurança:
  - Tarefa personalizada**dos resultados de segurança da compilação do ServiceNow DevOps** (para pipelines de compilação)
  - Tarefa personalizada**de resultados de segurança da versão do ServiceNow DevOps** (para pipelines de versão)

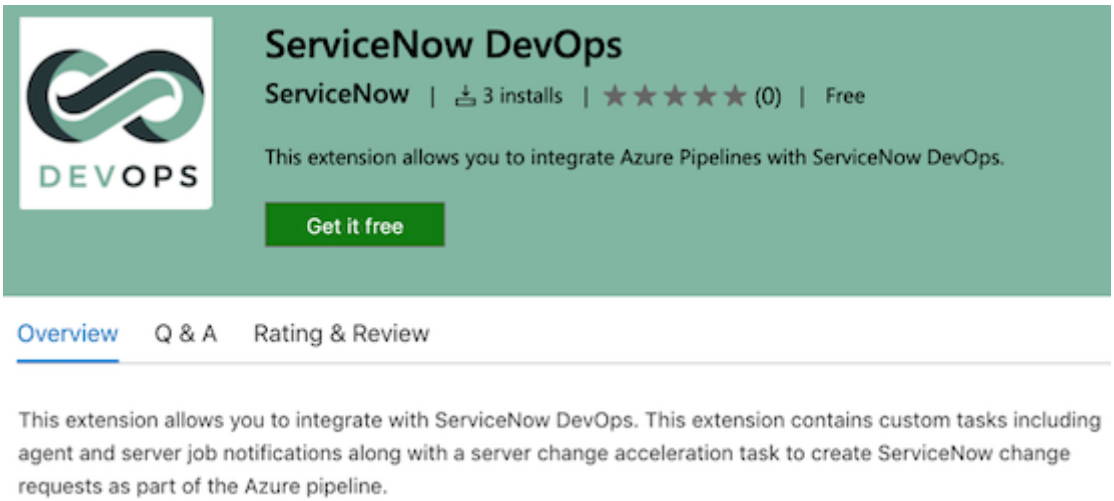
Nota:
A tarefa **Resultado de segurança da compilação da ServiceNow DevOps** não é compatível com pipelines de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse o Visual Studio Marketplace, pesquise a extensão **do ServiceNow DevOps** e clique em **Obter gratuitamente**.



2. Selecione sua organização Azure DevOps e clique em **Instalar**.
3. No seu projeto Azure DevOps, navegue até **Configurações do projeto** > **Pipelines** > **Conexões de serviço**.
4. Selecione **Nova conexão de serviço** e, na lista, selecione **ServiceNow DevOps**.
5. Selecione **Avançar** e insira os seguintes detalhes:

Método de autenticação	Selecione se a autenticação é feita por meio do método baseado em token ou básico.
Instância da ServiceNow	https://<your-instance> .service-now.com/
ID da ferramenta	O sys_id da ferramenta de orquestração. Você pode copiar este valor usando o comando Copiar sys_id no formulário da Ferramenta de Orquestração. Se você estiver usando o espaço, selecione **Mais opções de formulário ( ) > Copiar sys_id** no formulário de conexão da ferramenta Azure DevOps. Se você estiver usando o Catálogo de serviços ou o Clássico, selecione **Ações adicionais ( ) > Copiar sys_id** no formulário de conexão da ferramenta Azure DevOps.
Nome do usuário	Insira devops.integration.user.

Tradução automática

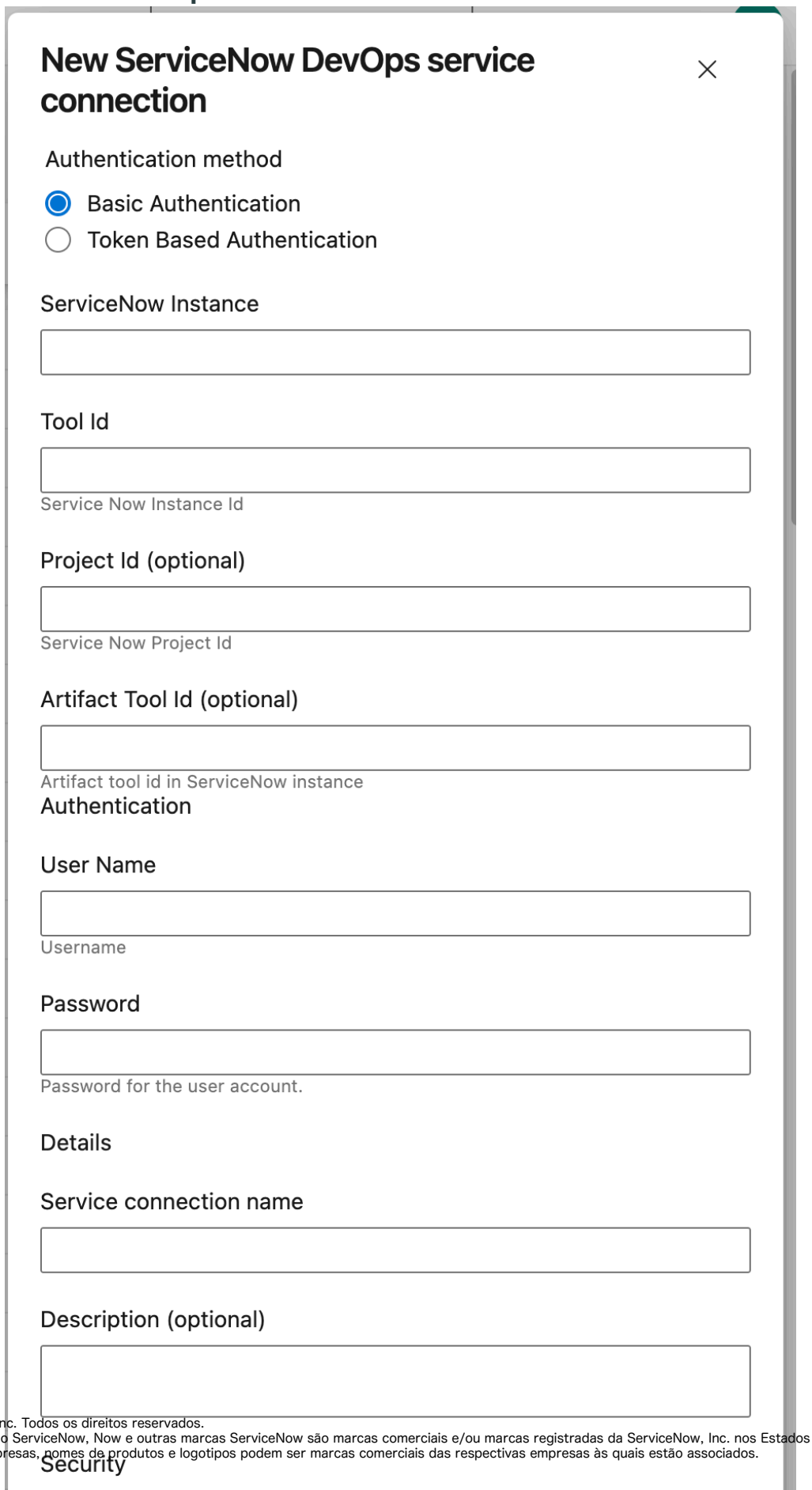
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* está desabilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.
Senha	Senha do usuário de integração de DevOps. **Nota:** A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar somente quando a Configuração de DevOps está instalada ou a propriedade *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* está desabilitada. Se esta etapa não for necessária, os webhooks serão configurados usando a autenticação baseada em token.
Token de API	Token de API para conexão com o endpoint.
Nome da conexão de serviço	Inserir conexão de DevOps
Conceder permissão de acesso a todos os pipelines	Marque a caixa de seleção.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

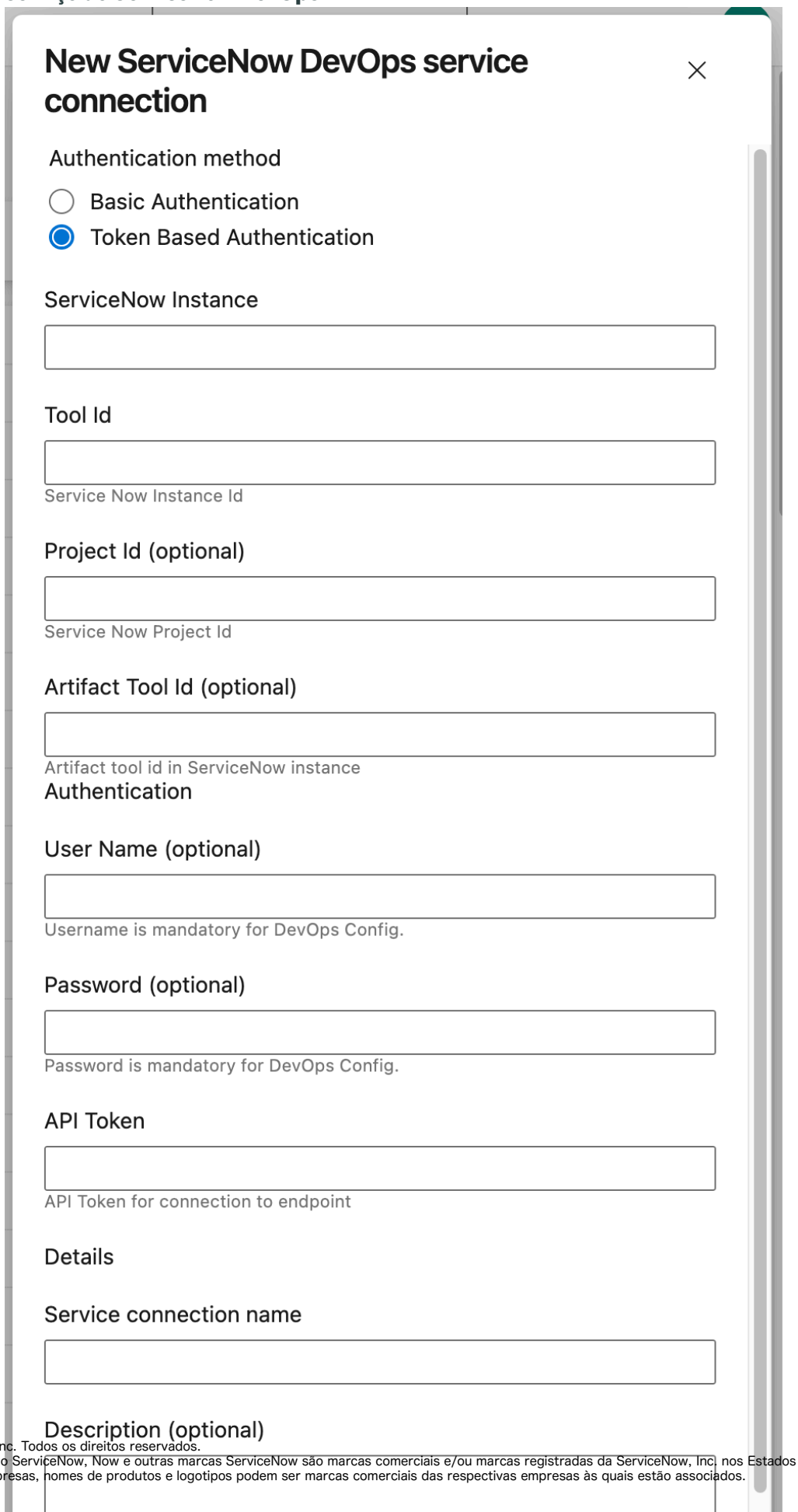
Pipeline do Azure - Método de autenticação básica da conexão de serviço do ServiceNow DevOps



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pipeline do Azure - Método de autenticação baseado em token de conexão de serviço do ServiceNow DevOps



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um pipeline de compilação (CI) do Azure no DevOps

Use a extensão ServiceNow DevOps para Azure DevOps para configurar controle de mudança e artefatos e pacotes em seu pipeline de compilação (CI) do Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegue até **Pipelines** na sua instância do Azure DevOps.
2. Selecione o pipeline para o qual você deseja habilitar o controle de mudanças.
3. Selecione **Exibir**.
   O editor YAML do pipeline é exibido junto com o painel de pesquisa **de tarefas** à direita.
4. Pesquise a ação personalizada necessária no painel **Tarefas** e selecione-a.

Ação personalizada	Etapas
ServiceNow DevOps Server Change Acceleration	**a.** No campo **Nome de exibição**, insira **ServiceNow Change Acceleration**. **b.** No campo **de endpoint da ServiceNow**, insira `Minha conexão`. **c.** No campo **Trabalho ascendente executado**, insira o valor que indica o trabalho anterior na linha. Por exemplo, o trabalho antes do Servidor pode ser `Teste`. **d.** No campo **Detalhes da solicitação de mudança**, defina o código de fechamento e os campos da solicitação de mudança de dentro do pipeline. Selecione o ícone de informações para exibir a saída de amostra. Para obter mais informações sobre a aceleração de mudanças, consulte aceleração de mudanças.
Registro de artefatos do agente do ServiceNow DevOps	**a.** No campo **de endpoint da ServiceNow**, insira `Minha conexão`. **b.** No campo **Carga de artefatos**, insira o JSON que contém a lista de artefatos. Para obter mais informações sobre artefatos, consulte Artefatos e pacotes.
Registro de pacote do agente do ServiceNow DevOps	**a.** No campo **de endpoint da ServiceNow**, insira `Minha conexão`. **b.** No campo **Nome do pacote**, insira o nome do pacote que contém artefatos. **c.** No campo **Carga de artefatos**, insira o JSON que contém os detalhes da compilação e a lista de artefatos. Para obter mais informações sobre artefatos, consulte Artefatos e pacotes.
Obter mudança do servidor do ServiceNow DevOps	Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps

Tradução automática

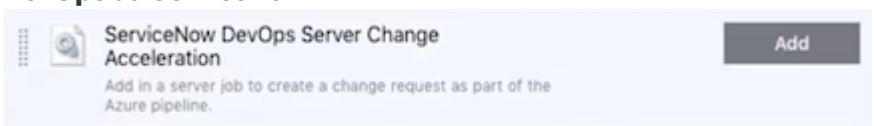
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

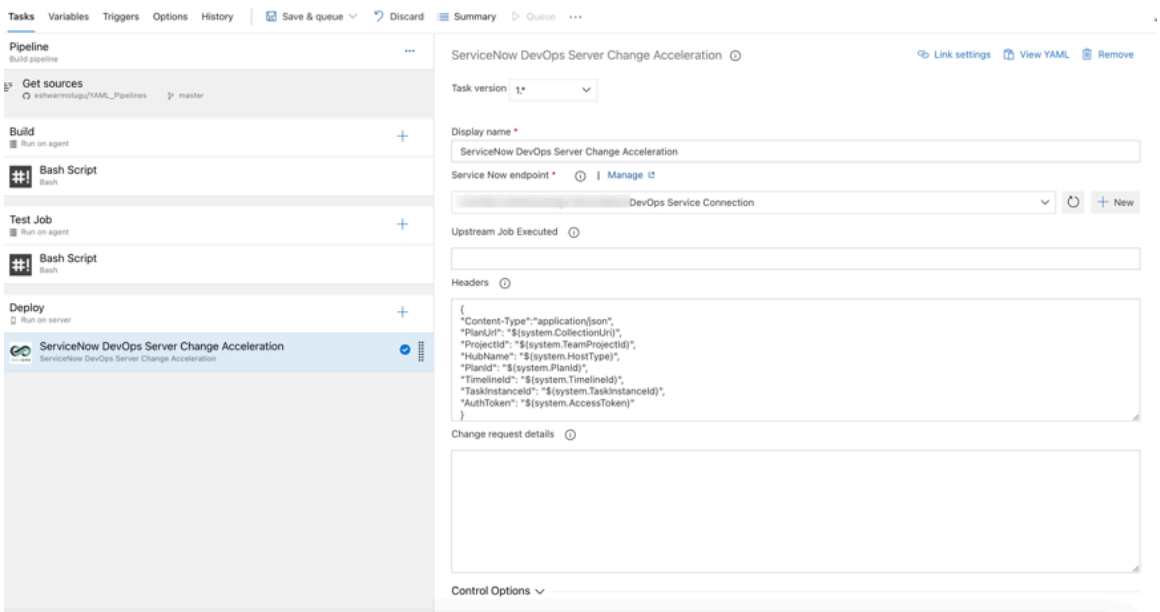
Ação personalizada	Etapas
Mudança de atualização do servidor do ServiceNow DevOps	Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps
Obter mudança do agente de DevOps da ServiceNow	Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps
Mudança de atualização do agente de DevOps da ServiceNow	Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps

5. Selecione **Adicionar**para adicionar a tarefa personalizada à seção Tarefas do pipeline do Azure.

Example:

Pipeline do Azure: tarefa personalizada da Aceleração de mudanças para DevOps da ServiceNow





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

Exemplo de detalhes da solicitação de mudança

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
                {
                  "autoCloseChange" : true,
                  "attributes": {
                    "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                    "work_notes" : "Update this to work_notes",
                    "category" : "Service",
                    "priority" : "2"
                  }
                }
```

Configurar um pipeline de CD (versão) do Azure em DevOps

Use a extensão ServiceNow DevOps para Azure DevOps para configurar o controle de mudanças e artefatos e pacotes no pipeline da versão (CD) do Azure.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

O controle de mudanças nos pipelines de versão (CD) do Azure é compatível somente com portas de pré-implantação. As solicitações de mudança do portal de pré-implantação são mapeadas para a execução da etapa do primeiro trabalho nessa fase.

Tradução automática

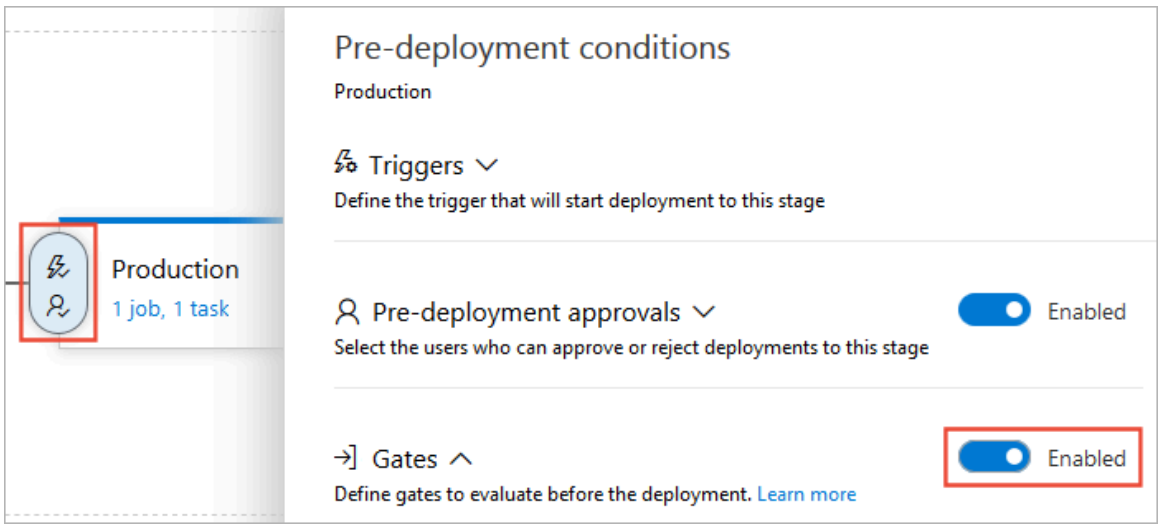
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As fases em um pipeline de versão do Azure são mapeadas para uma etapa. O nome da etapa de um trabalho de várias configurações ou vários agentes deve incluir somente o nome da fase e não o nome do trabalho real derivado no tempo de execução do pipeline.

As execuções de tarefas para trabalhos ignorados são marcadas como falhas.

Procedimento

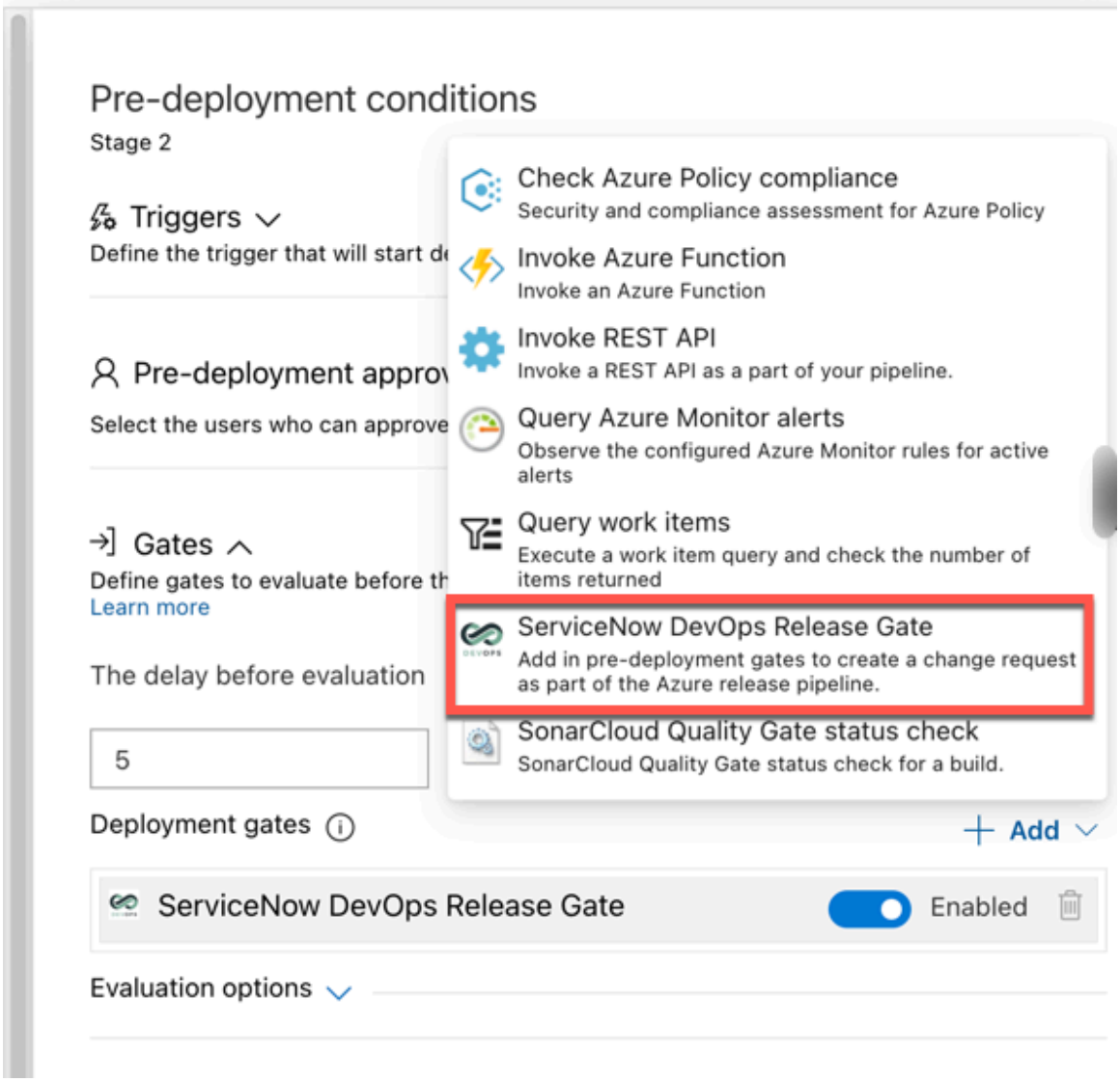
1. Em Azure DevOps Pipelines, selecione **Pipelines > Versões**e selecione o pipeline de versão.
2. Selecione **Editar** para abrir o editor de pipeline.
3. Selecione o ícone de pré-implantação ( ) da sua fase e selecione o botão de alternância para habilitar **os Portões**.



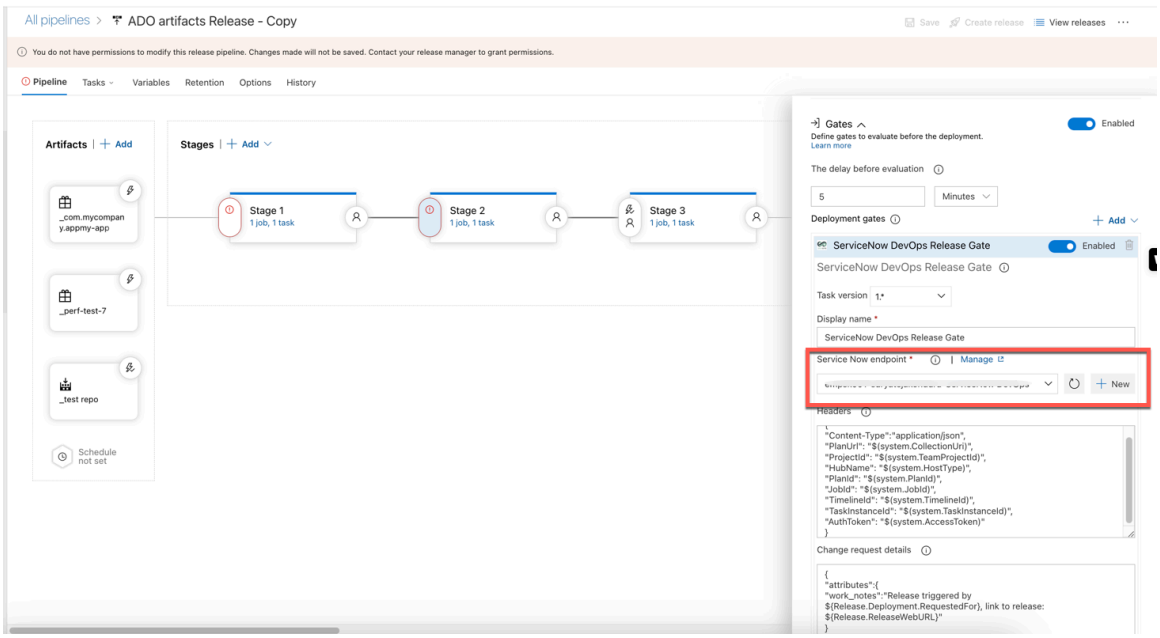
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **+Adicionar**e selecione **Portal de versão do ServiceNow DevOps**.



5. Selecione **Portão de versão do ServiceNow DevOps** e selecione o endpoint da ServiceNow.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

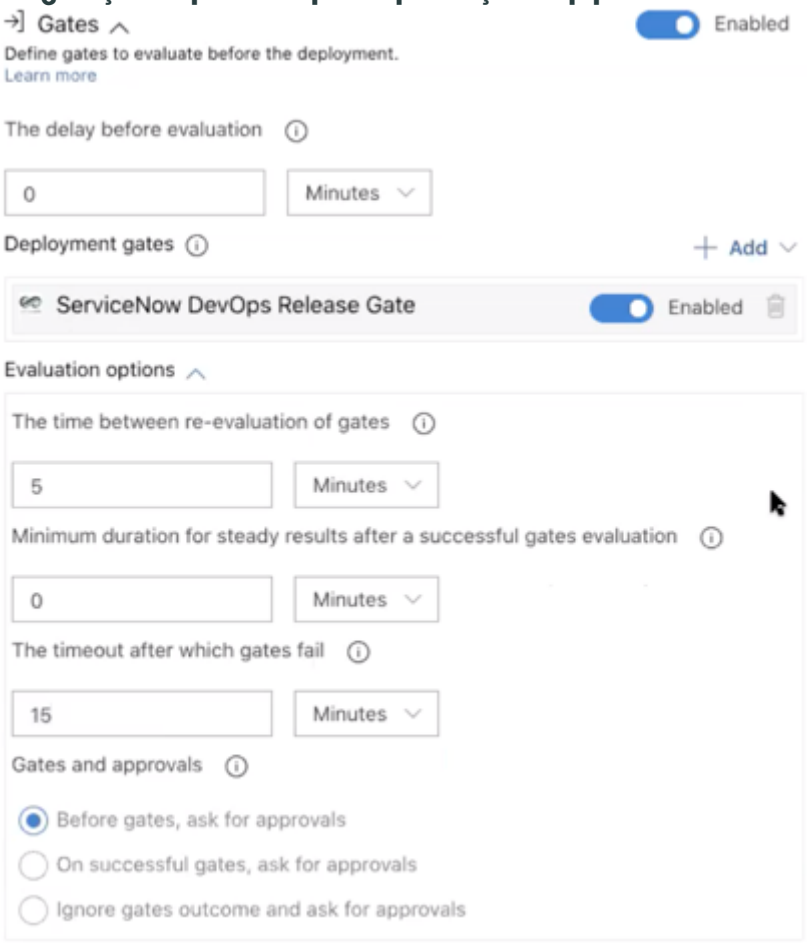
6. Saia da configuração do portal da versão e expanda a seção Opções de avaliação para configurar os seguintes campos de tempo.

O tempo entre reavaliações de portas	Intervalo de reavaliação em minutos, horas ou dias. Se a solicitação de mudança for cancelada ou rejeitada, o portal de versão do pipeline do Azure continuará reavaliando o status da solicitação de mudança no intervalo configurado até o tempo limite. Nenhuma intervenção do usuário é necessária para novas tentativas de reavaliação depois que a solicitação de mudança já foi aprovada, rejeitada ou cancelada.
O tempo limite após o qual as portas falham	Valor de tempo limite em minutos, horas ou dias. Se as condições de pré-implantação falharem, os trabalhos subsequentes da fase serão marcados como com falha e a hora de início e de término será padronizada como a hora atual do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do portal de pré-implantação do pipeline de versão do Azure



7. **Opcional:** Configure artefatos no pipeline da versão (CD) do Azure.

   Para configurar artefatos usando o pipeline de compilação como origem, esses nomes devem corresponder.

   - Nome do repositório e nome do pipeline de compilação (por exemplo, DeployableRepo).
   - Propriedade de nome do artefato do pipeline de compilação e propriedade de alias de origem do artefato do pipeline de versão (por exemplo, BuildDrop).

   Além do pipeline de compilação, você pode selecionar artefatos de quaisquer outras oito origens. Para rastrear detalhes de confirmação e item de trabalho, siga estas regras.

   - Quando a origem é o pipeline de compilação, a propriedade da `versão semântica` dos artefatos deve estar no formato MAJOR.MINOR.PATCH (por exemplo, 5.1.3).
   - Quando a origem não for o pipeline de compilação, defina uma `versão semântica` implementando a interface de extensão **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI**.

   Consulte Artefatos e pacotes para obter mais informações sobre artefatos.

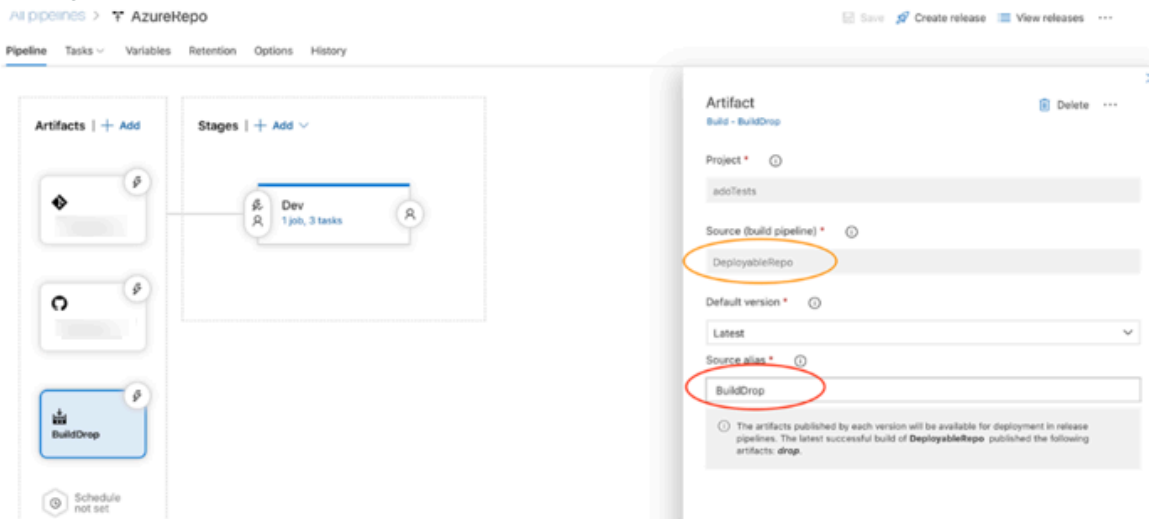
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Configuração do artefato - criar origem do pipeline

Configuração do artefato - pipeline de versão



Azure DevOps Escopos de PAT para DevOps

Os níveis de acesso de escopo são necessários ao usar um token de acesso pessoal (PAT) para acessar Azure DevOps durante a configuração.

As configurações de nível de acesso ao escopo são baseadas na capacidade que você configurou. Defina o nível de acesso correspondente para funcionalidade perfeita. Para obter informações sobre como criar um PAT, consulte Token de acesso pessoal (PAT) .

Importante:
Com as permissões de nível de acesso especificadas na tabela a seguir em Azure DevOpse a extensão ServiceNow DevOps, você pode se conectar ao Azure DevOps pela ServiceNow. O administrador do Azure DevOps não precisa configurar manualmente webhooks e conexões de serviço no Azure DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Ao integrar um Projeto, o privilégio **de Administradores de Projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo de **Administradores de Projeto** do projeto.
- Ao integrar uma organização, o privilégio **de administradores de projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo **de administradores de coleção de projetos** da organização.

Configurações de nível de acesso ao escopo por capacidade e seu impacto

Capacidade	Escopo	Nível de Acesso	Impacto em
Quadros	Item de trabalho	Leitura	Necessário para descobrir os quadros e receber os itens de trabalho por meio de importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado.
Repositórios	Código	Leitura	Necessário para descobrir repositórios e receber ramificações, confirmações e marcadores por meio de importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado.
Criar pipelines	Compilação	Ler e executar	• Leitura: necessário para descobrir os pipelines de compilação e receber detalhes de execução do pipeline, como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código etc., seja por importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado. • Executar: necessário para pausar/retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.
Pipelines e portas de versão	Versão	Ler, gravar e executar	• Leitura: necessário para descobrir os pipelines de versão e receber detalhes de execução do pipeline, como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código etc., seja por importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado. • Gravar e executar: necessário para pausar/retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.
Testar pipelines de compilação e versão	Gestão de testes	Leitura	Necessário para receber resultados de testes para execução de pipeline.
Conexões de serviço	Conexão de serviço	Ler, consultar e gerenciar	Necessário para criar a conexão de serviço automaticamente, que é usada para configurar tarefas da ServiceNow, como aceleração de mudanças, registro de artefatos e pacotes etc.
Empacotamento	Empacotamento	Leitura	Necessário para descobrir os repositórios de artefatos e receber os feeds e pacotes por meio de importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve ter a permissão Atualizar informações de compilação no pipeline para que todos os recursos de pipeline funcionem perfeitamente. Entre em contato com o administrador de projeto do ADO se você não tiver essa permissão.

Limitação de Azure DevOps

Se você criar uma ferramenta do Azure com nível de acesso personalizado e reconfigurar essa ferramenta devido à mudança nas credenciais do usuário de integração, os ganchos de serviço existentes para a versão criada e a implantação da versão não serão atualizados. Em vez disso, dois novos ganchos de serviço são criados com novos detalhes de configuração. Para evitar a duplicação desses ganchos de serviço, você deve criar a ferramenta com nível de acesso total.

Configurar varreduras do SonarQube em Azure DevOps pipelines

Configure as varreduras do SonarQube ou do SonarCloud em pipelines MS Azure DevOps. Verifique Azure DevOps execuções de pipeline para verificações do SonarQube em todas as fases da execução do pipeline e busque listas e detalhes de verificações de qualquer fase para Velocidade de mudança para DevOps. Detalhar os detalhes da verificação com base nas categorias.

Antes de Iniciar

Certifique-se de atender aos seguintes pré-requisitos antes de configurar as verificações do SonarQube no pipeline Azure DevOps :

- Você está usando uma versão do SonarQube compatível. Consulte Integrações do Velocidade de mudança para DevOps para obter versões da ferramenta compatíveis.
- Conecte-se, configure a ferramenta Azure DevOps e descubra repositórios, tarefas de orquestração e pipelines existentes.
- Crie um registro da ferramenta SonarQube. Para obter mais informações, consulte SonarQube integração com Velocidade de mudança para DevOps.
- Instale a extensão SonarQube do Visual Studio Marketplace e configure a análise de ramificação para usar as tarefas do Azure DevOps em suas definições de compilação para analisar seus projetos. Para obter mais informações, consulte a documentação do SonarQube .
- Instale as seguintes tarefas de extensão personalizadas em sua instância Azure DevOps.
  - ServiceNow extensão para integrar o Azure Pipelines com Velocidade de mudança para DevOps. Para obter mais informações, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.
  - ServiceNow DevOps Criar registro do Sonar (para criar pipelines)
  - ServiceNow DevOps Tarefa de registro do Sonar da versão (para pipelines de versão)

Função necessária:

- admin ou sn_devops.admin em Velocidade de mudança para DevOps
- administrador em Azure DevOps
- Função de administrador no SonarQube com acesso a todos os projetos em que as varreduras do SonarQube estão configuradas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Azure DevOps fornece as seguintes tarefas para executar uma verificação do SonarQube em pipelines de compilação e versão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Preparar análise no SonarCloud
- Executar análise de código
- Publicar resultado do portal de qualidade

Adicione e configure tarefas de extensão personalizadas ServiceNow para que sejam tarefas padrão, para buscar os detalhes da verificação para ServiceNow DevOps de Azure DevOps criar e liberar pipelines. Os detalhes da verificação obtidos são:

- pipelineName
- buildNumber
- NomeFase
- Nome da ramificação
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

Procedimento

1. Defina e configure a Integração Azure DevOps e SonarQube para buscar análise de verificação dos pipelines de compilação.

   a. No console Azure DevOps, navegue até **Organização** > **Integrações do Sonar** > **Pipelines** > **Trabalhos**.

   b. Clique no ícone **Adicionar tarefas** ( ) e pesquise as extensões ServiceNow na barra de pesquisa **Adicionar tarefas**.

   c. Adicione as seguintes tarefas.

   - ServiceNow DevOps Criar tarefa de registro do Sonar.
   - ServiceNow DevOps Tarefa de registro do Sonar da versão.

   d. No formulário, preencha os campos.

ServiceNow DevOps Criar/versão do registro do Sonar

Campo	Descrição
Nome de exibição	Preenche automaticamente ao inserir a chave e a URL.
ServiceNow endpoint	O endpoint da instância ServiceNow que é criado automaticamente durante a configuração da ferramenta. Use a mesma conexão de serviço para esta tarefa.
Chave do projeto do Sonar	Insira o mesmo valor de chave de projeto que você usou ao configurar a tarefa **Preparar análise no SonarCloud**.
URL da instância do Sonar	Insira o mesmo URL que você usou para se conectar à ferramenta Sonar durante a criação da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do trabalho	O nome do trabalho de pipeline Azure DevOps. Este campo aparece somente para a tarefa **de registro do Sonar da versão do ServiceNow DevOps**.

Importante:
Na lista de tarefas do trabalho de pipeline, certifique-se de que a **tarefa Registro do Sonar de compilação da ServiceNow DevOps** ou a tarefa **Registro do Sonar da versão do ServiceNow DevOps** seja adicionada após a tarefa **Executar análise de código**.

Você configurou os pipelines de compilação para enviar resultados de verificação do sonar para sua aplicação DevOps. Os resultados da verificação são mapeados para a capacidade de qualidade do software e processados por um subfluxo do sistema de base associado (`FetchSonarScanId`), quando um evento é criado e processado na tabela Eventos de entrada.

2. Associar etapas de pipelines do Azure no DevOps.
3. Execute o pipeline.

Resultado

Com base nos resultados da verificação em várias fases da execução do pipeline, os resultados são mostrados na etapa correspondente do pipeline em ServiceNow DevOps. Eventos de entrada são criados para notificações e subfluxos são acionados com base no tipo de notificação e na capacidade.

O que Fazer Depois

- Exibir detalhes da verificação como parte das execuções de tarefa. Exiba detalhes de todas as verificações do Sonar que fazem parte da execução da tarefa mapeada para uma etapa de execução do pipeline de compilação ou versão.

  1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execução de tarefa** clique em um registro de execução de tarefa relevante.
  2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
  3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
  O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

- Exibir detalhes da verificação como parte da solicitação de mudança. Exibir todas as verificações que fizeram parte deste pipeline de compilação/versão no **Resultados de qualidade do software** > **Resumo da qualidade do software** lista relacionada.

  1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline**
  2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
  3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
  O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

Reiniciando trabalhos e fases de pipeline de compilação ou versão com falha

Executar novamente ou reimplantar Azure DevOps, mudanças de versão ou pipelines com falha ou cancelados nessa fase ou pipeline. As novas tentativas são exibidas na IU do pipeline DevOps como execuções contínuas em vez de criar novas execuções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar novamente Azure DevOps pipelines ou fases

Você pode executar novamente uma compilação com falha ou cancelada ou liberar pipelines ou trabalhos de mudança em Azure DevOps. As reexecuções são processadas como parte da mesma execução de pipeline da primeira execução em ServiceNow DevOps. Você pode executar novamente pipelines inteiros ou trabalhos e fases específicos com falha ou cancelados. Agora você pode optar por reutilizar uma solicitação de mudança em vez de criar uma nova solicitação de mudança sempre que reiniciar uma fase ou um pipeline.

Um parâmetro `attemptNumber` é adicionado à carga útil, o que nos ajuda a rastrear reexecuções. Resumo de teste associado, resultados de verificação de qualidade de software, confirma, itens de trabalho correspondentes a cada tentativa de reexecução também são atualizados em ServiceNow DevOps.

Se você estiver usando o Configuração do controle de mudanças usando a REST API de invocação do Azure, deverá adicionar o parâmetro de número de tentativa ao corpo da carga no formato de sintaxe especificado para pipelines de compilação e versão. Se você não especificar o parâmetro de número de tentativa, o número de tentativa padrão será definido como 1.

Exemplo de parâmetro de número de tentativa na carga do pipeline de compilação:

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

Exemplo de parâmetro de número de tentativa na carga do pipeline de versão:

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

Nota:
Não use as notificações iniciadas e concluídas existentes para os trabalhos de fase. Se seus trabalhos considerarem as notificações iniciadas e concluídas, a funcionalidade de reexecução não funcionará.

Reutilizando solicitações de mudança

Se um trabalho habilitado para mudança for executado novamente e houver uma solicitação de mudança para a execução/tentativa anterior, você poderá reutilizar a solicitação de mudança anterior ou criar uma nova solicitação de mudança, usando o sistema base "Subfluxo de decisão de reutilização de solicitação de mudança de DevOps". A implementação padrão deste subfluxo permite que você reutilize uma solicitação de mudança da tentativa anterior se a solicitação de mudança estiver nos estados de implementação ou pós-implementação. Se a solicitação de mudança estiver em qualquer outro estado, por padrão, uma nova solicitação de mudança será criada quando você executar novamente o trabalho. De acordo com o comportamento existente, todos os detalhes associados, como resumos de teste e verificações, são gerados recentemente, enquanto as confirmações e os itens de trabalho são mantidos inalterados para novas solicitações de mudança.

Por exemplo, quando um pipeline falha em um estágio específico depois que a solicitação de mudança é aprovada e você executa novamente esse estágio. A solicitação de mudança é reutilizada, o resumo de teste associado e as verificações de qualidade do software e as confirmações e itens de trabalho associados ao artefato são associados à mesma solicitação de mudança que você aprovou.

Para aplicar uma lógica personalizada para reutilização, você pode copiar o subfluxo existente, fazer as mudanças, publicá-lo e atualizar o novo nome do subfluxo em **Propriedades de DevOps** > **Subfluxo de decisão de reutilização da solicitação de mudança de DevOps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No fluxo do sistema de base regular, quando uma mudança é criada, 'Personalizando DevOps fluxos' é usado para atualizar o campo *State*do registro de execução da etapa depois que uma decisão é tomada na solicitação de mudança. No entanto, quando você reutiliza uma mudança, a primeira condição do gatilho de uma solicitação de mudança que está sendo criada não é atendida. Em vez disso, um subfluxo do sistema base "Subfluxo do modelo de reusabilidade da solicitação de mudança do DevOps" é acionado sempre que uma solicitação de mudança é reutilizada quando um trabalho é uma nova execução. A implementação padrão deste subfluxo é semelhante ao fluxo de solicitação de mudança do modelo DevOps. Você pode criar um subfluxo personalizado e atualizar o nome do subfluxo em **Propriedades de DevOps** > **Subfluxo do modelo de reusabilidade da solicitação de mudança de DevOps**.

Mudanças de IU do pipeline

ServiceNow DevOps sincroniza todas as mudanças causadas quando você reinicia ou executa novamente uma fase ou um trabalho e as exibe na IU do pipeline DevOps.

- Clique em um cartão para exibir a tentativa mais recente dessa fase.
- Clique no link **Exibir todas as tentativas** para ver todas as execuções de etapa e informações relacionadas associadas à etapa ou fase que é executada mais de uma vez.
- O link Exibir mudança exibe a solicitação de mudança associada à tentativa mais recente.

Em versões anteriores, os trabalhos com falha eram ignorados ou um novo trabalho de execução de pipeline era criado para novas execuções e processado de acordo. Para obter mais informações, consulte DevOps IU do pipeline.

Sequência de execução e lógica de espera para trabalhos de reexecução

A sequência de processamento e a lógica de espera para trabalhos de reexecução são diferentes quando você reutiliza ou cria uma solicitação de mudança como parte de um trabalho de reexecução.

Considerações existentes

- Uma solicitação de mudança não deve existir em uma fase que contém trabalhos paralelos.
- Se mais de uma fase estiver sendo executada em paralelo, a solicitação de mudança não deverá ser o primeiro trabalho em ambas as fases.

Nota:
As fases paralelas nos pipelines de versão são processadas e exibidas na IU do pipeline conforme ocorrem no pipeline Azure DevOps. As fases paralelas nos pipelines de compilação ainda são processadas em paralelo, mas aparecem em uma ordem serial na IU do pipeline.

Considerações de upgrade

Não há mudança na funcionalidade ou na execução quando você executa a primeira tentativa de pipeline. Todas as fases são processadas sequencialmente e os testes associados, verificações de qualidade de software e solicitações de mudança são executados e criados conforme modelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Execute um novo pipeline após o upgrade se você tiver executado novamente as fases e os pipelines antes do upgrade. Novas tentativas e eventos com falha anteriores ao upgrade são ignorados por ServiceNow DevOps para novas tentativas.
- Se você tiver executado o pipeline apenas uma vez antes do upgrade, poderá executar novamente a fase ou o pipeline. A funcionalidade de reexecução se aplica conforme projetado e é salva em ServiceNow DevOps.

Sequência de execução e lógica de processamento

- Se a mesma chamada de registro de versão de artefato for recebida na nova tentativa, a chamada de registro será ignorada.
- Chamadas de registro de pacote com o mesmo nome de pacote não são ignoradas. Um novo pacote associado a versões de artefato e execução de pipeline é criado durante a nova tentativa. Os artefatos associados ao pacote mais recente serão mostrados na solicitação de mudança.

Na GUI Azure DevOps, se você executar novamente uma fase em um pipeline de compilação, as reexecuções de fases subsequentes também serão acionadas na sequência especificada. Se você tentar processar novamente um pipeline antes que todas as fases da tentativa anterior estejam concluídas. A tentativa subsequente aguarda até que todos os eventos da tentativa anterior sejam processados.

Para pipelines de versão, as fases são executadas na sequência especificada somente durante a primeira execução. Para tentativas de reexecução subsequentes, execute manualmente cada fase. Em pipelines de versão, mesmo se as fases estiverem sendo executadas em paralelo em Azure DevOps, a partir da segunda tentativa, os eventos serão processados na sequência especificada.

- Quando uma nova solicitação de mudança é criada para um trabalho de fase de nova tentativa e a fase em que você está tentando novamente inclui um teste e uma verificação de qualidade de software, somente os resultados mais recentes da verificação de resumo de teste e qualidade de software são exibidos na lista relacionada à solicitação de mudança.
- Quando uma solicitação de mudança é reutilizada para um trabalho de fase de reexecução, os resultados da verificação de Resumo de teste e Qualidade de software para cada tentativa são exibidos na lista relacionada à solicitação de mudança.

Fases paralelas em Azure DevOps pipelines de versão

As fases paralelas em um pipeline de versão agora são processadas simultaneamente e exibidas na IU do pipeline DevOps em tempo real. As condições de pré-implantação do sistema base e as portas de versão permitem que você crie solicitações de mudança que incluem detalhes de fases paralelas.

Suporte de fase paralela do sistema de base para Azure DevOps

As organizações usam fases paralelas para automatizar e acelerar processos de versão para tarefas que podem ser executadas em paralelo. Por exemplo, um pipeline de versão integrou várias ferramentas de teste e qualidade de software e tem trabalhos configurados para serem executados em paralelo. Não executar cada trabalho sequencialmente acelera significativamente a execução do pipeline de versão.

Tradução automática

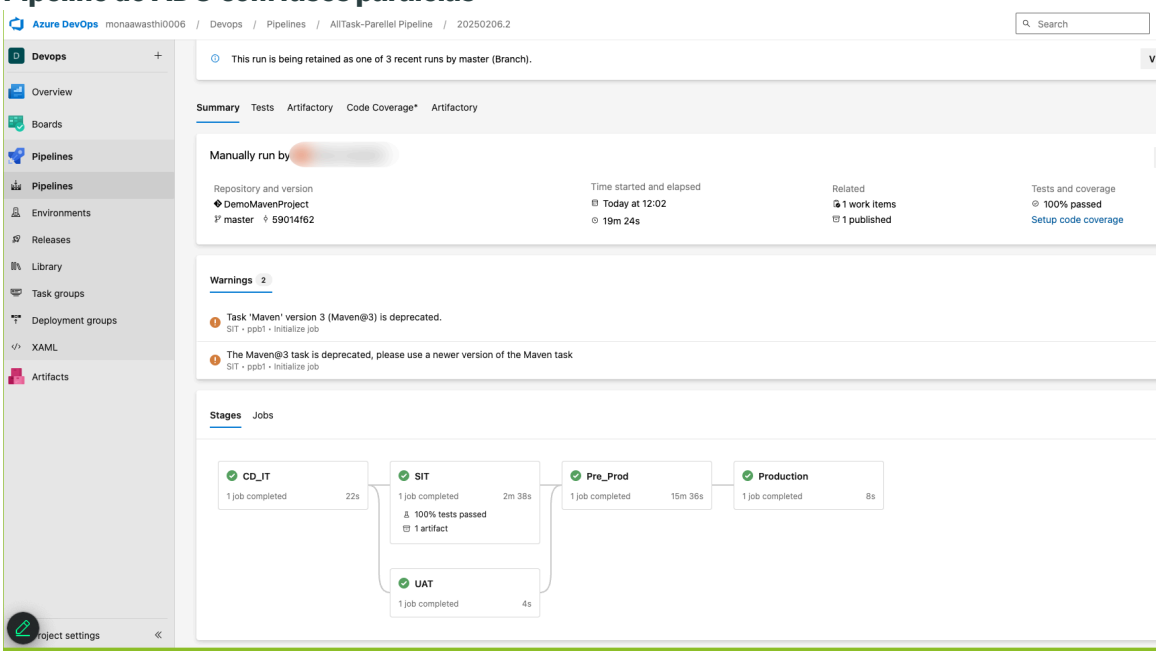
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow DevOps oferece suporte ao processamento de fases paralelas em pipelines de versão e exibe as fases em uma exibição paralela na IU do pipeline DevOps. Efetivamente, a IU do pipeline DevOps replica a GUI Azure DevOps em tempo real.

Você também pode ver os detalhes das fases processadas na IU do pipeline.

Importante:
O suporte para fases paralelas está restrito a pipelines de versão. Os pipelines de compilação continuarão a aparecer de maneira sequencial ou serial na IU do pipeline DevOps, mesmo se as fases paralelas estiverem configuradas para pipelines de compilação em Azure DevOps.

Pipeline do ADO com fases paralelas



Amostra de pipeline do ADO com fases paralelas

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            }
          }
          stage('Additional Tests') {
            steps {
              script {
                parallel(
                  'Nested Stage 1': {
                    echo 'Running nested parallel stage 1...'
                    // Your nested parallel stage 1 steps here
                  },
                  'Nested Stage 2': {
                    echo 'Running nested parallel stage 2...'
                    // Your nested parallel stage 2 steps here
                  }
                )
              }
            }
          }
        }
      }

      stage('Deploy') {
        steps {
          echo 'Deploying...'
          snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
          // Your deploy steps here
        }
      }
    }
}
```

ServiceNow® DevOps portal da versão em condições de pré-implantação para criar solicitações de mudança

Um portal de versão sistema-base ServiceNow DevOps é adicionado junto com as condições de pré-implantação. Habilite as portas de implantação do sistema de base que estão configuradas para chamar a instância Now Platform, para criar uma solicitação de mudança antes da implantação na fase de produção. As solicitações de mudança agora são criadas depois que todas as fases anteriores (upstream) concluem o processamento. A solicitação de mudança captura detalhes relevantes de todas as fases ascendentes e os exibe nas seguintes listas relacionadas correspondentes.

- Confirmações
- Itens de trabalho
- Resumos do teste
- Resumo da qualidade do software
- Versões do Artefato

Depois que a execução do pipeline conclui o processamento das fases paralelas anteriores à fase de implantação de produção, uma solicitação de mudança é criada automaticamente e mapeada para a fase de implantação para produção na exibição Execuções de pipeline. A fase de produção conclui o processamento quando a solicitação de mudança é aprovada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na exibição **Execução de pipeline** do pipeline relevante, clique no link relacionado à **IU do pipeline** para exibir o estado em tempo real do pipeline conforme ele aparece em Azure DevOps. Os detalhes do artefato associado que são originados do pipeline de compilação, Resultados de testes, Resultados de resumo de qualidade de software são exibidos na IU do pipeline.

Sequência de criação de mudança para trabalhos paralelos

As informações de trabalho do Azure são recebidas na ServiceNow durante os seguintes horários:

1. Após a conclusão de uma fase.
2. Quando a etapa de registro-mudança é executada.

O Azure fornece informações de trabalho sequencialmente com base no tempo da fila de trabalhos, apesar dos trabalhos potencialmente em execução em paralelo. Consequentemente, se a etapa de registro de mudança for executada enquanto um trabalho paralelo enfileirado anteriormente permanecer incompleto, o sistema presumirá que o trabalho paralelo é uma tarefa ascendente, fazendo com que o processo de criação de mudança aguarde sua conclusão. No entanto, as notificações de conclusão de fase não são recebidas até que todos os trabalhos, incluindo o trabalho de registro de mudança, sejam concluídos.

Isso cria um cenário de impasse em que o processo de mudança na ServiceNow aguarda a conclusão do trabalho paralelo, enquanto o trabalho paralelo aguarda a notificação de conclusão da fase, que, por sua vez, aguarda a conclusão do trabalho de registro de mudança.

Devido a esse impasse, no momento em que a mudança é criada, o trabalho de pipeline do Azure já falhou, levando ao erro 500 na API de eventos. Executar novamente o trabalho resolve o problema, pois os trabalhos paralelos enfileirados anteriormente são marcados como concluídos.

Considerações de upgrade

Certifique-se de revisar as considerações a seguir antes de atualizar.

Importante:
Uma solicitação de mudança não deve existir em uma fase que contém trabalhos paralelos.

- A coluna **Execução ascendente** na tabela Execuções de tarefas não é exibida para novas instalações. Todas as personalizações feitas usando a coluna **Execução ascendente** antes do upgrade não são afetadas.
- Se as fases estiverem sendo executadas em paralelo, uma solicitação de mudança não deverá ser o primeiro trabalho em nenhuma fase.
- Após o upgrade, as novas execuções do pipeline de versão processam fases paralelas simultaneamente e exibem fases paralelas e detalhes associados na IU do pipeline. Azure DevOps pipelines de versão que já estão executados e armazenados em ServiceNow DevOps antes do upgrade permanecem inalterados e continuam a exibir fases paralelas (que já estão executadas e persistentes) em ServiceNow DevOps em série.
- Se o portal da versão de pré-implantação ServiceNow DevOps estiver habilitado em mais de uma fase inicial em um pipeline de versão com várias fases iniciais, isso poderá resultar em várias execuções de pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um pacote é criado para cada fase inicial, mas qualquer pacote é associado por execução de pipeline.

DevOps importação de item de trabalho para Quadros do Azure

Os itens de trabalho do Azure Boards são mapeados para estados e tipos padrão ServiceNow DevOps durante a importação. Você pode usar a inclusão de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper para personalizar os mapeamentos.

Mapeamento de item de trabalho de quadros padrão do Azure

Os campos**Estado nativo** e **Tipo nativo** do item de trabalho contêm o estado original e os valores de tipo da ferramenta de origem.

Mapeamento de tipo de item de trabalho

ServiceNow DevOps	Quadros básicos do Azure	Azure Boards Agile	Scrum do Azure Boards
Tarefa	Tarefa	Tarefa Caso de teste	Tarefa Impedimento Caso de teste
Erro	Problema	Erro Problema	Erro
História	--	História de usuário	Item do backlog do produto
Épico	Épico	Épico	Épico
Funcionalidade	--	Funcionalidade	Funcionalidade

Nota:
A importação histórica de Azure DevOps itens de trabalho não é compatível com o processo CMMI de quadros ágeis.

Mapeamento de estado do item de trabalho

ServiceNow DevOps	Quadros básicos do Azure	Azure Boards Agile	Scrum do Azure Boards
Planejado	A fazer	Novo	Novo Aberto Aprovada Confirmado Tarefa pendente
TEA	Fazendo	Ativo	Em andamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de estado do item de trabalho

ServiceNow DevOps	Quadros básicos do Azure	Azure Boards Agile	Scrum do Azure Boards
		Design	Design
Concluir	Pronto	Pronto Encerrado	Pronto Pronto Encerrado
Excluídos	Excluídos	Concluído Excluídos	Removido

Nota:
Quando um tipo ou estado de item de trabalho importado do Azure Boards não é reconhecido, o valor é definido como **Outro**.

Personalizar mapeamentos de estado e tipo de quadros do Azure

Acessar a inclusão de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper no **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** módulo.

Este exemplo de script adiciona novos estados e tipos para processos personalizados MyScrum e CustomBasic. CustomBasic herda o estado e o tipo definidos para o processo Básico.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){

  DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(this,
 projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
   // no parent process set. So type and states avaibale will be linited to newStates
   // and newWITypes
   newStates = {
    'Delayed': 'planned',
    'Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'Request': 'story',
    'Incident': 'task'
   };

  } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 //set parent process to Basic to inherit basic states and types
 this.setParentProcess('Basic');
 newStates = {
  'Auto-Approved': 'wip'
 };
 newWITypes= {
  'UserStory': 'story'
 };
}

this.setStates(newStates);
     this.setWorkItemTypes(newWITypes);
},

type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

Rastrear pipelines específicos em Azure DevOps

Habilite e configure pipelines específicos em Azure DevOps que você deseja rastrear. Selecione os pipelines que você deseja monitorar e receber notificações de trabalho de Azure DevOps.

Antes de Iniciar

- Conecte DevOps a Azure DevOps ferramentas.
- Certifique-se de ter modelado, configurado e associado pipelines do Azure a DevOps.
- Revise como configurar layouts de formulário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário

Função necessária: admin, personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o campo **Rastrear pipeline específico** é definido como **Falso** quando você descobre Azure DevOps pipelines e tarefas de orquestração. O sinalizador **Rastrear** para todos os Azure DevOps pipelines também está desabilitado. Portanto, por padrão, todos os pipelines enviam notificações de trabalho para DevOps e aumentam os tempos de processamento, o que pode fazer com que o pipeline que você realmente deseja rastrear seja atrasado. Portanto, habilite a caixa de seleção **Rastrear pipeline específico** para processar somente notificações dos eventos de pipeline que você especificar para rastrear e ignore todas as outras notificações de pipeline.

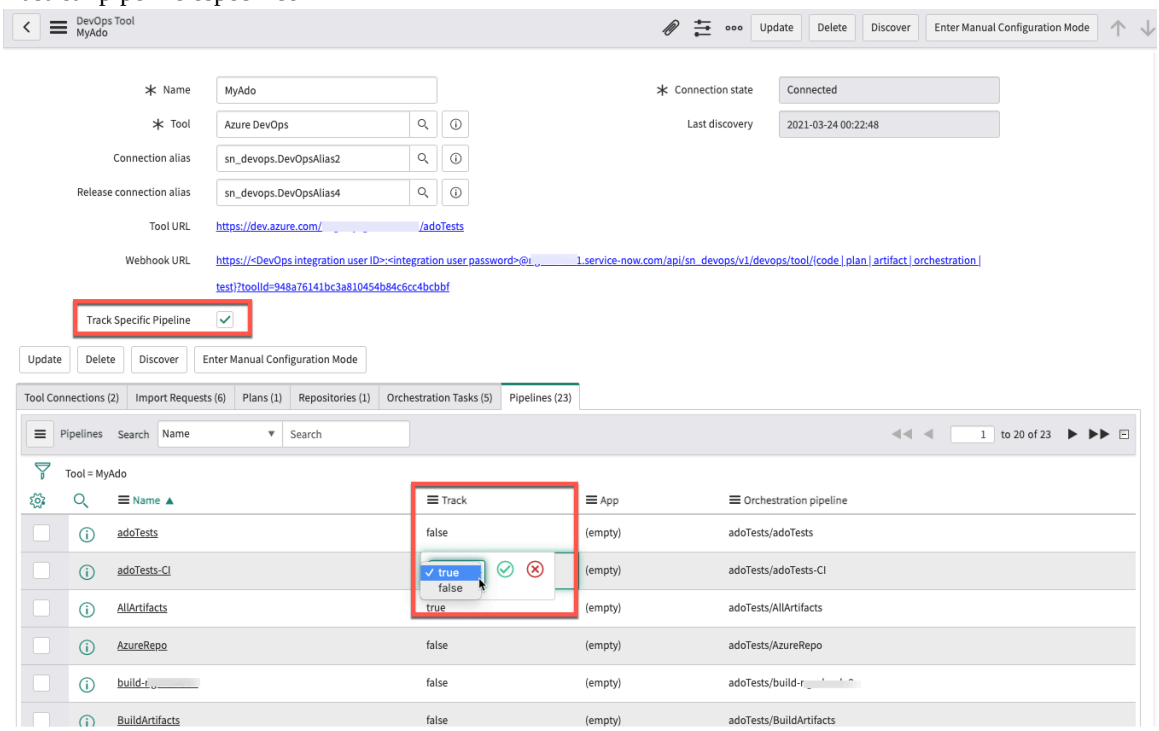
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Ferramentas de Orquestração**e abra o registro da ferramenta Azure DevOps.
2. Clique no ícone **Ações adicionais** ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Mova o campo **Rastrear pipeline específico** para a lista selecionada.
4. Clique em **Salvar**.
   Você será redirecionado de volta para o formulário Azure DevOps na ferramenta DevOps e a caixa de seleção **Rastrear pipeline específico** será exibida.
5. Marque a caixa de seleção **Rastrear pipeline específico**.
6. Navegue até a lista relacionada Pipelines.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique no ícone **Atualizar lista personalizada** ( ).
8. No formulário Personalizar colunas de lista, mova o campo **Rastrear** para a lista Selecionada.
   Rastrear pipeline específico



9. Clique em **OK**.
   Você será redirecionado de volta para a lista relacionada Pipelines, onde o campo **Rastrear** agora aparece.
10. Navegue até a etapa do pipeline que você deseja rastrear e clique duas vezes no campo **Rastrear**.
11. Altere o valor do campo **Rastrear** para **verdadeiro**e clique em **Salvar**.

Resultado

Somente os pipelines com o campo **Rastrear** definido como **verdadeiro** na lista relacionada Pipelines agora são rastreados e enviados para a tabela Eventos de entrada [sn_devops_inbound_event_list.do]. Todos os pipelines com o campo **Rastrear** definido como **falso** são ignorados.

Nota:

- Se a caixa de seleção **Rastrear pipeline específico** estiver marcada, somente os pipelines com o valor do campo **Rastrear** definido como **verdadeiro** serão rastreados e enviados para a tabela Eventos de entrada. Se o campo **Rastrear** estiver definido como **falso** para todos os pipelines, nenhum pipeline será rastreado.
- Se a caixa de seleção **Rastrear pipeline específico** estiver desmarcada, todos os eventos do pipeline serão rastreados e enviados para a tabela Eventos de entrada.

Gerenciando Azure DevOps artefatos

Velocidade de mudança para DevOps facilita o gerenciamento de artefatos publicados por meio de Azure DevOps pipelines de compilação. Você pode importar e rastrear esses artefatos e gerenciar os pacotes em Velocidade de mudança para DevOps.

Tipos de origens de artefato compatíveis com Velocidade de mudança para DevOps:

- Compilação
- Azure Artefatos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar artefatos

Os artefatos de compilação e pipeline publicados usando as tarefas Publicar artefatos de compilação (PublishBuildArtifacts) e Publicar artefatos de pipeline (PublishPipelineArtifacts) respectivamente na instância Azure DevOps são criados automaticamente na instância Velocidade de mudança para DevOps. Você também pode importar dados históricos para artefatos de compilação.

Os artefatos de compilação criados usando a tarefa Publicar artefatos de compilação farão parte do repositório de artefatos cujo nome será padronizado para o nome do pipeline de compilação.

Nota:
Se dois artefatos com o mesmo nome, pertencentes ao mesmo repositório e com versões diferentes forem usados como gatilhos de versão para um pipeline de versão, as listas relacionadas (como itens de trabalho, confirmações, resumos de teste e assim por diante) incluirão DevOps dados relacionados a ambas as versões do artefato quando houver uma mudança no pipeline de versão. Por exemplo, se artefato-1.0 e artefato-2.0 forem gatilhos de versão para gerenciar cenários de reversão na implantação, a mudança (se fizer parte do pipeline de versão) incluirá dados de listas relacionadas para ambas as versões.

Você também pode continuar aproveitando o registro e a importação de artefatos baseados em extensão existentes. Para obter mais informações, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps e Artefatos e pacotes.

Importante:
O uso do registro de artefato baseado em extensão não é necessário se as tarefas PublishBuildArtifacts e PublishPipelineArtifacts mencionadas acima forem usadas.

Azure Artefatos

Você pode importar e rastrear os artefatos para sua instância Velocidade de mudança para DevOps. Você pode importar Azure DevOps artefatos que são publicados nos Azure Artefatos usando somente a tarefa Pacote universal.

Nota:
No momento, somente pacotes **universais** são compatíveis com importação e acompanhamento.

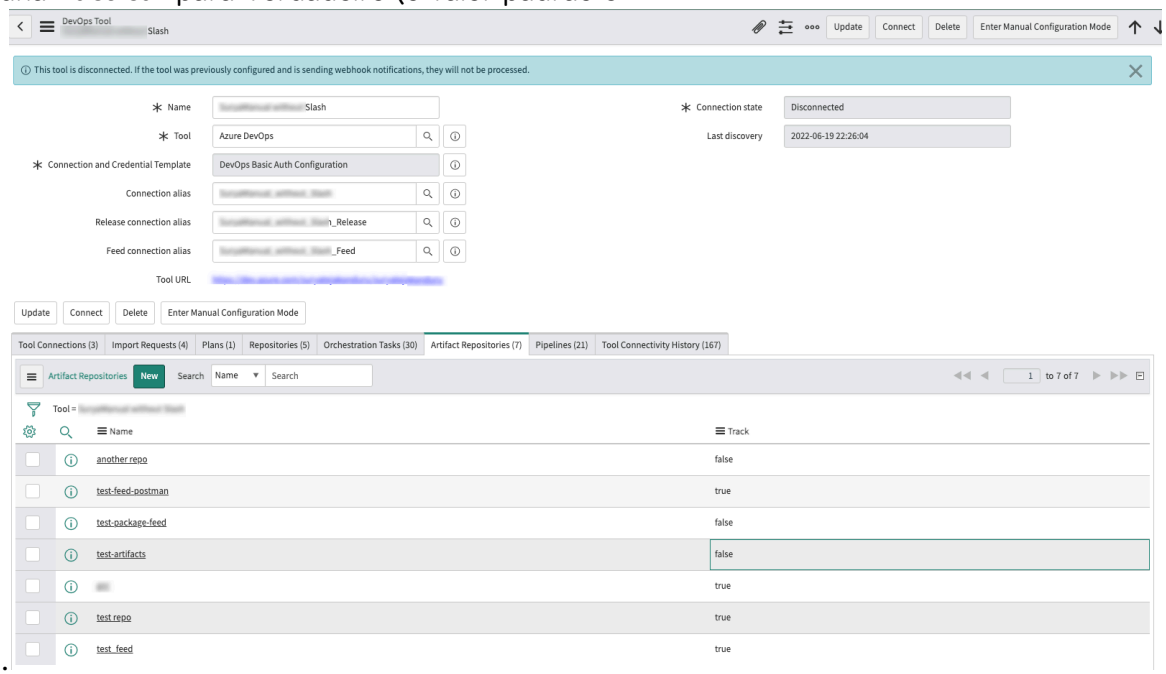
(DevOps 1.35 e versões posteriores) O campo **Alias de conexão de feed** está disponível no formulário Azure DevOps de Ferramentas. Este campo é preenchido automaticamente com um alias para a conexão do feed. Para obter mais informações sobre como conectar uma ferramenta DevOps, consulte Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Após o upgrade, para selecionar e adicionar os repositórios de artefatos usando a integração do app, você deve selecionar **Descobrir** para descobrir repositórios de artefatos existentes. Os registros são adicionados à lista relacionada de repositórios de artefatos. Para obter mais informações sobre como adicionar repositórios de artefatos, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para rastrear os repositórios de artefatos, altere o valor da coluna **Rastrear** para Verdadeiro (o valor padrão é Falso).



Quando um artefato do Azure é publicado por meio da Tarefa de pacote universal, as informações do artefato são associadas a um pipeline de compilação em 24 horas usando o trabalho agendado *`ADO Artifacts Daily`*.

Nota:

- Como Azure DevOps a criação de artefato não depende da conclusão de Criar pipeline. Se Azure DevOps o artefato for usado como gatilho para um pipeline de versão, ele será acionado mesmo se o pipeline de criação estiver com conclusão pendente devido a uma solicitação de mudança.
- O trabalho agendado é executado a cada 24 horas por padrão e também pode ser executado sob demanda. No entanto, como o trabalho agendado requer desempenho intensivo, ele não deve ser executado com frequência.

Os seguintes pontos devem ser considerados ao importar artefatos Azure DevOps :

1. Não é possível publicar artefatos nos pipelines de versão devido a Azure DevOps limitações.
2. Os repositórios de artefatos são rastreados da seguinte forma:
   - A importação histórica de Azure DevOps artefatos é realizada usando a integração do app. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.
   - Para acompanhamento em tempo real dos artefatos, o valor da coluna **Rastrear** deve ser alterado para Verdadeiro (o valor padrão é Falso). Caso contrário, o feed ou o repositório de artefatos não serão rastreados.
3. A aplicação é compatível com os feeds específicos do projeto, mas não com os feeds específicos da organização. Azure DevOps artefatos quando publicados por meio do pipeline Azure DevOps só são compatíveis.
4. Azure DevOps artefatos não vinculados a nenhum pipeline de compilação ou versão (artefatos órfãos) não são compatíveis.
5. Azure DevOps Os artefatos são armazenados no seguinte formato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Azure DevOps artefato vinculado somente ao pipeline de criação (ou) ao pipeline de criação e versão:

  <artifact-name>-<1.build-number.0> (Número de compilação do pipeline de compilação)

- Azure DevOps artefato vinculado somente ao pipeline de versão:

  <artifact-name>-<1.build-number.0> (Número de compilação do pipeline de versão)

Azure DevOps Mapeamento de artefatos com Velocidade de mudança para DevOps

A tabela a seguir explica o mapeamento de artefatos Azure DevOps com campos ServiceNow DevOps :

Azure DevOps **Artefato**	Velocidade de mudança para DevOps
Feeds	Repositórios de artefato
Pacotes	Artefatos
Número de procedência/compilação	Versões

Limitações

- Azure DevOps O projeto de artefato com 4000 feeds (ou menos) é compatível.
- Azure DevOps Feed de artefato com 800 pacotes ou artefatos (ou menos) é compatível.
- Azure DevOps O pipeline com 200 pacotes ou publicação de artefatos (ou menos) é compatível.

Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps

Obtenha e atualize os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline Azure DevOps.

Antes de Iniciar

Certifique-se de atender aos seguintes pré-requisitos antes de executar este procedimento:

- Conecte-se, configure a ferramenta Azure DevOps e descubra repositórios, tarefas de orquestração e pipelines existentes.
- Instale as seguintes tarefas de extensão personalizadas em sua instância Azure DevOps.
  - ServiceNow extensão para integrar o Azure Pipelines com Velocidade de mudança para DevOps. Para obter mais informações, consulte Use a extensão ServiceNow DevOps para ações personalizadas Azure DevOps e Azure DevOps.

Função necessária:

- admin ou sn_devops.admin no DevOps Change Velocity
- administrador no Azure DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

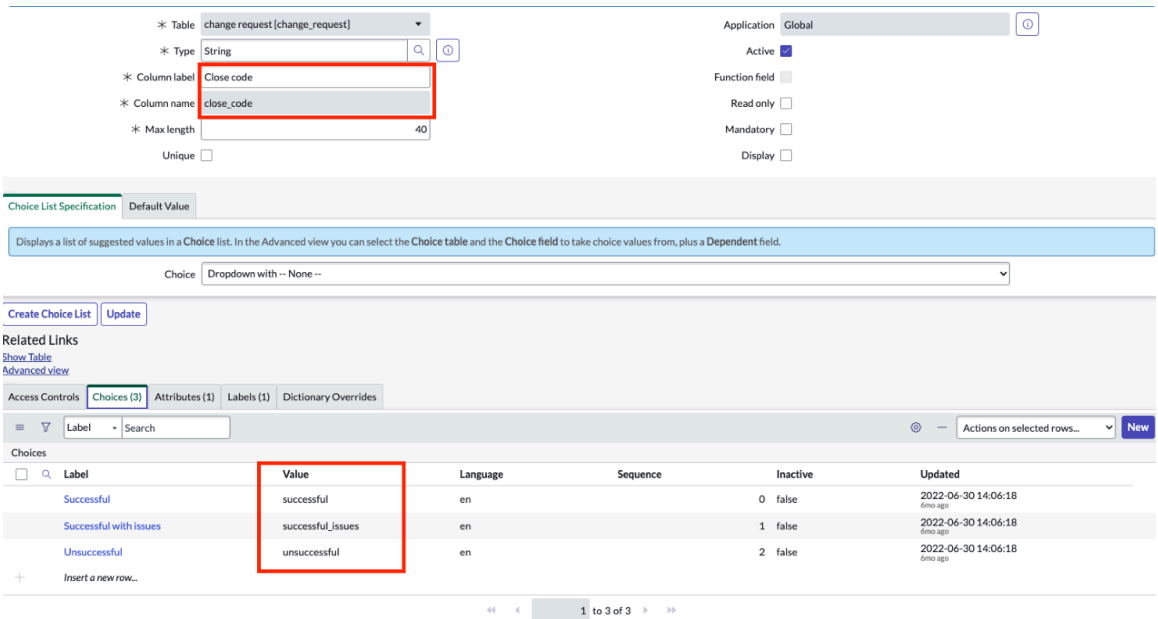
Quando você atualiza o parâmetro **de estado** em uma solicitação de mudança, somente as seguintes transições são compatíveis:

- cancel: o estado da solicitação de mudança deve ser **implementado** para mover o estado para **cancel**. **O motivo** é uma entrada obrigatória para atualizar o estado para cancelado.
- fechado: o estado da solicitação de mudança deve ser **implementação** ou **pós-implementação** para mover o estado para **fechar**. **close_code** e **close_notes** são entradas obrigatórias para atualizar o estado para fechado.

Especifique o estado da solicitação de mudança como um valor inteiro:

- 4 - Cancelar (valor definido na propriedade sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Encerrado (valor definido na propriedade sn_devops.change_request.closed_state)

Ao atualizar um campo de opção, você deve especificar um valor de opção válido que esteja disponível na lista de seleção correspondente. Por exemplo, os valores da lista de seleção para o campo **Código de fechamento** são bem-sucedidos, bem-sucedidos e malsucedidos.



Procedimento

1. No console Azure DevOps, navegue até **Organização** > **Pipelines** > **Trabalhos**.
2. Selecione o ícone **Adicionar tarefas** ( ) e pesquise as extensões ServiceNow na barra de pesquisa **Adicionar tarefas**.
3. Adicione as seguintes tarefas de extensão para funções de obtenção e atualização com base no fato de você estar usando um trabalho de servidor ou de agente.

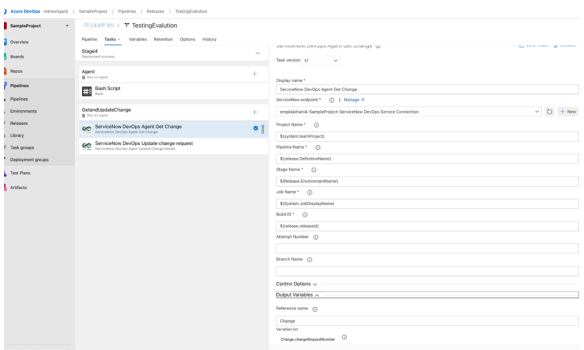
Obter função	○ Obter mudança do servidor do ServiceNow DevOps ○ Obter mudança do agente de DevOps da ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar função	○ Mudança de atualização do servidor do ServiceNow DevOps ○ Mudança de atualização do agente de DevOps da ServiceNow

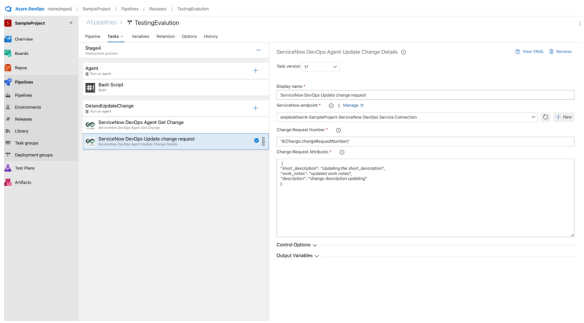
4. Na tarefa, atualize os seguintes parâmetros de entrada com base na função que você está usando.

Obter função	○ Nome do Projeto ○ Nome do pipeline ○ Nome da Fase ○ Trabalho Nome ○ ID de Compilação ○ Número de tentativas ○ Nome da ramificação (somente para pipeline de várias ramificações) **Nota:** Se você não fornecer os detalhes da solicitação de mudança como parâmetros de entrada, o número da solicitação de mudança associado ao pipeline e à fase atuais será recuperado. Insira um nome de referência para a tarefa de solicitação de mudança, que será usado para fazer referência ao número da solicitação de mudança na tarefa de atualização. Veja o exemplo a seguir. 
Atualizar função	○ Número da solicitação de mudança cujos detalhes precisam ser atualizados. ○ Atributos de solicitação de mudança a serem atualizados como pares de chave:valor. `{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test description", "cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes",`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
"close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
"reason":"<As per Choice List>" }
```



O valor changeRequestNumber deve ser referenciado usando o nome de referência da tarefa de obtenção no "<task_name> .<changeRequestNumber> " formato. Veja o exemplo a seguir.

Nota:
O número da tentativa é opcional. Se não for especificado, o número CHG mais recente da execução do pipeline atual será recuperado. Caso contrário, você poderá especificar explicitamente o número de tentativas sem usar variáveis de ambiente.

5. Salve as mudanças.

ServiceNow DevOps estado da solicitação de mudança em Azure DevOps logs de pipeline

Exiba o estado da solicitação de mudança e as condições de política correspondentes nos logs do console do pipeline Azure DevOps sempre que o estado de uma solicitação de mudança for atualizado.

Você pode navegar até os logs do console no pipeline Azure DevOps para exibir o estado de uma solicitação de mudança quando uma solicitação de mudança é criada ou quando o estado da solicitação de mudança é atualizado. As condições de política associadas ao estado da solicitação de mudança também serão avaliadas e exibidas nos logs. Por exemplo, se a DevOps Política de automação avançada de solicitação de mudança estiver ativada, as condições da política serão avaliadas e a decisão correspondente tomada (aprovação automática/rejeição automática/aprovação manual) será exibida nos logs.

Os seguintes detalhes da solicitação de mudança são exibidos:

- número
- detalhes
- status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sys_id
- tipo
- risco
- prioridade
- changeState
- planeamentoInícioDate
- planejadoEndDate
- changeRequestURL

Nota:
changeState é o estado da solicitação de mudança e **status** é o status da execução da etapa.

Os logs das condições de política serão exibidos para os fluxos de mudança do sistema de base da seguinte forma:

- DevOps Política de mudança do modelo: somente os logs serão exibidos na criação da mudança e quando o estado da mudança for atualizado.
- DevOps Política de automação mínima de solicitação de mudança: os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança serão exibidos.
- DevOps Política de automação avançada de solicitação de mudança: os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança serão exibidos.

A entrada da política de mudança e as condições de decisão são armazenadas na tabela Decisões [sys_decision_question]. Os logs serão exibidos se os seguintes campos e operadores forem usados como entrada para as condições da política:

Campos

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risco
- code_security
- confirmações

Operadores

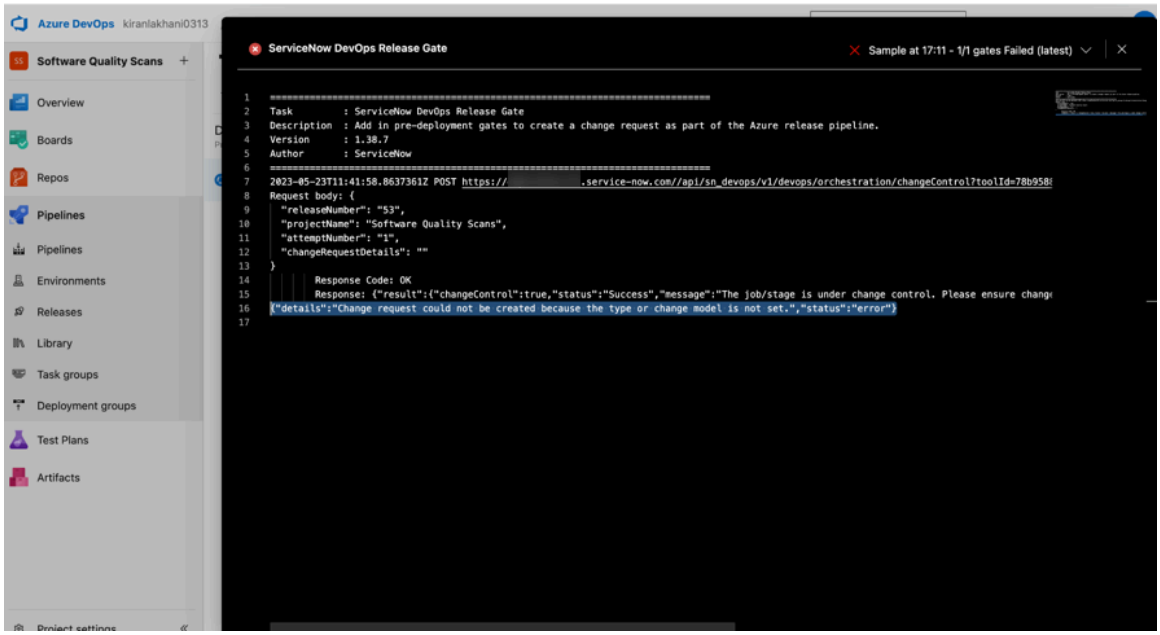
- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Nota:
Se algum campo for modificado em uma política de mudança diferente dos campos do sistema de base, esses campos deverão ser adicionados manualmente ao fluxo para que as condições da política sejam avaliadas.

Se uma solicitação de mudança não for criada devido a algum problema, o motivo da falha e o estado também serão registrados no console.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para Azure DevOps, se o recibo de mudança estiver habilitado, o primeiro log poderá não ser exibido no console. Ou seja, quando a mudança é criada e está no estado Novo.

Configurar e testar webhooks

Configure manualmente os webhooks em Azure DevOps e teste-os.

Configurar webhooks em Azure DevOps manualmente

Configure webhooks em Azure DevOps para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps, Azure DevOps admin

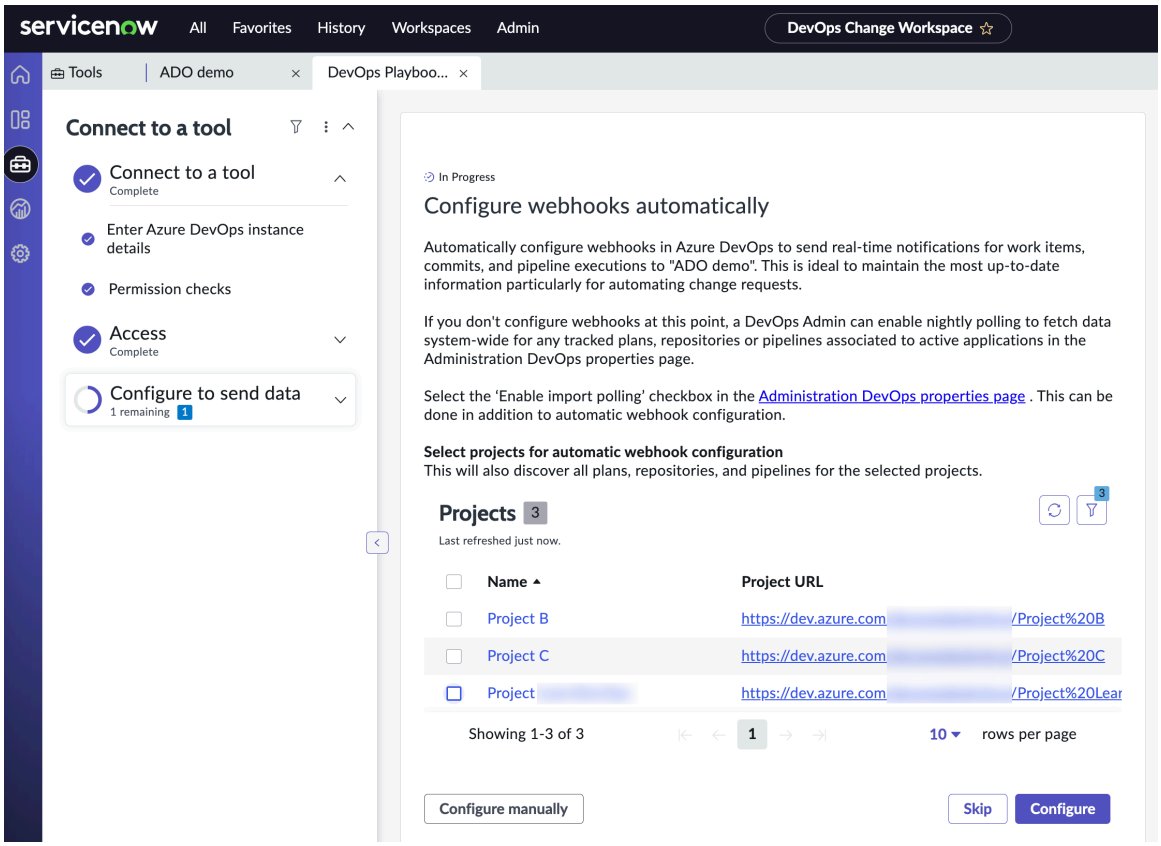
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps.

Procedimento

1. Em Azure DevOps, abra o projeto para o qual você está configurando webhooks.
2. Navegar até **Configurações** > **Ganchos de serviço** e crie uma NOVA ASSINATURA DE GANCHOS DE SERVIÇO, em Azure DevOps.
3. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.

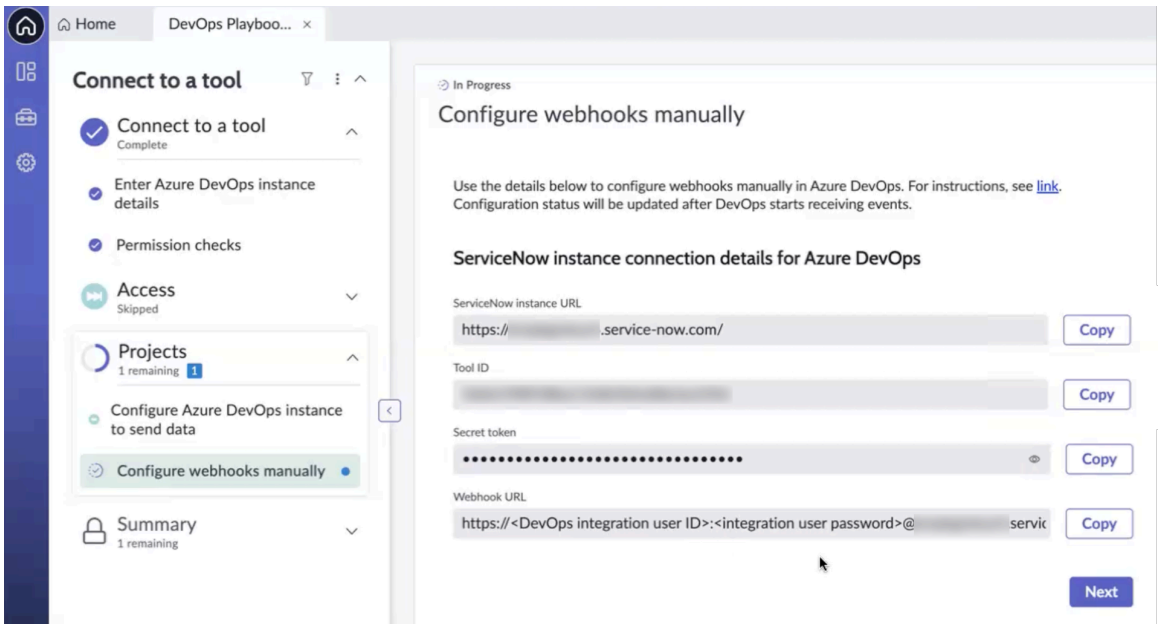
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em Velocidade de mudança para DevOps, copie o campo **URL do Webhook** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para Azure DevOps.

> **Nota:**
> Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.



5. Modifique a URL do Webhook copiada para refletir os detalhes da ferramenta e cole a URL em Azure DevOps.

Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

a. Selecione uma das capacidades da ferramenta `{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }` para corresponder à sua ferramenta.
Por exemplo:

`https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>`

b. Substituir<project_sys_id> com seu Azure DevOps ID de projeto em ServiceNow (coluna native_id na tabela sn_devops_project).

c. Copie a URL modificada para o campo **URL** da NOVA ASSINATURA DE HOOKS DE SERVIÇO em Azure DevOps.

6. Em Velocidade de mudança para DevOps, copie o campo **Token secreto** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para o Azure DevOps.
7. Em Azure DevOps, no campo **Cabeçalho** da ASSINATURA DE NOVAS ASSINATURAS DE GANCHOS DE SERVIÇO, cole o **Token secreto** copiado no formato correto.

a. Use este formato para o campo Azure DevOps **de cabeçalhos HTTP** :
"`token:`<tokenValue> "

b. Substituir<tokenValue> , com o `Token secreto` copiado dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para Azure DevOps .

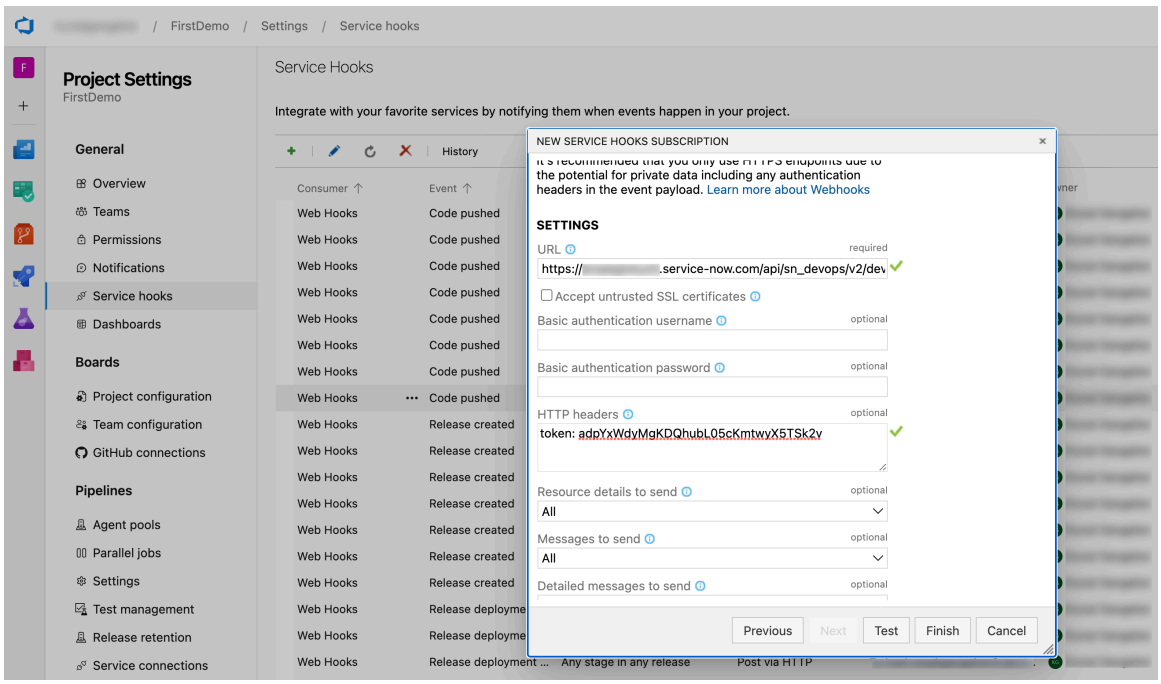
Copiar valores de campo

Do campo Velocidade de mudança para DevOps	**Para o campo** Azure DevOps
URL do Webhook (modificado)	URL
Token secreto	Cabeçalhos HTTP No formato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Do campo Velocidade de mudança para DevOps	Para o campo Azure DevOps
	token:<tokenValue>



Testar webhooks no Azure DevOps

Você pode testar manualmente se os webhooks estão configurados corretamente diretamente de Azure DevOps para cada projeto.

Antes de Iniciar

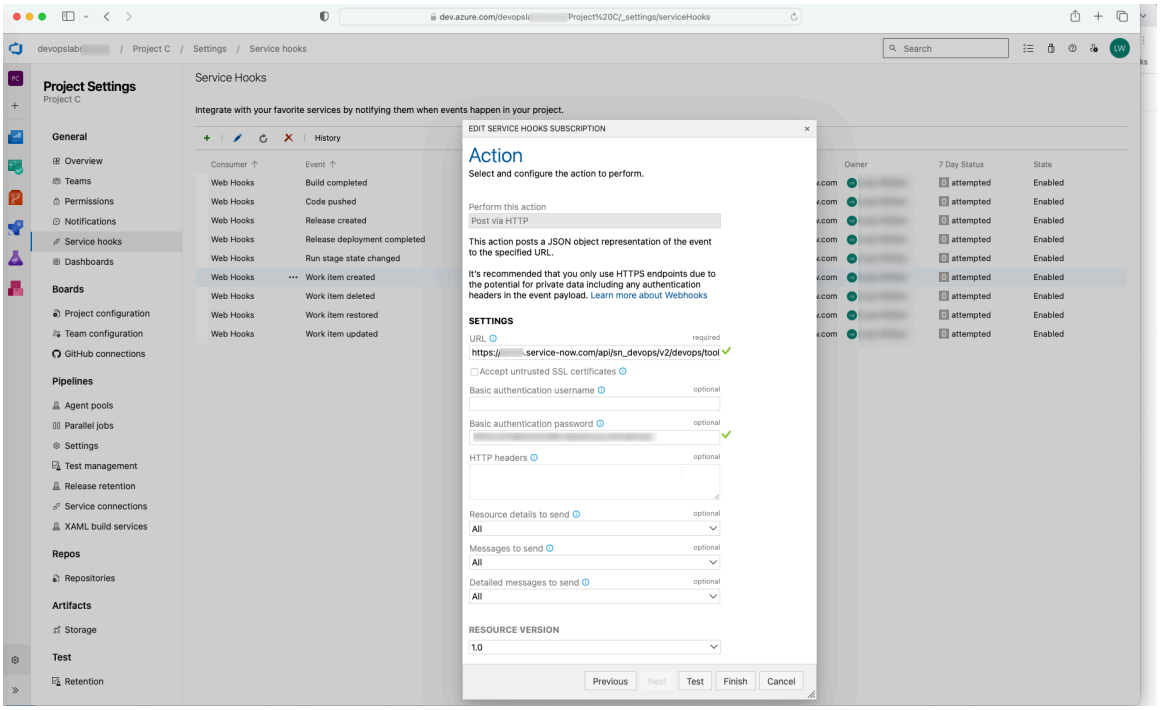
Função necessária: Azure DevOps privilégios de administrador

Procedimento

1. Navegue até Azure DevOps e selecione o projeto para o qual você deseja testar webhooks.
2. Navegar até **Configurações do projeto** > **Ganchos de serviço**.
   Para cada projeto, Velocidade de mudança para DevOps cria webhooks para estes eventos:
   - Compilação concluída
   - Código enviado
   - Versão criada
   - Implantação da versão concluída
   - Estado da fase de execução alterado
   - Item de trabalho criado
   - Item de trabalho excluído
   - Item de trabalho restaurado
   - Item de trabalho atualizado
3. Selecione um webhook e clique em **Editar**.
4. Selecione **Avançar** para ver o URL e os detalhes de autenticação.

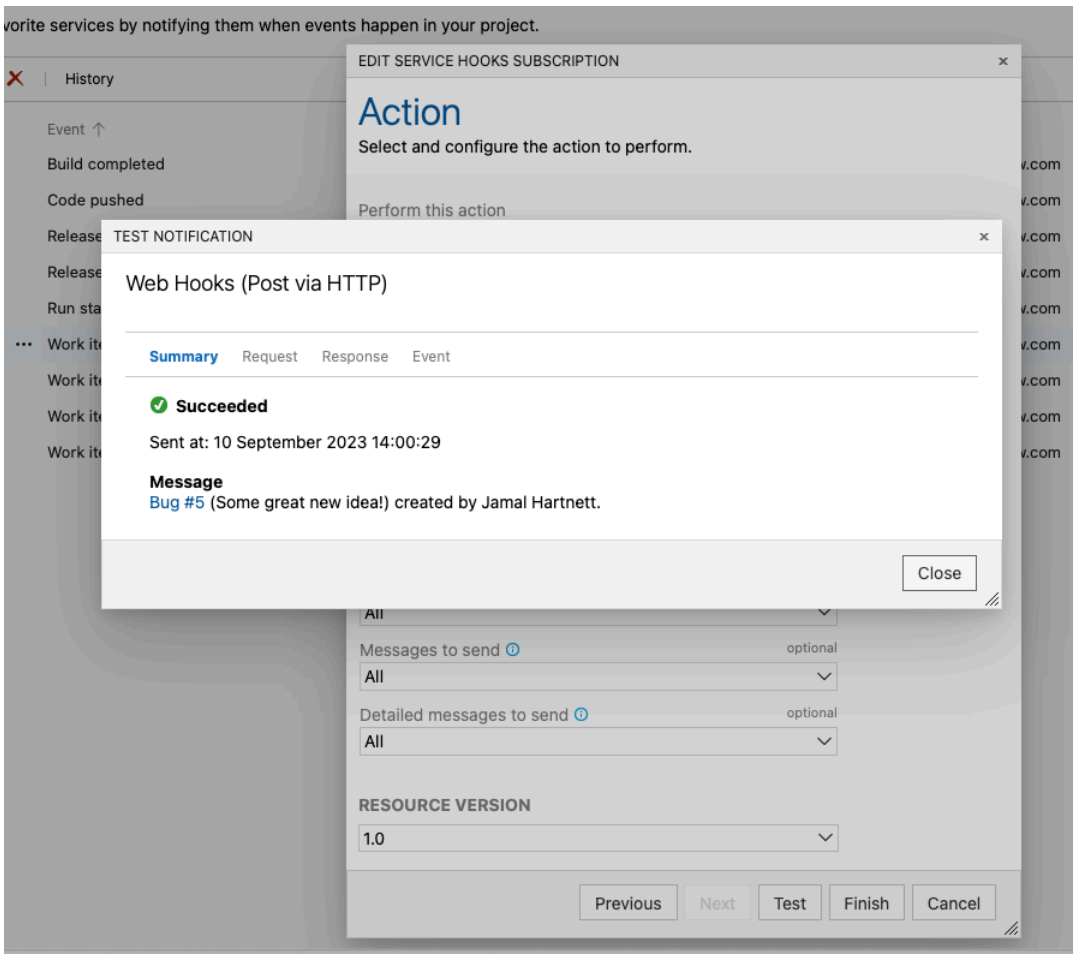
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Para testar o webhook, selecione **Testar**.

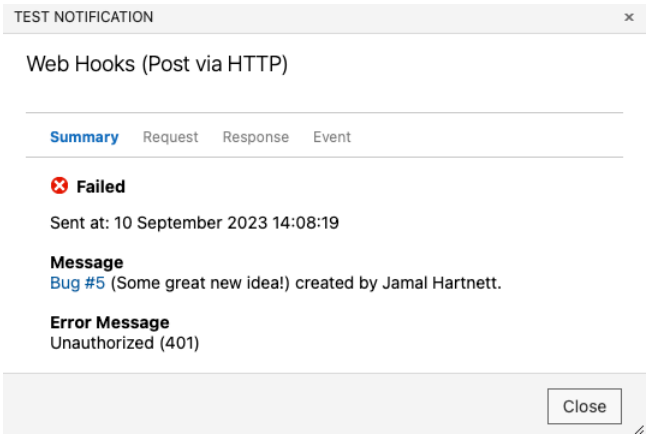
- Se o webhook estiver configurado corretamente, você receberá uma mensagem **de sucesso**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

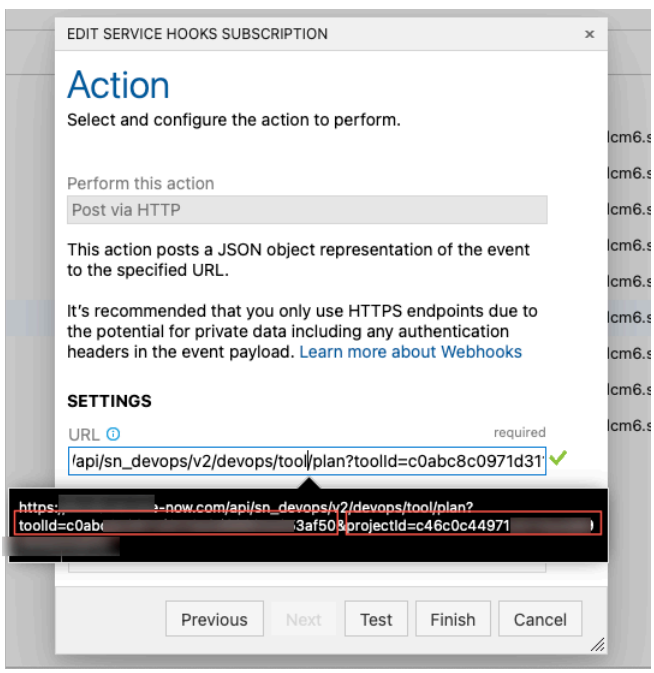
- Se o webhook estiver configurado incorretamente, você receberá uma mensagem **de falha**.



Para corrigir um webhook, você pode tentar as seguintes opções:

- Reconfigure os webhooks selecionando **Configurar** na página de registro do projeto em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigurará todos os webhooks existentes para o projeto.

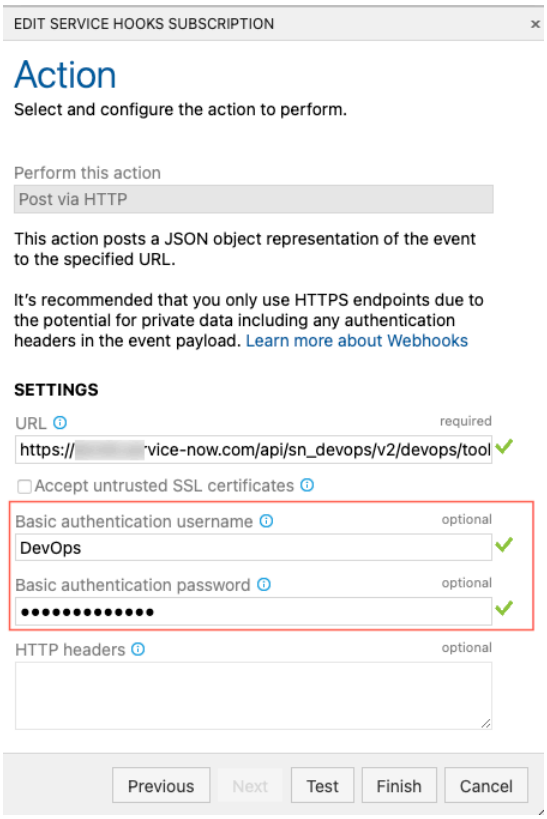
- Verifique se `toolId` e `projectId` estão corretos no campo **URL**. Você pode encontrar os valores corretos na página de registro da ferramenta no Velocidade de mudança para DevOps.



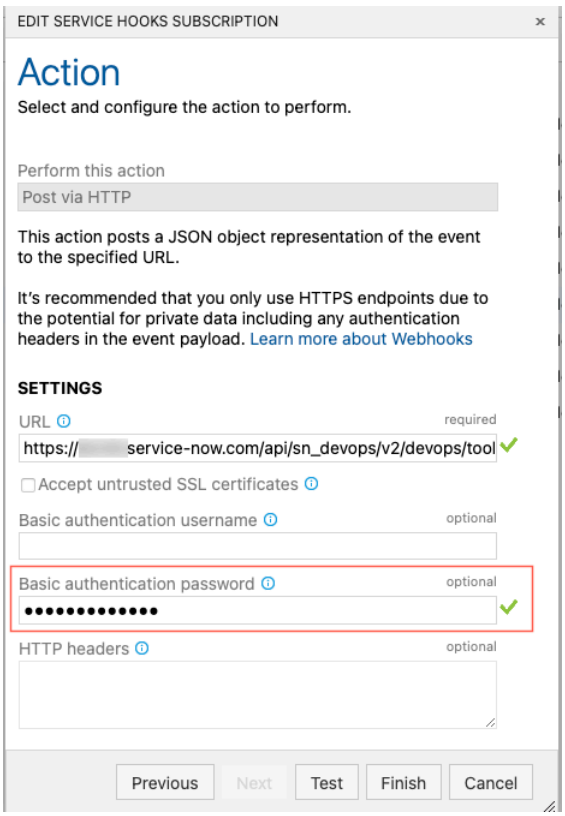
- Se você estiver usando as credenciais do usuário de integração para autenticação, verifique se as credenciais estão corretas nos campos de nome de usuário e senha **da Autenticação básica**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Se você estiver usando o token secreto para autenticação, o valor do token será mascarado no campo **Senha da autenticação básica**. Você pode substituir o token neste campo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

GitHub integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância GitHub para descobrir repositórios, planos, definições de pipeline e configurar notificações ou pesquisas em tempo real para habilitar a rastreabilidade e a automação de mudanças.

Visão geral da integração do GitHub

Velocidade de mudança para DevOps oferece suporte aos recursos Planejar (Planos), Código (Repositório) e Orquestração (Ações) para a ferramenta GitHub.

GitHub e GitHub Enterprise são compatíveis.

As seguintes operações são realizadas como parte da integração GitHub:

- Conectar: descubra repositórios, planos e definições de pipeline conectando suas instâncias GitHub a Velocidade de mudança para DevOps.
- Configurar: habilite o envio de notificações em tempo real para confirmações, itens de trabalho e pipelines criando automaticamente um Webhook (push, Issues e workflow_job) no GitHub para que esses dados possam ser usados para criar políticas de mudança.

Os repositórios em uma organização também podem ser descobertos e configurados se você tiver as seguintes permissões básicas para a organização (privilégios de membro):

- Descobrir: permissão base de Leitura.
- Configurar: permissão base de administrador.

Se as Permissões base forem especificadas como **Sem permissão** para uma organização, os repositórios nessa organização não poderão ser descobertos, mesmo que sejam públicos. O proprietário de uma organização pode selecionar todos os repositórios ou repositórios específicos para uma organização e somente os repositórios selecionados serão descobertos. Mesmo que um repositório seja público, ele não poderá ser descoberto, a menos que o proprietário o selecione para uma organização.

Para repositórios em uma organização, você não deve ter o mesmo repositório configurado em mais de uma ferramenta em uma instância. Se o mesmo repositório estiver configurado para várias ferramentas, os dados serão associados a uma ferramenta aleatória como parte dos eventos de notificações. Se você quiser configurar o mesmo repositório em uma ferramenta diferente, deverá excluir os webhooks criados a partir da primeira ferramenta, cancelar o rastreamento do repositório nessa ferramenta e configurar o mesmo repositório na ferramenta diferente.

Métodos de autenticação

Você pode se conectar ao GitHub usando um dos seguintes métodos de autenticação:

- Autenticação básica

  Se você conectar sua instância do GitHub à autenticação básica, poderá usar as ações personalizadas do mercado do GitHub. Os ambientes do GitHub não são compatíveis com a conexão de autenticação básica.

- Credenciais OAuth 2.0
  - Se você conectar sua instância do GitHub com credenciais OAuth 2.0 para código de autorização, poderá usar as ações personalizadas do mercado do GitHub e criar segredos para usar em fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub - Código de autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você conectar sua instância do GitHub com credenciais OAuth 2.0 para GitHub Apps - JWT, poderá usar as ações personalizadas do mercado do GitHub, criar segredos para usar em fluxos de trabalho e ambientes do GitHub para implantar em um ambiente. Para obter mais informações, consulte Credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub - JWT. Para repositórios do GitHub em uma organização, somente uma organização pode ser instalada por ferramenta (ou seja, o app One GitHub pode ser instalado com a organização One GitHub e com a ferramenta One GitHub). Se você quiser adicionar mais organizações, poderá criar ferramentas e aplicativos separados.

Nota:
O tipo de concessão do código de autorização OAuth é compatível com o GitHub e o GitHub Enterprise com MID Server.

Ações personalizadas por ServiceNow estão disponíveis no GitHub Marketplace para a capacidade de orquestração, para enviar informações de Ações (fluxos de trabalho) e para pausar ou retomar fluxos de trabalho de Velocidade de mudança para DevOps. Para obter mais informações sobre ações personalizadas, consulte Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub.

Para capturar os dados de fluxo de trabalho em Velocidade de mudança para DevOps, você deve configurar os segredos na ferramenta GitHub. Para obter mais informações, consulte GitHub Actions configurações.

Existem algumas limitações para o suporte a GitHub Actions, consulte GitHub Actions configurações.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar GitHub. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar GitHub em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância GitHub usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para descobrir, configurar e importar repositórios, planos e pipelines.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

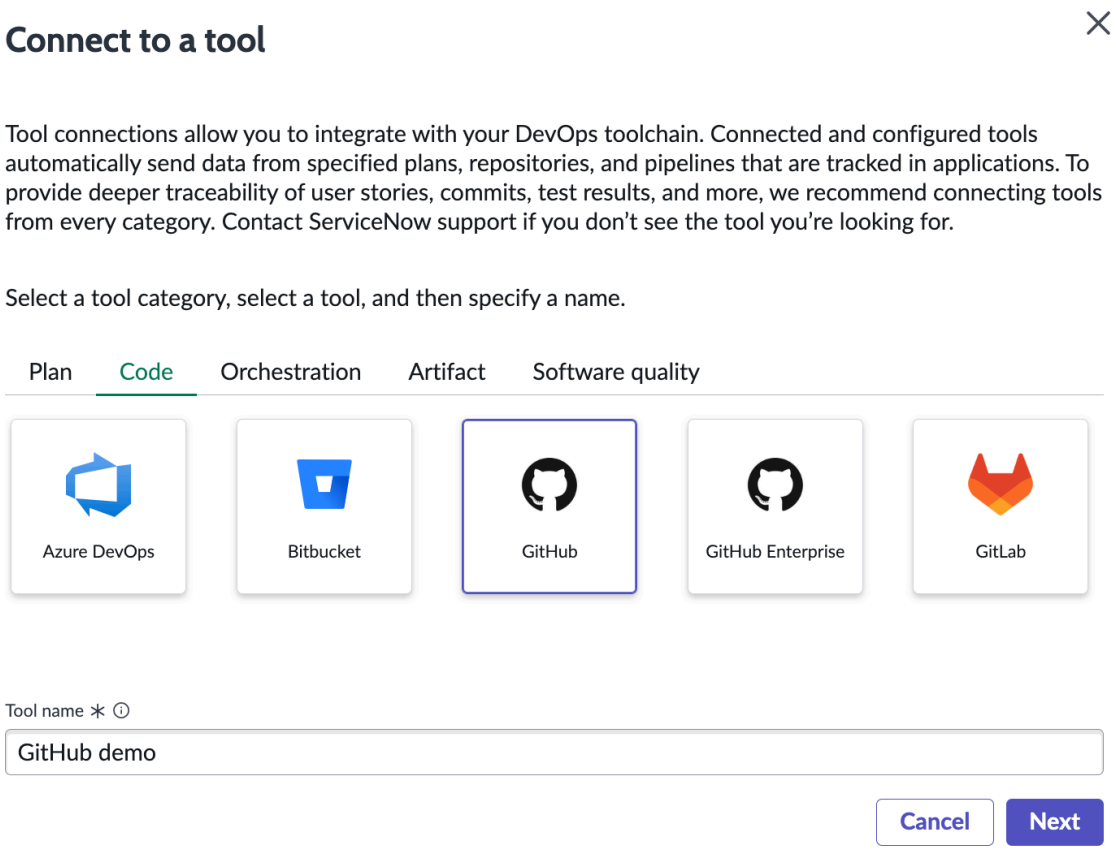
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração GitHub.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como pipelines, planos ou repositórios ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta do módulo Aplicação.

2. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Avançar**.

   O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

4. Conclua a conexão e a configuração usando o playbook.

   a. No campo **Tipo de credencial**, selecione um dos tipos de credencial a seguir.

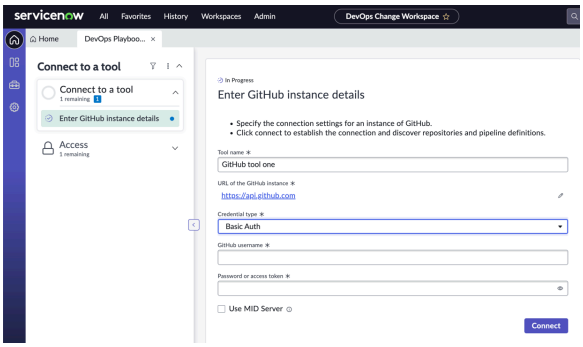
   - Autoriz. básica
   - OAuth 2.0 com Código de autorização
   - OAuth 2.0 com token Web JSON (JWT)

   b. Insira as credenciais.

Autoriz. básica	Insira o nome de usuário e a senha/token de acesso da instância GitHub.

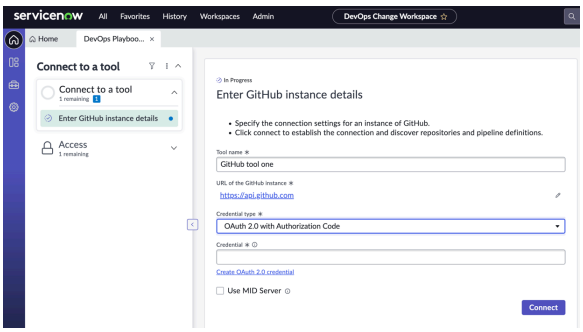
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



OAuth 2.0 com Código de autorização

Selecione um registro de credencial do OAuth 2.0 com código de autorização ou crie um registro de credencial do OAuth 2.0 com código de autorização. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de credencial para o provedor de aplicações GitHub (código de autorização).



Nota:
Se você estiver se conectando usando um app GitHub e estiver enfrentando problemas com a verificação de permissões, certifique-se de que o prefixo do ID de cliente do app GitHub esteja disponível na propriedade do DevOps: **especificador de ID de cliente para app GitHub**. Para obter mais informações, consulte Adicionar ID de cliente à propriedade de DevOps.

OAuth 2.0 com token Web JSON (JWT)

Para se conectar usando OAuth 2.0 com um JWT, você deve primeiro executar o seguinte:

- Criar e configurar um app GitHub
- Gerar o certificado Java KeyStore para GitHub
- Anexe o certificado Java KeyStore GitHub à sua instância

Depois de concluir os pré-requisitos, você pode continuar com a atividade do playbook Velocidade de mudança para DevOps Connect:

i. Selecione a opção **Usar um registro de credencial JWT existente** se quiser usar um registro de credencial JWT já existente. Se esta opção não estiver selecionada, os campos para criar um novo registro de credencial JWT serão exibidos. Prossiga para a próxima etapa.

ii. No campo **Certificado JKS**, selecione um certificado JKS existente. Este é o nome que você inseriu para identificar

Tradução automática

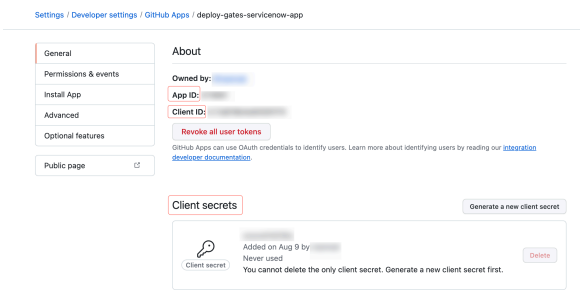
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exclusivamente o provedor JWT. Os certificados JKS são criados usando comandos de shell para criar um registro sys_certificate.

Para obter mais informações, consulte Criar uma chave de assinatura JWT para o certificado GitHub JKS.

iii. No campo **Chave de assinatura**, insira a chave de assinatura a ser atribuída ao seu certificado JKS. Esta é a senha de exportação inserida ao gerar o certificado JKS.

iv. No campo **ID do app GitHub**, selecione o ID do app do GitHub (disponível na seção Sobre da configuração do app no GitHub). A imagem a seguir exibe um exemplo da seção Sobre de uma configuração do app GitHub de onde você pode acessar o ID do app GitHub, o ID do cliente e o segredo do cliente.



v. No campo **ID do cliente**, selecione o ID do cliente do app GitHub (disponível na seção Sobre da configuração do app GitHub no GitHub).

vi. No campo **Segredo do cliente**, selecione o segredo do cliente do app GitHub (disponível na seção Sobre da configuração do app GitHub no GitHub).

vii. No campo **URL do Token**, selecione o local do endpoint do token que a instância usa para recuperar e atualizar tokens.

Para a versão em nuvem, insira: `https://api.github.com/app/installations/<installation_id> /access_tokens` .

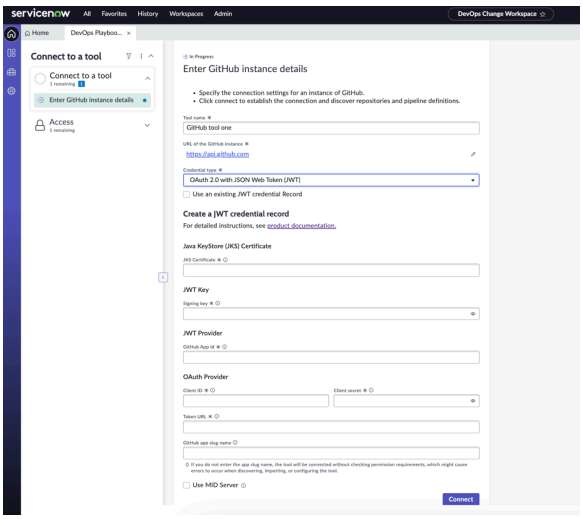
Para a versão Enterprise, insira: `https://<HOST_URL> /api/v3/app/installations/<installation_id> /access_tokens` .

Para o ID de instalação, acesse a seção Instalar app na configuração do app GitHub no GitHub e selecione o ícone de engrenagem para configurar seu app. O ID de instalação estará

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no URL da página da web. Por exemplo, https://github.com/settings/installations/<installation_id> .



Se a credencial do OAuth for criada usando aplicativos GitHub - JWT, a opção **Configurar com o aplicativo GitHub** estará disponível na página de registro da ferramenta.

Nota:
Se você estiver se conectando usando um app GitHub e estiver enfrentando problemas com a verificação de permissões, certifique-se de que o prefixo do ID de cliente do app GitHub esteja disponível na propriedade do DevOps: **especificador de ID de cliente para app GitHub**. Para obter mais informações, consulte Adicionar ID de cliente à propriedade de DevOps.

Para obter mais informações sobre credenciais OAuth2.0, consulte Configuração de GitHub credenciais do OAuth 2.0 para Velocidade de mudança para DevOps.

c. Opcional: Insira um valor no campo **de nome de slug do app GitHub** para verificar os requisitos de permissão da ferramenta antes de se conectar se você tiver criado suas credenciais Oauth 2.0 usando GitHub Apps.
Você pode encontrar o nome do slug da aplicação na página de configurações da sua aplicação.

d. Opcional: Se sua instância GitHub estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

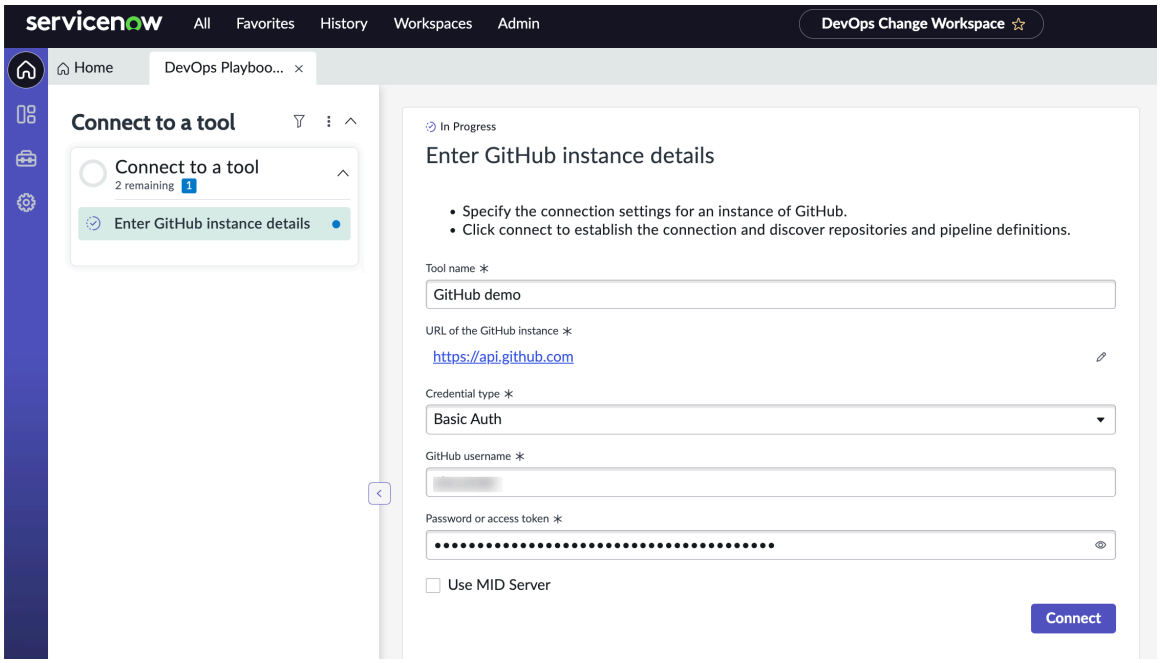
(Optional) Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

Nota:
O tipo de concessão do código de autorização OAuth é compatível com o GitHub e o GitHub Enterprise com MID Server.

e. Selecione **Conectar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.

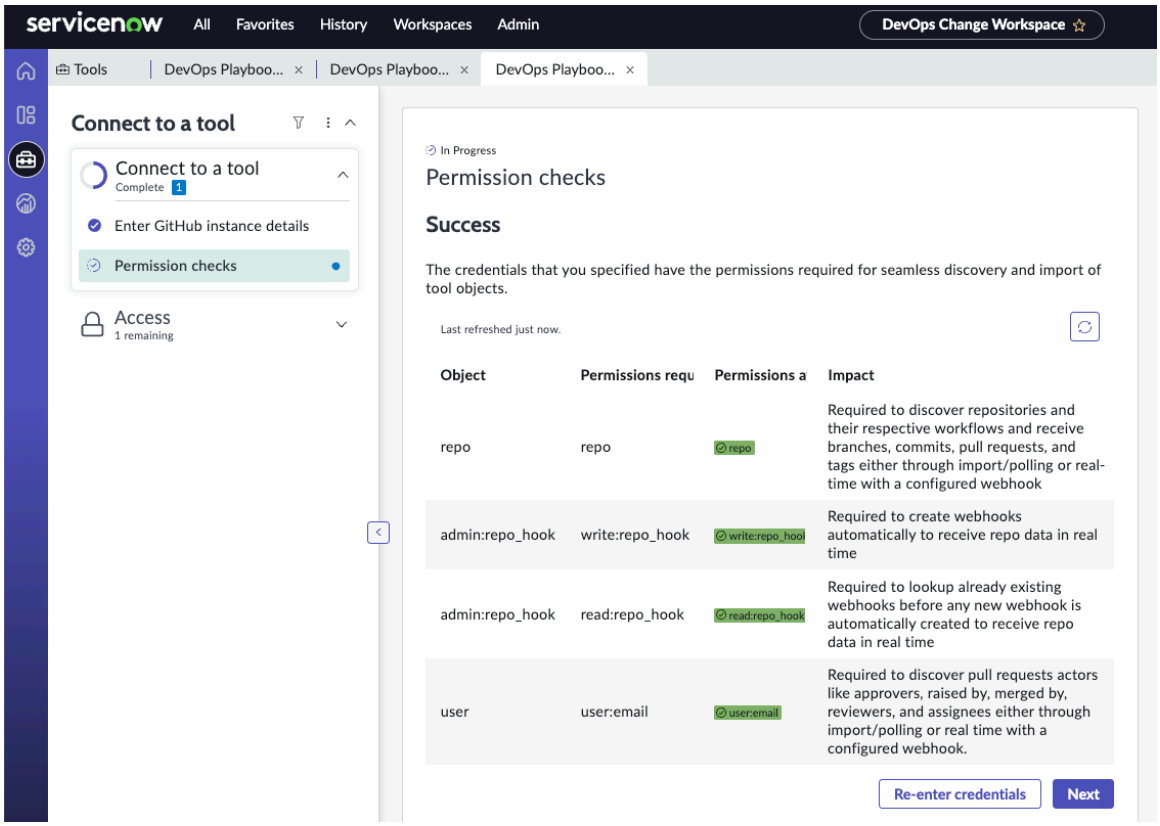
As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte GitHub permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

Para OAuth 2.0, se você não tiver inserido o nome do slug da aplicação GitHub, a ferramenta será conectada sem verificar os requisitos de permissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Selecione **Avançar**.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

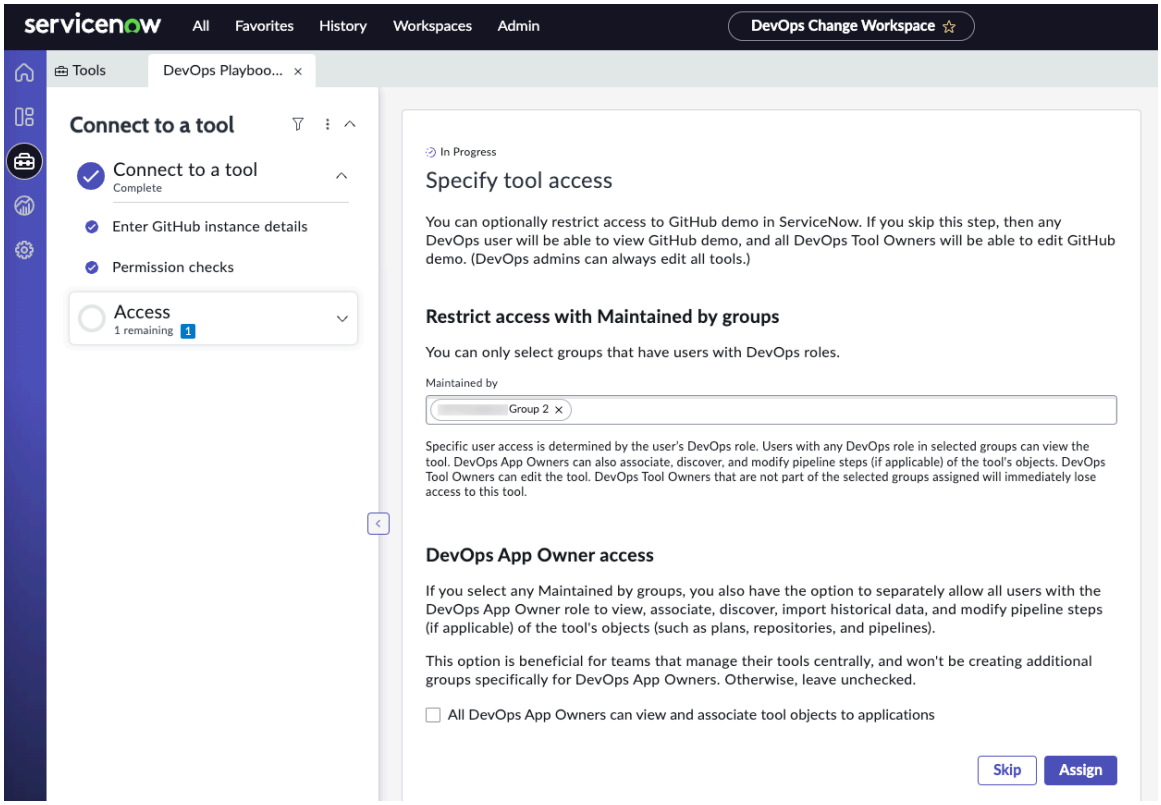
Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



6. Configure webhooks automaticamente em sua instância GitHub para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps.

Esta ação configura os seguintes webhooks:

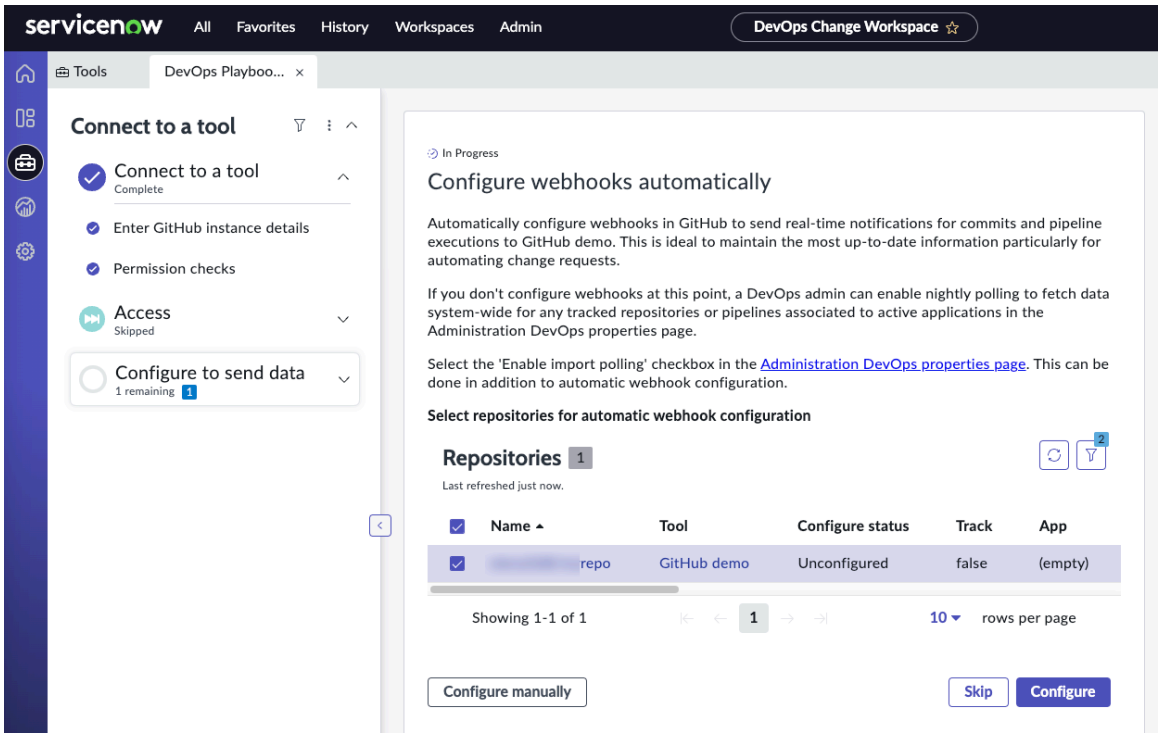
- `push`: para coletar confirmações, ramificações e marcadores do repositório
- `workflow_job`: para coletar dados de pipeline
- `issues`: para coletar dados de problemas (item de trabalho)

Nota:
É recomendável concluir a configuração como parte desta tarefa, pois as notificações em tempo real são ideais para manter as informações atuais, principalmente para automatizar as solicitações de mudança. Caso contrário, você pode configurar o webhook configurando-o manualmente mais tarde, habilitando a pesquisa noturna para buscar o sistema de dados para qualquer repositório ou pipeline rastreado definindo a propriedade `Enable Polling` como **Sim**.

Selecione os repositórios para os quais você deseja configurar webhooks e escolha **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para configurar manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em GitHub manualmente.

Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os repositórios e pipelines disponíveis serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

7. Selecione os planos para acompanhar.

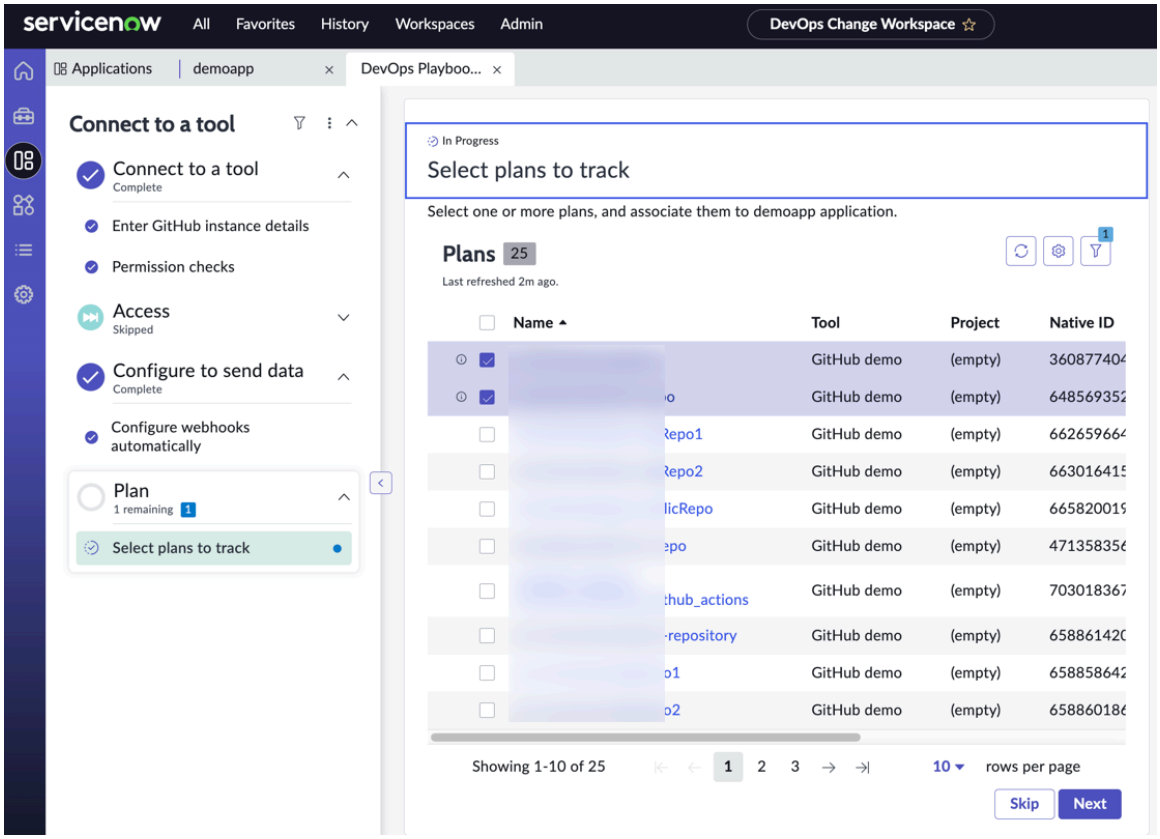
a. Selecione os planos para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

Depois que a integração da ferramenta for concluída, os itens de trabalho somente para esses planos selecionados serão importados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione **Avançar**.



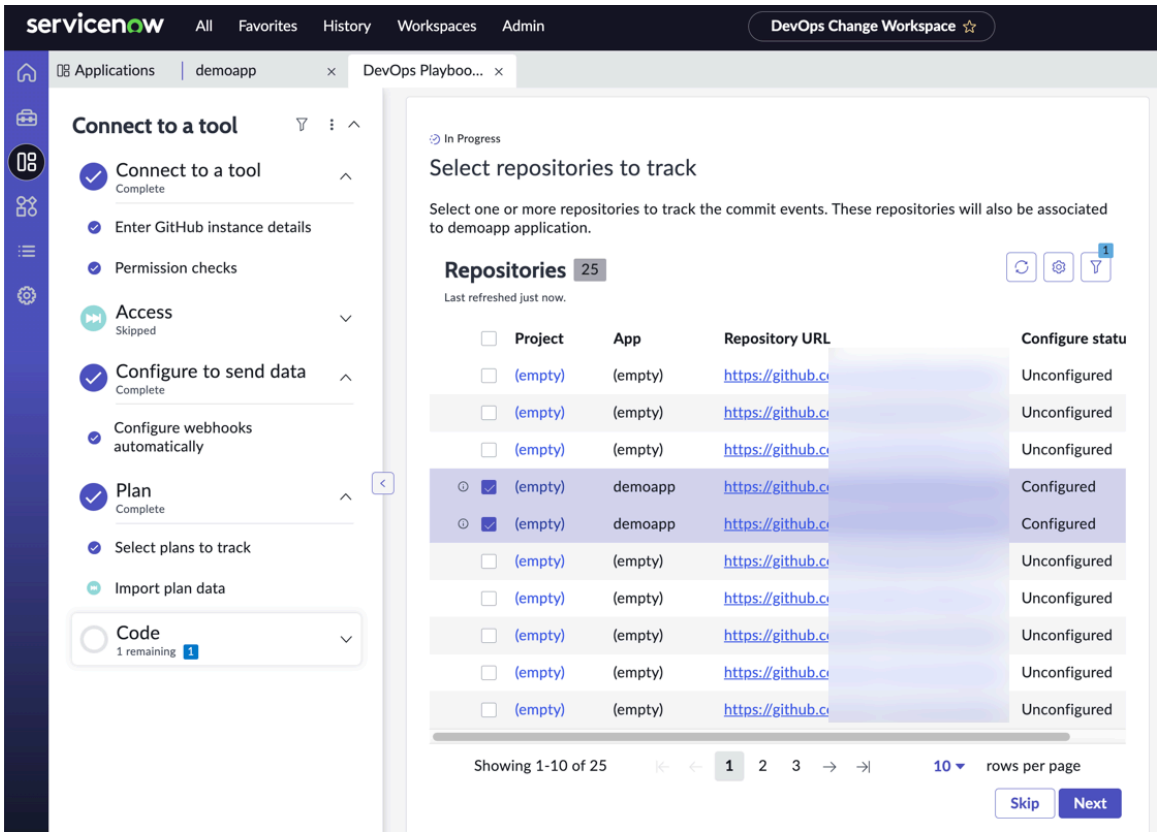
8. Selecione os repositórios a serem rastreados.

a. Selecione os repositórios para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

b. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Se você quiser importar dados do repositório, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

Você pode importar até 90 dias de dados. Os fluxos de trabalho associados aos repositórios também serão importados.

9. Selecione os pipelines a serem rastreados.

a. Selecione os pipelines para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

b. Selecione **Avançar**.

c. Para cada pipeline selecionado, todas as etapas ou fases são importadas para a última execução bem-sucedida. Na atividade Atribuir serviços a etapas do pipeline, você pode selecionar o seguinte para cada etapa do pipeline:

i. Tipo de etapa do pipeline: selecione um tipo de etapa para o qual você deseja atribuir um serviço.

Dica:

Especifique pelo menos o tipo de etapa `Prod deploy` para etapas que representam a implantação de produção para permitir que DevOps identifique execuções de pipeline bem-sucedidas como implantações de produção.

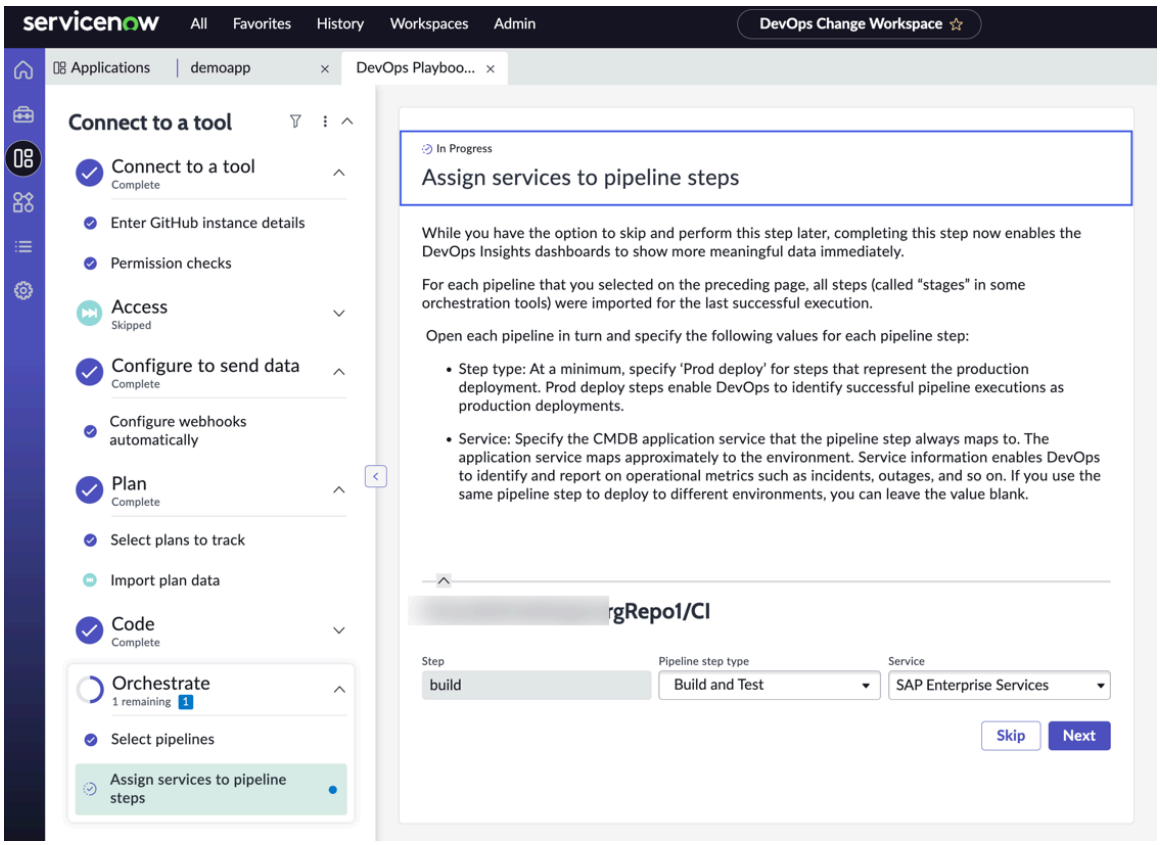
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ii. Serviço: selecione o serviço de aplicações CMDB para o qual a etapa do pipeline é mapeada.

O serviço de aplicações é mapeado aproximadamente para o ambiente. Se você usar a mesma etapa de pipeline para implantar em ambientes diferentes, deixe o campo em branco. As informações de serviço permitem que DevOps identifique e gere relatórios sobre métricas operacionais, como incidentes, indisponibilidades e assim por diante.

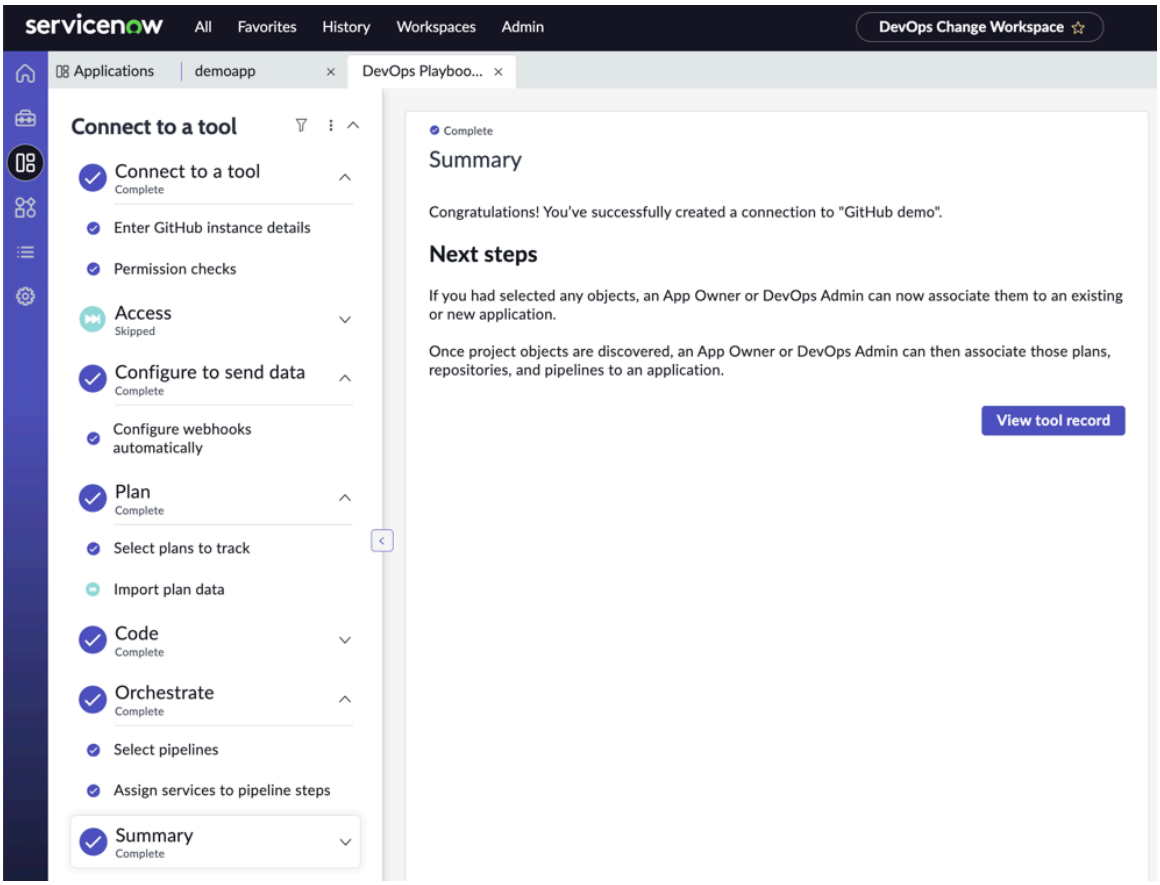
d. Selecione **Avançar**.



10. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da ferramenta GitHub conectada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para GitHub Actions pipelines, você deve executar algumas etapas adicionais, como criar segredos, definir a configuração do fluxo de trabalho em GitHube assim por diante. Para obter mais informações, consulte GitHub Actions configurações.

Resultado
Você integrou com sucesso sua ferramenta GitHub a Velocidade de mudança para DevOps.

O que Fazer Depois
Você também pode descobrir planos manualmente depois que a ferramenta GitHub estiver integrada. Como não há entidade de plano no GitHub, os repositórios serão considerados para descobrir registros de plano correspondentes na ServiceNow.

1. Na página de registro da ferramenta, selecione **Descobrir** para descobrir planos.
2. Selecione **Configurar**. Os planos são rastreados e um webhook chamado *issues* é criado para enviar notificações em tempo real para itens de trabalho.

As informações a seguir são atualizadas para um item de trabalho na ServiceNow quando o problema correspondente é atualizado no GitHub.

- Mudança no título do problema
- Atualização de designados
- Problema de transferência

Nota:
Quando um problema é transferido, ele é marcado como transferido no repositório de onde está sendo transferido e aberto no repositório para o qual está sendo transferido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Excluir problema

Nota:
Quando um problema é excluído no GitHub, o item de trabalho correspondente não é excluído na ServiceNow, mas o estado do item de trabalho é marcado como excluído.

Se você for um cliente de atualização, os planos serão descobertos para seus repositórios por meio do trabalho agendado para descobrir periodicamente ou por meio da descoberta manual. Depois que seus planos forem descobertos, você poderá habilitar a propriedade *sn_devops.track.github.issues* para reconfigurar todos os repositórios configurados anteriormente de uma só vez para que todos os planos sejam rastreados e o webhook de problemas seja criado para itens de trabalho.

Nota:
A importação histórica de planos não é compatível.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar GitHub em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância GitHub usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração GitHub.
Integração da ferramenta	Selecione GitHub ou GitHub Enterprise.
URL da Ferramenta	Insira https://api.github.com.
Tipo de credencial	Selecione Autenticação básica ou OAuth, dependendo das credenciais que você está usando. ○ Para Autenticação básica, insira o nome de usuário e a senha ou o token de acesso. ○ Para OAuth, insira as credenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a GitHub, consulte GitHub permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. No formulário Integração do app DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.
Repositórios de integração	Insira o nome da ferramenta conectada GitHub.
Repositórios	Selecione os repositórios para os quais você deseja configurar webhooks e importar dados históricos. **Nota:** Os fluxos de trabalho associados aos repositórios também serão importados.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Deseja configurar o webhook para a ferramenta?	Marque a caixa de seleção se quiser configurar webhooks para os repositórios selecionados.
Planos de integração	Deixe em branco.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos de repositório e pipeline são associados ao registro da aplicação e os webhooks são configurados para acompanhamento em tempo real. Os dados históricos são importados para os repositórios selecionados e os fluxos de trabalho associados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para repositórios e pipelines importados. Para repositórios, o **recurso Acompanhar mudanças de arquivo** também é habilitado automaticamente.

Integrar GitHub em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte sua instância GitHub para descobrir, configurar e importar repositórios, planos e pipelines.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conclua as etapas especificadas na seção Introdução antes de se conectar a uma ferramenta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Conecte-se** a GitHub e obtenha a URL do webhook ao enviar um registro da ferramenta DevOps.
- **Descobrir** repositórios e planos.
- **Configure** o webhook no repositório GitHub.
- **Importar** registros de ramificação e confirmação.

Procedimento

1. Insira os detalhes da instância GitHub para se conectar ao DevOps Change Velocity navegando até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. Insira um valor no campo **Nome da ferramenta** e preencha os detalhes da ferramenta.

Formulário Criar ferramenta de DevOps

Campo	Descrição
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Nesse caso, selecione **GitHub**.
URL da Ferramenta	URL da instância GitHub existente a ser integrada. Por exemplo, https://api.github.com
GitHub tipo de credencial	○ Autoriz. básica ▪ Nome do usuário GitHub ▪ Token de acesso pessoal (clássico) Somente um token de acesso pessoal (clássico) é compatível com a autenticação básica. Ao gerar um token de acesso pessoal (clássico) para GitHub, você deve especificar os escopos a serem autorizados se não estiver concedendo acesso completo. Os escopos mínimos que você deve selecionar para autorização são repo, admin:repo_hook e user:email. ○ OAuth GitHub Credencial da ferramenta. Consulte Configuração de GitHub credenciais do OAuth 2.0 para Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a GitHub, consulte GitHub permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

3. **Opcional:** Selecione **MID Server** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server.

   (Optional) A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

   Nota:
   O tipo de concessão do código de autorização OAuth é compatível com o GitHub e o GitHub Enterprise com MID Server.

4. Selecione **Enviar**.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

5. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

6. Selecione **Descobrir** para descobrir repositórios, planos ou pipelines existentes para a ferramenta. Registros de repositório são adicionados à lista relacionada de Repositórios.

7. Configure automaticamente a URL do webhook em um repositório GitHub para enviar notificações à ferramenta DevOps selecionando **Configurar**.
   Como alternativa, você pode habilitar a pesquisa noturna para buscar o sistema de dados para qualquer repositório ou pipeline rastreado, definindo a propriedade **Habilitar pesquisa** como **Sim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não tiver privilégios de administrador para a ferramenta GitHub (para permitir a configuração automática da URL do webhook), talvez precise que o usuário administrador da ferramenta a configure para você (crie e configure a URL do webhook manualmente na instância da ferramenta). Depois que o webhook estiver configurado na ferramenta, entre no modo de configuração manual para se conectar à ferramenta manualmente e saia.

8. Clique em **Importar** para importar dados históricos do repositório.
   Registros de ramificação importados e registros de confirmação do repositório são adicionados às listas relacionadas correspondentes.
9. No campo **Aplicação**, clique na lista de pesquisa e selecione um registro de aplicação para associar ao repositório ou clique em **Novo** para criar um.

Configuração de GitHub credenciais do OAuth 2.0 para Velocidade de mudança para DevOps

Crie credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub ou aplicações OAuth e use-as para conectar sua instância GitHub.

Se você quiser usar as credenciais da Autenticação básica em vez do OAuth 2.0, pule esta seção e prossiga para a integração GitHub usando uma das seguintes opções:

- Integrar GitHub em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço.
- Integrar GitHub em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico.

Nota:
O tipo de concessão do código de autorização OAuth é compatível com o GitHub e o GitHub Enterprise com MID Server.

Nota:
Os aliases de conexão e credencial do DevOps (DevOpsAlias1 a DevOpsAlias10) são usados para se conectar automaticamente quando você configura sua instância do GitHub usando o OAuth 2.0. Para se conectar a mais de 10 ferramentas ou se você receber um erro informando que todos os aliases de conexão e credencial do DevOpsAlias estão sendo usados, um administrador pode criar aliases adicionais no escopo da aplicação sn_devops. Para obter mais informações, consulte Create a Connection & Credential alias . Se necessário, você pode reutilizar um alias DevOpsAlias que não está mais em uso desativando a conexão HTTP.

Credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub - JWT

Execute as etapas a seguir para integrar seus aplicativos do GitHub usando o token do portador JWT.

Antes de começar

Função necessária:

- oauth_admin em Velocidade de mudança para DevOps.
- Conta de administrador em GitHub.

Configure o app GitHub na sua conta GitHub (JWT)

Crie um app GitHub personalizado de sua conta GitHub para habilitar a autenticação OAuth 2.0 com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

GitHub requisito: GitHub app configurado para integração com ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: nenhuma função de instância necessária

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua essas etapas na sua conta GitHub. Confira Prédio GitHub Apps no site do desenvolvedor GitHub para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Procedimento

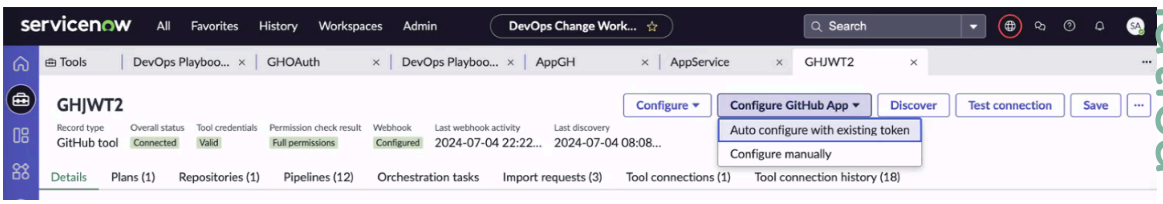
1. Na sua conta GitHub, crie seu app GitHub navegando até **Configurações do desenvolvedor** > **Aplicações do GitHub**.
2. No campo **URL da página inicial**, insira `https://<instance-name> .service-now.com` .
3. No campo **URL de retorno de chamada de autorização do usuário**, insira `https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do` .
4. Na seção **Identificação e autorização de usuários**, desmarque o campo **Tokens de autorização do usuário expirados**.
5. Na seção **Webhook**, selecione o campo **Ativo**.
6. No campo **URL do Webhook**, insira `https://<instance-name> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<Tool ID>` , em que ID da ferramenta é o ID da ferramenta GitHub (sys_id) de Velocidade de mudança para DevOps.

   Nota:

   Se você estiver criando a ferramenta recentemente e não tiver o ID da ferramenta, poderá inserir a URL do webhook sem o ID da ferramenta e configurá-la posteriormente. Para configurar mais tarde:

   a. Navegue até a página de registro da ferramenta conectada.

   b. Selecione **Configurar app GitHub**e **Configurar automaticamente com o token existente**.

   Isso configura a URL do Webhook do app GitHub automaticamente.

   Você pode obter o ID da ferramenta de uma das seguintes maneiras:

   - Ao se conectar com a ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps, o ID da ferramenta está disponível no URL da página. Por exemplo, `https://<instance-name> .service-now.com/.../sn_devops_tool/<Tool ID> /...` .
   - Você pode copiar a URL do webhook da página de registro da ferramenta GitHub em Velocidade de mudança para DevOps, de **Configurar** > **Configurar manualmente** > **URLs do Webhook**.

7. Deixe os campos restantes em branco (padrão).
8. Na seção **Permissões do repositório**, defina as seguintes configurações.

Ação	Somente leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações	Somente leitura
Conteúdos	Somente leitura
Implantações	Ler e gravar
Ambientes	Somente leitura
Metadado	Somente leitura
Solicitações de extração	Somente leitura
Segredos	Somente leitura
Webhooks	Ler e gravar **Nota:** São necessárias permissões de leitura e gravação para configurar webhooks de ServiceNow.

Nota:
Se você já estiver usando um app GitHub e atualizar qualquer uma das permissões, deverá revisar e aceitar essas permissões para seu app GitHub. Você pode navegar até seu app e selecionar **Configurar > Revisar solicitação > Aceitar novas permissões**.

9. Deixe as permissões restantes como `Sem acesso` (padrão).
10. Na seção **Assinar eventos**, selecione a opção **Regra de proteção de implantação**.
11. Salve as mudanças.
12. Depois de criar o aplicativo GitHub, gere uma nova chave privada e salve-a em sua máquina.
13. Instale o aplicativo GitHub recém-criado nas contas de sua escolha.
    a. Na página de configurações de apps do GitHub, selecione seu app.
    b. Na barra lateral esquerda, selecione **Instalar app**.
    c. Selecione **Instalar** ao lado da organização ou da conta pessoal que contém o repositório correto.
    d. Instale o aplicativo em todos os repositórios ou selecione repositórios.
    Para obter mais informações, consulte Instalação de apps do GitHub .

Adicionar ID de cliente à propriedade de DevOps

Depois de configurar o app GitHub, você deve garantir que o prefixo do ID do cliente (primeiros 3 ou mais caracteres do ID) seja adicionado à propriedade do DevOps: **especificador de ID de cliente para o app GitHub**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** > **Administração** > **Configuração do sistema** > **Propriedades**.
2. Altere o Escopo da aplicação para Modelo de dados do DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Pesquise a propriedade: **especificador de ID de cliente para app GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Insira o prefixo do ID do cliente (primeiros 3 ou mais caracteres do ID) do seu app GitHub na propriedade.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Gerar o certificado Java KeyStore para GitHub

Gere um certificado Java KeyStore (JKS) para a autenticação JWT.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie um certificado assinado por CA usando a chave privada do app GitHub :

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem -days 1095
```

2. Insira os detalhes necessários.
3. Crie o arquivo PKCS 12 usando a chave privada do app GitHub e o certificado assinado por CA:

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey <file-name>.pem -certfile
 <certificate-name>.pem -out <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. Forneça a senha de exportação.
5. Crie o arquivo JKS:

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12 -srcstoretype pkcs12
 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks -deststoretype JKS
```

6. Forneça as senhas do armazenamento de chaves de destino e de origem.

Anexe o certificado Java KeyStore GitHub à sua instância

Habilite a autenticação de token de concessão de portador JWT anexando o certificado GitHub Java KeyStore (JKS) válido à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Garanta a disponibilidade de um certificado Java KeyStore válido.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário da certificação X.509

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, My GitHub App Certificate.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Notificar no vencimento	Opção para especificar os usuários a serem notificados quando o certificado expirar.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire.
Ativo	Opção para habilitar o certificado.
Tipo	Opção para selecionar o tipo de certificado. Selecione **Armazenamento de chaves Java**.
Dias até o vencimento	Número de dias até o certificado expirar.
Senha do armazenamento de chaves	Senha associada ao certificado (dica: a senha do KeyStore de destino criada anteriormente).
Descrição resumida	Resumo sobre o certificado.

4. Selecione o ícone de anexos ( ) e anexe um certificado JKS.
5. Selecione **Validar armazenamentos/certificados**.

Criar uma chave de assinatura JWT para o certificado GitHub JKS

Crie uma chave de assinatura JSON Web Token (JWT) para atribuir ao seu certificado GitHub Java KeyStore.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Chaves de JWT**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de chaves de JWT

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente a chave de assinatura JWT. Por exemplo, Minha chave JWT do app GitHub.
Armazenamento de chaves de assinatura	Certificado JKS válido anexado na tarefa anterior. Por exemplo, My GitHub App Certificate.
ID de chave	ID exclusivo para identificar qual chave é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo para assinar com a chave JWT (dica: RSA 256).
Senha da chave de assinatura	Senha associada à chave de assinatura (dica: a senha do armazenamento de chaves de origem criada anteriormente).
Ativo	Opção para habilitar a chave.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um provedor JWT para sua chave de assinatura GitHub

Adicione um provedor JWT (JSON Web Token) à sua instância ServiceNow para GitHub.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Provedor JWT

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o provedor JWT de forma única. Por exemplo, `Meu provedor JWT do app GitHub`.
Intervalo de Vencimento (s)	Número em segundos para definir a vida útil dos tokens do provedor JWT (Dica: você pode deixar como padrão).
Configuração de Assinatura	Chave de assinatura JWT válida criada anteriormente. Por exemplo, `Minha chave JWT do app GitHub`.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **"Salvar"**.
5. Insira o **ID do app**GitHub do app (disponível na seção **Sobre** da configuração do app GitHub em GitHub) como o valor da declaração **de** emissão, na lista relacionada de Declarações padrão.
6. Deixe os valores **de auditoria** e **sub** em branco (padrão).

Registrar GitHub como um provedor OAuth (JWT)

Use as informações geradas durante a configuração da conta do aplicativo GitHub para registrar GitHub como um provedor OAuth e permitir que a instância solicite tokens OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
   A **aplicação Que tipo de OAuth?** mensagem é exibida.
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de Registro de aplicações

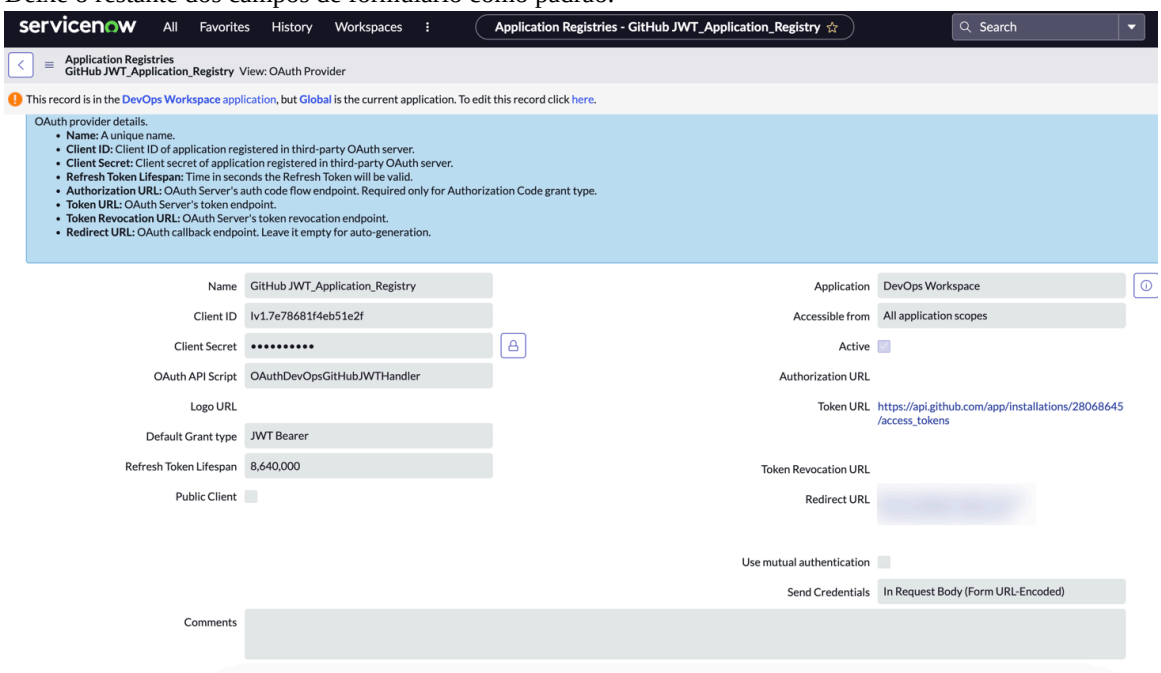
Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira `Meu provedor de apps do GitHub`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID de cliente	ID de cliente do app GitHub (dica: disponível na seção **Sobre** da configuração do app GitHub em GitHub).
Segredo do cliente	Segredo do cliente do app GitHub (dica: disponível na seção **Sobre** da configuração do app GitHub em GitHub).
Script da API OAuth	Opção que permite fazer referência a uma inclusão de script OAuthUtil corrigida. Selecione **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão associado ao registro de aplicações. Selecione **Portador JWT**.
URL de Token	O local do endpoint do token que a instância usa para recuperar e atualizar tokens. Para a versão em nuvem, insira: https://api.github.com/app/installations/<installation_id> /access_tokens . Para a versão Enterprise, insira: https://<HOST_URL> /api/v3/app/installations/<installation_id> /access_tokens . Para o ID de instalação, acesse a seção Instalar app na configuração do app GitHub no GitHub e selecione o ícone de engrenagem para configurar seu app. O ID de instalação estará no URL da página da web. Por exemplo, https://github.com/settings/installations/<installation_id> .

5. Deixe o restante dos campos de formulário como padrão.

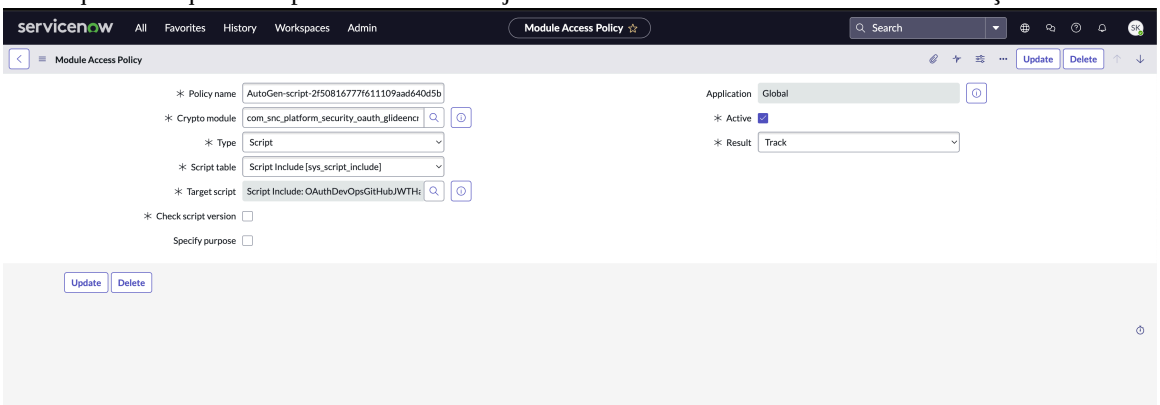


6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **"Salvar"**.
7. Abra o perfil padrão criado na lista relacionada **Perfis de entidade OAuth**.
8. Preencha o campo **Provedor JWT** com o provedor JWT criado anteriormente e salve o formulário.
9. Navegue até **Gerenciamento de chaves > Políticas de acesso ao módulo > Tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione a política que tem **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** como o valor do campo **Módulo de criptografia** e **Inclusão de script: OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** como o valor do campo **Script de destino**.
11. Certifique-se de que o campo **Resultado** esteja definido como **Rastrear** e salve as mudanças.



Criar um registro de credencial para GitHub Provedor de app (JWT)

Crie um registro de credencial para o provedor de aplicações GitHub criado anteriormente para autorizar ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Novo**.
   Que tipo de credenciais você deseja criar? mensagem é exibida.
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de credenciais do OAuth 2.0

Campo	Valor necessário
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira Minha credencial do app GitHub.
Ativo	Opção para habilitar o registro.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil de Entidade OAuth padrão criado no Registro de aplicações.

5. Salve o registro.
6. Selecione o link relacionado **Obter token OAuth** para gerar o token OAuth.

Tópicos relacionados

GitHub Actions configurações

Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub

Portões de implantação do GitHub para mudança do ServiceNow DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub - Código de autorização

Execute as etapas a seguir para integrar seus aplicativos GitHub usando o código de autorização.

Antes de começar

Função necessária:

- oauth_admin em Velocidade de mudança para DevOps.
- Conta de administrador em GitHub.

Nota:
Somente repositórios de nível de usuário são compatíveis. Você deve ter acesso a todos os repositórios GitHub que deseja configurar em Velocidade de mudança para DevOps usando o código de autorização.

O tipo de concessão do código de autorização OAuth é compatível com o GitHub e o GitHub Enterprise com MID Server.

Configure o aplicativo GitHub em sua conta GitHub (código de autorização)

Crie um app GitHub personalizado de sua conta GitHub para habilitar a autenticação OAuth 2.0 com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

GitHub requisito: GitHub app configurado para integração com ServiceNow

Função necessária: nenhuma função de instância necessária

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua essas etapas na sua conta GitHub. Confira Prédio GitHub Apps no site do desenvolvedor GitHub para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Procedimento

1. Na sua conta GitHub, crie seu app GitHub navegando até **Configurações do desenvolvedor** > **Aplicações do GitHub**.
2. No campo **URL da página inicial**, insira `https://<instance-name> .service-now.com` .
3. No campo **URL de retorno de chamada de autorização do usuário**, insira `https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do` .
4. Na seção **Identificação e autorização de usuários**, desmarque o campo **Tokens de autorização do usuário expirados**.
5. Na seção **Webhook**, desmarque o campo **Ativo**.
6. Deixe os campos restantes em branco (padrão).
7. Na seção **Permissões do repositório**, defina essas configurações.

Ação	Somente leitura
Verificações	Somente leitura
Conteúdos	Somente leitura
Implantações	Ler e gravar
Ambientes	Somente leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Metadado	Somente leitura
Solicitações de extração	Somente leitura
Segredos	Somente leitura
Webhooks	Ler e gravar **Nota:** São necessárias permissões de leitura e gravação para configurar webhooks de ServiceNow.

8. Deixe as permissões restantes como Sem acesso (padrão).
9. Instale o aplicativo GitHub recém-criado nas contas de sua escolha.

Adicionar ID de cliente à propriedade de DevOps

Depois de configurar o app GitHub, você deve garantir que o prefixo do ID do cliente (primeiros 3 ou mais caracteres do ID) seja adicionado à propriedade do DevOps: **especificador de ID de cliente para o app GitHub**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** > **Administração** > **Configuração do sistema** > **Propriedades**.
2. Altere o Escopo da aplicação para Modelo de dados do DevOps.
3. Pesquise a propriedade: **especificador de ID de cliente para app GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Insira o prefixo do ID do cliente (primeiros 3 ou mais caracteres do ID) do seu app GitHub na propriedade.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Registrar GitHub como um provedor OAuth (código de autorização)

Use as informações geradas durante a configuração da conta do aplicativo GitHub para registrar GitHub como um provedor OAuth e permitir que a instância solicite tokens OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Procedimento

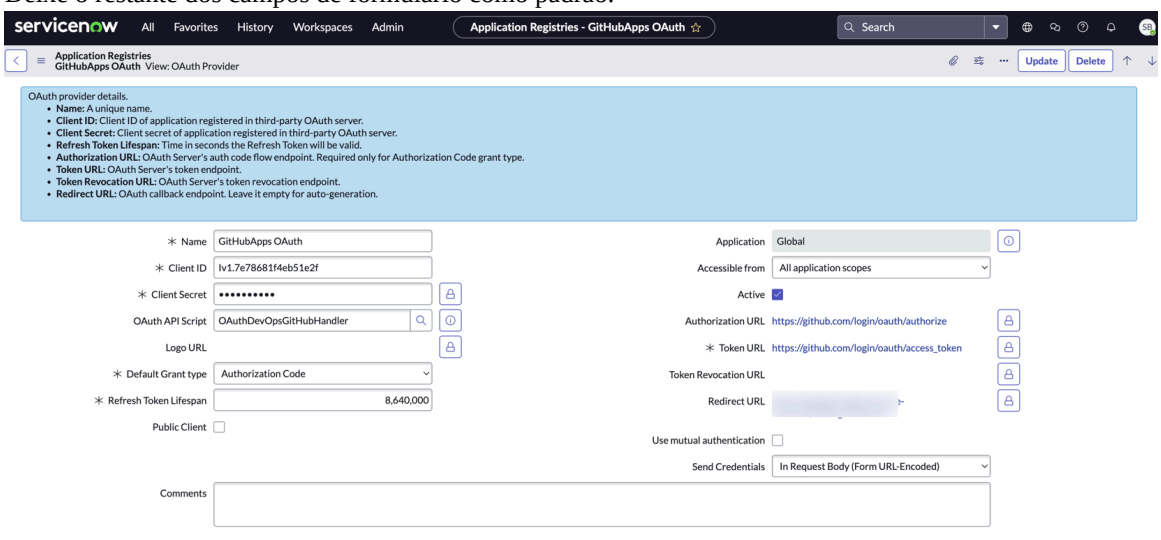
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem **Que tipo de aplicação OAuth?**
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
   O sistema exibe um formulário de Registros de aplicações vazio.
4. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor necessário
Nome	Insira qualquer nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira `Meu provedor de apps do GitHub`.
ID de cliente	Insira o ID de cliente do seu app GitHub (dica: disponível na seção **Sobre** da configuração do app GitHub em GitHub).
Segredo do cliente	Insira o segredo do cliente do app GitHub (dica: disponível na seção **Sobre** da configuração do app GitHub em GitHub).
Script da API OAuth	Selecione **OAuthDevOpsGitHubHandler**.
Tipo de concessão padrão	Selecione **Código de autorização**.
URL de Autorização	Insira `https://github.com/login/oauth/authorize`. Para uma implantação no local, use o URL do host GitHub apropriado.
URL de Token	Insira `https://github.com/login/oauth/access_token`. Para uma implantação no local, use o URL do host GitHub apropriado.

5. Deixe o restante dos campos de formulário como padrão.



6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   - O sistema valida as credenciais do OAuth e preenche a **URL de redirecionamento** (Dica: ela deve corresponder à **URL de retorno de chamada de autorização do usuário** fornecida anteriormente na configuração do aplicativo GitHub).
   - O sistema preenche **o perfil de entidade OAuth** com **o tipo de concessão** como **código de autorização**. Por exemplo, **o perfil de entidade OAuth** é criado com **o nome**padrão, **Meu provedor de apps GitHub default_profile**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um registro de credencial para o provedor de aplicações GitHub (código de autorização)

Crie um registro de credencial para o provedor de aplicações GitHub criado anteriormente para autorizar ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, credential_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem **Que tipo de credenciais você deseja criar?**.
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   A janela pop-up exibe um formulário de Credenciais OAuth 2.0 vazio.
4. Preencha estes valores.

Campo	Valor necessário
Nome	Insira qualquer nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira `Minha credencial do app GitHub`.
Ativo	Habilitar
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que você criou anteriormente.
Aplica-se a	Selecione os MID Servers que podem usar esta credencial. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**. **Nota:** Você deve se conectar à sua instância da ferramenta GitHub usando o MID Server para usar esta credencial.
Pedido	Selecione a ordem para aplicar esta credencial. Por exemplo: insira `100`.

5. Salve o registro.
6. Clique no link relacionado **Obter token OAuth** para gerar o token OAuth.

Tópicos relacionados

GitHub Actions configurações

Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub

GitHub Actions configurações

Informações de configuração em GitHub Actions, como segredos, fluxos de trabalho e limitações.

Segredos em GitHub Actions

Crie segredos (credenciais) no repositório GitHub ou na organização GitHub. Segredos são variáveis de ambiente (criptografadas) que você cria em uma organização ou repositório. Esses segredos estão disponíveis para uso em GitHub Actions fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Segredos criptografados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

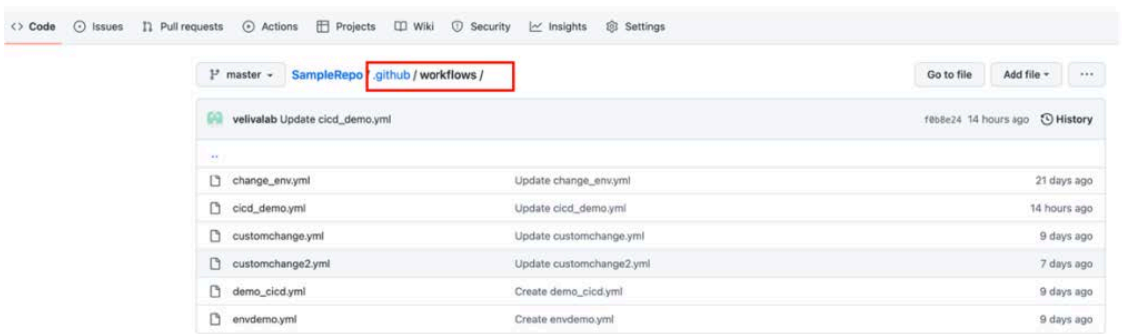
Segredo	Descrição
SN_INSTÂNCIA_URL	ServiceNow URL da instância. Por exemplo, https://<instance_name> .service-now.com.
SN_ORCHESTRAÇÃO_TOOL_ID	Sys_id da ferramenta GitHub criada na instância ServiceNow.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	Token secreto da ferramenta GitHub criada em DevOps (parâmetro `devops-integration-token`). Para acessar seu token secreto, navegue até o registro da ferramenta GitHub em ServiceNow (**Todos > Ferramentas > Ferramentas de Orquestração**) e selecione **Copiar token** na IU clássica.

Fluxos de trabalho no repositório GitHub

Crie um arquivo YAML para definir a configuração do fluxo de trabalho no repositório GitHub.

Os seguintes pontos devem ser considerados ao definir o fluxo de trabalho:

- Todos os fluxos de trabalho do seu repositório devem ter uma extensão de arquivo .yml ou .yaml. Todos os fluxos de trabalho devem estar no diretório `.github/workflows` e seguir a sintaxe definida em Sintaxe de fluxo de trabalho para ações do GitHub .

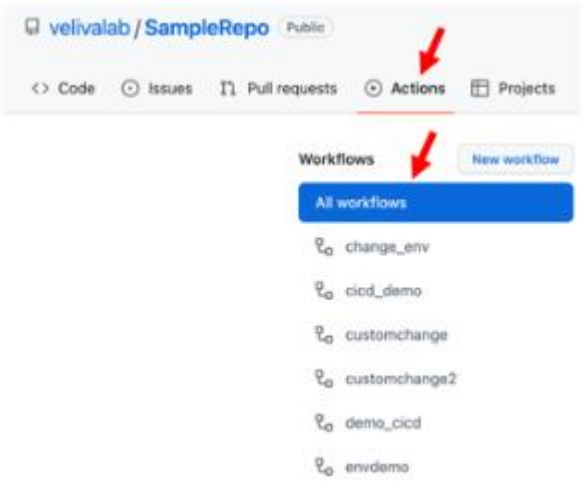


- O nome do fluxo de trabalho deve corresponder ao nome do arquivo do fluxo de trabalho.

- Os nomes dos fluxos de trabalho em **Todos os fluxos de trabalho** na guia **Ações** devem corresponder aos fluxos de trabalho salvos no diretório .github/workflows do seu repositório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Um nome de exibição deve ser fornecido para cada trabalho e deve ser exclusivo para cada trabalho no fluxo de trabalho. O nome do trabalho deve corresponder ao nome da fase na ação personalizada.

```
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- Use o evento `workflow_dispatch` para acionar um fluxo de trabalho manualmente.

GitHub Actions detalhes de execução do fluxo de trabalho em DevOps

Depois de configurar os webhooks, as notificações de GitHub Actions são enviadas para ServiceNow DevOps sempre que um fluxo de trabalho é executado ou acionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes a seguir são enviados para a instância ServiceNow quando um fluxo de trabalho é executado manualmente ou acionado automaticamente em um repositório GitHub.

- O webhook workflow_job notifica a instância ServiceNow com o status do trabalho (enfileirado, in_progress, concluído) quando o fluxo de trabalho é executado manualmente ou acionado automaticamente em um repositório GitHub.
- Eventos de entrada são criados na instância ServiceNow para o status do trabalho (enfileirado, in_progress e concluído) e os eventos in_progress são ignorados.
- Eventos de entrada enfileirados e concluídos são processados e ServiceNow DevOps Etapas de pipeline e Tarefas de Orquestração são criadas para trabalhos configurados no fluxo de trabalho.
- A execução de pipeline é criada para cada execução de fluxo de trabalho com registros de execuções de tarefa e de etapa criados para cada trabalho executado na execução do fluxo de trabalho.
- Você pode usar a IU de pipeline para visualizar interações e resultados em uma execução de pipeline.

GitHub reexecuções

As solicitações de mudança criadas para trabalhos GitHub serão reutilizadas se as solicitações de mudança estiverem nas fases de implementação e pós-implementação. Por exemplo, para uma execução de pipeline:

- Se um trabalho falhar antes que a solicitação de mudança esteja na fase de implementação, a solicitação de mudança criada não será reutilizada quando os trabalhos com falha forem executados novamente.
- Se os trabalhos com falha ou todos os trabalhos forem executados novamente, uma nova solicitação de mudança será criada.
- Agora, se um trabalho falhar quando a solicitação de mudança estiver nas fases de implementação ou pós-implementação, a solicitação de mudança será reutilizada quando os trabalhos com falha ou todos os trabalhos forem executados novamente.

Nota:
Se a solicitação de mudança já estiver implementada em uma etapa anterior antes da falha do trabalho, durante as novas execuções, a execução do pipeline não será interrompida. A solicitação de mudança é considerada como já aprovada e implementada.

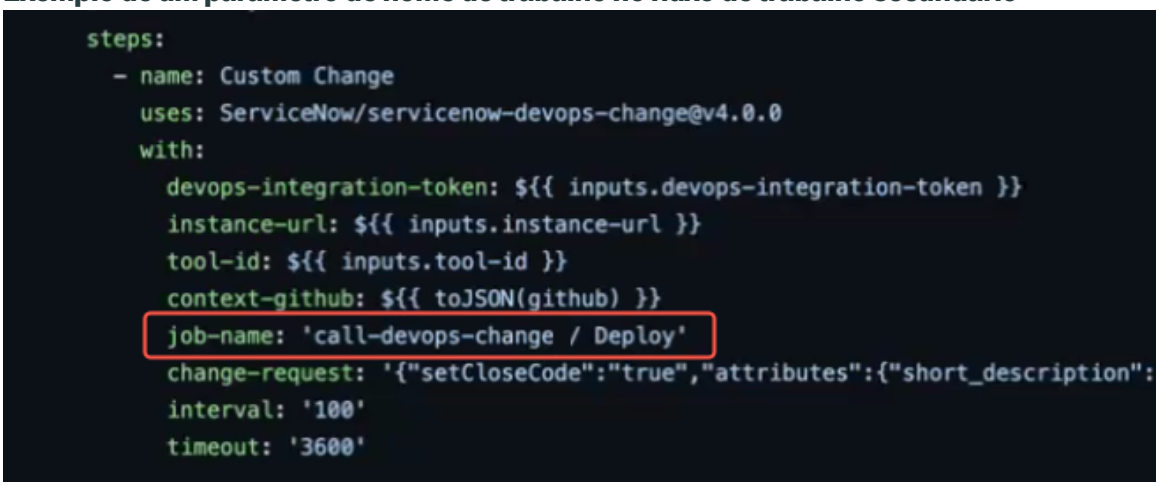
Fluxos de trabalho compostos

Para fluxos de trabalho compostos em que um fluxo de trabalho chama outro fluxo de trabalho e a etapa de mudança está no fluxo de trabalho secundário, o parâmetro *job-name* da etapa de mudança deve estar no formato `job-name: '<parent-workflow-name> / <child-workflow-name> '` . Aqui, o espaço antes e depois da barra (/) é obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de um parâmetro de nome de trabalho no fluxo de trabalho secundário



GitHub Actions limitações para Velocidade de mudança para DevOps integração

- Os ambientesGitHub Actions e GitHub são compatíveis com o servidor GitHub Enterprise a partir da versão 3.3.
  - Para obter informações detalhadas sobre ambientes GitHub, consulte Como usar ambientes para implantação .
  - Os ambientesGitHub estão disponíveis para repositórios privados somente na nuvem GitHub Enterprise.
- Para GitHub Organizações, use uma conta específica (com acesso às organizações necessárias) com token de acesso pessoal para integração com ServiceNow DevOps ou você também pode usar GitHub Aplicações por meio do Código de Autorização 2.0 ou JWT.

  Para a criação de ferramentas usando GitHub Apps - JWT, você deve criar uma ferramenta separada para uma organização separada.
- Somente os resultados de verificação GitHub Actions mais recentes podem ser extraídos de uma instância para uma execução de fluxo de trabalho.
- ServiceNow DevOps A automação de mudança que usa ação ou ambiente personalizado não é compatível com trabalhos paralelos. Para trabalhos paralelos, a carga de notificação do webhook não contém informações sobre os trabalhos executados em paralelo com um número de sequência. Devido a essa limitação, a sequência de trabalhos depende da ordem de execução retornada pela resposta da API (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs).
- O URL de retorno de chamada para pausar e retomar a execução do fluxo de trabalho a partir da instância ServiceNow é compatível somente com o recurso GitHub Actions de Portões de implantação. No entanto, a criação de mudanças é possível por meio de portas de implantação e da ação personalizada do GitHub.
- O usuário que cria a ferramenta GitHub na instância ServiceNow deve ser um revisor para aprovar o fluxo de trabalho para ambientes GitHub.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks em GitHub manualmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub

Use as ações personalizadas do mercado GitHub para coletar dados de verificação do SonarQube, dados de segurança, pausar ou retomar o fluxo de trabalho ou retomar o fluxo de trabalho até que uma solicitação de mudança seja aprovada ou rejeitada em sua instância, ou obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança e assim por diante.

Como alternativa, você pode usar imagens de contêiner do Docker para implementar ações personalizadas para GitHub Actions pipelines. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

Ação personalizada do SonarQube do ServiceNow DevOps

Salve os resultados da verificação do SonarQube de um projeto iniciado pela execução do fluxo de trabalho em sua instância ServiceNow. Você deve criar a ferramenta SonarQube em sua instância e usar a ação personalizada ServiceNow DevOps do SonarQube no nível de etapas de um trabalho no fluxo de trabalho.

Exiba os resultados da análise do SonarQube usando um dos seguintes métodos:

- Navegar até **DevOps** > **Resultados de qualidade do software** > **Resumo da qualidade do software**.
- Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execução de tarefa** e selecionando um registro **de execução de tarefa** relevante.

Execute as tarefas a seguir para usar a ação personalizada.

- Crie a ferramenta SonarQube em sua instância.

  Gerar token de **Usuário** > **Minha conta** > **Segurança** página na ferramenta SonarQube e crie a ferramenta na instância ServiceNow usando o token gerado. Para obter mais informações, consulte Integrar SonarQube a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço e Integrar SonarQube em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico.

- Crie os seguintes segredos para salvar os resultados da verificação do SonarQube na instância ServiceNow.
  - SONAR_HOST_URL: URL da instância do SonarQube. Por exemplo, `https://sonarcloud.io`
  - SONAR_PROJECT_KEY: a chave para identificar um projeto na instância do SonarQube. Por exemplo, `org.examples:demo`
- Configure a ação personalizada ServiceNow DevOps do SonarQube no fluxo de trabalho.

  A ação personalizada `servicenow-devops-sonar` deve ser configurada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho com a palavra-chave **usa**. As entradas desta ação personalizada não devem ser adulteradas para salvar os resultados da análise do SonarQube na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte ServiceNow DevOps Sonar .

Ação personalizada do relatório de teste de DevOps da ServiceNow

Salve os resultados de testes de unidade do projeto iniciado pela execução do fluxo de trabalho em sua instância ServiceNow. A ação personalizada ServiceNow DevOps de relatório de teste deve ser usada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho.

Exiba os resultados de testes de unidade salvos em sua instância ServiceNow navegando até **DevOps** > **Resultados de testes** > **Resumos do teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode exibir navegando até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execução de tarefa** e clicando em um registro **de execução de tarefa** relevante.

Execute as tarefas a seguir para usar a ação personalizada.

- Crie segredos no repositório GitHub.
- Configure a ação personalizada DevOps de relatório de teste no fluxo de trabalho.

  A ação personalizada `servicenow-devops-test-report` deve ser configurada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho com a palavra-chave **usa**. As entradas desta ação personalizada não devem ser adulteradas para salvar os resultados de testes de unidade em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Relatório de teste de DevOps da ServiceNow .

Ação personalizada do artefato de registro do ServiceNow DevOps

Salve artefatos criados ou implantados pela execução do fluxo de trabalho em sua instância ServiceNow. Use a ação personalizada ServiceNow DevOps Registrar artefato no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho.

Exiba os detalhes dos artefatos salvos em sua instância navegando até **DevOps** > **Artefato** > **Artefatos**.

Execute as seguintes tarefas para usar a ação personalizada:

- Crie segredos no repositório GitHub.
- Configure ServiceNow DevOps Registrar ação personalizada do artefato no fluxo de trabalho.

  A ação personalizada `servicenow-devops-register-artifact` deve ser configurada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho com a palavra-chave **usa**. As entradas desta ação personalizada não devem ser adulteradas para salvar detalhes do artefato em sua instância. Para obter mais informações, consulte Artefatos de registro do ServiceNow DevOps .

Ação personalizada do pacote de registro do ServiceNow DevOps

Salve pacotes criados ou implantados pela execução do fluxo de trabalho na instância ServiceNow. Use a ação personalizada ServiceNow Registrar pacote de DevOps no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho.

Exiba os detalhes do pacote salvos na instância ServiceNow navegando até **DevOps** > **Artefato** > **Pacotes**.

Execute as tarefas a seguir para usar a ação personalizada.

- Crie segredos no repositório GitHub.
- Configure ServiceNow DevOps Registrar ação personalizada do artefato no fluxo de trabalho.

  A ação personalizada `servicenow-devops-register-package` deve ser configurada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho com a palavra-chave **usa**. As entradas desta ação personalizada não devem ser adulteradas para salvar detalhes do artefato em sua instância. Para obter mais informações, consulte Pacote de registro do ServiceNow DevOps .

Ação personalizada da Automação de mudança para DevOps da ServiceNow

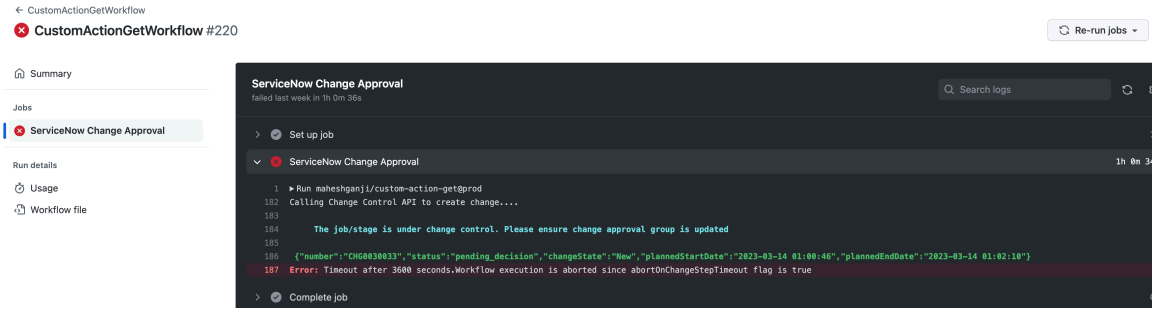
Crie uma solicitação de mudança na instância ServiceNow para pausar e retomar a execução do fluxo de trabalho na instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a ação personalizada ServiceNow DevOps Change Automation no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho. Se a mudança não for criada dentro do período especificado no limite (changeCreationTimeOut) e o parâmetro **abortOnChangeCreationFailure** estiver habilitado, o pipeline será anulado.

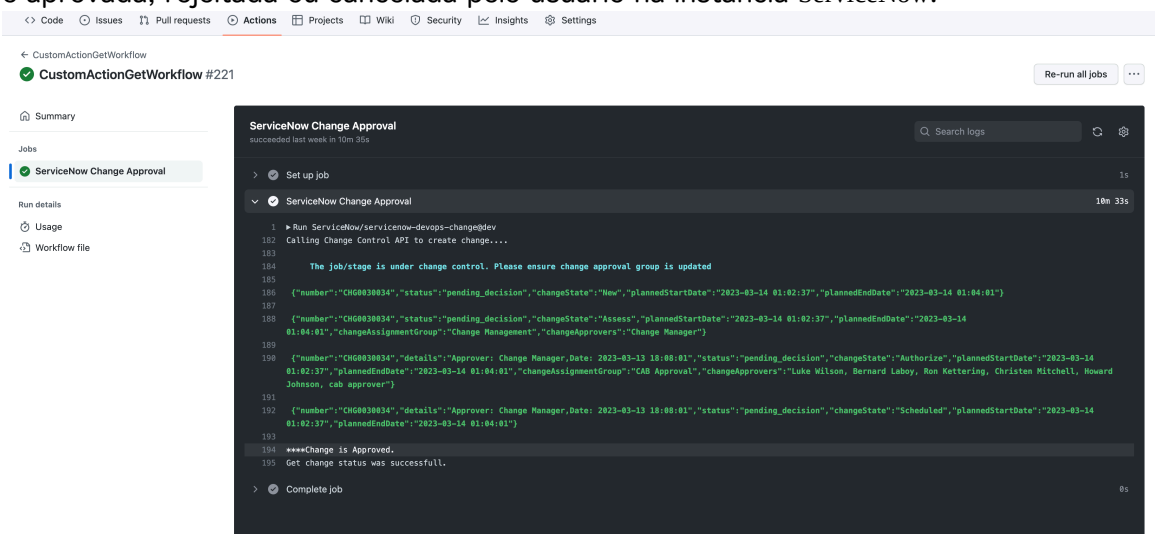
Esta ação personalizada cria uma solicitação de mudança em ServiceNow, habilita a opção **Controle de mudanças** e pesquisa a instância ServiceNow no intervalo de tempo definido para status de mudança até que a mudança seja aprovada ou rejeitada ou o limite de tempo limite (tempo limite) seja atingido. GitHub anula a execução do fluxo de trabalho se o limite de tempo limite for atingido e o parâmetro **abortOnChangeStepTimeout** estiver habilitado.



Esta ação personalizada retoma imediatamente a execução do fluxo de trabalho quando o recibo de mudança está habilitado para o pipeline em ServiceNow sem aguardar a aprovação ou rejeição da mudança na instância ServiceNow.

Exiba a mudança criada para a execução do fluxo de trabalho na instância ServiceNow navegando até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline**.

O número de mudança com status **pending_decision** é exibido no console de ações GitHub durante a pesquisa de status de mudança na instância ServiceNow. Detalhes como comentários de mudança, aprovado por, aprovado em e status são registrados no console de Ações GitHub depois que a mudança é aprovada, rejeitada ou cancelada pelo usuário na instância ServiceNow.



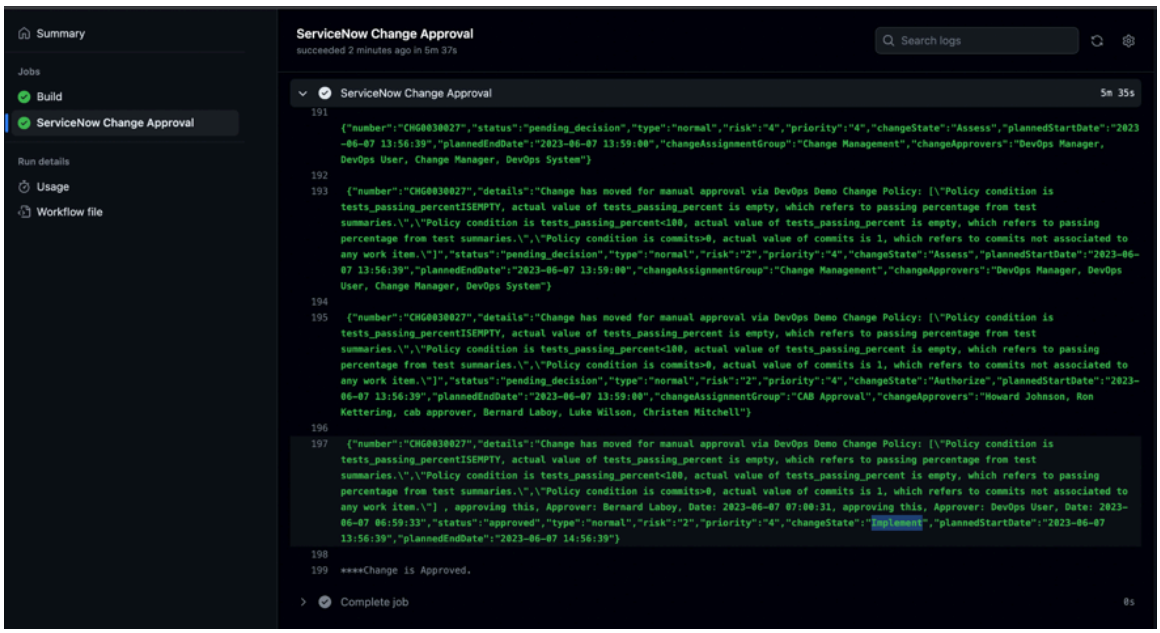
Você pode navegar até os logs do console em seu pipeline para exibir o estado de uma solicitação de mudança quando uma solicitação de mudança for criada. Os detalhes da mudança serão exibidos de acordo com o intervalo de tempo de pesquisa. As condições de política associadas ao estado da solicitação de mudança também serão avaliadas e exibidas nos logs. Por exemplo, se a política de automação avançada de solicitação de mudança do DevOps estiver ativada, as condições da política serão avaliadas e a decisão

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correspondente tomada (aprovação automática/rejeição automática/aprovação manual) será exibida nos logs.

Os seguintes detalhes da solicitação de mudança são exibidos:

- número
- detalhes
- status
- sys_id
- tipo
- risco
- prioridade
- changeState
- planeamentoInícioDate
- planejadoEndDate
- changeRequestURL



Nota:
changeState é o estado da solicitação de mudança e **status** é o status da execução da etapa.

Os logs das condições de política serão exibidos para os fluxos de mudança do sistema de base da seguinte forma:

- Política de mudança do modelo de DevOps: somente os logs serão exibidos na criação da mudança e quando o estado da mudança for atualizado.
- Política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps: serão exibidos os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança.
- Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps: os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança serão exibidos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A entrada da política de mudança e as condições de decisão são armazenadas na tabela Decisões [sys_decision_question]. Os logs serão exibidos se os seguintes campos e operadores forem usados como entrada para as condições da política:

Campos

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risco
- code_security
- confirmações

Operadores

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Nota:
Se algum campo for modificado em uma política de mudança diferente dos campos do sistema de base, esses campos deverão ser adicionados manualmente ao fluxo para que as condições da política sejam avaliadas.

Execute as tarefas a seguir para usar a ação personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie segredos no repositório GitHub.
- Configure a ação personalizada ServiceNow DevOps de automação de mudança no fluxo de trabalho.

  A ação personalizada `servicenow-devops-change` deve ser configurada no nível de etapas do trabalho no fluxo de trabalho com a palavra-chave **usa**. As entradas desta ação personalizada não devem ser adulteradas para criar mudanças em sua instância e pesquisar o status de mudança a cada número de segundos. Para obter mais informações, consulte ServiceNow DevOps change automation .

ServiceNow DevOps - Obter ação do GitHub de mudança

Recupere o número da solicitação de mudança em um pipeline de Ações do GitHub com base em detalhes de mudança específicos.

A ação personalizada Obter ação do GitHub de mudança do ServiceNow DevOps deve ser adicionada no nível da etapa em um trabalho de pipeline para recuperar o número da solicitação de mudança de uma instância da ServiceNow especificando detalhes da mudança.

Ação do Github de mudança de atualização do ServiceNow DevOps

Atualize os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline de ações do GitHub.

A ação personalizada do GitHub de atualização de mudança do ServiceNow DevOps deve ser adicionada no nível da etapa em um trabalho de pipeline para atualizar a solicitação de mudança em uma instância da ServiceNow. O número da solicitação de mudança cujos detalhes precisam ser atualizados e os detalhes da solicitação de mudança a serem atualizados devem ser especificados como entrada.

Ação de resultados de segurança do ServiceNow DevOps

Recupere os resultados da verificação de segurança na ServiceNow.

A ação personalizada dos resultados de segurança do ServiceNow DevOps deve ser adicionada no nível da etapa em um trabalho de pipeline para recuperar os resultados da verificação de segurança na ServiceNow.

Portões de implantação do GitHub para mudança do ServiceNow DevOps

Use a capacidade do GitHub Deployment GitHub para decidir se uma nova implantação deve prosseguir ou parar.

Antes de Iniciar

As portas de implantação do GitHub serão compatíveis somente se você tiver conectado sua instância do GitHub com credenciais Oauth 2.0 para aplicativos GitHub usando o token de portador JWT. Para obter mais informações, consulte Credenciais OAuth 2.0 para aplicações GitHub - JWT.

Por padrão, a seção Regras de proteção de implantação está disponível para ambientes em todos os repositórios selecionados no app GitHub instalado.

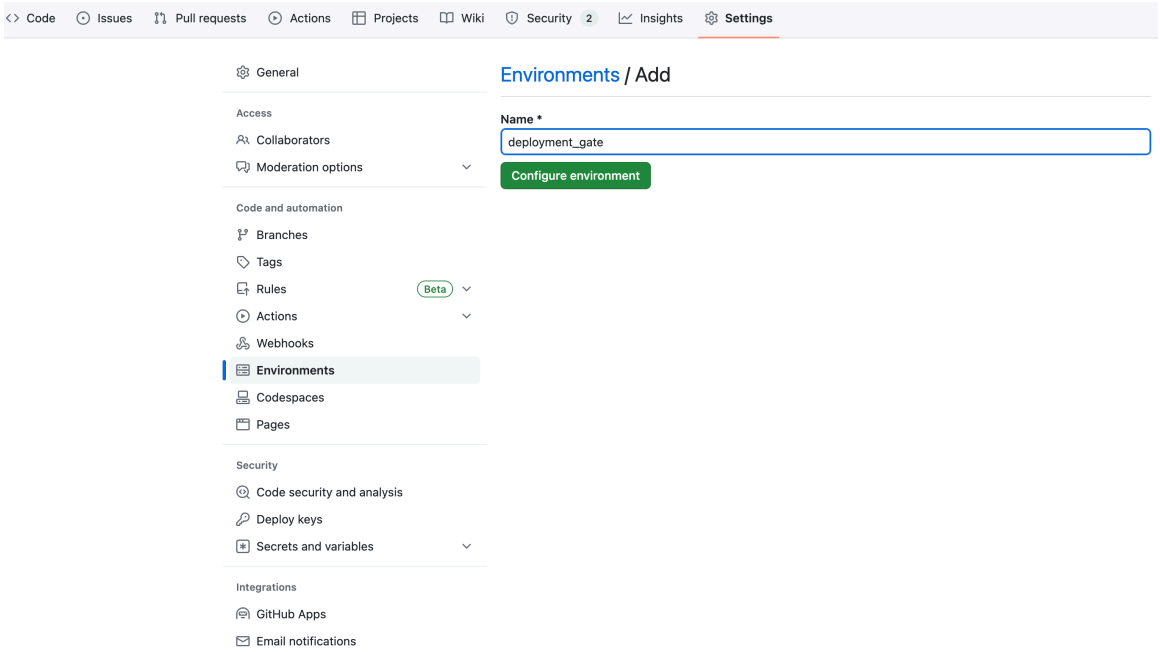
Função necessária: permissão para criar ambientes no GitHub

Tradução automática

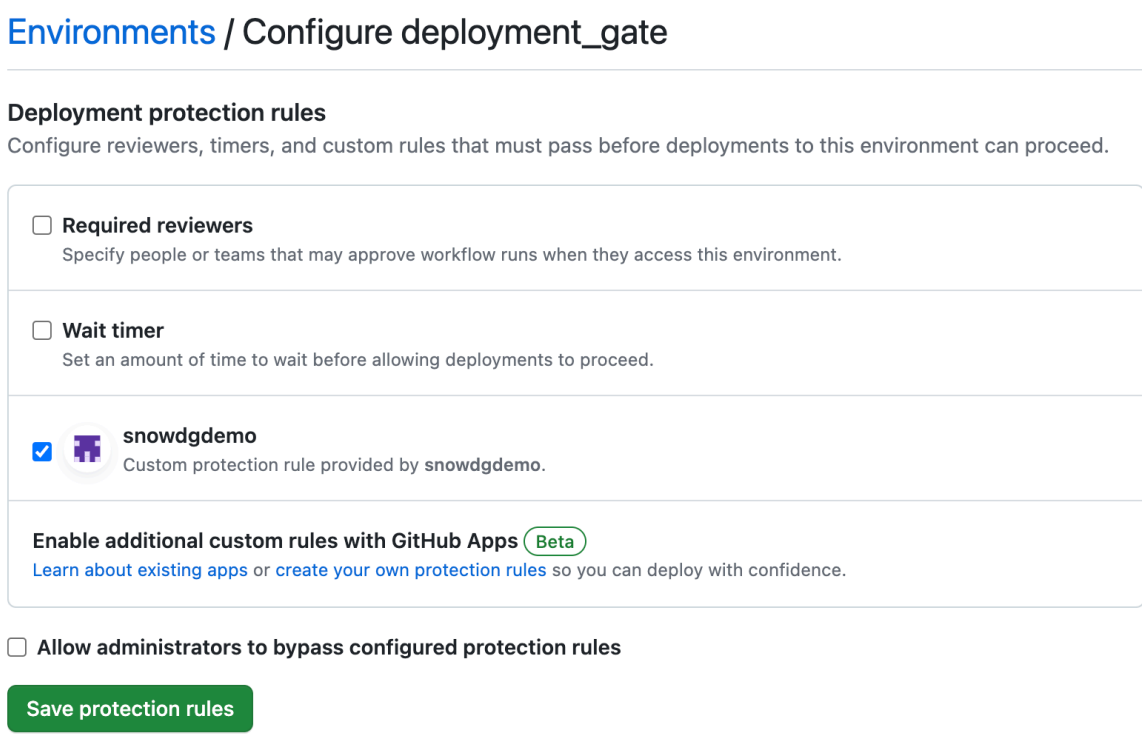
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Configurações > Ambientes** em um repositório e clique em **Novo ambiente** para criar um ambiente.



2. Na seção Regras de proteção de implantação, selecione o nome do app GitHub instalado e clique em **Salvar regras de proteção**.



3. Adicione a ação personalizada da Automação de mudança para DevOps da ServiceNow no nível da etapa (por exemplo, o trabalho changeRequest no arquivo de fluxo de trabalho/yaml) em um trabalho de pipeline para criar a mudança para portas de implantação.
O parâmetro *`deployment-gate`* deve ser adicionado no seguinte formato JSON.

```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

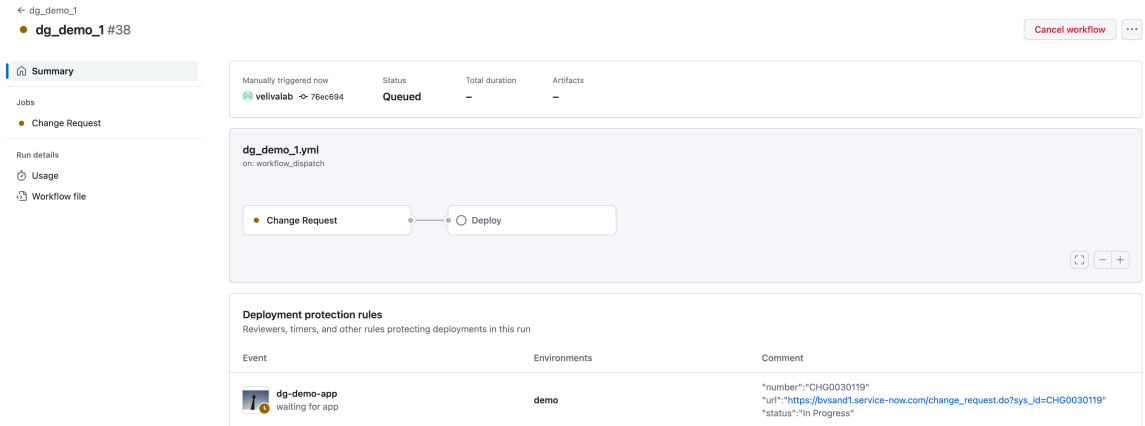
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aqui, o valor da chave *environment* é o ambiente criado com regras de proteção de implantação e o valor da chave *jobName* é o trabalho de implantação criado no arquivo de fluxo de trabalho/yaml com dependência no trabalho de solicitação de mudança configurado com a ação personalizada da Automação de mudança para DevOps da ServiceNow.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

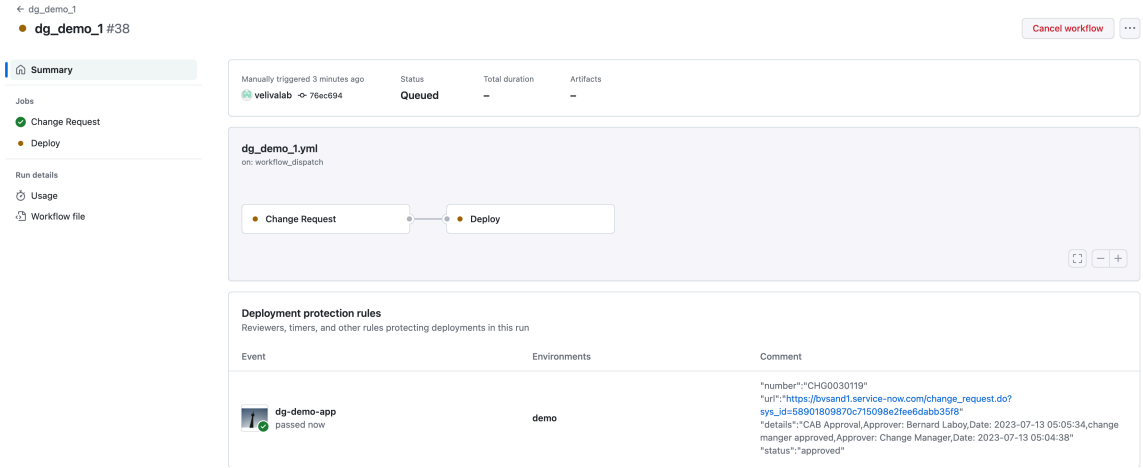
Quando o fluxo de trabalho/arquivo yaml específico do portal de implantação for executado nas ações do GitHub, os detalhes como número da mudança, URL da mudança e status serão exibidos depois que a solicitação de mudança for criada na ServiceNow.



Detalhes como comentários de mudança, aprovado por, aprovado em e status são registrados na ferramenta GitHub depois que a execução do fluxo de trabalho é

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

retomada na ServiceNow, ou seja, quando a solicitação de mudança é aprovada e o estado da solicitação de mudança é atualizado para Implementar na ServiceNow.



Configurar webhooks em GitHub manualmente

Configure webhooks em GitHub para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps, GitHub admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

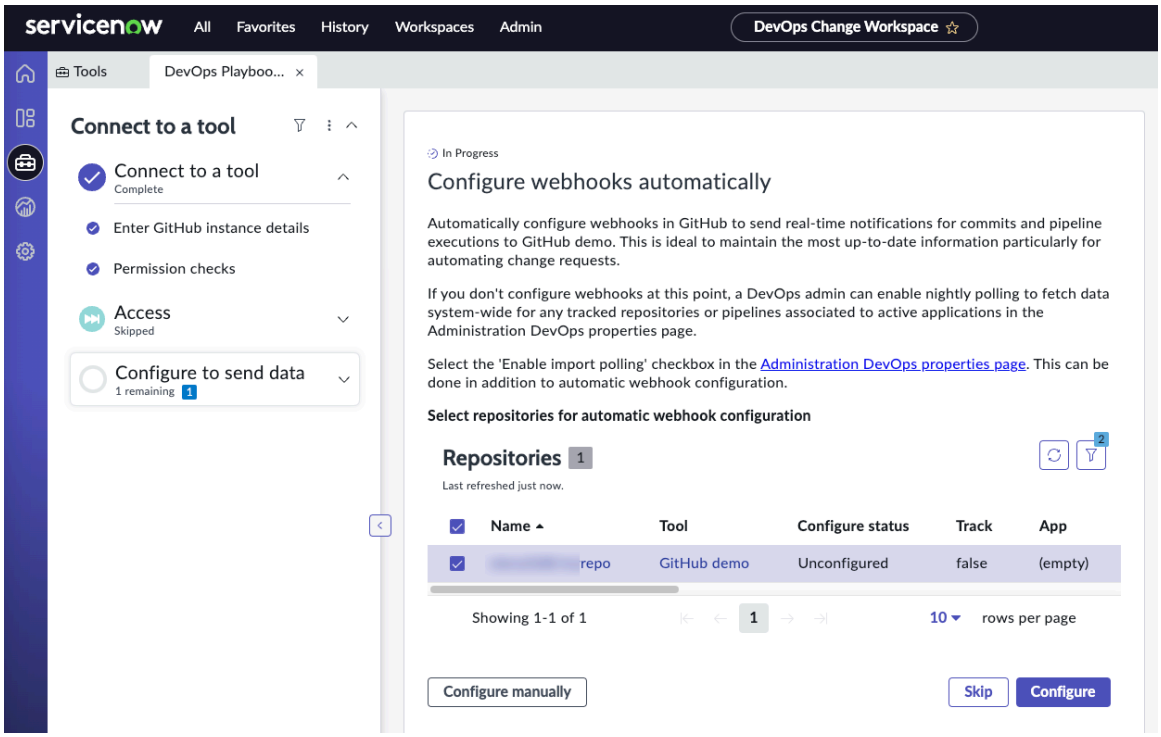
Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta GitHub em Velocidade de mudança para DevOps.

Procedimento

1. Em GitHub, navegue até **Configurações** > **Webhooks** e adicione um webhook.
2. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.

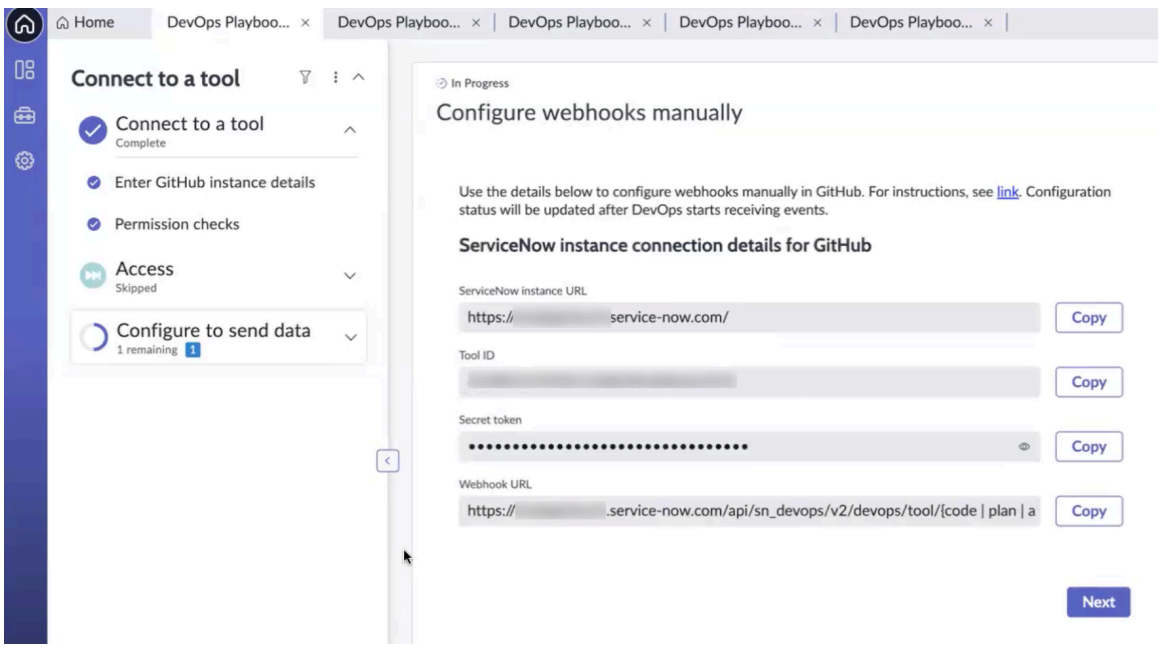
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Em Velocidade de mudança para DevOps, copie o campo **URL do Webhook** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para GitHub.

Nota:
Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.



4. Modifique a URL do Webhook copiada para refletir os detalhes da ferramenta e cole a URL em GitHub.

Por exemplo:

```
https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione uma das capacidades da ferramenta {code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality } para corresponder à sua ferramenta.
Por exemplo:

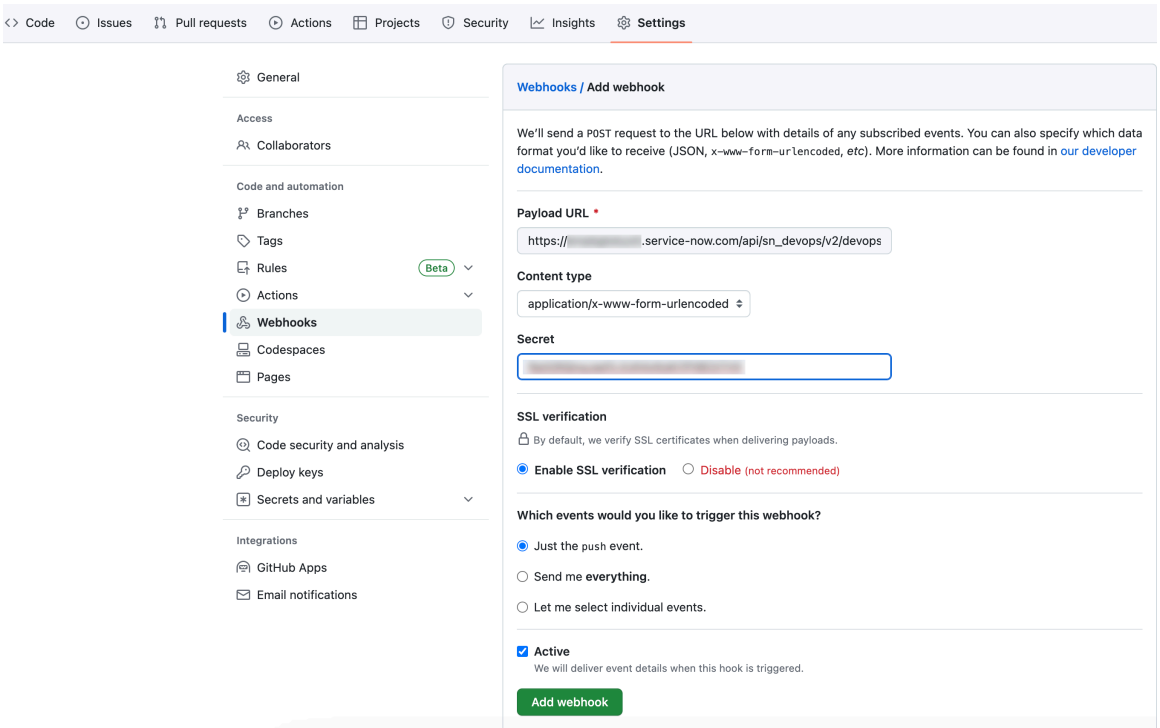
`https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036`

b. Copie a URL do Webhook modificado para o campo **URL da Carga** do novo webhook em GitHub.

5. Em Velocidade de mudança para DevOps, copie o campo **Token secreto** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para GitHube cole o campo **Segredo** do novo webhook em GitHub.

Copiar valores de campos

Do campo Velocidade de mudança para DevOps	Para o campo GitHub
URL do Webhook (modificado)	URL da carga
Token secreto	Segredo



GitLab integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância GitLab para descobrir planos, repositórios e definições de pipeline e configurar notificações ou pesquisas em tempo real para habilitar a rastreabilidade e a automação de mudanças.

Visão geral da integração do GitLab

Versões compatíveis:

- No local - versão base 13.x e superior
- GitLab Nuvem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Velocidade de mudança para DevOps é compatível com os recursos Planejar (Problemas), Código (Repositório) e Orquestração (Pipelines) para a ferramenta GitLab. No caso de pipelines, somente os pipelines básicos são compatíveis, mas não os de vários projetos.

- **Conectar**: descubra planos, repositórios e definições de pipeline conectando suas instâncias GitLab a Velocidade de mudança para DevOps.
- **Configure**: habilite o envio de notificações em tempo real para confirmações, pipelines e itens de trabalho criando automaticamente um webhook em GitLab para que esses dados possam ser usados para criar políticas de mudança.

Nota:
Se você estiver atualizando para a versão 5.0.0 de uma versão anterior, deverá configurar novamente a ferramenta para receber eventos relacionados a problemas do GitLab (planejamento).

Eventos de gatilho necessários para a capacidade de código:

- Eventos de push
- Marcar eventos de push
- Comentários
- Mesclar eventos de solicitação

Eventos de gatilho necessários para a capacidade de orquestração:

- Eventos de trabalho
- Eventos de pipeline

Eventos de gatilho necessários para a capacidade de planejamento:

- Eventos de problemas
- Eventos de problemas confidenciais

Pontos-chave

- Um pipeline deve ser executado e concluído pelo menos uma vez antes de habilitar o controle de mudanças.
- Se um trabalho manual em GitLab for cancelado ou expirar antes da conclusão, a mudança correspondente permanecerá no estado **Aberto** até que o processo de aprovação da solicitação de mudança seja concluído manualmente.
- A descoberta de pipeline está limitada aos primeiros 100 resultados usando o filtro de pesquisa de projeto. Para descobrir pipelines adicionais, modifique o filtro de pesquisa (que aparece quando você seleciona **Descobrir**) para expandir os resultados da solicitação de descoberta.
- O marco descoberto de um plano do GitLab é exibido como versão de lançamento no ServiceNow DevOps Change Velocity.
- Repositórios ou pipelines criados ou atualizados depois que o projeto já foi descoberto e configurado são rastreados manualmente.
- A integração do tipo de teste JUnit é compatível com GitLab. GitLab relatórios de teste de unidade oferecem suporte a relatórios de teste somente no formato de relatório JUnit. Você pode converter diferentes tipos de teste para JUnit e persistir. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações detalhadas, consulte Relatórios de teste de unidade e Exemplos de relatório de teste de unidade.

- A integração da ferramenta de teste permite exibir resultados de testes em DevOps para GitLab testes de unidade, funcionais e de desempenho.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar GitLab. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar GitLab em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância GitLab usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para descobrir planos, repositórios e pipelines.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

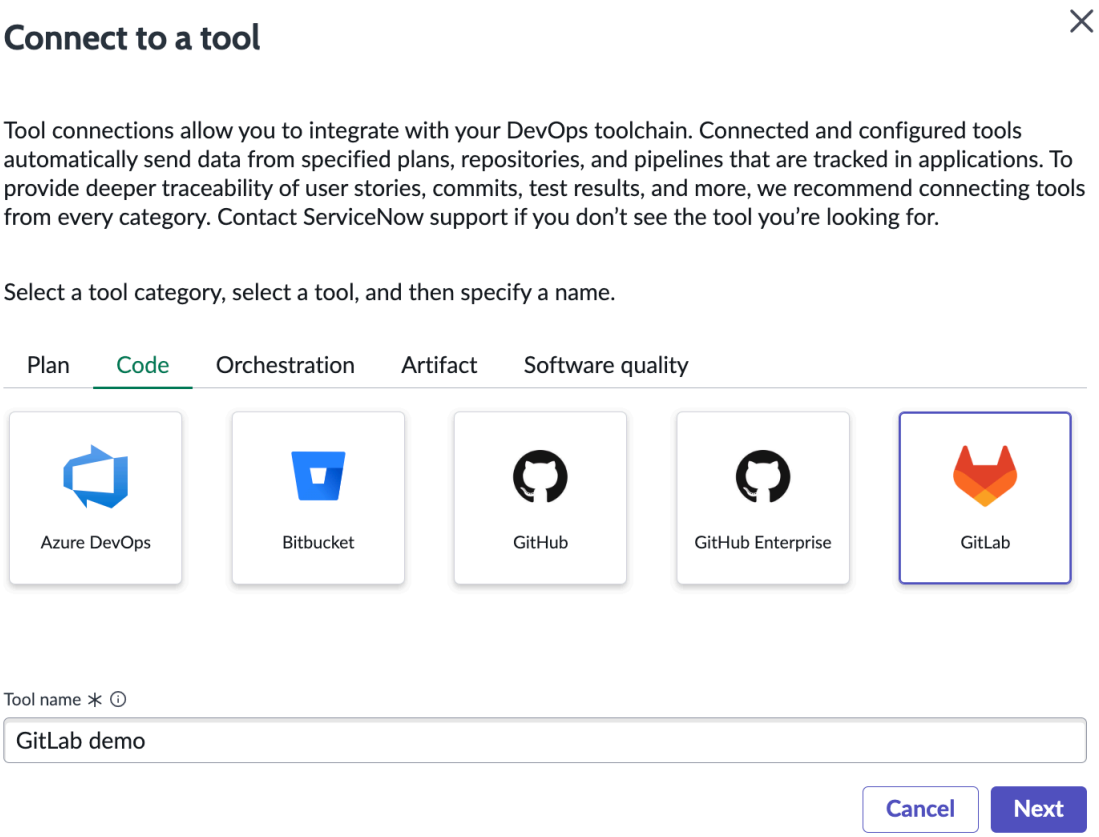
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração GitLab.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como planos, pipelines ou repositórios ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta do módulo Aplicação.

2. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Avançar**.

   O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

4. Insira os detalhes da sua GitLab instância.

   a. Insira o URL da instância GitLab.

   b. No campo **Tipo de credencial**, selecione um.

   - Autoriz. básica
   - OAuth 2.0

   c. Insira as credenciais.

   - Autenticação básica: insira o nome de usuário e a senha/token de acesso da sua instância GitLab.

     Nota:
     Somente o token de acesso pessoal é compatível. Ao gerar o token, selecione a API de escopo e conceda acesso de leitura/gravação, incluindo todos os grupos e projetos, registro de contêiner e registro de pacote.

   - OAuth 2.0: insira sua credencial do OAuth.

     Para obter mais informações sobre credenciais OAuth2.0, consulte Configuração de GitLab credenciais do OAuth 2.0 para DevOps.

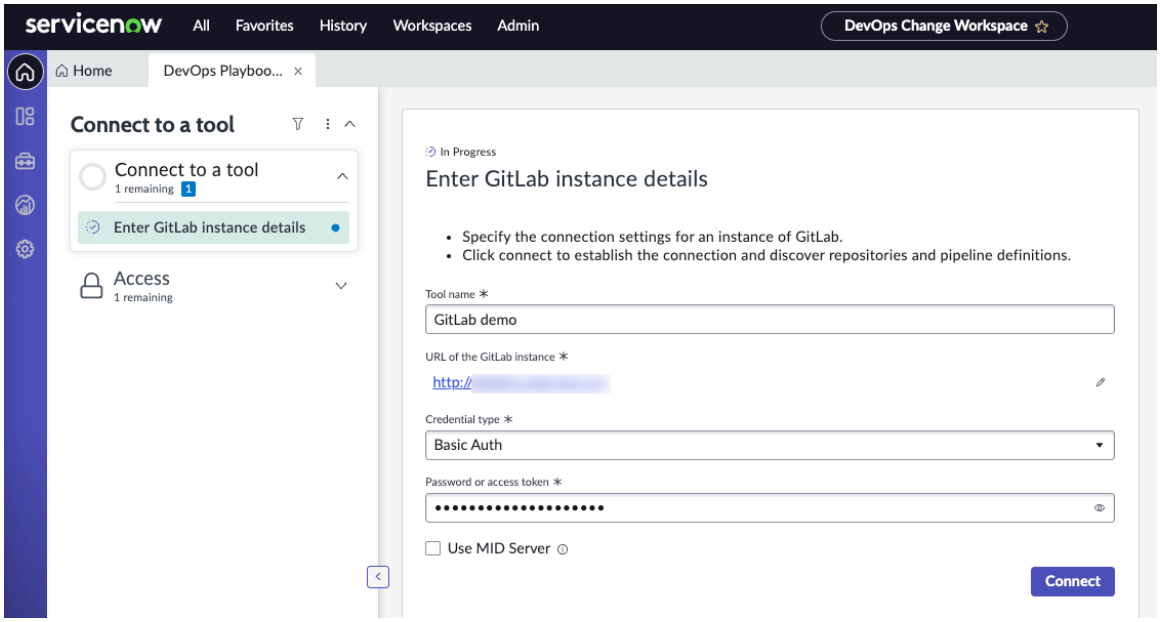
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Opcional: Se sua instância GitLab estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

(Optional) Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

e. Selecione **Conectar**.

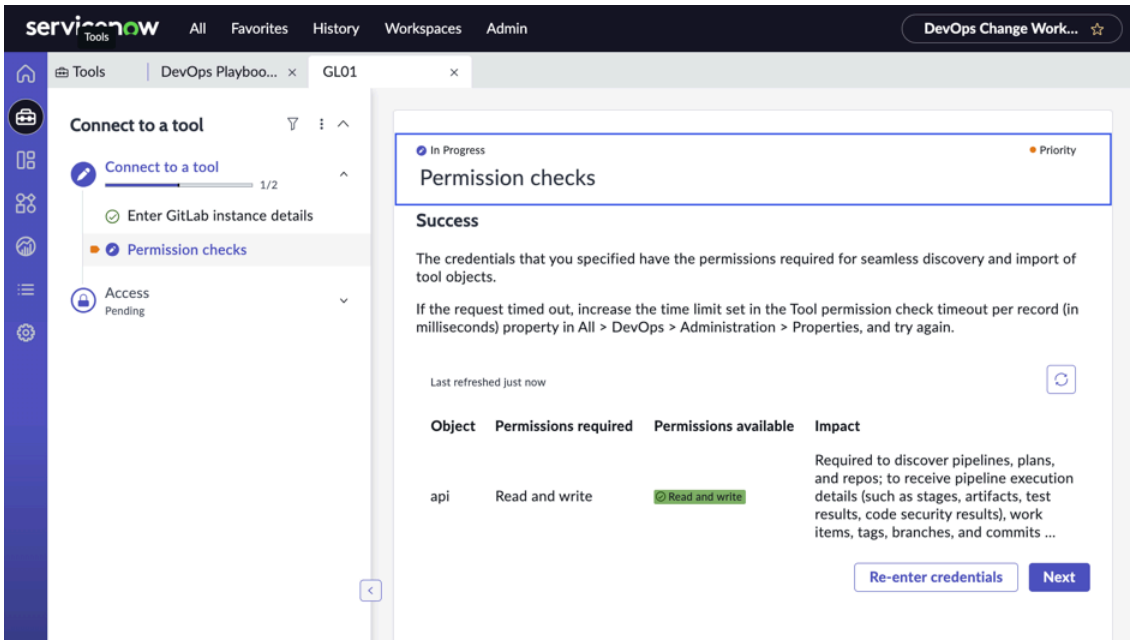


5. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte GitLab permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Avançar**.
7. Especifique o acesso para a ferramenta.
   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

      - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
      - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
      - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
      - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

      Nota:
      Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

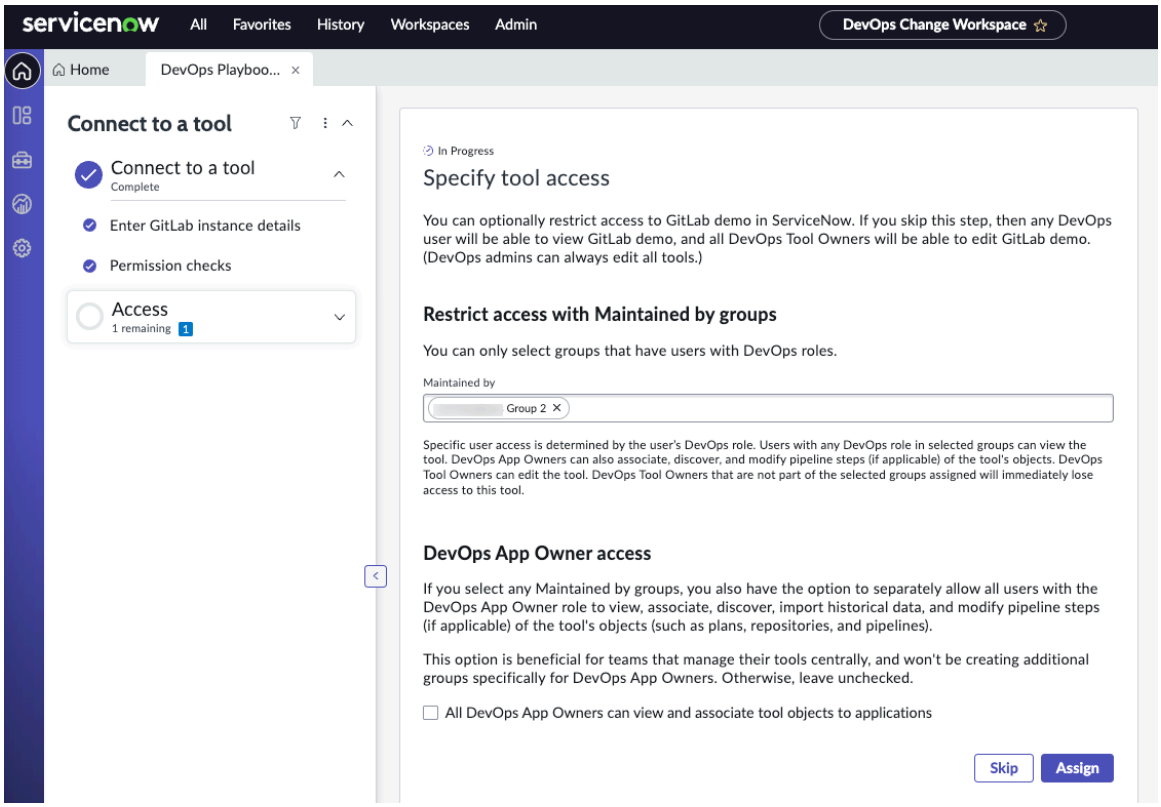
   b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

      Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

   c. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

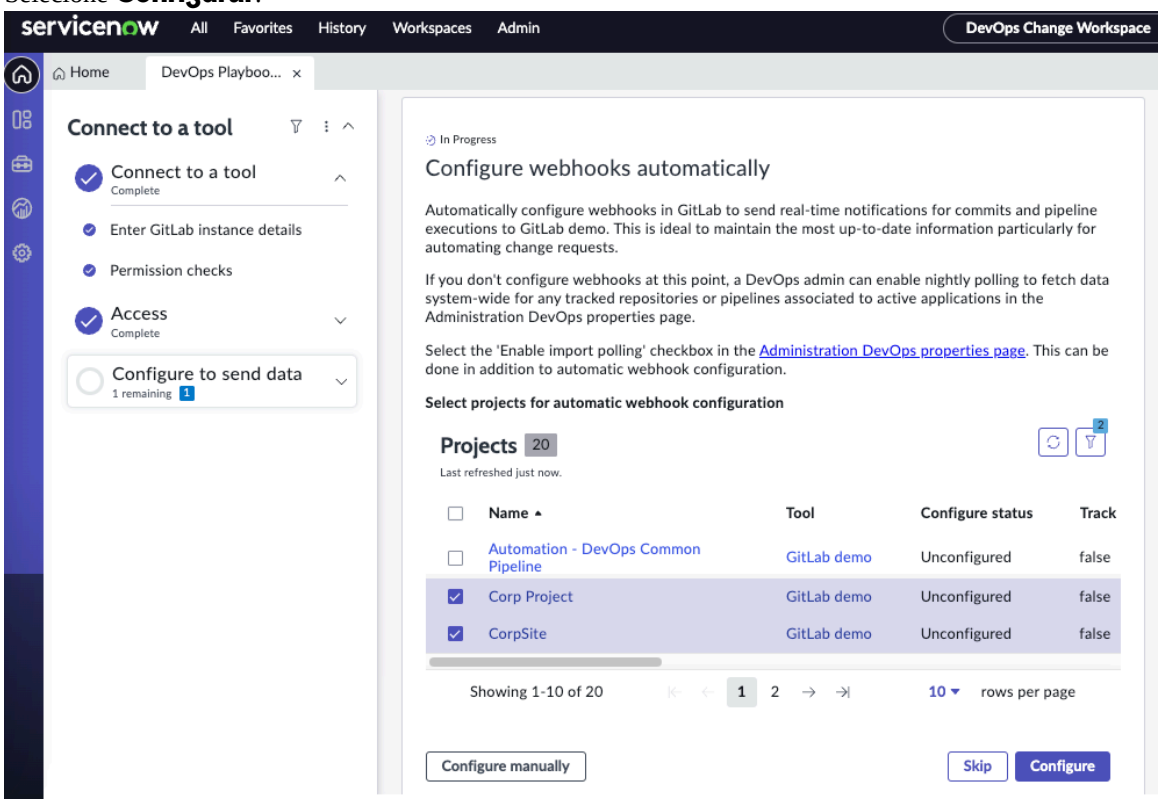
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione os projetos para os quais você deseja configurar webhooks automaticamente.

   Você também pode habilitar a pesquisa noturna para recuperar dados de quaisquer pipelines rastreados selecionando a opção **Habilitar propriedade de pesquisa** no módulo **Administração**. Consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

9. Selecione **Configurar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em GitLab manualmente.

Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, planos, repositórios e pipelines disponíveis em seu projeto serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

10. Selecione os pipelines que você deseja associar à aplicação e selecione **Associar pipelines**.

    Para cada pipeline selecionado, todas as etapas são importadas para a última execução bem-sucedida.

11. **Opcional:** Na atividade Atribuir serviços a etapas de pipeline, especifique **Tipo de etapa** e **Serviço** para cada etapa de pipeline.

    (Optional) A conclusão desta etapa como parte da integração da ferramenta permite que os painéis Insights de DevOps mostrem dados mais significativos imediatamente.

12. Selecione os planos que você deseja associar à aplicação e selecione **Associar planos**.
13. Selecione os repositórios que deseja associar à aplicação e selecione **Associar repositórios**.
14. Na etapa Importar dados históricos, selecione o intervalo de datas nos campos **Data de início** e **Data de término** e selecione **Importar dados**.

    Nota:
    Você pode importar até 90 dias de dados.

15. Selecione **Avançar**.
16. Na página **Resumo**, revise os detalhes da ferramenta GitLab.

    Selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.

Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta GitLab a Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:
Se a credencial da ferramenta mudar, você também deverá atualizar as credenciais em Mudança de DevOps. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar GitLab em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância GitLab usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração GitLab.
Integração da ferramenta	Selecione GitLab.
URL da Ferramenta	URL da sua instância GitLab.
Tipo de credencial	Selecione Autenticação básica ou OAuth, dependendo das credenciais que você está usando. ○ Para Autenticação básica, insira o nome de usuário e a senha ou o token de acesso. ○ Para OAuth, insira as credenciais.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	GitLab senha ou token de acesso.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a GitLab, consulte GitLab permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. No formulário Integração de aplicações DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.
Repositórios de integração	Insira o nome da ferramenta conectada GitLab.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Repositórios	Selecione os repositórios para os quais você deseja configurar webhooks e importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Deseja configurar o webhook para a ferramenta?	Marque a caixa de seleção se quiser configurar webhooks para os repositórios selecionados.
Planos de integração	Insira o nome da ferramenta conectada GitLab.
Planos	Selecione os planos para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados dos planos. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos do plano e do repositório são associados ao registro da aplicação e os webhooks são configurados para acompanhamento em tempo real. Os dados históricos são importados para os planos e repositórios selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para repositórios importados. Para repositórios, o **recurso Acompanhar mudanças de arquivo** também é habilitado automaticamente.

Integrar GitLab em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Crie um registro da ferramenta GitLab em Velocidade de mudança para DevOps para conectar, descobrir e importar dados da ferramenta GitLab.

Antes de Iniciar

Conclua as etapas especificadas na seção Introdução antes de se conectar a uma ferramenta.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Conecte-** se usando os detalhes da instância GitLab.
- **Descubra** planos, repositórios e pipelines.
- **Configure** webhooks em GitLab.
- **Importe** registros de ramificação e confirmação, itens de trabalho, execução de tarefa e registros de execução de etapa.

Procedimento

1. Insira os detalhes da instância GitLab para se conectar a Velocidade de mudança para DevOps.

   a. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)** e crie um registro.

   b. Insira um **Nome de ferramenta** e preencha os detalhes da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

URL da Ferramenta	GitLab URL da ferramenta. Por exemplo: https://gitlab.com
Nome de usuário da ferramenta	Nome do usuário GitLab
Senha da ferramenta/token de acesso	GitLab token de acesso **Nota:** Somente o token de acesso pessoal é compatível. Ao gerar o token, selecione a API de escopo e conceda acesso de leitura/gravação, incluindo todos os grupos e projetos, o registro de contêiner e o registro de pacote.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a GitLab, consulte GitLab permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

c. **Opcional:** Selecione **o MID Server** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. O valor **da Aplicação** é definido automaticamente como DevOps e o valor **da Capacidade** é definido como REST.

d. Clique em **Enviar**.
A ferramenta foi conectada com sucesso.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

2. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

3. Clique em **Descobrir** para descobrir planos, repositórios e pipelines existentes e preencha os campos na janela Filtro de pesquisa do projeto.

   Nota:
   GitLab planos, repositórios e pipelines descobertos são determinados por essas condições de filtro. Para descobrir repositórios adicionais, modifique o filtro do projeto para expandir os resultados.

Pertence a mim (recomendado)	Pesquisa os repositórios no projeto que o usuário atual possui.
Atualmente membro de	Pesquisa os repositórios no projeto do qual o usuário atual é membro.
Pesquisar	Pesquisa os repositórios em projetos com a cadeia de caracteres de texto especificada.

   Nota:
   GitLab planos, repositórios e pipelines descobertos também são determinados pelas credenciais (nível de acesso) configuradas na conexão.

   Os registros são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

4. Configure automaticamente a URL do webhook em um repositório GitLab para enviar notificações para a ferramenta DevOps selecionando **Configurar**.
   Como alternativa, você pode habilitar a pesquisa noturna para buscar o sistema de dados para todos os planos, repositórios ou pipelines rastreados definindo a propriedade **Habilitar pesquisa** como **Sim**.

5. Para planos, repositórios e pipelines descobertos, importe dados históricos para a ferramenta e associe a um app.

   a. Abra o repositório, plano ou registro de pipeline na lista relacionada correspondente e clique em **Importar**.
   Registros de ramificação importados, confirmações, execuções de pipeline, itens de trabalho e assim por diante são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

   b. No campo **Aplicação**, clique na lista de pesquisa e selecione um registro de aplicação para associar ao repositório, planos ou pipeline.

   Registros de dados históricos importados são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

Configuração de GitLab credenciais do OAuth 2.0 para DevOps

Integre sua conta GitLab à sua instância ServiceNow criando uma aplicação OAuth personalizada em GitLab e autenticando solicitações de ServiceNow DevOps.

Configure sua conta GitLab, registre GitLab no registro de aplicações e crie um registro de credencial para o provedor de aplicações GitLab.

Função necessária: oauth_admin.

Configure o aplicativo GitLab em sua conta GitLab (código de autorização)

Crie um app GitLab personalizado de sua conta GitLab para habilitar a autenticação OAuth 2.0 com sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o GitLab como um provedor de identidade de autenticação OAuth 2.0. Para obter mais informações, consulte a documentação do GitLab .

Procedimento
1. Na sua conta GitLab, crie sua aplicação navegando até **Editar Perfil** > **Aplicações**.
2. No formulário **Adicionar nova aplicação**, especifique um **Nome**e, no campo **Redirecionar URI**, insira `https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do` .
3. Na seção **Escopos**, certifique-se de marcar a caixa de seleção **da API**.
4. Deixe os campos restantes em branco (padrão).
5. Clique em **Salvar aplicação**.
   A aplicação foi criada. Você pode abrir a aplicação para acessar o ID da aplicação, a chave secreta e a URL de retorno de chamada.
6. Instale o aplicativo GitLab recém-criado nas contas de sua escolha.

Registrar GitLab como um provedor OAuth (código de autorização)

Use as informações geradas durante a configuração da conta do aplicativo GitLab para registrar GitLab como um provedor OAuth e permitir que a instância solicite tokens OAuth 2.0.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem **Que tipo de aplicação OAuth?**
3. Selecione **Conectar-se a um provedor OAuth de terceiros**.
   O sistema exibe um formulário de Registros de aplicações vazio.
4. Preencha o formulário.

Campo	Valor necessário
Nome	Insira qualquer nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira My GitLab App Provider.
ID de cliente	Insira o ID da sua aplicação GitLab.
Segredo do cliente	Insira a chave secreta da sua aplicação GitLab.
Script da API OAuth	Selecione **OAuthDevOpsGitLabHandler**.
Tipo de concessão padrão	Selecione **Código de autorização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor necessário
URL de Autorização	Insira `https://gitlab.com/oauth/authorize`. Para uma implantação no local, use o URL do host GitLab apropriado.
URL de Token	Insira `https://gitlab.com/oauth/token`. Para uma implantação no local, use o URL do host GitLab apropriado.

5. Deixe o restante dos campos de formulário como padrão.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   - O sistema valida as credenciais do OAuth e preenche o **URL de redirecionamento** (Dica: ele deve corresponder ao valor **de URI de redirecionamento** fornecido anteriormente na configuração do aplicativo GitLab).
   - O sistema preenche **o perfil de entidade OAuth** com **o tipo de concessão** como **código de autorização**. Por exemplo, **o perfil de entidade OAuth** é criado com o padrão **Name**, **My GitLab App Provider default_profile**.
7. Valide se a lista relacionada **Escopos de entidade OAuth** contém o escopo **da API**.

Criar um registro de credencial para o provedor de aplicações GitLab (código de autorização)

Crie um registro de credencial para o provedor do app GitLab criado anteriormente para autorizar ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
O usuário que cria o registro de credencial e gera o token OAuth na ServiceNow deve ter pelo menos a função de Mantenedor no GitLab para webhooks de projeto e a função de Proprietário para webhooks de grupo para garantir que os webhooks possam ser configurados automaticamente. Para obter mais informações, consulte a documentação do GitLab .

Procedimento

1. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem **Que tipo de credenciais você deseja criar?**.
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   A janela pop-up exibe um formulário de Credenciais OAuth 2.0 vazio.
4. Preencha estes valores.

Campo	Valor necessário
Nome	Insira qualquer nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira `My GitLab App Credential`.
Ativo	Habilitar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor necessário
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que você criou anteriormente.
Aplica-se a	Selecione os MID Servers que podem usar esta credencial. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Pedido	Selecione a ordem para aplicar esta credencial. Por exemplo: insira 100.

5. Salve o registro.
6. Clique no link relacionado **Obter token OAuth** para gerar o token OAuth.
   Uma geração de token bem-sucedida indica que agora você pode autenticar a conexão entre ServiceNow DevOps e GitLab via OAuth.

GitLab configurações de solicitação de extração

GitLab execuções de pipeline de solicitação de extração (mesclagem), que passam pela aceleração de mudanças antes de passar para a produção, podem ser rastreadas em Velocidade de mudança para DevOps. Esta integração também coleta GitLab metadados de solicitações de mesclagem para persistir em Velocidade de mudança para DevOps. Os dados estão vinculados à mudança criada na execução do pipeline de solicitação de mesclagem e podem ser usados para aplicar políticas de mudança, revisão e aprovação.

- Há suporte para criar, atualizar, fechar, reabrir e mesclar solicitações de extração.
- A execução do pipeline de solicitação de pull para aceleração de mudanças em GitLab pipelines é compatível. Os detalhes da solicitação de extração estarão disponíveis para uso na política de aprovação de mudanças.
- O status do pipeline GitLab é atualizado automaticamente com o status da solicitação de extração após a criação da mudança. O pipeline é pausado e retomado automaticamente.
- Os IDs de e-mail são padronizados para o formato<user_name> @noreply.gitlab.com.
- Os comentários são compatíveis como parte do suporte à solicitação de mesclagem. As solicitações de criação e atualização para extração são compatíveis, enquanto a exclusão e a edição não são compatíveis.
- No máximo 100 confirmações serão mostradas em Velocidade de mudança para DevOps. Se você precisar acessar mais de 100, deverá consultar sua instância GitLab. Somente o comentário mais recente é preenchido.

Configurações para habilitar solicitações de extração (mesclagem) para aprovação de mudanças

A propriedade DevOps**Habilite para rastrear solicitações de extração (mesclagem) do GitLab. Se não estiver habilitado, as solicitações de extração (mesclagem) e os eventos relacionados serão ignorados** permite o acompanhamento de solicitações de extração (mesclagem) de GitLab em Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:
A propriedade está habilitada por padrão. Se você não quiser que as solicitações de mesclagem (extração) sejam rastreadas, será necessário desativá-la.

Quando habilitadas, as mudanças na solicitação de extração (mesclagem) serão refletidas em Velocidade de mudança para DevOps. Quando desabilitado, Velocidade de mudança para DevOps ignora os eventos de solicitação de extração.

Tradução automática

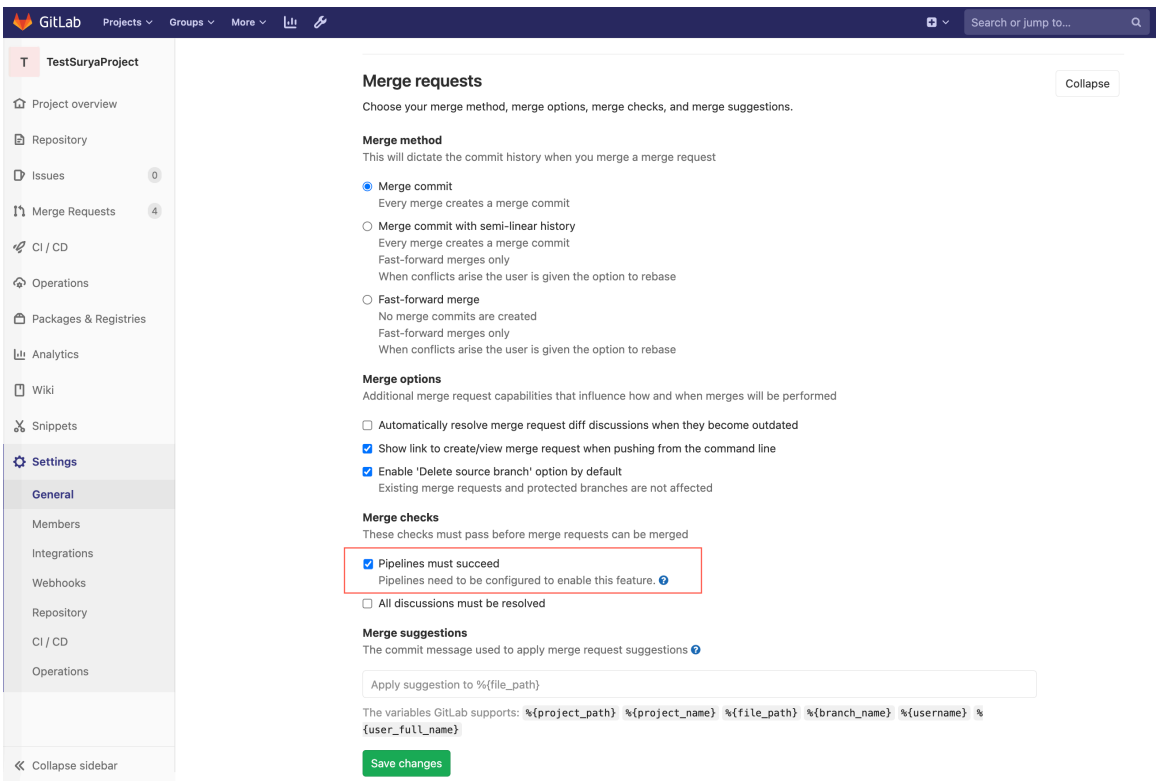
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para a vinculação de solicitação de pull e pipeline de orquestração e para habilitar o acompanhamento da aprovação de mudanças, é necessário o seguinte:

- Use GitLab o Docker para acompanhamento de mudanças. Para informações detalhadas, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.
- No seu projeto GitLab,

  1. Navegar até
     - Para GitLab nuvem: **Configurações** > **Mesclar solicitações**.
     - Para No local (13.x): **Configurações** > **Geral** > **Mesclar solicitações**.
  2. Marque a caixa de seleção Os **pipelines devem ser bem-sucedidos**.

     Com esta seleção, somente se a mudança for aprovada, você poderá prosseguir com a solicitação de mesclagem. Ou seja, quando a caixa de seleção estiver marcada, as solicitações de pull serão bloqueadas até que a mudança seja aprovada.



  3. Selecione **Salvar mudanças**.

- Navegue até o seu projeto e abra o arquivo .yml.

  Ao arquivo .yml, adicione a seguinte regra no nível do pipeline ou em níveis de trabalho específicos.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

  Exemplo para nível de pipeline:

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemplo de nível de trabalho:

```
changeapproval:
  stage: changeapproval
  script:
    - sndevopscli create change -p
'{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"short_description":"Auto
mated Software Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_
plan":"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
Tab.","backout_plan":"When software fails in production, the previous software release will
be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed or not"}}'
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Modele um pipeline de IC básico GitLab em DevOps

Modele um GitLab pipeline de IC básico mapeando o pipeline para um app e mapeando DevOps etapas de pipeline para GitLab trabalhos de pipeline.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Mapeie seu pipeline para um app.

   a. Navegar até **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Apps** e abra o registro da aplicação para associar ao pipeline.

   b. Na lista relacionada Pipelines, clique em **Editar...** para selecionar um pipeline a ser associado à aplicação ou clique em **Novo** para criar o pipeline.

   > **Nota:**
   > Ao associar um pipeline a um app, as etapas do pipeline também são obtidas durante a importação.

   Para um novo pipeline, preencha o campo **Pipeline de Orquestração** usando o nome do grupo, o nome do subgrupo (se aplicável) e o nome do projeto conforme especificado em GitLab.

   Por exemplo, `Meu grupo/Meu subgrupo/Meu projeto`.

   Se um projeto não estiver em um grupo, basta especificar `Meu projeto`.

   c. Clique em **Enviar**.

2. Abra o registro de pipeline novamente e crie DevOps etapas para mapear para cada GitLab trabalho de pipeline para que uma tarefa de orquestração possa ser criada.
   As etapas podem ser criadas de uma das maneiras a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie e mapeie automaticamente as etapas do pipeline em DevOps executando o pipeline GitLab.

  As etapas do pipeline são criadas, mapeadas e associadas automaticamente quando DevOps recebe notificações de etapa do seu pipeline GitLab durante a execução.

- Crie e mapeie manualmente cada etapa do pipeline para um trabalho de pipeline GitLab.

  Na lista relacionada Etapas, clique **em Novo** para criar uma etapa DevOps para cada trabalho de pipeline GitLab (campo**Fase de Orquestração**).

  Nota:
  O valor do campo **Fase de Orquestração** de cada etapa faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve corresponder ao nome original do trabalho de pipeline GitLab correspondente.

Nome	Nome da etapa do pipeline.
Pipeline	Pipeline no qual a etapa está configurada.
Tipo	Tipo de etapa do pipeline. ▪ Criar e Testar ▪ Teste ▪ Implantar ▪ Implantar e Testar ▪ Manual ▪ Implantação de Produção
Pedido	Ordem na qual as etapas são executadas. **Nota:** A ordem das etapas determina a ordem dos cartões na IU do pipeline. A ordem dos cartões na IU do pipeline é por execução de tarefa.
Fase de orquestração	GitLab nome do trabalho de pipeline (diferencia maiúsculas de minúsculas). **Nota:** Para associação de etapa com GitLab trabalhos de pipeline de IC, o campo **de fase Orquestração** deve ser configurado.
Serviço de negócios	Serviço de configuração que se aplica à etapa.

Depois que as tarefas de orquestração forem criadas, associe cada tarefa de orquestração na lista relacionada Tarefas de Orquestração a uma etapa de pipeline DevOps.

3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Controle de mudança** em uma etapa para habilitar a aceleração de mudança e os campos de configuração correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O recurso Gestão de mudanças deve ser instalado para aceleração de mudança.

Alterar recebimento	(Optional) Selecione para habilitar o recibo de mudança para a etapa para que o pipeline não seja pausado quando uma solicitação de mudança for criada. Todos os dados do pipeline estão incluídos na mudança, mas a aprovação não é necessária para que o pipeline prossiga.
Mudar grupo de aprovação	(Optional) Grupo de aprovação da solicitação de mudança. O grupo de aprovação de mudança se torna o **grupo de atribuição** na solicitação de mudança DevOps. **Nota:** Certifique-se de que o grupo selecionado tenha membros e um gerente de grupo para que o campo do aprovador não fique em branco.
Tipo de mudança	Tipo de solicitação de mudança a ser criado. ○ Normal (padrão) ○ Padrão ○ Emergência
Modelo de mudança	Modelo de mudança para a solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte DevOps modelos de mudança.
(Optional) Modelo **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Normal ou Emergência.	(Optional) Lista de modelos a serem usados para preencher automaticamente os campos das solicitações de mudança Normal ou Emergencial. Selecione um modelo ou crie um novo.
(Optional) Modelo de mudança padrão **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Padrão.	Lista de modelos de mudança padrão a serem usados para solicitações de mudança padrão. **Nota:** Este campo é obrigatório para o tipo de mudança Padrão.
Mudar filiais controladas	(Optional) (Somente várias filiais) Lista separada por vírgulas de ramificações sob

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

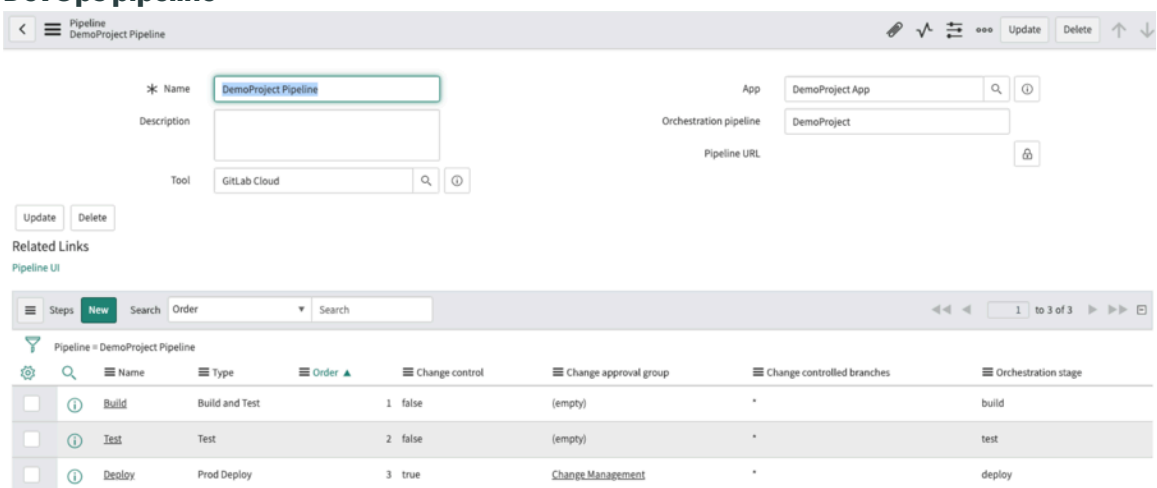
	controle de mudança. Caracteres curinga são compatíveis.

Você pode configurar o controle de mudanças em GitLab para trabalhos manuais GitLab.

Nota:
Um pipeline deve ser executado e concluído pelo menos uma vez antes de habilitar o controle de mudanças.

Example:

DevOps pipeline



O que Fazer Depois

Aceleração de mudança em GitLab

Confirmações em massa no GitLab

As confirmações em massa são compatíveis com o GitLab.

Para oferecer suporte a grandes confirmações, execute estas ações:

- Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Action Template - Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Para obter o desempenho ideal, desabilite o registro em log de fluxo definindo a propriedade com.snc.process_flow.reporting.level do Flow Designer como **Desativada**.
- Para configurações do MID Server, exiba a seção Suporte do MID Server para ações de fluxo de dados .

O webhook de push de código do GitLab envia no máximo 20 confirmações em uma notificação. Se o número de confirmações no envio por push for inferior a 20, um único evento de entrada será criado e processado na instância da ServiceNow.

Se o número de confirmações enviadas for igual ou maior que 20, vários eventos de entrada serão criados a partir do evento original, com cada novo evento contendo um lote de 19 confirmações. O evento de entrada original está marcado como ignorado.

Atualmente, a ação de fluxo de dados do GitLab pode processar até 10.000 confirmações em um único envio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar webhooks em GitLab manualmente

Configure webhooks em GitLab manualmente para enviar notificações de trabalho, push e problemas para a aplicação DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps
- Administrador da GitLab

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

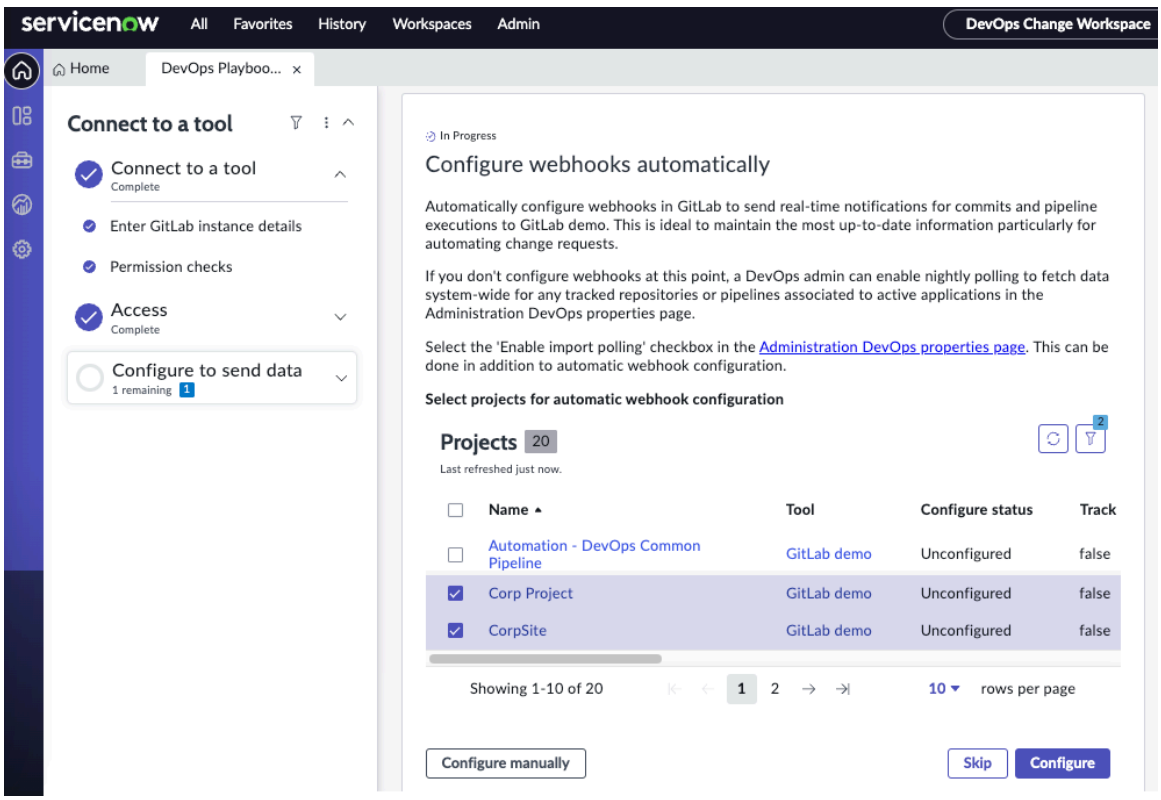
Crie webhooks para os dois gatilhos a seguir em GitLab para cada projeto que você deseja acompanhar.

- Eventos de push (capacidade de código)
- Eventos de trabalho (capacidade de orquestração)
- Eventos de problemas (capacidade de planejamento)

Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta GitLab em Velocidade de mudança para DevOps.

Procedimento

1. Em GitLab, navegue até **Projeto** > **Configurações** > **Webhooks** e adicione um webhook.
2. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.



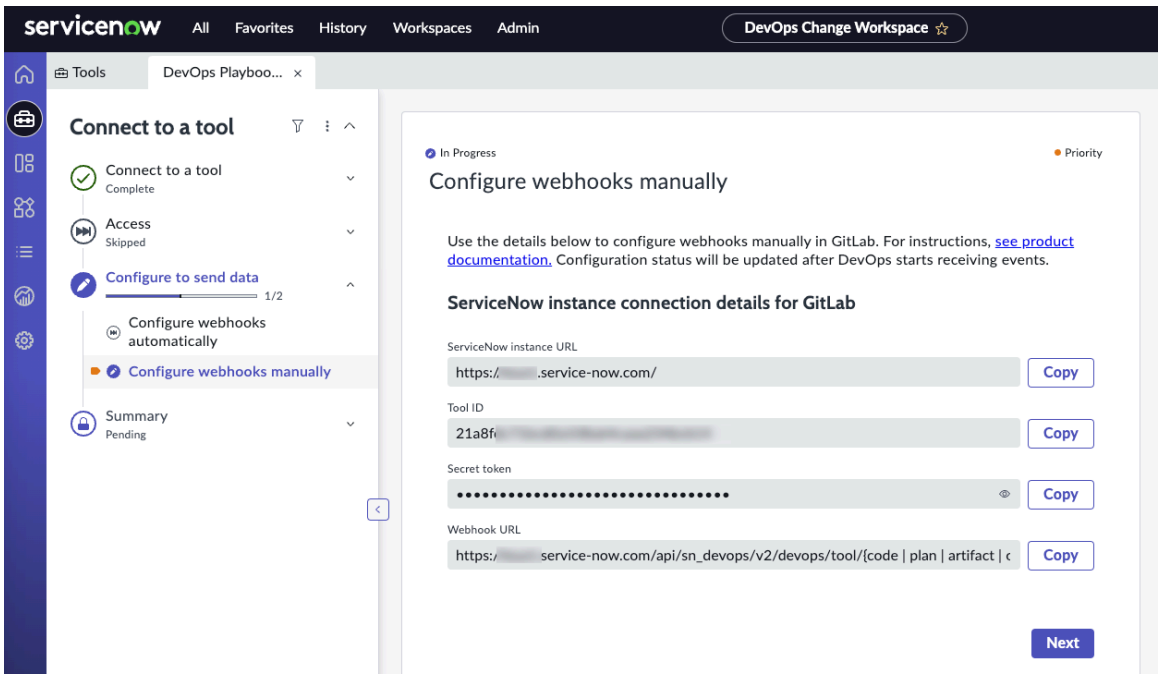
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta GitLab em Velocidade de mudança para DevOps. No registro da ferramenta, selecione **Configurar** > **Configurar manualmente**.

3. Copie o campo **URL do Webhook** de Velocidade de mudança para DevOps detalhes da conexão para GitLab.

Nota:
Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.



4. Modifique a URL do Webhook copiada para refletir os detalhes da ferramenta e cole a URL em GitLab.

Por exemplo:

`https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }?toolId=<your ToolId>`

a. Selecione uma das capacidades da ferramenta `{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }` para corresponder à sua ferramenta.
Por exemplo:

`https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your ToolId>`

b. Copie a URL do Webhook modificado para o campo **URL** do novo webhook em sua instância GitLab.

5. Copie o campo **Token secreto** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para GitLabe cole o campo **Token secreto** do novo webhook em sua instância GitLab.

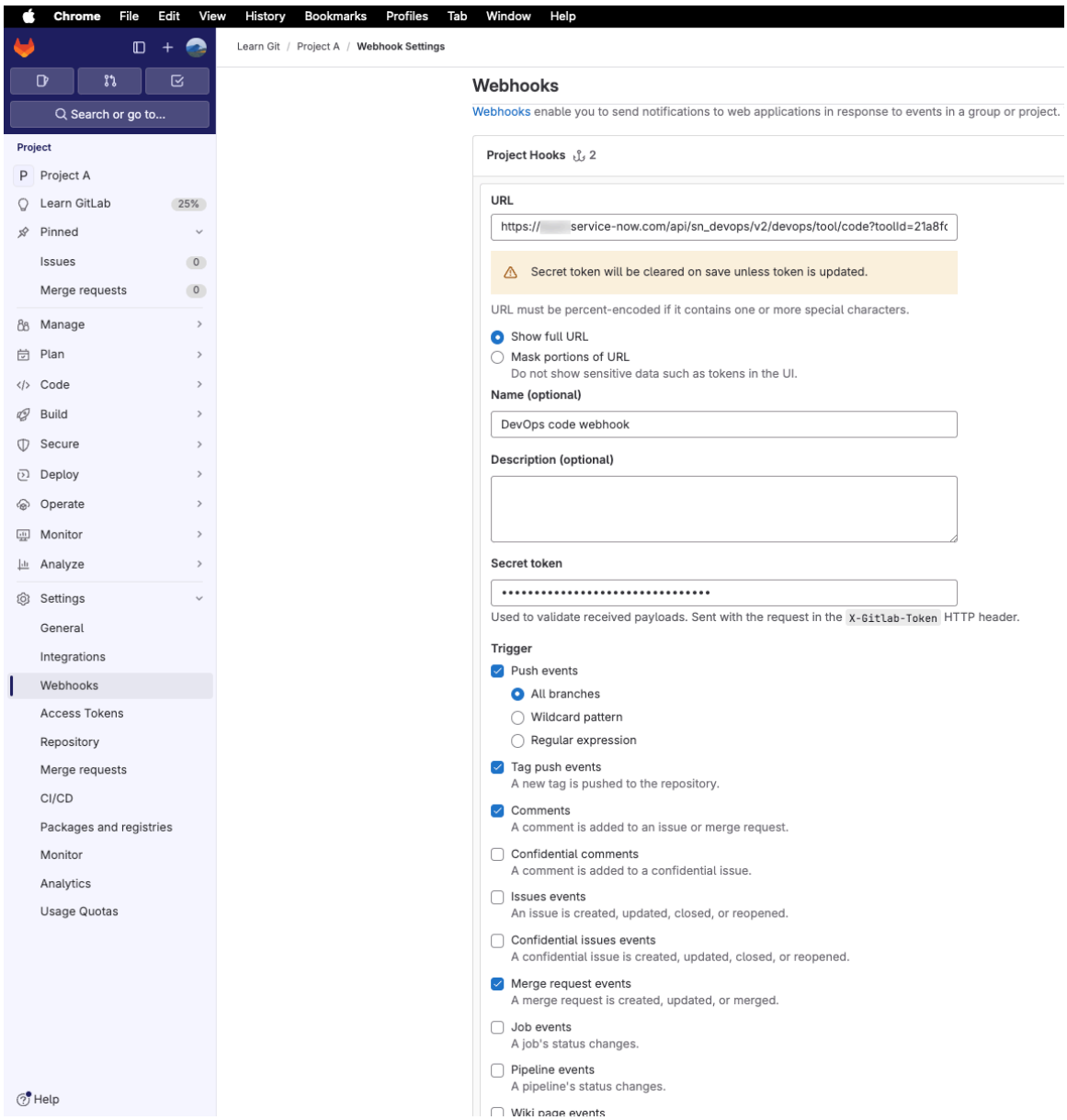
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar valores de campo

De Velocidade de mudança para DevOps	Para GitLab
URL do Webhook (modificado)	URL
Token secreto	Token secreto

6. Marque as caixas de seleção para **Eventos de push**, **Eventos de push de marcador**, **Comentários**e **Eventos de solicitação de mesclagem** para eventos de capacidade de codificação.

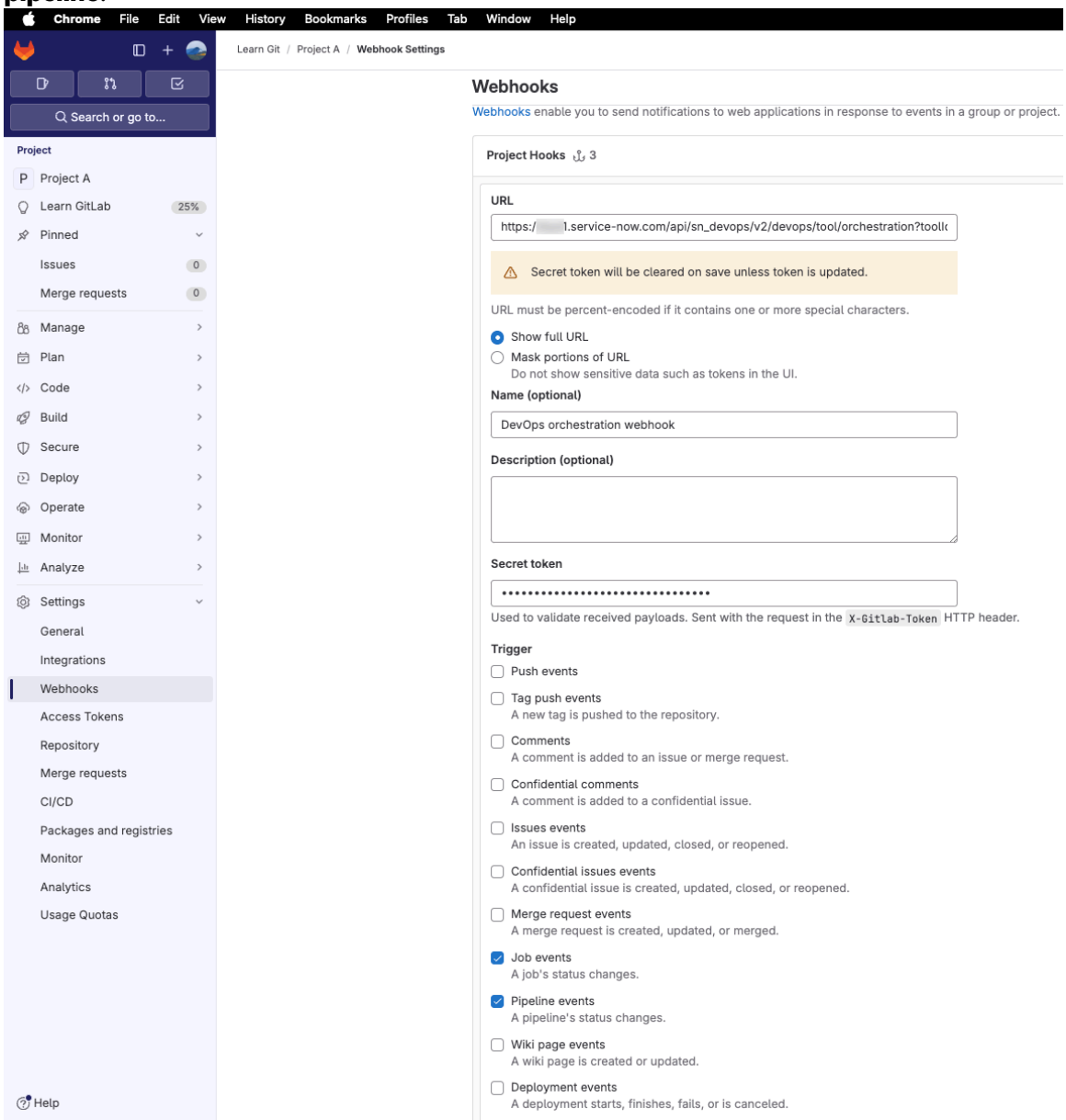


7. Selecione **Adicionar webhook**.
8. Repita o procedimento para criar webhooks para eventos de capacidade de planejamento e orquestração em GitLab.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

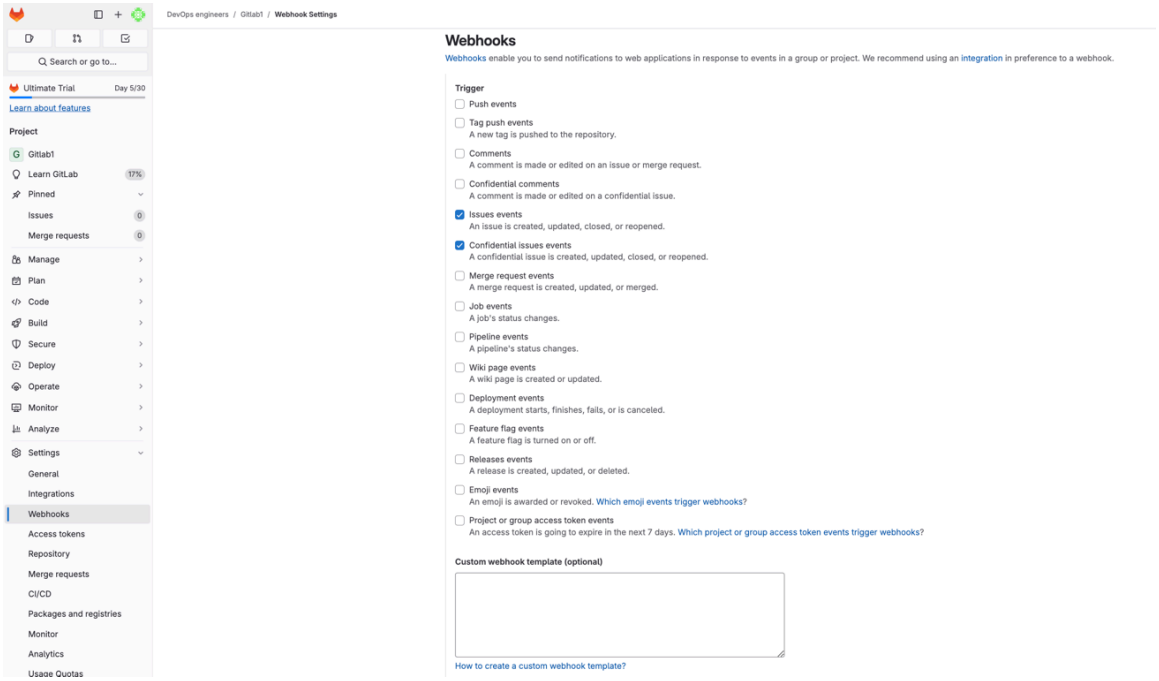
- Para orquestração: marque as caixas de seleção para **eventos de trabalho** e **eventos de pipeline**.



Tradução automática

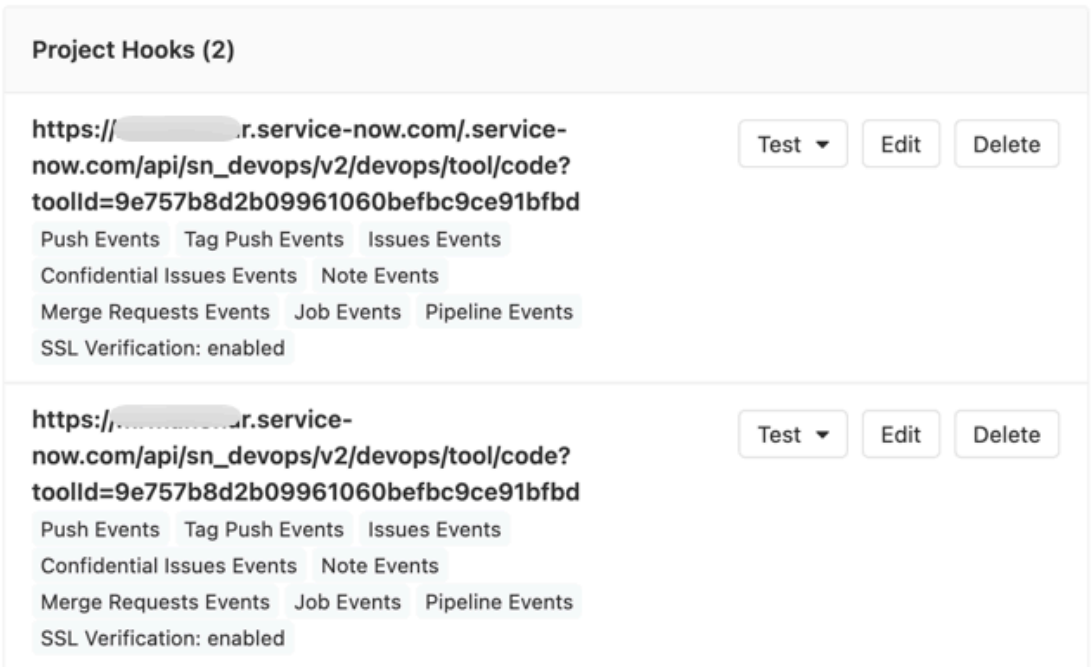
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para planejamento: marque as caixas de seleção para **eventos de problemas** e **eventos de problemas confidenciais**.



9. Selecione **Adicionar webhook**.

GitLab webhooks para integração Velocidade de mudança para DevOps :



Aceleração de mudança em GitLab

A aceleração de mudança é compatível em trabalhos Velocidade de mudança para DevOps para GitLab.

A aceleração de mudanças pode ser habilitada das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como usar ações personalizadas da ServiceNow para GitLab
- Como usar trabalhos manuais

Publicando resultados de testes de GitLab pipelines

A integração do tipo de teste JUnit é compatível com GitLab. GitLab relatórios de teste de unidade oferecem suporte a relatórios de teste somente no formato de relatório JUnit. Você pode converter diferentes tipos de teste para JUnit e persistir. Para obter informações detalhadas, consulte Relatórios de teste de unidade e Exemplos de relatório de teste de unidade.

A integração da ferramenta de teste permite exibir resultados de testes em DevOps para GitLab testes de unidade, funcionais e de desempenho.

GitLab pipelines com trabalhos paralelos

GitLab A imagem do Docker oferece suporte à criação de mudanças em GitLab pipelines que contêm trabalhos paralelos.

Nota:
Se o pipeline GitLab tiver trabalhos paralelos, é melhor usar a imagem do Docker GitLab em vez de `when:manual`. Para obter informações detalhadas sobre GitLab Docker Image, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

Amostra de pipeline yaml que demonstra trabalhos paralelos:

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in Test:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
"{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

Aceleração de mudança para trabalhos manuais

Habilite o acompanhamento de mudanças para o pipeline na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps.

O trabalho GitLab sob controle de mudança deve ter estas instruções para que a execução do pipeline seja retomada ou cancelada por meio da solicitação de mudança:

- `when:` manual
- `allow_failure:` falso

Por exemplo:

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para mudanças baseadas em `when:manual`, para que uma solicitação de mudança seja criada em um determinado estágio, todas as fases anteriores devem ser concluídas com sucesso. Se alguma das fases anteriores não for invocada ou não for bem-sucedida, mesmo que não haja dependência da fase atual em relação à fase anterior imediata, uma solicitação de mudança não será criada em ServiceNow.

GitLab fases paralelas de pipeline são compatíveis com GitLab Docker Image. Para obter mais detalhes, consulte GitLab pipelines com trabalhos paralelos e Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

Consulte a referência de configuração do pipeline de IC/CD para obter mais informações sobre como configurar um trabalho GitLab.

Considerações adicionais:

- Se `allow_failure` estiver definido como `verdadeiro`, o pipeline continuará mesmo quando a mudança for rejeitada.
- Um usuário com o acesso de função apropriado em GitLab pode desbloquear e continuar um pipeline independentemente do estado da solicitação de mudança.

GitLab comportamento da aceleração de mudança

Execução manual	Aceleração de mudança na etapa	Solicitação de mudança aprovada	Resultado
Sim	Sim	N/D	Se o trabalho manual estiver sob controle de mudança, a mudança será criada automaticamente.
		Sim	O trabalho manual é executado automaticamente.
		Não	O trabalho manual é automaticamente rejeitado/com falha.
	Não	N/D	O trabalho manual aguarda a intervenção manual do proprietário do pipeline por meio da IU GitLab (comportamento padrão).
Não	Sim	N/D	A solicitação de mudança não foi criada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os trabalhos paralelos são exibidos sequencialmente, com base na ordem em que os trabalhos são enfileirados para execução.

Jenkins integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância Jenkins para descobrir definições de pipeline e configurar notificações ou pesquisas em tempo real para habilitar a rastreabilidade e a automação de mudanças.

Visão geral da integração do Jenkins

Velocidade de mudança para DevOps oferece suporte ao recurso de Orquestração para a ferramenta Jenkins e vários tipos de tipos de pipeline, como Pipeline único, Pipeline de várias ramificações, Pasta e tipos de projeto de estilo livre. Para Pasta, três níveis são compatíveis por padrão. A integração Jenkins de com Velocidade de mudança para DevOps permite que você recupere os dados do pipeline Jenkins para rastreabilidade de ponta a ponta e criação de política para automação de mudanças.

Iniciar

Integrar Jenkins à velocidade de mudança do DevOps

Conecte sua instância Jenkins a Velocidade de mudança para DevOps para recuperar dados como artefatos, resultados de testes, resultados de verificações e assim por diante dos pipelines Jenkins. Recomendamos que você integre usando o Workspace Integrar Jenkins em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço para ter uma experiência intuitiva.

Você pode se conectar ao usando um ou ambos os seguintes métodos de autenticação:

- Autenticação básica, usando as DevOps credenciais do usuário de integração.

  Para obter mais informações sobre as credenciais do usuário de integração, consulte Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps.

- Token secreto gerado durante a conexão da ferramenta.

Configurar o plug-in do Jenkins para enviar dados em tempo real

Configure automaticamente Jenkins para enviar notificações em tempo real das execuções de pipeline para Velocidade de mudança para DevOps. As notificações em tempo real são ideais para manter as informações mais atualizadas, principalmente para automatizar as solicitações de mudança. Para obter mais informações sobre como configurar o plug-in, consulte Configurar plug-in Jenkins.

Nota:

- Se você estiver usando Configuração de DevOps, é recomendável se conectar a Jenkins usando a autenticação básica.
- Você deve garantir que as credenciais de autenticação básica e o token secreto usados sejam válidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Jenkins também oferece suporte ao teste de capacidades com a Unidade J. A integração da ferramenta de teste permite exibir resultados de testes em DevOps para Jenkins testes de unidade, funcionais e de desempenho.

Use uma das seguintes opções para integrar Jenkins. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Jenkins em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância Jenkins usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para descobrir pipelines.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Instale e habilite o plug-in **ServiceNow DevOps** para Jenkins. Se você já o instalou, atualize para a versão mais recente. Para obter instruções, consulte Configurar plug-in Jenkins.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

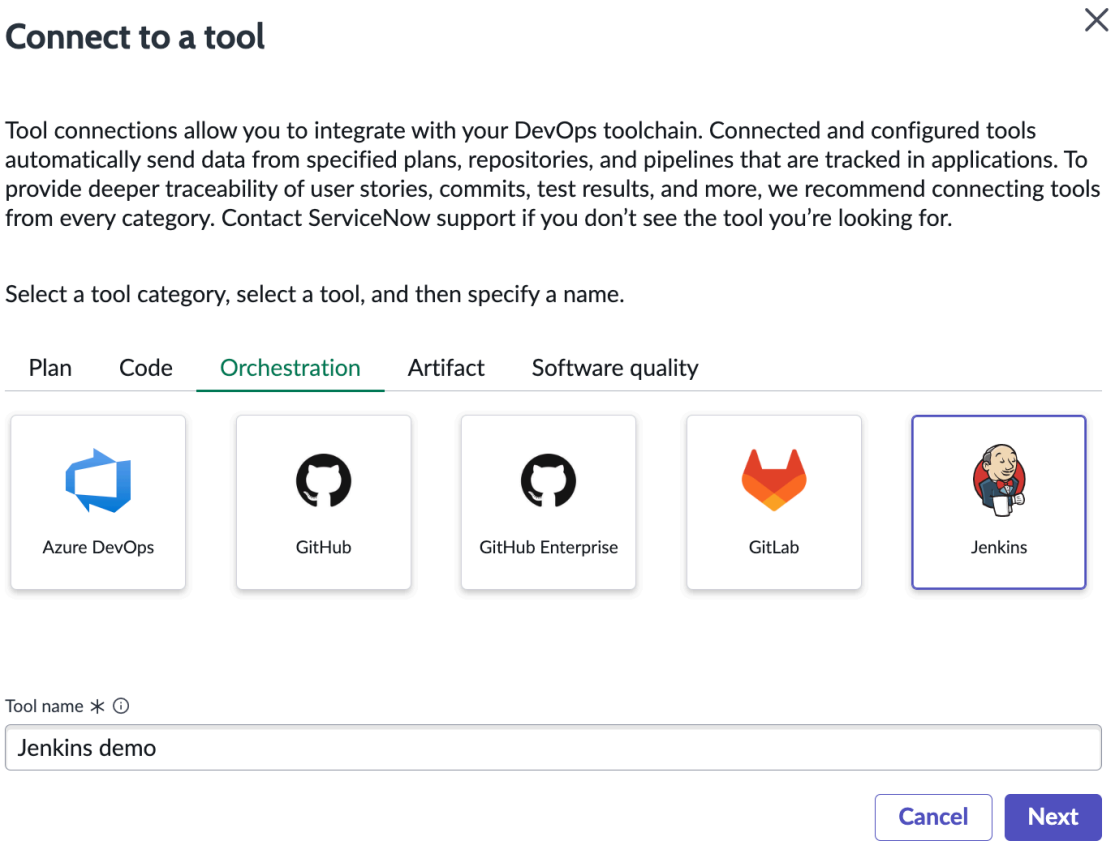
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o playbook para integrar Jenkins.
   Você pode conectar uma ferramenta de uma aplicação se também souber quais pipelines específicos devem ser associados e rastreados nessa aplicação para simplificar a configuração. Isso permitirá que você associe e importe facilmente dados de Jenkins.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como pipelines, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta no módulo Aplicação.

2. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na atividade do playbook **de detalhes da instância do Jenkins** :

a. Insira o URL da sua instância Jenkins.

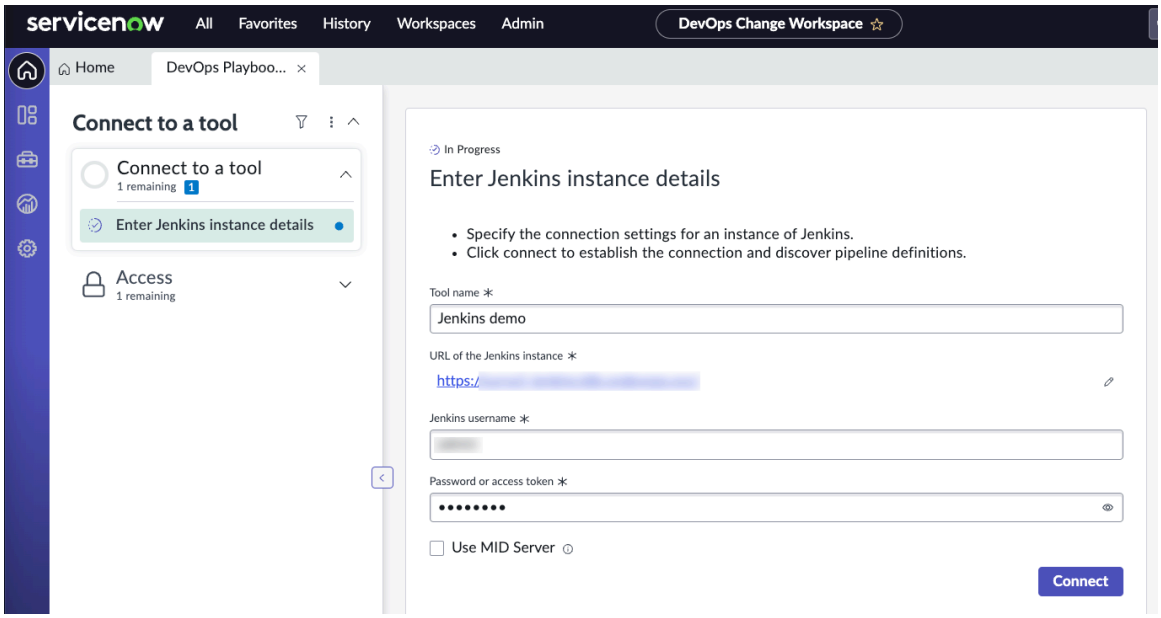
b. Insira as credenciais de login (senha, token de acesso ou token de API) da instância Jenkins.
Para gerar o token de API, consulte Conectar-se a Jenkins usando autenticação de token de API.

c. Se sua instância Jenkins estiver anexada a um MID Server, selecione a opção MID Server e insira seus detalhes.
Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

4. Selecione **Conectar**.

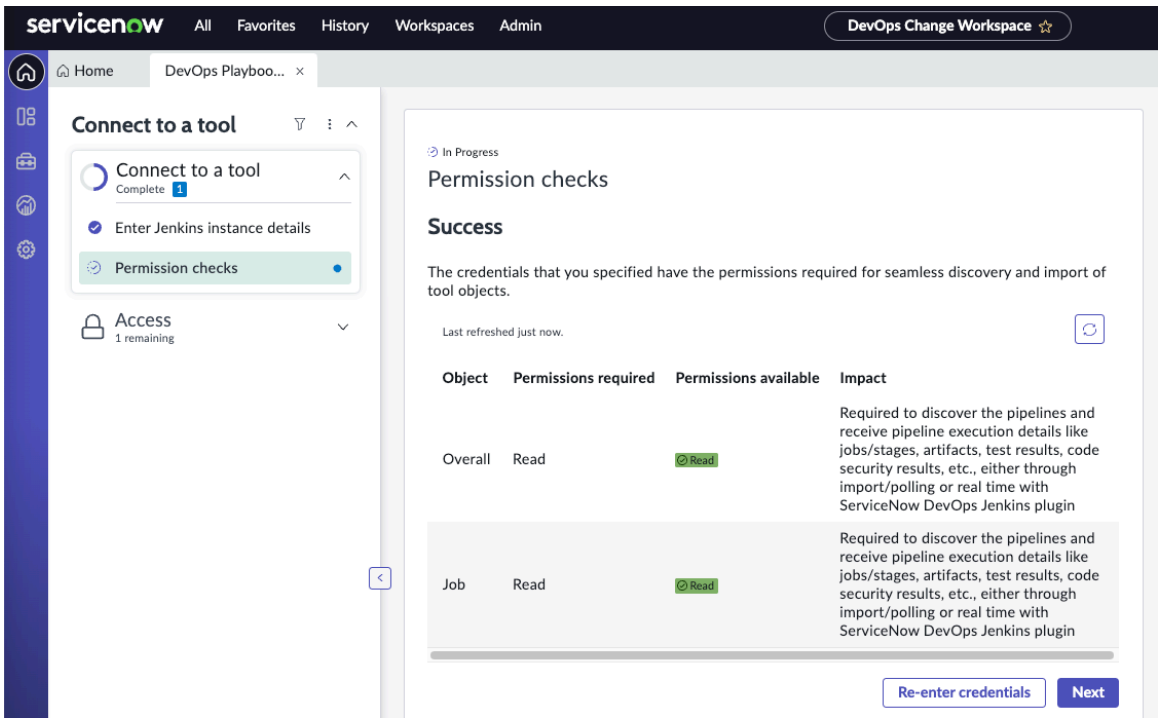
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
   As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Jenkins permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

   Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.



6. Selecione **Avançar**.
7. Especifique o acesso para a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

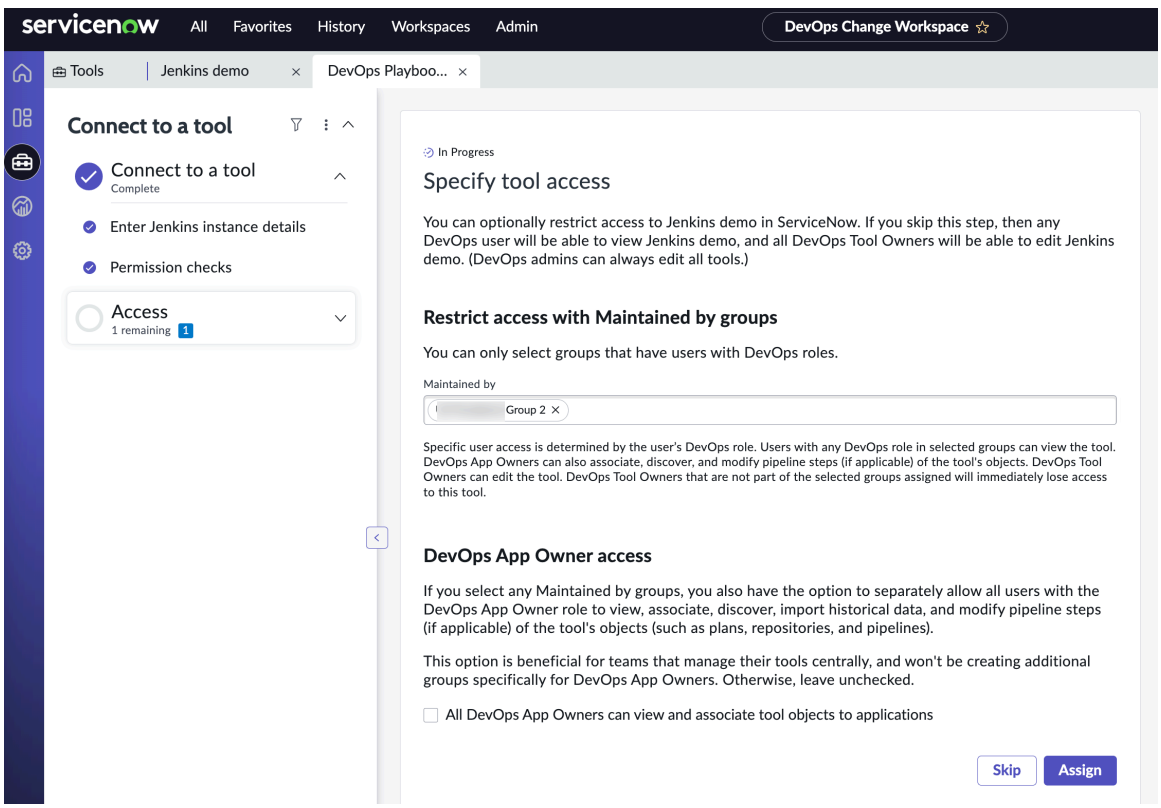
- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.

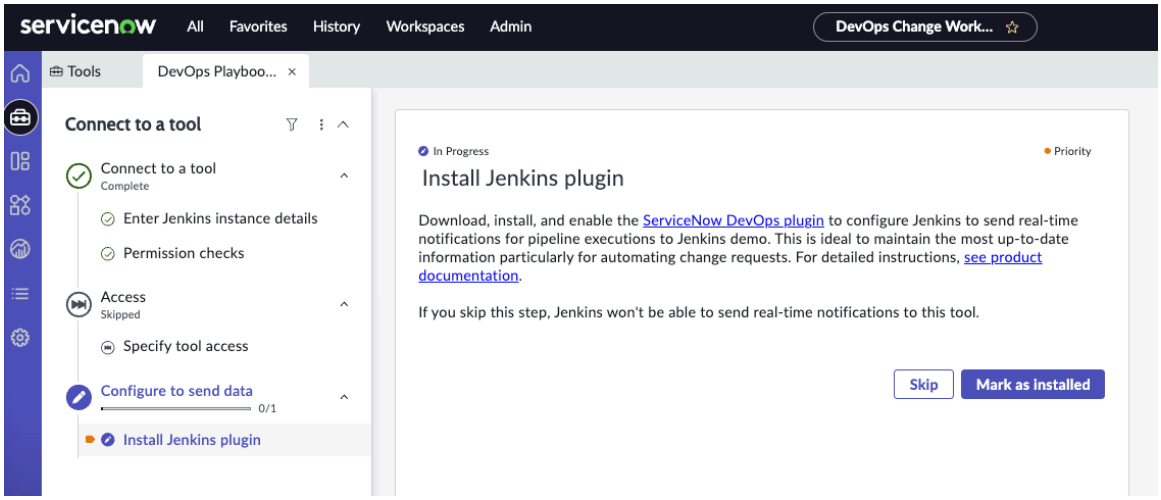


8. Instale o plug-in ServiceNow DevOps para Jenkins.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

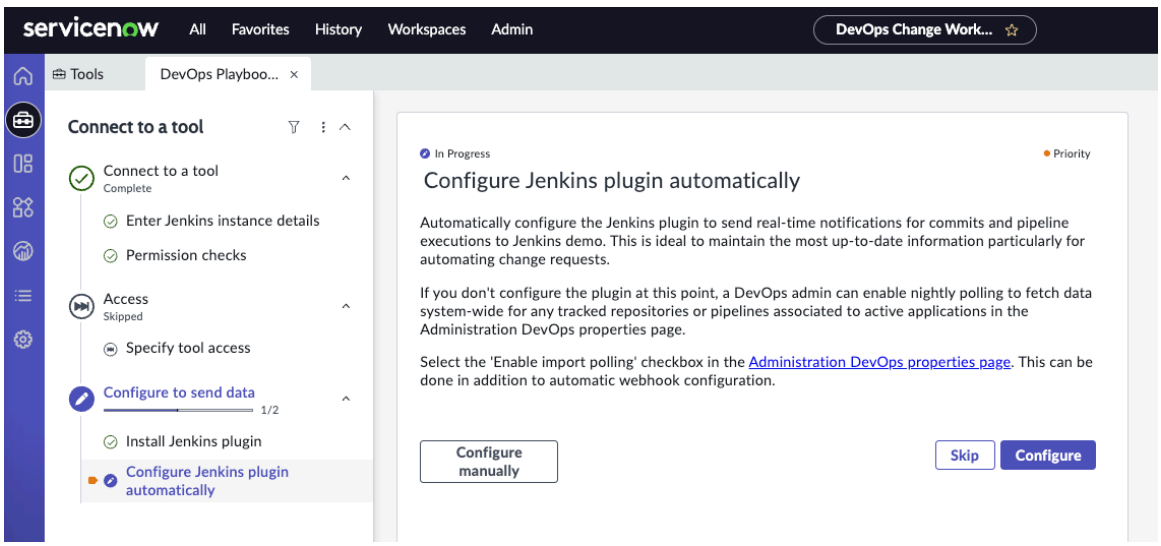
Para obter mais informações sobre a extensão, consulte Configurar plug-in Jenkins.



9. Selecione **Configurar** para definir automaticamente **a configuração de DevOps da ServiceNow** na sua instância Jenkins.

Importante:

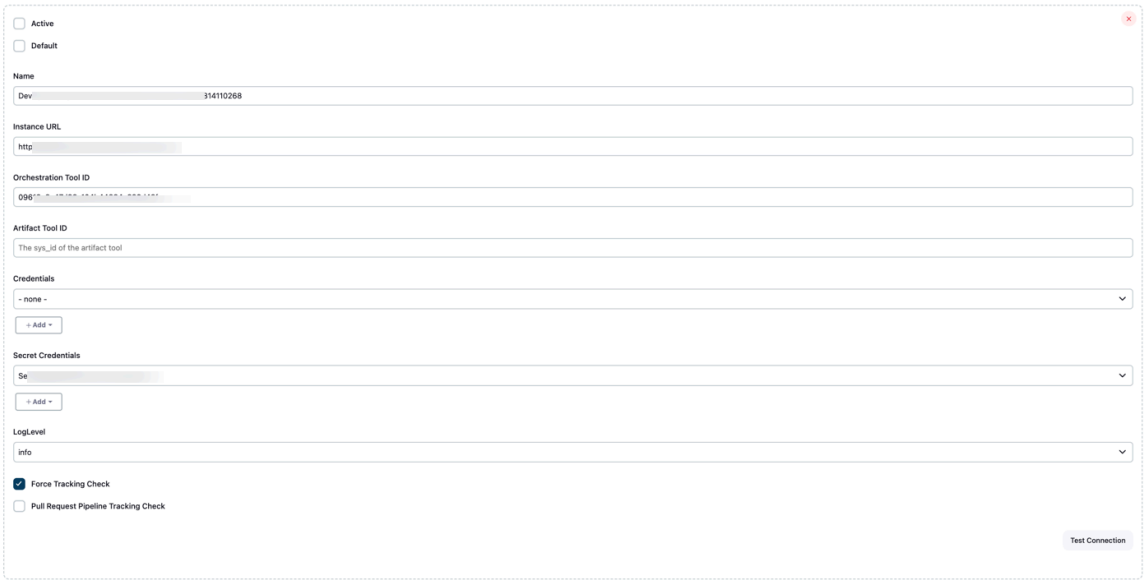
- Você deve primeiro instalar e habilitar o plug-in **ServiceNow DevOps** para Jenkins. Se você já o instalou, atualize para a versão mais recente. Para obter instruções, consulte Configurar plug-in Jenkins.
- Para configurar webhooks automaticamente, o acesso de administrador Jenkins é necessário.
- Se você optar por configurar automaticamente esta ferramenta, a configuração existente para **a configuração do ServiceNow DevOps** em Jenkins será substituída.
- Você pode adicionar um total de dez configurações da ServiceNow.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define automaticamente a configuração do ServiceNow DevOps no Jenkins



Para configurar webhooks manualmente no Jenkins, consulte Configurar webhooks manualmente para Jenkins.

Você também pode habilitar a pesquisa noturna para recuperar dados de quaisquer pipelines rastreados selecionando a opção **Habilitar propriedade de pesquisa** no módulo **Administração**. Consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

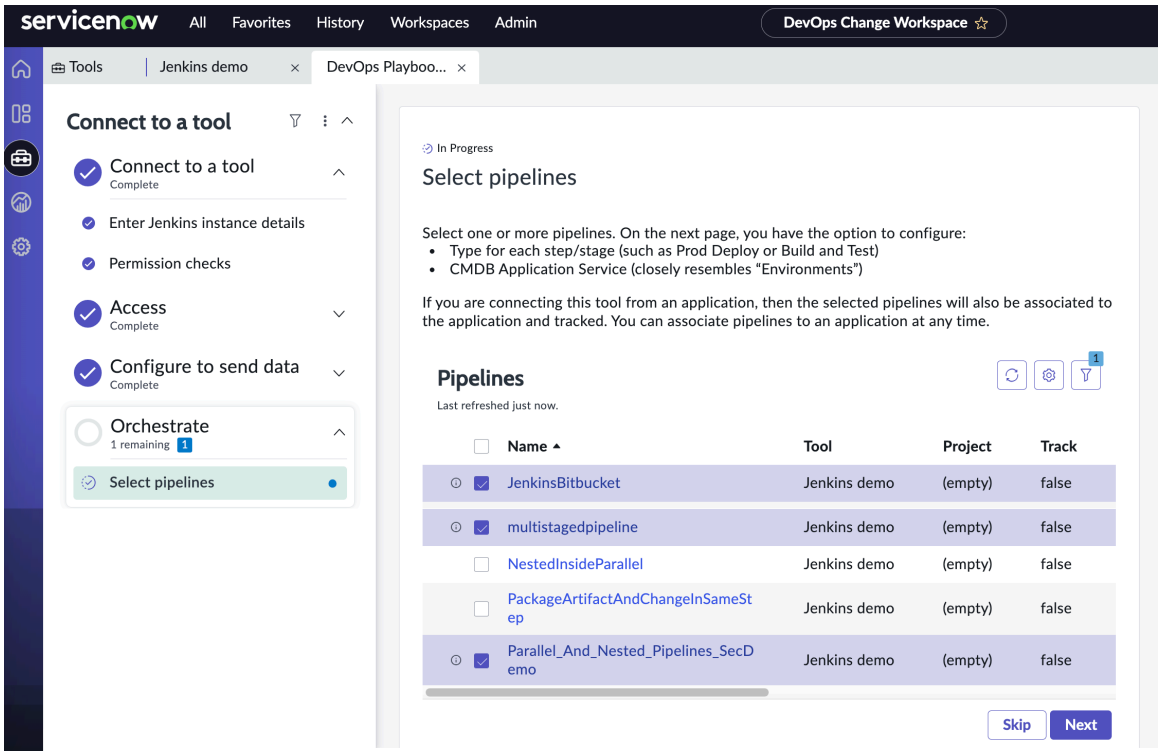
Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os pipelines disponíveis em sua instância serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

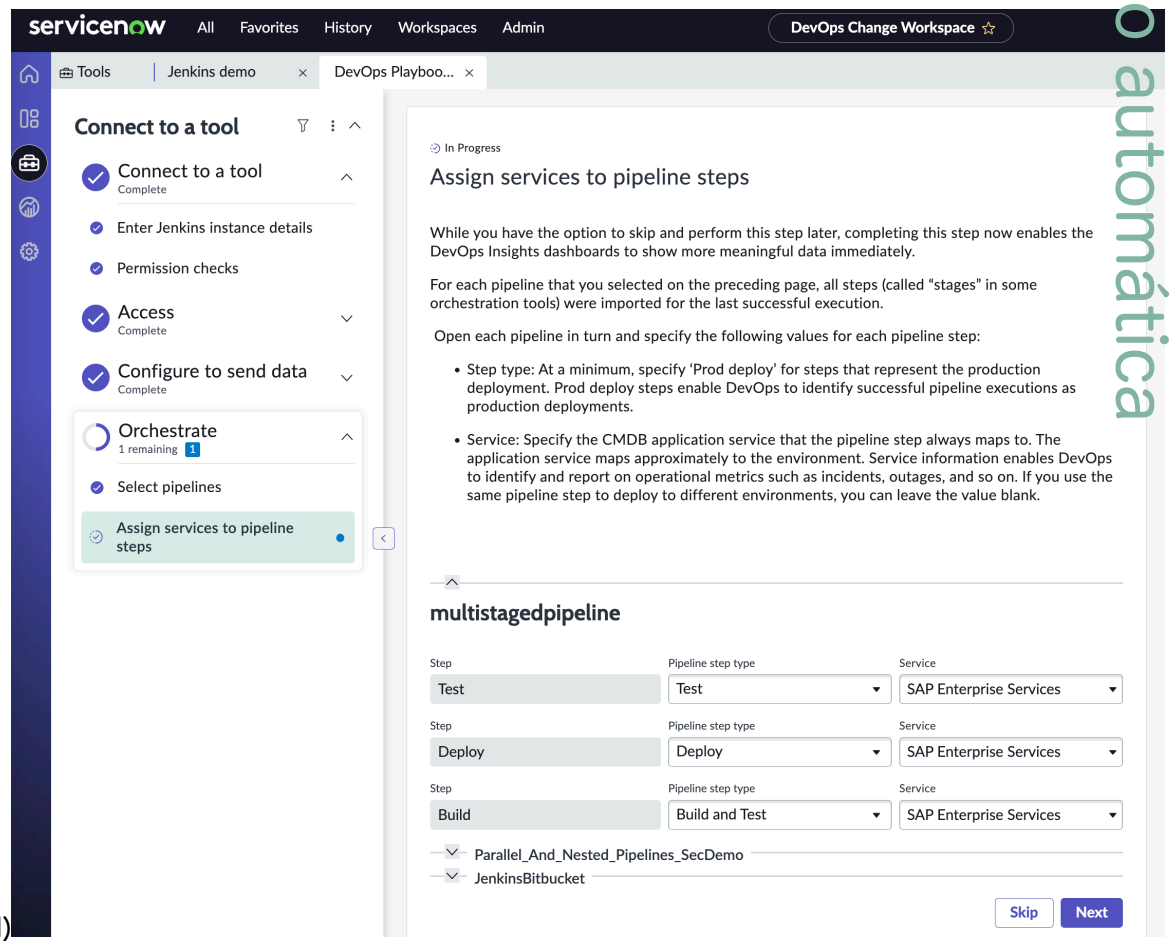
10. Selecione os pipelines que você deseja rastrear na atividade do playbook **Selecionar pipelines**.
Para cada pipeline selecionado, todas as etapas são importadas para a última execução bem-sucedida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Opcional: Na atividade Atribuir serviços a etapas de pipeline, especifique **Tipo de etapa** e **Serviço** para cada etapa de pipeline.



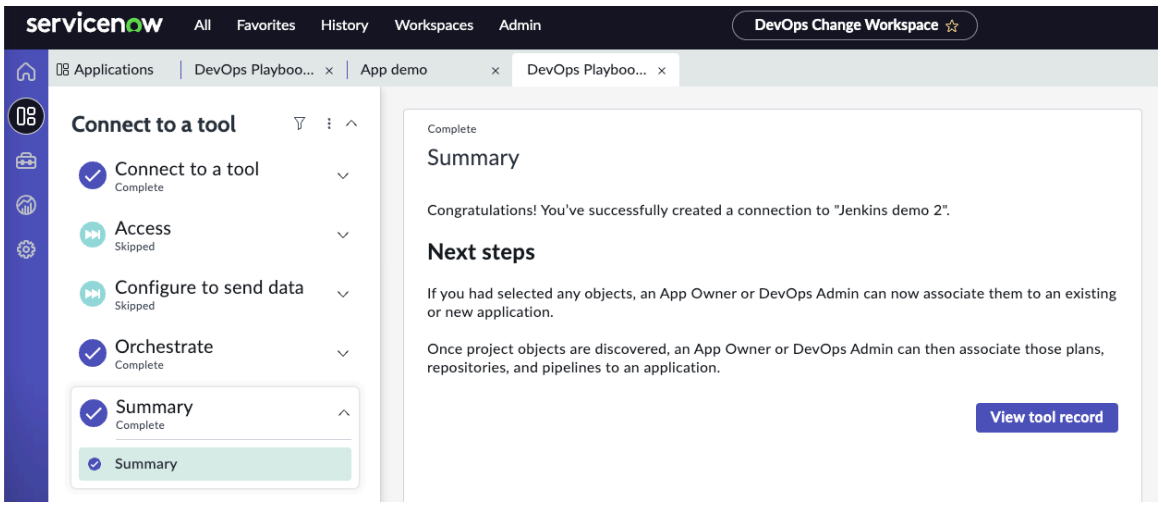
(Optional)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A conclusão desta etapa como parte da integração da ferramenta permite que os painéis Insights de DevOps mostrem dados mais significativos imediatamente.

12. Se você quiser importar dados de pipeline, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.
13. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta**para revisar os detalhes da ferramenta Jenkins conectada.



Nota:
Se a credencial da ferramenta tiver sido alterada, você deverá atualizar as credenciais na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Resultado
Você integrou com sucesso sua ferramenta Jenkins a Velocidade de mudança para DevOps.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar Jenkins em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Conecte sua instância Jenkins usando o ServiceNow Catálogo de serviços para recuperar dados como artefatos, resultados de testes, resultados de verificações e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

Nota:
Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração Jenkins.
Integração da ferramenta	Selecione Jenkins.
URL da Ferramenta	URL da sua instância Jenkins.
Nome de usuário da ferramenta	Nome de usuário da sua instância Jenkins.
Senha da ferramenta/token de acesso	Credenciais de acesso para sua instância Jenkins.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Jenkins, consulte Jenkins permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. No formulário Integração do app DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Insira o nome da ferramenta do Jenkins conectada.
Pipelines	Selecione os pipelines para os quais você deseja configurar webhooks e importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Repositórios de integração	Deixe em branco.
Planos de integração	Deixe em branco.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos de pipeline são associados ao registro do app, o que permite o acompanhamento em tempo real. Os dados históricos também são importados para os pipelines selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para pipelines importados.

Integrar Jenkins em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte sua instância Jenkins para descobrir e rastrear seus pipelines e importar suas tarefas de orquestração para rastreabilidade de ponta a ponta e automação de mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Instale e habilite o plug-in **ServiceNow DevOps** para Jenkins. Se você já o instalou, atualize para a versão mais recente. Para obter instruções, consulte Configurar plug-in Jenkins.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ações:

- **Conecte-se** a Jenkins e obtenha a URL do webhook ao enviar um registro da ferramenta DevOps.
- **Descubra** tarefas de orquestração e pipelines.
- **Importar** registros de execução de tarefa e execução de etapa.

Nota:
Você pode autenticar sua conexão com Jenkins usando Jenkins tokens de API. Para obter mais informações, consulte Conectar-se a Jenkins usando autenticação de token de API.

Procedimento

1. Crie um registro de ferramenta em DevOps para se conectar automaticamente a Jenkins e obter a URL do webhook.

   a. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)** e crie um registro.

   b. Insira um **Nome de ferramenta** e preencha os detalhes da ferramenta.

Integração da Ferramenta	Jenkins
URL da Ferramenta	Jenkins URL da ferramenta Por exemplo: https://jenkins.com
Nome de usuário da ferramenta	Jenkins nome de usuário
Senha da ferramenta/token de acesso	Jenkins senha, token de acesso ou o token de API gerado. **Nota:** Para gerar o token de API, consulte Conectar-se a Jenkins usando autenticação de token de API.

   Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Jenkins, consulte Jenkins permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

   c. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server.
   O valor da Aplicação é definido automaticamente como DevOps e o valor da Capacidade é definido como REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Enviar**.
A ferramenta foi conectada com sucesso.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

2. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

3. Clique em **Descobrir** para descobrir as tarefas de orquestração existentes (Jenkins fases) e os pipelines.

Nota:
As tarefas de orquestração e os pipelines são descobertos para pastas aninhadas no nível especificado na propriedade `sn_devops.discover.folder.depth`. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o DevOps.

Os registros são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

4. Abra um registro descoberto na lista relacionada Tarefas de Orquestração e clique no link relacionado **Importar** para importar dados históricos da tarefa de orquestração.
Registros de execução de tarefa importados e registros de execução de etapa são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

Modelar um pipeline Jenkins em DevOps

Modele um Jenkins pipeline mapeando o pipeline para um app e mapeando DevOps etapas do pipeline para Jenkins fases.

Antes de Iniciar

O plug-in Jenkins para ServiceNow DevOps é fornecido para habilitar a aceleração de mudanças para que sua ferramenta de orquestração possa se comunicar com ServiceNow DevOps e controlar determinados aspectos das execuções de pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale o plug-in do Jenkins Marketplace. Navegue até **Gerenciar Jenkins > Configuração do sistema > Plug-ins** na sua instância do Jenkins. Pesquise **o plug-in ServiceNow DevOps** e selecione-o e, em seguida, selecione **Instalar**.

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pipelines com script (Jenkinsfile) e trabalhos de estilo livre são compatíveis.

Para pipelines do Jenkinsfile, as etapas do pipeline são criadas, mapeadas e associadas a tarefas de orquestração automaticamente, em vez de manualmente.

Procedimento

1. Mapeie seu pipeline para um app em DevOps.

   a. Navegar até **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Apps** e abra o registro da aplicação para associar ao pipeline.

   b. Na lista relacionada Pipelines, clique em **Editar...** para selecionar um pipeline a ser associado à aplicação ou clique em **Novo** para criar o pipeline.
   Para um novo pipeline, preencha o campo **Pipeline de Orquestração** usando o nome completo do projeto conforme especificado no Jenkins.

   Nota:
   Ao associar um pipeline a um app, as etapas do pipeline também são obtidas durante a importação.

   c. Clique em **Enviar**.

2. Abra o registro do pipeline novamente e marque a caixa de seleção **Rastrear** para que os eventos do pipeline sejam recebidos.

   Nota:
   A caixa de seleção **Rastrear** deve ser marcada para integrar o pipeline com DevOps.

3. Crie DevOps etapas automaticamente ou manualmente para mapear para cada Jenkins fase do pipeline para que uma tarefa de orquestração seja criada.
   - Para pipelines declarativos ou com script, execute o pipeline Jenkins para criar e mapear automaticamente as etapas do pipeline em DevOps.

     As etapas do pipeline são criadas, mapeadas e associadas automaticamente quando DevOps recebe notificações de etapa do pipeline do Jenkins durante a execução.

   - Para trabalhos de estilo livre, crie e mapeie manualmente cada etapa de pipeline para um trabalho de pipeline Jenkins.

     Na lista relacionada Etapas, clique **em Novo** para criar uma etapa DevOps para cada fase do pipeline Jenkins (campo**Fase de Orquestração**)

     Nota:
     O valor do campo **da fase Orquestração** de cada etapa faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve corresponder ao nome original da fase do pipeline Jenkins correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Nome da etapa do pipeline.
Pipeline	Pipeline no qual a etapa está configurada.
Tipo	Tipo de etapa do pipeline. ▪ Criar e Testar ▪ Teste ▪ Implantar ▪ Implantar e Testar ▪ Manual ▪ Implantação de Produção
Pedido	Ordem na qual as etapas são executadas. **Nota:** A ordem das etapas determina a ordem dos cartões na IU do pipeline. A ordem dos cartões na IU do pipeline é por execução de tarefa.
Fase de orquestração	Jenkins nome da fase do pipeline (diferencia maiúsculas de minúsculas). **Nota:** Para associação de etapa com Jenkins fases de pipeline, o campo **Fase de Orquestração** deve ser configurado.
Serviço de negócios	Serviço de configuração que se aplica à etapa.

Depois que as tarefas de orquestração forem criadas, associe cada tarefa de orquestração na lista relacionada Tarefas de Orquestração a uma etapa de pipeline DevOps.

4. **Opcional:** Habilite o controle de mudanças automaticamente ou manualmente com base no tipo de pipeline.
   - Para pipelines declarativos ou com script, se você tiver usado o script snDevOpsChange no pipeline, execute o pipeline Jenkins para habilitar automaticamente o controle de mudanças. Você também pode habilitar o controle de mudanças manualmente seguindo as etapas fornecidas para trabalhos de estilo livre.
   - Para trabalhos de estilo livre, marque a caixa de seleção **Controle de mudança** em uma etapa para habilitar a aceleração de mudança e os campos de configuração correspondentes.

     Nota:
     O Gestão de mudanças da ServiceNow deve ser instalado para a aceleração de mudanças.

Alterar recebimento	(Optional) Selecione para habilitar o recibo de mudança para a etapa para que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	o pipeline não seja pausado quando uma solicitação de mudança for criada. Todos os dados do pipeline estão incluídos na mudança, mas a aprovação não é necessária para que o pipeline prossiga.
Mudar grupo de aprovação	(Optional) Grupo de aprovação da solicitação de mudança. O grupo de aprovação de mudança se torna o **grupo de atribuição** na solicitação de mudança DevOps. **Nota:** Certifique-se de que o grupo selecionado tenha membros e um gerente de grupo para que o campo do aprovador não fique em branco.
Tipo de mudança	Tipo de solicitação de mudança a ser criado. ▪ Normal (padrão) ▪ Padrão ▪ Emergência
Modelo de mudança	Modelo de mudança para a solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte DevOps modelos de mudança.
(Optional) Modelo **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Normal ou Emergência.	(Optional) Lista de modelos a serem usados para preencher automaticamente os campos das solicitações de mudança Normal ou Emergencial. Selecione um modelo ou crie um novo.
(Optional) Modelo de mudança padrão **Nota:** Este campo é mostrado somente quando **o tipo de mudança** é Padrão.	Lista de modelos de mudança padrão a serem usados para solicitações de mudança padrão. **Nota:** Este campo é obrigatório para o tipo de mudança padrão.
Mudar filiais controladas	(Optional) (Somente várias filiais) Lista separada por vírgulas de ramificações sob controle de mudança. Caracteres curinga são compatíveis.

5. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Ferramentas de Orquestração** e no registro da ferramenta Jenkins, copie o valor do campo DevOps **URL do Webhook**.

Tradução automática

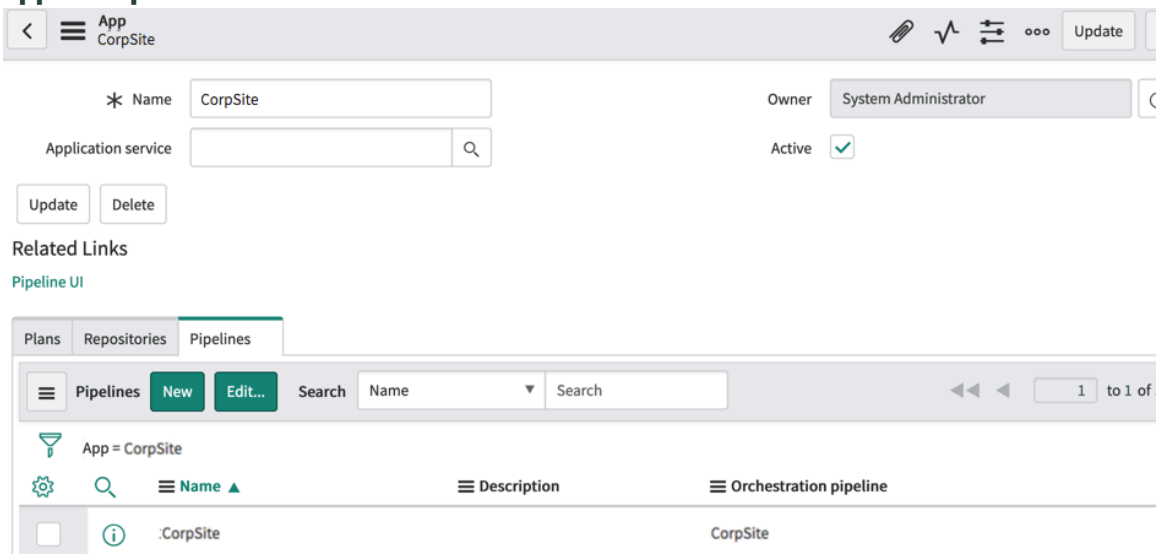
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A URL do webhook contém o local DevOps para Jenkins enviar mensagens, incluindo o sys_id da ferramenta:

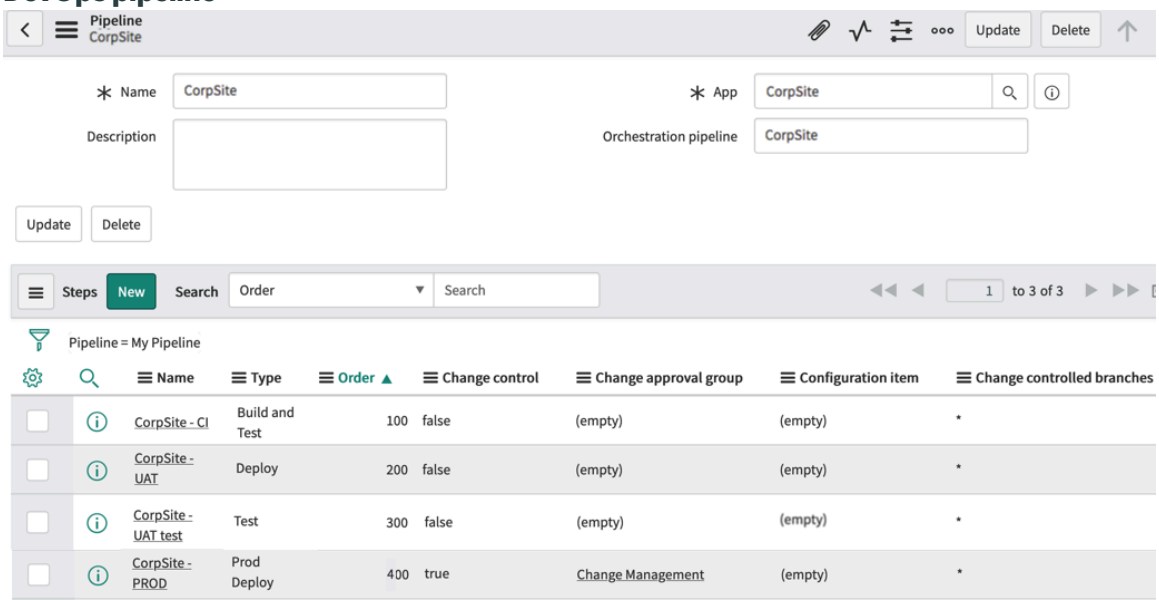
https://<devops.integration.user> :<password> @<your-instance> .service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{sys_id do registro}

Example:

app DevOps



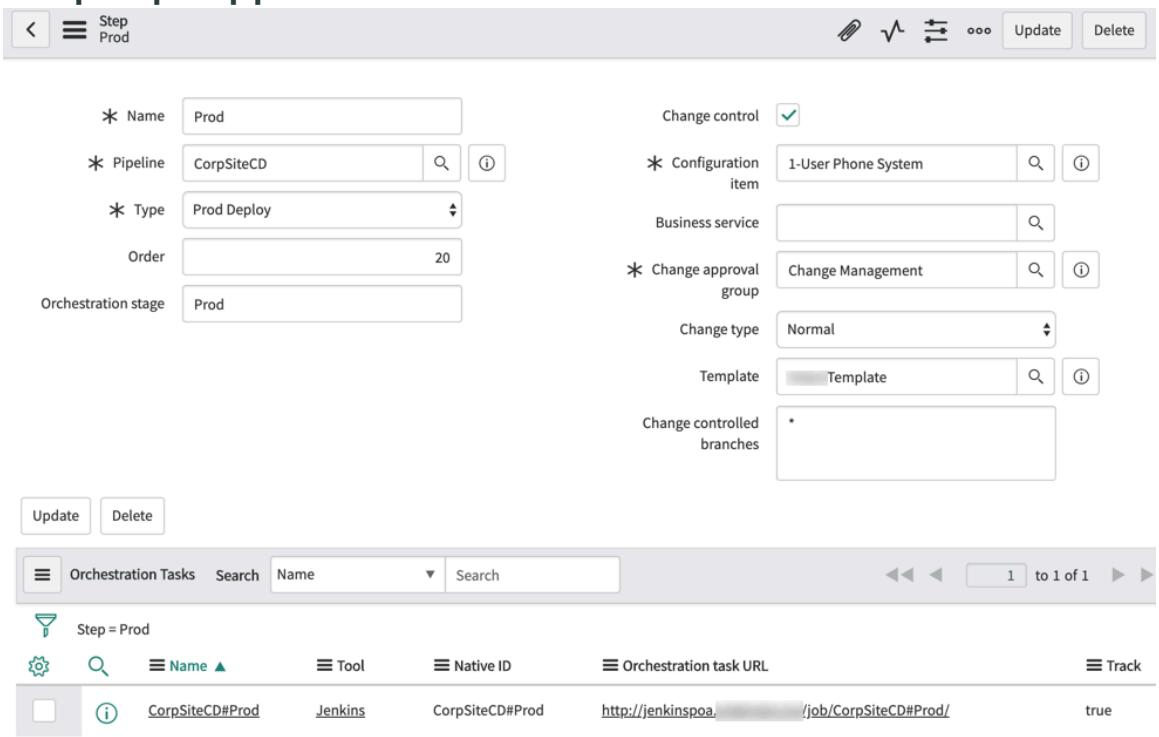
DevOps pipeline



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps etapa do pipeline



Informações adicionais - Jenkins

Informações adicionais sobre o Jenkins.

Configurar plug-in Jenkins

Configure Jenkins para enviar notificações em tempo real para suas execuções de pipeline para Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Jenkins

Procedimento

1. Instale o plug-in **ServiceNow DevOps** no Jenkins Marketplace navegando até **Gerenciar Jenkins > Configuração do sistema > Plug-ins** na sua instância do Jenkins.
2. Pesquise **o plug-in ServiceNow DevOps** e selecione-o e, em seguida, selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks manualmente para Jenkins

Configurar webhooks manualmente para Jenkins

Configure webhooks no Jenkins para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps, administrador do Jenkins

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar um total de dez configurações do ServiceNow DevOps. Por exemplo, você pode configurar Jenkins conexões para suas instâncias de Desenvolvimento, Teste, Produção e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você for um cliente de atualização, deverá baixar e instalar o plug-in Jenkins mais recente para habilitar várias configurações ServiceNow. Após a instalação, a configuração existente será mantida e se tornará a configuração padrão.

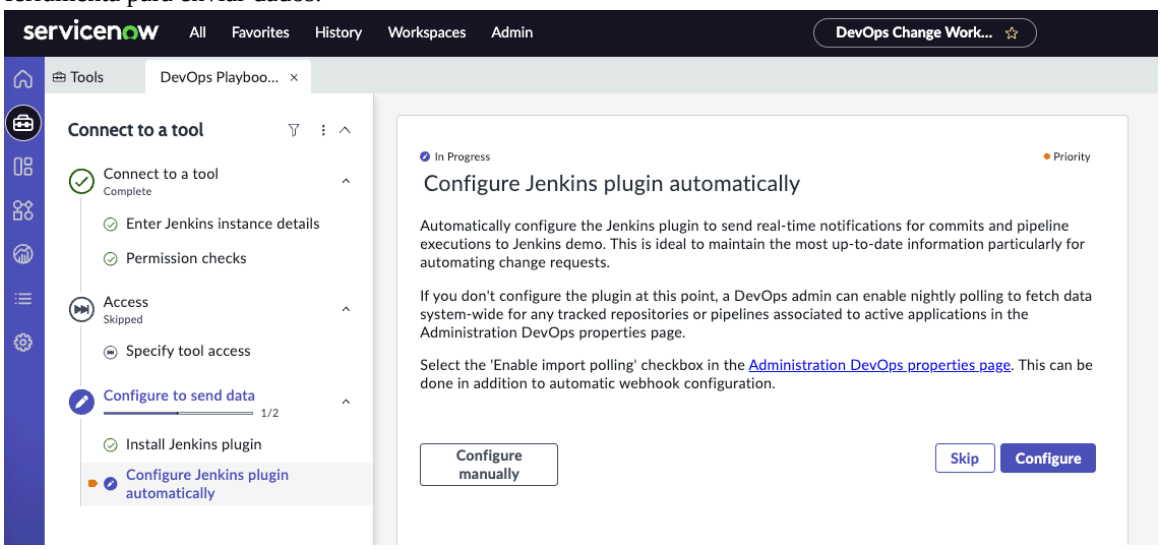
Na seção Configuração de DevOps da ServiceNow em Jenkins, os valores no campo **Nome** e a combinação dos campos **URL da instância** e **ID da ferramenta de Orquestração** devem ser exclusivos.

Se você optar por configurar automaticamente uma ferramenta de ServiceNow, a configuração existente para ServiceNow Configuração de DevOps será substituída em Jenkins.

Se a Configuração de DevOps estiver instalada, você só poderá configurar o Jenkins manualmente.

Procedimento

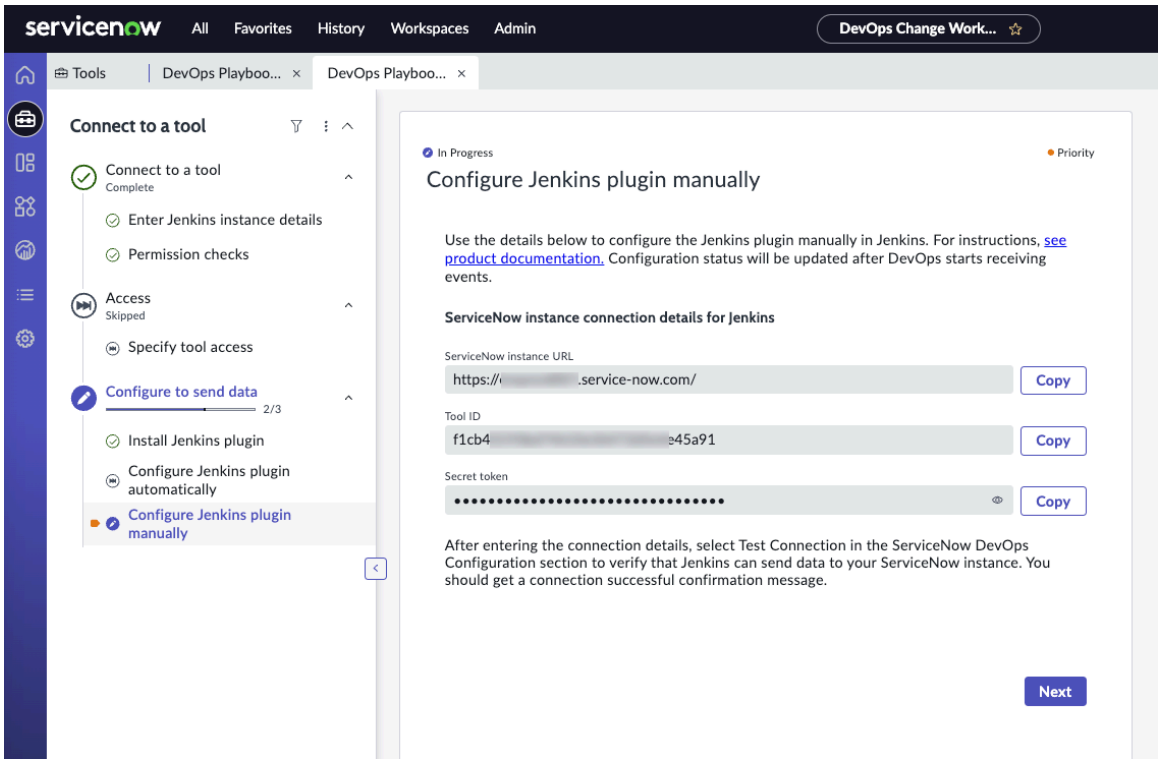
1. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.



2. Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência.

   O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



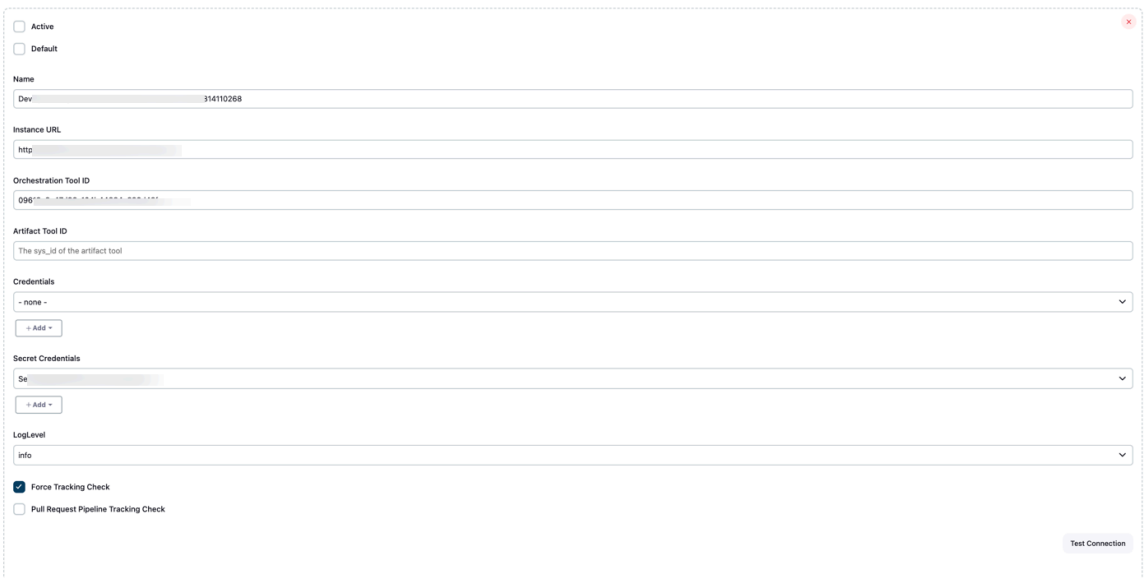
3. No Jenkins, navegue até **Gerenciar Jenkins** > **Configuração do sistema** > **Gerenciar plug-ins** > **Configurar sistema**.
4. Na seção Configuração de DevOps da ServiceNow, selecione **Adicionar**.

> **Nota:**
> Você pode adicionar várias conexões selecionando **Adicionar** para cada nova configuração.

5. Configure o plug-in preenchendo os campos.

   Quando habilitado, Jenkins começa a enviar eventos para DevOps como eventos de entrada.

> **Nota:**
> Os valores fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione esta opção para ativar a conexão. Por padrão, esta opção é selecionada quando você seleciona **Adicionar** para uma nova conexão. **Nota:** Todas as conexões com Ativo habilitado enviarão notificações de webhook para a execução do pipeline. No entanto, para a etapa de mudança, somente a conexão especificada será considerada.
Padrão	Selecione esta opção para tornar a conexão padrão quando o nome da conexão não for passado em uma etapa existente em um pipeline. **Nota:** Não selecionar esta opção quando houver apenas uma conexão disponível resultará em erro.
Nome	Nome exclusivo da conexão. **Nota:** O valor do nome é gerado automaticamente quando você configura automaticamente uma conexão de ServiceNow.
URL da instância	Insira a URL da instância da ServiceNow que você copiou na etapa 2. Por exemplo, https://<your-instance> .service-now.com .
ID da ferramenta de Orquestração	O sys_id da ferramenta de orquestração que você copiou na etapa 2. Como alternativa, você pode copiar este valor da URL do webhook (valor`toolid`) ou obtê-lo diretamente usando o comando Copiar sys_id no registro da Ferramenta de Orquestração. **Nota:** A combinação dos valores de URL da instância e ID da ferramenta de Orquestração deve ser exclusiva para cada conexão.
ID da ferramenta de artefato	O sys_id da ferramenta de artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Credenciais	Selecione as credenciais de autenticação básica que você deseja usar para se conectar ao Jenkins. **a.** Para adicionar credenciais, selecione **Adicionar**. **b.** No campo **Nome de usuário**, insira os detalhes do usuário de integração de DevOps. Por padrão, é devops.integration.user. **c.** No campo **Senha**, insira a senha do usuário de integração de DevOps.
Credenciais secretas	Selecione o token secreto que você copiou na etapa 2. Como alternativa, você pode executar as etapas a seguir para obter o token secreto do registro da ferramenta. **a.** Copie o token secreto da ferramenta Jenkins em Mudança de DevOps. ▪ Espaço: navegue até o registro da ferramenta, selecione **Configurar** e copie o token secreto. ▪ IU clássica: navegue até o registro da ferramenta e selecione **Copiar token**. **b.** Para adicionar tokens, selecione **Adicionar**. **c.** Na lista **Tipo**, selecione **Texto secreto**. **d.** No campo **Segredo**, insira o token secreto gerado ao criar a conexão da ferramenta Jenkins em DevOps. **e.** No campo **ID**, insira um nome para o token.
Nível de Log	O nível de mensagens de log que você deseja armazenar no Jenkins logs/ ServiceNow log recorder. Selecione uma das seguintes opções: ○ herança ○ off ○ grave ○ aviso ○ informações ○ config ○ fino

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ mais fino ○ melhor ○ tudo Para obter mais informações sobre níveis de log e registradores de log, consulte Jenkins níveis de log e registradores de log
Forçar verificação de acompanhamento	Marque a caixa de seleção para fazer uma chamada de API REST (POST) para Jenkins para cada execução de pipeline para determinar se o pipeline é rastreado ou não. Desmarque a caixa de seleção para armazenar detalhes no arquivo *snPipelineInfo.json* e parar de fazer chamadas de API para cada execução de pipeline. **Nota:** Quando um pipeline for rastreado, todas as configurações ativas do Jenkins receberão notificações de trabalho.
Verificação de acompanhamento do pipeline de solicitação de extração	Marque a caixa de seleção para habilitar o acompanhamento de pipelines de solicitação de pull. **Nota:** Quando um pipeline for rastreado, todas as configurações ativas do Jenkins receberão notificações de trabalho.

6. Selecione **Testar Conexão**.
   Verifique se a mensagem de conexão bem-sucedida é exibida.
   - Se você tiver adicionado credenciais de autenticação básica, a mensagem será exibida após a conexão bem-sucedida: A conexão usando "Credenciais" foi bem-sucedida.
   - Se você adicionou o token secreto, na conexão bem-sucedida, verá a mensagem: A conexão usando "Credenciais secretas" foi bem-sucedida.
7. Selecione **Aplicar** para aplicar as mudanças e selecione **Salvar**.

Conectar-se a Jenkins usando autenticação de token de API

Conecte-se a Jenkins usando autenticação de token de API em vez de nome de usuário e senha.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Jenkins: administrador ou qualquer usuário com funções gerais de leitura e leitura de trabalho

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ter vários tokens de API ativos ao mesmo tempo e rastrear o uso de seus tokens. Você também pode revogar tokens de API conforme necessário. Você também pode usar o token de API Jenkins para autenticação quando estiver usando a CLI do Jenkins.

Procedimento

Na faixa Jenkins, clique no seu nome de usuário para abrir o menu do usuário.

a. Navegar até **Seu nome de usuário** > **Configurar** > **Token de API**.

b. Clique em **Adicionar novo token**.

c. Clique em **Gerar**.

d. Copiar o token de API gerado

Nota:

- Gere novamente os tokens a cada 6 meses (dependendo do contexto). Jenkins exibe um indicador sobre a idade do token
- Use um token diferente para cada aplicação para que, se uma aplicação for comprometida, você possa revogar seu token individualmente.
- Se o seu token expirar, gere-o novamente e atualize-o na instância Now Platform
- ServiceNow DevOps DevOps não é compatível com o uso de tokens de API legada porque Jenkins não recomenda o uso de token de API legada. Para obter mais informações, consulte Jenkins publicação no blog .

Reduza as chamadas de Jenkins para ServiceNow DevOps para buscar informações de pipeline

Habilite o campo Forçar verificação de acompanhamento no formulário de configuração Jenkins para criar um arquivo de acompanhamento de pipeline em Jenkins. ServiceNow DevOps faz uma chamada REST para Jenkins para atualizar o arquivo de acompanhamento quando o campo Rastrear em um pipeline é modificado.

Forçar verificação de acompanhamento

A seção de configuração ServiceNow DevOps em Jenkins inclui uma caixa de seleção **Forçar verificação de acompanhamento** para reduzir o número de chamadas feitas de Jenkins para DevOps para buscar informações de pipeline, como pipelines que estão sendo rastreados. Fluxos do sistema base:

- DevOps Jenkins Atualização de arquivo - Acompanhar fluxo
- DevOps Jenkins Atualização de arquivo - Fluxo de informações de teste

Como funciona

Nas versões anteriores, uma chamada REST buscava as informações de pipeline para cada Jenkins compilação acionada. Se você tivesse vários pipelines em seu ambiente Jenkins e estivesse rastreando apenas alguns deles, isso significa que uma chamada foi feita para buscar as informações de acompanhamento de cada pipeline, mesmo que você estivesse rastreando alguns deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na primeira vez em que você aciona uma Jenkins execução de compilação ou pipeline, Jenkins faz uma chamada de API de informações de pipeline e cria o arquivo *snPipelineInfo.json* no diretório /{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName}. Para cada execução de pipeline subsequente Jenkins, verifica as informações disponíveis no arquivo *snPipelineInfo.json* antes de fazer uma chamada de API de informações de pipeline.

Se você desabilitar a caixa de seleção **Forçar verificação de acompanhamento** :

- O fluxo de atualização de arquivo DevOps Jenkins é acionado quando você atualiza o campo **Rastrear** no formulário do pipeline. As informações do campo **Rastrear** são atualizadas no arquivo *snPipelineInfo.json*.
- Atualização de arquivoDevOps Jenkins – O fluxo de informações de teste é acionado quando você atualiza o mapeamento do tipo de teste para a integração da ferramenta Jenkins e verifica se as informações de teste estão atualizadas no arquivo *snPipelineInfo.json*.

Se você habilitar a caixa de seleção **Forçar verificação de acompanhamento**, Jenkins fará chamadas de API de informações de pipeline para DevOps, mesmo se houver informações de acompanhamento/teste no arquivo *snPipelineInfo.json*.

Como usar um pipeline declarativo ou com script no DevOps

Quando você usa um arquivo Jenkins, as etapas são criadas, mapeadas e associadas a tarefas de orquestração automaticamente, em vez de manualmente.

Jenkinsfile é um arquivo de texto que contém a definição de um pipeline Jenkins e é verificado no controle de código-fonte.

Cada fase de nível raiz configurada no Jenkinsfile é descoberta como uma tarefa de orquestração separada em DevOps que é mapeada para uma etapa individual.

Nota:
O campo **Rastrear** do pipeline deve ser definido como **Verdadeiro** em DevOps para receber notificações de trabalho de Jenkins. Todas as configurações ativas do Jenkins receberão notificações de trabalho quando este campo estiver definido como **Verdadeiro**.

DevOps Comandos de arquivo do Jenkins

- *snDevOpsChange(ignoreErrors:{true/false},changeRequestDetails:{setCloseCode:{true/false},attributes:})*

  Em que *ignoreErrors* especifica a configuração para evitar falha no trabalho se houver um erro (verdadeiro/falso)

  Em que *changeRequestDetails* especifica o código de fechamento e os campos de solicitação de mudança de dentro do pipeline

  Habilita o controle de mudanças para cada fase de nível raiz que está mapeada para uma etapa DevOps.

- *snDevOpsArtifact*

  Registra artefatos ao configurar Artefatos e pacotes.

- *snDevOpsPackage*

  Cria um pacote para artefatos ao configurar Artefatos e pacotes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  Recupera o número da solicitação de mudança em um pipeline do Jenkins com base em detalhes de mudança específicos.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Atualiza os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline do Jenkins.

- *snDevOpsSecurityResult*

  Configura verificações de segurança em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente à Velocidade de mudança do DevOps.

Você pode especificar a configuração do servidor Jenkins em qualquer uma dessas etapas, passando o atributo *configurationName* em seu pipeline. Se o nome da configuração não for especificado em nenhuma etapa, a configuração padrão será usada nessa etapa. Passar um nome de configuração incorreto resultará na falha da etapa, a menos que a opção **Ignorar erros do ServiceNow DevOps** seja selecionada ao configurar o plug-in Jenkins.

Nota:
O mapeamento de fases só é compatível com fases no nível raiz, não com fases aninhadas ou paralelas.

Jenkins gerador de snippet para DevOps

Você pode usar o utilitário Jenkins Snippet Generator para gerar um código de modelo para as tarefas de orquestração de pipelines com script. Você pode usar o utilitário gerador de snippet para criar um modelo para as seguintes tarefas de orquestração.

- SnDevOpsArtifact
- Mudança de SnDevOps
- SnDevOpsPackage
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOpsSecurityResult

Para gerar um snippet de etapa, navegue até a Sintaxe do Pipeline a partir de um pipeline configurado, selecione a etapa na lista **Etapa de Amostra** e atualize os valores das diferentes variáveis na etapa. Selecione a opção **ignorar erro** para evitar falha no trabalho se houver um erro. Selecione **Gerar script de pipeline** para criar um snippet. Você pode copiar e colar o snippet em um pipeline.

Exemplo de um script de pipeline para a tarefa SnDevOpsChange:

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails: '{ "attributes":
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification",
"description": "test description", "cab_required": true, "comments": "This update for
work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work notes", "assignment_group":
"a715cd759f2002002920bde8132e7018" }, "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }',
changeStepTimeOut: 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte paralelo e de subfase

Quando uma fase (ou conjunto de fases paralelas) é aninhada em uma fase de pipeline, estas regras se aplicam:

- Qualquer ação da fase aninhada é processada como parte da fase primária de nível raiz
- Somente uma solicitação de mudança é criada (no nível raiz primário), mesmo se várias fases aninhadas na fase primária de nível raiz acionarem uma mudança
- As tarefas de orquestração criadas são sempre associadas à fase primária de nível raiz (não à fase aninhada)

Example: Subfase

Neste exemplo de subfase, se uma solicitação de mudança for criada a partir da subfase (implantar PROD), os detalhes da fase primária de nível raiz (implantação) serão usados na solicitação de mudança e as tarefas de orquestração também serão associadas à fase primária fase de nível raiz (implantação).

```
stage("deploy") {
       stages{
          stage('deploy UAT') {
            when{
              branch 'dev'
            }
          stage('deploy PROD') {
            when {
              branch 'master'
            }
             steps{

              snDevOpsChange()
            }
        }
     }
```

Example: Fase paralela

Neste exemplo de fase paralela, se uma solicitação de mudança for criada a partir de uma subfase (UAT test-1 e/ou teste de código estático UAT), somente a primeira solicitação de mudança será criada (usando os detalhes da fase primária de nível raiz, UAT teste) independentemente de ambas as subfases (UAT test-1 e teste de código estático UAT) serem acionadas.

Não há indicação de qual fase paralela gerou a mudança e as tarefas de orquestração estão associadas à fase primária de nível raiz (teste UAT).

```
stage('UAT test') {
     parallel {
        stage('UAT test-1') {
           steps {
              snDevOpsChange()
              // 'UAT test-1' tasks
           }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            post {
              success {
                // post success tasks. E.g.: junit '**/target/surefire-reports/*.xml'
              }
            }
        }
        stage('UAT static code test') {
            steps {
                snDevOpsChange()
                // 'UAT static code test' tasks
            }
        }
    }
}
```

Configurar varreduras do SonarQube em Jenkins pipelines

Configure as verificações do SonarQube em Jenkins pipelines.

Antes de Iniciar

Certifique-se de atender aos seguintes pré-requisitos antes de configurar os pipelines do Jenkins para verificações do SonarQube

- SonarCloud ou SonarQube versão 8.6.1 edição da comunidade
- O SonarQube Scanner para Jenkins 2.4 ou superior está instalado em sua instância/ambiente do Jenkins.
- ServiceNow DevOps versão do plug-in 1.27 ou posterior para Jenkins.
- Certifique-se de que as verificações do SonarQube estejam configuradas e existam em seus Jenkins pipelines usando o plug-in SonarQube Scanner para Jenkins. Para obter mais informações, consulte
  - Scanner SonarQube para Jenkins
  - SonarScanner para Jenkins
- Uma ferramenta SonarQube é criada e conectada ao servidor SonarQube. Para obter mais informações, consulte SonarQube integração com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você executa um pipeline que tem execuções de verificação do SonarQube, os detalhes são obtidos em ServiceNow DevOps do pipeline Jenkins. Usando o plug-in Jenkins, verificamos se a execução da verificação está configurada no pipeline Jenkins e verificamos se há verificações do SonarQube em cada fase de orquestração, usando o marcador withSonarQubeEnv. Se uma análise do SonarQube tiver ocorrido em qualquer fase da execução do pipeline, como parte da nossa notificação de término, adicionamos um modelo com os detalhes de scanID e URL para cada verificação que ocorre em uma fase específica. Essas análises ou detalhes de verificação são correlacionados e exibidos na lista relacionada Resumo da qualidade do software em solicitações de mudança e execuções de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Jenkins, navegue até **Gerenciar Jenkins** > **Configurar sistema**, marque a caixa de seleção **Habilitar injeção de configuração do servidor SonarQube como variáveis de ambiente de compilação** na seção **Servidores SonarQube** e preencha os campos.

Instalações do SonarQube

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para a configuração/projeto.
URL do servidor	URL ou endereço IP do servidor SonarQube.
Autenticação do servidor	Selecione o tipo de token de autenticação relevante para a configuração.

Nota:
Use esses mesmos detalhes ou valores do servidor SonarQube ao criar as ferramentas SonarQube em ServiceNow DevOps, bem como no pipeline Jenkins.

2. Clique em **Testar Conexão**.
Verifique se a mensagem de conexão bem-sucedida é mostrada.
3. Clique em **Aplicar** e **Salvar**.
4. Execute o pipeline.

Resultado
Com base nos resultados da verificação em várias fases da execução do pipeline, os resultados são mostrados na etapa correspondente do pipeline. Eventos de entrada são criados para notificações e subfluxos são acionados com base no tipo de notificação e na capacidade.

O que Fazer Depois
Nota:

Navegue até a IU do pipeline para exibir os detalhes da verificação em **Qualidade** > **Resultados de qualidade do software**.

- Exibir detalhes da verificação como parte das execuções de tarefa. Exiba detalhes de todas as verificações do Sonar que fazem parte da execução da tarefa mapeada para uma etapa de execução do pipeline de compilação ou versão.

  1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execução de tarefa** clique em um registro de execução de tarefa relevante.
  2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
  3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
  O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

- Exibir detalhes da verificação como parte da solicitação de mudança. Exibir todas as verificações que fizeram parte deste pipeline de compilação/versão no **Resultados de qualidade do software** > **Resumo da qualidade do software** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline**
2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
   O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

Configurar JFrog em Jenkins

Configure o plug-in JFrog para Jenkins para publicar, implantar ou baixar artefatos.

Antes de Iniciar

Função necessária: função de administrador em Jenkins

Procedimento

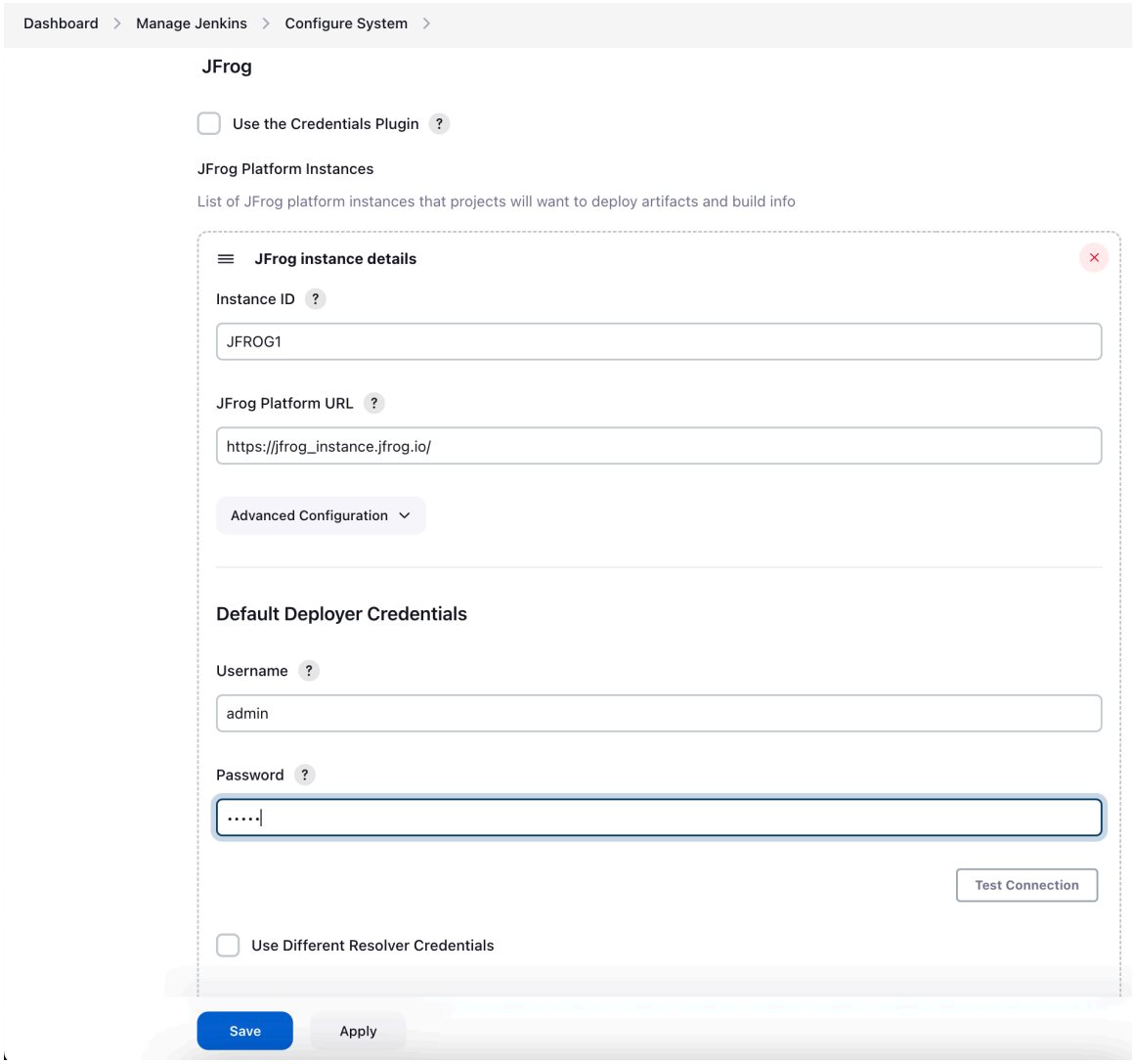
1. Instale o plug-in Artifactory para integrar Jenkins com JFrog, para publicar, implantar ou baixar artefatos.
2. Após a instalação, configure os detalhes do servidor JFrog de **Gerenciar Jenkins** > **Configurar sistema**.

Nota:

Para poder integrar JFrog com Jenkins, as informações de compilação devem ser publicadas para JFrog junto com os artefatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Use os seguintes scripts para baixar ou carregar artefatos para Jenkins.

Pipeline com script para carregar:

```
def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def uploadSpec = """{
          "files": [{
            "pattern": "${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
            "target": "default-docker-virtual/"
          }]
        }"""

       def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
       server.publishBuildInfo buildInfo
```

Pipeline com script para baixar:

```
    def server = Artifactory.server 'JFROG1'
        def downSpec= """{
          "files": [{
            "pattern": "default-docker-local/artifact-1.3.jar",
            "target":"/var/jfrog_artifacts/"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            }]
          }"""

        def buildInfo = server.download(downSpec)
        server.publishBuildInfo buildInfo
```

Notificar o motivo da rejeição ou cancelamento da solicitação de mudança para o pipeline Jenkins

Envie o motivo da rejeição ou cancelamento da solicitação de mudança junto com o nome do aprovador e o número da solicitação de mudança para Jenkins logs de pipeline.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter atualizado para ServiceNow DevOps versão 1.28 ou posterior.
- Tenha uma integração Jenkins ativa.

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar motivos ou comentários para rejeição ou cancelamento de solicitação de mudança para os logs de pipeline Jenkins.

- Certifique-se de inserir os motivos ou comentários apropriados ao rejeitar ou cancelar uma solicitação de mudança manualmente.
- Se você tiver carregado dados de demonstração durante o upgrade e estiver usando o fluxo DevOps Demo Change Automation ou um fluxo personalizado baseado nele, uma notificação com valores de mensagem padrão será enviada para os logs de pipeline do Jenkins.

Nota:

- O número da solicitação de mudança também é enviado automaticamente para os logs de pipeline Jenkins (para pipelines com script e de estilo livre) assim que a mudança é criada.
- O *`Approver name`* e o carimbo de data/hora do cancelamento/rejeição também são enviados automaticamente para os logs de pipeline Jenkins.

Procedimento

1. Para rejeitar ou cancelar manualmente as solicitações de mudança, siga estas etapas:
   a. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline** > **Registro de solicitação de mudança**.
   b. Abra o registro de Solicitação de Mudança necessário.
   - No menu de contexto, clique em **Cancelar Mudança**. No **Cancelar solicitação de mudança > Motivo** campo, insira um motivo apropriado para cancelar a mudança e clique em **Salvar**.
   - Na lista relacionada de Aprovadores, forneça suas entradas no campo **Comentário**, clique com o botão direito do mouse no registro e clique em **Rejeitar**.

   A solicitação de mudança é cancelada/rejeitada e o motivo do cancelamento da mudança é adicionado ao campo **Comentários** e enviado para o log do pipeline Jenkins.
2. Para enviar mensagens personalizadas (de solicitações de mudança rejeitadas automaticamente) para Jenkins, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Flow Designer** > **Fluxo de automação de mudança de demonstração de DevOps** > **Política de mudança de demonstração de DevOps**.

b. Navegue até a decisão *DevOps Auto Reject* > subfluxo*DevOps Apply Change Approval Definition* > ação *Devops Create Auto Approval Record*.

c. Modifique o script de entrada da ação para o valor do atributo approval.comments.
Por padrão, as solicitações de mudança rejeitadas automaticamente armazenam e enviam o approval.comments = 'Auto ' + state + ' via Change Policy'; variáveis como mensagens para o pipeline Jenkins como notificações.

3. Em Jenkins, navegue até o pipeline (que corresponde à solicitação de mudança rejeitada) e selecione **Saída do console**.
Os comentários de rejeição ou cancelamento da solicitação de mudança que são armazenados como parte da execução da etapa são refletidos na saída do console Jenkins.

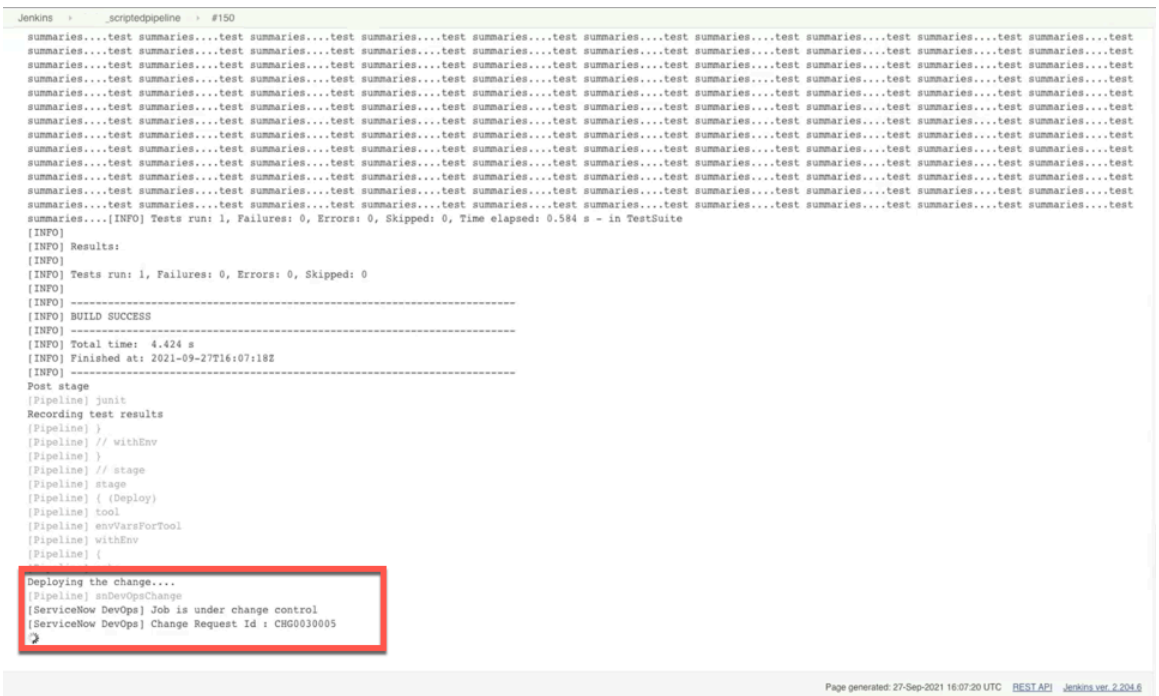
Notificar ServiceNow DevOps número de solicitação de mudança para Jenkins pipelines

Envie números de solicitação de mudança para as Jenkins etapas ou logs do pipeline quando uma solicitação de mudança for criada em ServiceNow DevOps.

Enviando ServiceNow DevOps solicitação de mudança para Jenkins pipeline

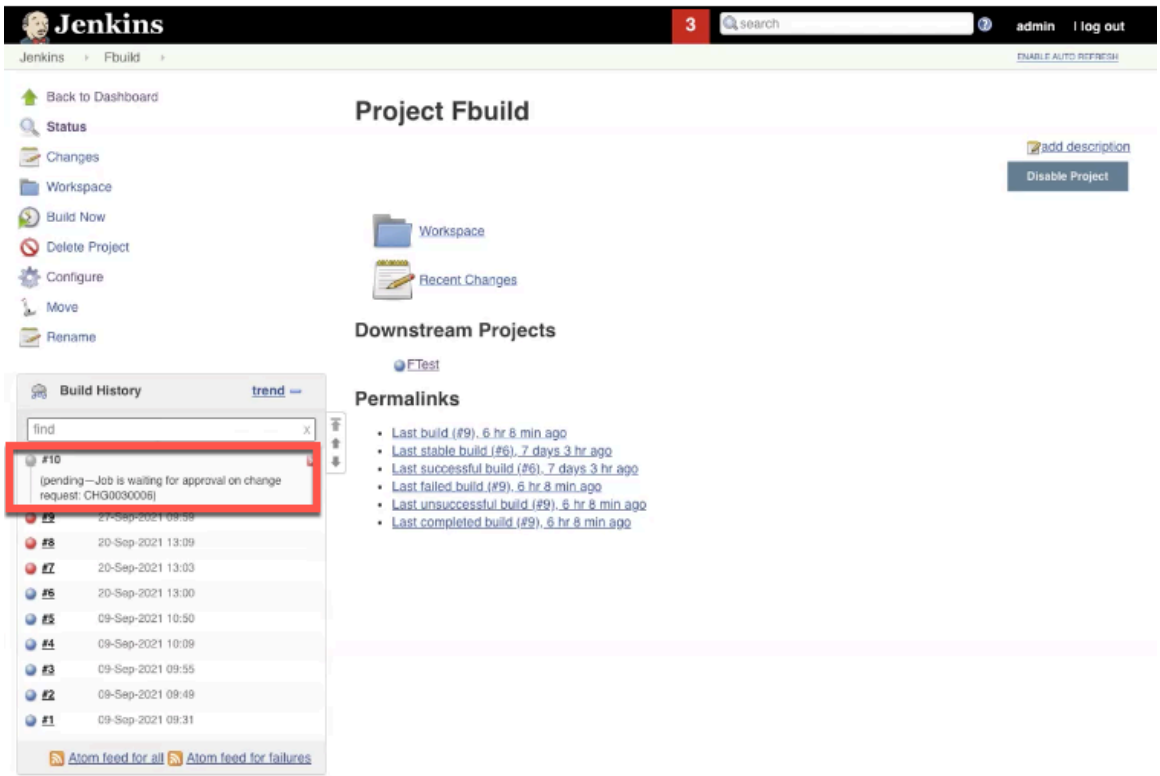
As solicitações de mudança criadas como parte de execuções de pipeline Jenkins para pipelines com script e de estilo livre são notificadas para o console de pipeline Jenkins.

Quando você aciona um pipeline Jenkins com script e uma solicitação de mudança é criada como parte da fase de execução do pipeline em ServiceNow DevOps, o número da solicitação de mudança é notificado para Jenkins. O número da solicitação de mudança é exibido nos logs de trabalho de pipeline Jenkins para pipelines com script.



Ao acionar um pipeline de estilo livre Jenkins, a solicitação de mudança criada como parte da fase de execução do pipeline ServiceNow DevOps aguarda a execução da ação de aprovação na mudança. O número e os detalhes da solicitação de mudança são exibidos em relação à compilação relevante na seção **Histórico de Compilação** do console Jenkins.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Depois que uma ação de aprovação ou rejeição é realizada na solicitação de mudança em ServiceNow DevOps, a solicitação de mudança é exibida nos logs de compilação de pipeline Jenkins, semelhante aos pipelines com script.

Obter número de solicitação de mudança no pipeline do Jenkins

Recupere o número da solicitação de mudança em um pipeline do Jenkins com base em detalhes de mudança específicos executando o script snDevOpsGetChangeNumber.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Jenkins

Procedimento

1. No painel do Jenkins, abra o pipeline para o qual você deseja recuperar o número da solicitação de mudança.
2. Navegue até **Configurar > Pipeline**.
3. Na seção Script do pipeline, atualize o script snDevOpsGetChangeNumber com os seguintes parâmetros de entrada:
   - Nome do pipeline

     Nota:
     Para um pipeline de várias ramificações, o nome do pipeline deve ter o sufixo do nome da ramificação.

   - Número de Compilação
   - Nome da Fase

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para uma fase aninhada, o nome da fase deve ser prefixado com o nome da fase primária.

- Nome da ramificação (somente para pipeline de várias ramificações)

Nota:
Se você não fornecer os detalhes da solicitação de mudança como parâmetros de entrada, o número da solicitação de mudança associado ao pipeline e à fase atuais será recuperado.

Exemplo de um pipeline de várias ramificações:

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
"github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
"stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name": "scratch/release" }""");
```

Exemplo de um pipeline do Jenkins:

```
snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name": "github_pipeline",
"build_number": "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
```

4. Salve o script.
5. Navegue até **DevOps > Orquestrar > Solicitações de mudança de pipeline**.
6. Selecione o registro de mudança associado ao pipeline.
7. Aprove a solicitação de mudança selecionando **Aprovado**no campo **Estado**.
8. No Jenkins, abra o pipeline para o qual você está recuperando o número da solicitação de mudança.
9. Selecione **Criar agora**.
   O número da solicitação de mudança associado ao pipeline será exibido como uma saída no pipeline.

Atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline do Jenkins

Atualize os detalhes da solicitação de mudança associados a um pipeline do Jenkins executando o script snDevOpsUpdateChangeInfo no pipeline.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Jenkins

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você atualiza o parâmetro **de estado** em uma solicitação de mudança, somente as seguintes transições são compatíveis:

- cancel: o estado da solicitação de mudança deve ser **implementado** para mover o estado para **cancel**. **O motivo** é uma entrada obrigatória para atualizar o estado para cancelado.
- fechado: o estado da solicitação de mudança deve ser **implementação** ou **pós-implementação** para mover o estado para **fechar**. **close_code** e **close_notes** são entradas obrigatórias para atualizar o estado para fechado.

Especifique o estado da solicitação de mudança como um valor inteiro:

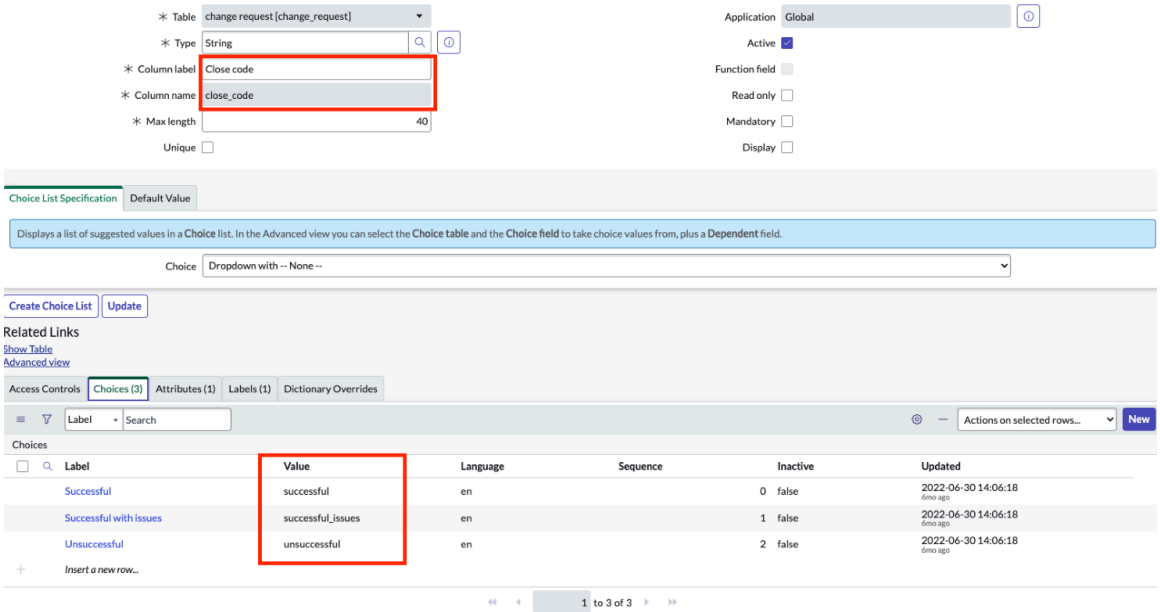
- 4 - Cancelar (valor definido na propriedade sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - Encerrado (valor definido na propriedade sn_devops.change_request.closed_state)

Ao atualizar um campo de opção, você deve especificar um valor de opção válido que esteja disponível na lista de seleção correspondente. Por exemplo, os valores da lista de seleção

Tradução automática

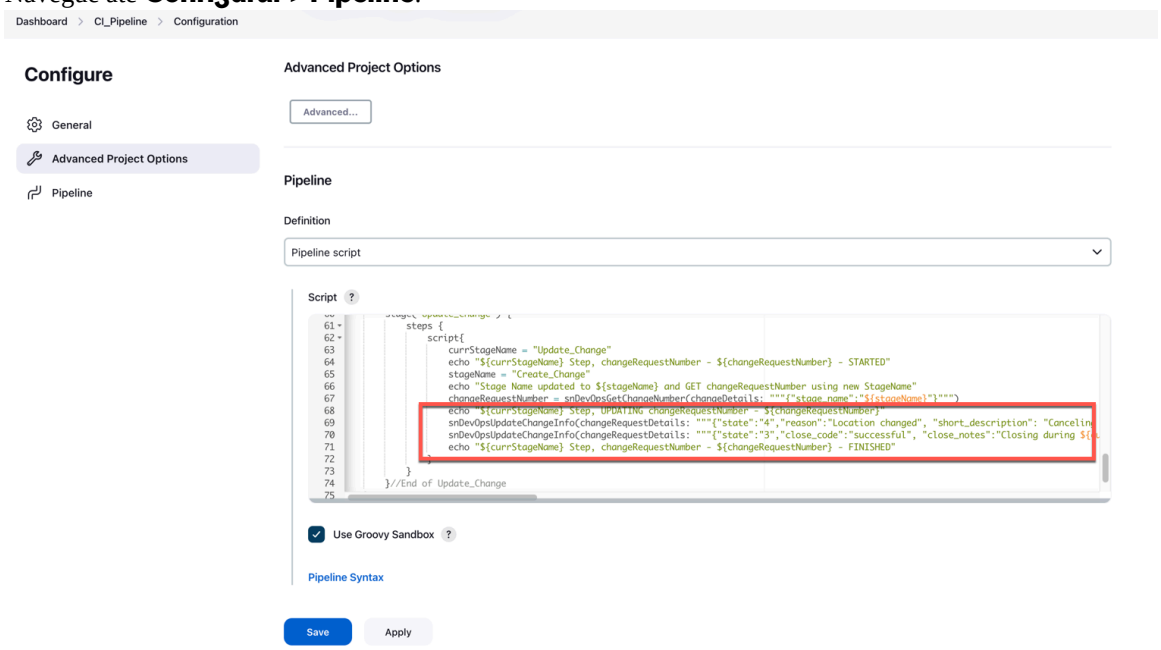
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para o campo **Código de fechamento** são bem-sucedidos, bem-sucedidos e malsucedidos.



Procedimento

1. No painel do Jenkins, abra o pipeline para o qual você deseja atualizar os detalhes da solicitação de mudança.
2. Navegue até **Configurar > Pipeline**.



3. Na seção Script do pipeline, atualize o script snDevOpsUpdateChangeInfo com os seguintes parâmetros de entrada:
   - Número da solicitação de mudança cujos detalhes precisam ser atualizados.
   - Detalhes da solicitação de mudança a serem atualizados como pares de chave:valor.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test
 description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from jenkins file",
 "work_notes": "test work notes",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
"close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice List>"
```

4. Salve o script.
5. Navegue até **DevOps > Orquestrar > Solicitações de mudança de pipeline**.
6. Selecione o registro de mudança associado ao pipeline.
7. Aprove a solicitação de mudança selecionando **Aprovado**no campo **Estado**.
8. No Jenkins, abra o pipeline para o qual você está atualizando os detalhes da solicitação de mudança.
9. Selecione **Criar agora**.
   Os detalhes da solicitação de mudança especificados na etapa 3 serão atualizados para o pipeline.

Estado da solicitação de mudança do ServiceNow DevOps nos logs de pipeline do Jenkins

Você pode usar o utilitário Gerador de Snippet do Jenkins para configurar como e quando o estado de mudança e as condições de política correspondentes devem ser exibidos nos logs de trabalho do pipeline do Jenkins. Isso permite que os desenvolvedores exibam o status da mudança nos logs do console do próprio pipeline.

Para gerar um snippet de etapa, navegue até a Sintaxe do Pipeline a partir de um pipeline configurado, selecione a etapa **SnDevOpsChange** na lista **Etapa de Amostra** e atualize os valores das variáveis de estado de mudança na etapa. Selecione a opção **ignorar erro** para evitar falha no trabalho se houver um erro. Selecione **Gerar script de pipeline** para criar um snippet. Você pode copiar e colar o snippet no pipeline para começar a receber as notificações de estado de mudança. Atualize as seguintes variáveis na etapa **SnDevOpsChange** para receber notificações de estado de mudança:

- **Intervalo de pesquisa**: especifica a frequência (em segundos) na qual o Jenkins pesquisa o status de mudança na ServiceNow e atualiza os logs do console com o status. O status de mudança é atualizado nos logs do console somente quando as **transições de estado de mudança**, **atualizações de grupo de atribuição**, **atualizações de aprovação**, **data de início/ término planejada**ou **detalhes da mudança** (se houver) são atualizados.

  Nota:
  Se nenhum valor for inserido no campo, a verificação do intervalo de pesquisa não será executada para atualizar o status de mudança nos logs do console.

- **Tempo limite de criação de mudança**: especifica o valor do tempo limite de criação de mudança em segundos. No tempo limite, o Jenkins verifica o status de criação da mudança na ServiceNow. Se a mudança não tiver sido criada, o pipeline será retomado ou anulado com base no sinalizador **Anular na falha de criação da mudança**. Por padrão, o pipeline é anulado quando o tempo limite é especificado e o sinalizador **Anular na falha de criação de mudança** é selecionado.

  Nota:
  Se nenhum valor for inserido no campo, a verificação de tempo limite de criação de mudança não será executada para atualizar o pipeline.

- **Anular em caso de falha na criação da mudança**: anula ou retoma o pipeline se a mudança não for criada até o tempo limite de criação da mudança.
  - Selecionado: Anular
  - Limpo: Retomar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tempo limite da etapa de mudança**: especifica o valor do tempo limite da etapa de mudança em segundos. No tempo limite, o Jenkins verifica o status da etapa de mudança na ServiceNow. Se a etapa de mudança ainda estiver em andamento, o pipeline será retomado ou anulado com base no sinalizador **Anular na etapa de mudança**. Por padrão, o pipeline é anulado quando o tempo limite é especificado e o sinalizador **Anular no tempo limite da etapa de mudança** é selecionado.

  Nota:
  Se nenhum valor for inserido no campo, a verificação de tempo limite da etapa de mudança não será executada para atualizar o pipeline.

- **Anular no tempo limite da etapa de mudança**: anula ou retoma o pipeline se a etapa de mudança ainda estiver em andamento no tempo limite da etapa de mudança.
  - Selecionado: Anular
  - Limpo: Retomar

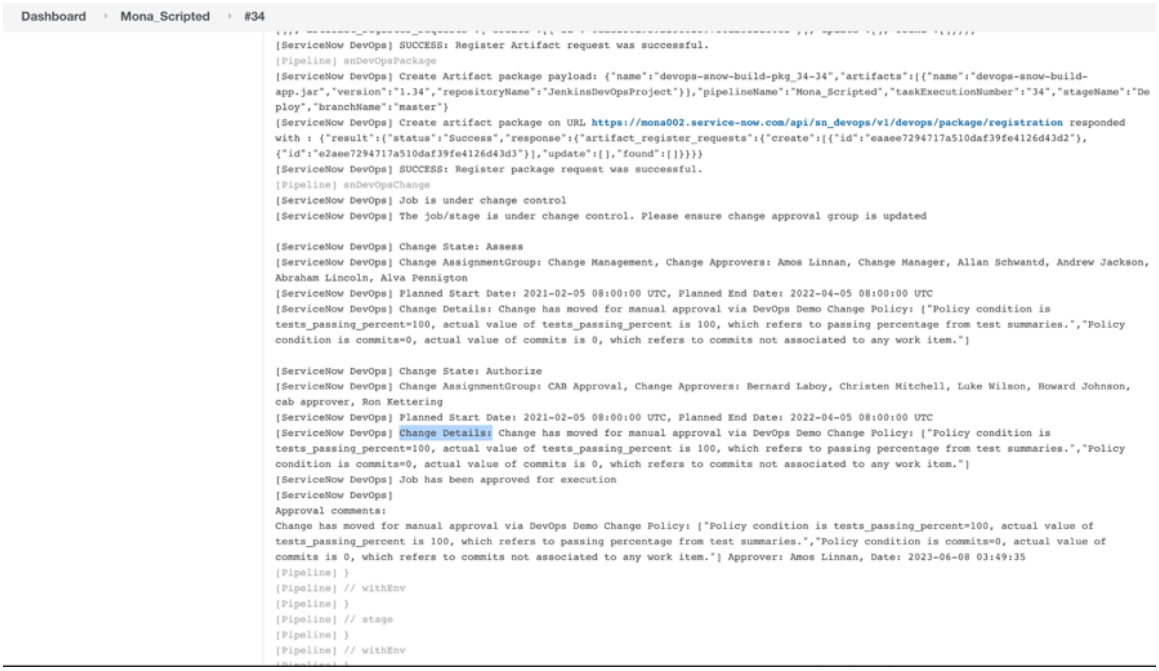
Você pode navegar até os logs do console no pipeline para exibir o estado de uma solicitação de mudança quando uma solicitação de mudança é criada ou quando o estado da solicitação de mudança é atualizado. As condições de política associadas ao estado da solicitação de mudança também serão avaliadas e exibidas nos logs. Por exemplo, se a política de automação avançada de solicitação de mudança do DevOps estiver ativada, as condições da política serão avaliadas e a decisão correspondente tomada (aprovação automática/rejeição automática/aprovação manual) será exibida nos logs.

Os seguintes detalhes da solicitação de mudança são exibidos:

- número
- detalhes
- status
- sys_id
- tipo
- risco
- prioridade
- changeState
- planeamentoInícioDate
- planejadoEndDate
- changeRequestURL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os logs das condições de política serão exibidos para os fluxos de mudança do sistema de base da seguinte forma:

- Política de mudança do modelo de DevOps: somente os logs serão exibidos na criação da mudança e quando o estado da mudança for atualizado.
- Política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps: serão exibidos os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança.
- Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps: os logs junto com a decisão de mudança e as condições de política correspondentes à decisão de mudança serão exibidos.

A entrada da política de mudança e as condições de decisão são armazenadas na tabela Decisões [sys_decision_question]. Os logs serão exibidos se os seguintes campos e operadores forem usados como entrada para as condições da política:

Campos

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risco

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- code_security
- confirmações

Operadores

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Nota:
Se algum campo for modificado em uma política de mudança diferente dos campos do sistema de base, esses campos deverão ser adicionados manualmente ao fluxo para que as condições da política sejam avaliadas.

Se uma solicitação de mudança não for criada devido a algum problema, o motivo da falha e o estado também serão registrados no console.

[store-future: BEGIN review]

Processando eventos Jenkins em massa em paralelo

Você pode habilitar o processamento em massa para Jenkins eventos de pipeline na tabela de integração da ferramenta DevOps e ver as atualizações de status dos eventos durante o processamento, na tabela Eventos de entrada.

Processar Jenkins eventos usando fluxos em massa

Novos trabalhos agendados do sistema base são adicionados à instância quando você faz upgrade para a versão 1.26. Se você habilitar o processamento em massa para seus eventos Jenkins, os seguintes trabalhos agendados e fluxos correspondentes serão acionados. Atualmente, cada evento aciona um fluxo de orquestração que é executado durante toda a duração, um evento de cada vez. Habilitar o recurso de processamento em massa inicia os trabalhos agendados e o processamento paralelo de eventos em lotes com base em seu estado.

No fluxo em massa, o fluxo de orquestração anterior agora está dividido em três fases: pré-processamento, processamento e pós-processamento. Os eventos são agrupados pela fase em que estão e processados em paralelo, em vez de um evento de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processamento em massa - Pré

Eventos de entrada para Jenkins no estado **Novo**/**Nova tentativa** serão movidos para o estado **Pronto** se o ID da ferramenta e o status da conexão forem válidos. Verifica se não há execuções de fluxo no Flow Designer.

Processador de eventos em massa

A fase de processamento em massa seleciona todos os eventos do estado **Pronto**, transforma a carga e os marca como **Transformados** na conclusão.

Processamento em massa - Pós

Este trabalho seleciona todos os eventos do estado **Transformado** e os move para o estado **Processado**. Se o evento precisar aguardar, ele deverá atualizá-lo como o estado **Transformado** e atualizar o campo **Motivo da espera**.

Processamento em massa - Monitorar

Redefine qualquer fluxo de trabalho se o evento estiver travado durante o processamento em massa. Quando o processamento em massa é definido como **verdadeiro** a partir do estado **falso**, novos eventos são atribuídos ao novo fluxo em massa. Se o processamento em massa estiver definido como **falso** de **verdadeiro,** o estado do evento de entrada será definido como **novo** e o fluxo de trabalho antigo será atribuído.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Habilitar processamento em massa de Jenkins eventos

Você pode habilitar o processamento em massa de eventos Jenkins, que usa um novo fluxo em massa para o processamento de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Integrações** > **Integrações de Ferramentas**.
2. Abra o registro **do Jenkins**.
3. Abra a lista relacionada Mapeamento de capacidade de integração da ferramenta.
4. Clique no ícone Atualizar lista personalizada ( ).
5. Mova **o Processamento em massa** da lista **Disponível** para a lista **Selecionada**.
6. Clique em **OK**.
7. Para a capacidade do tipo de ferramenta **de Orquestração**, altere o campo **Processamento em massa** para verdadeiro.

Resultado
Novos eventos Jenkins que aparecem na tabela Eventos de entrada exibem seu status de processamento com um carimbo de data/hora que indica a hora de processamento do status do evento.

[End]

Fases aninhadas e paralelas em Jenkins pipelines

Use fases aninhadas e paralelas em pipelines com script Jenkins para acelerar a execução do pipeline. As solicitações de mudança são criadas para fases aninhadas e paralelas e não apenas para a fase primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

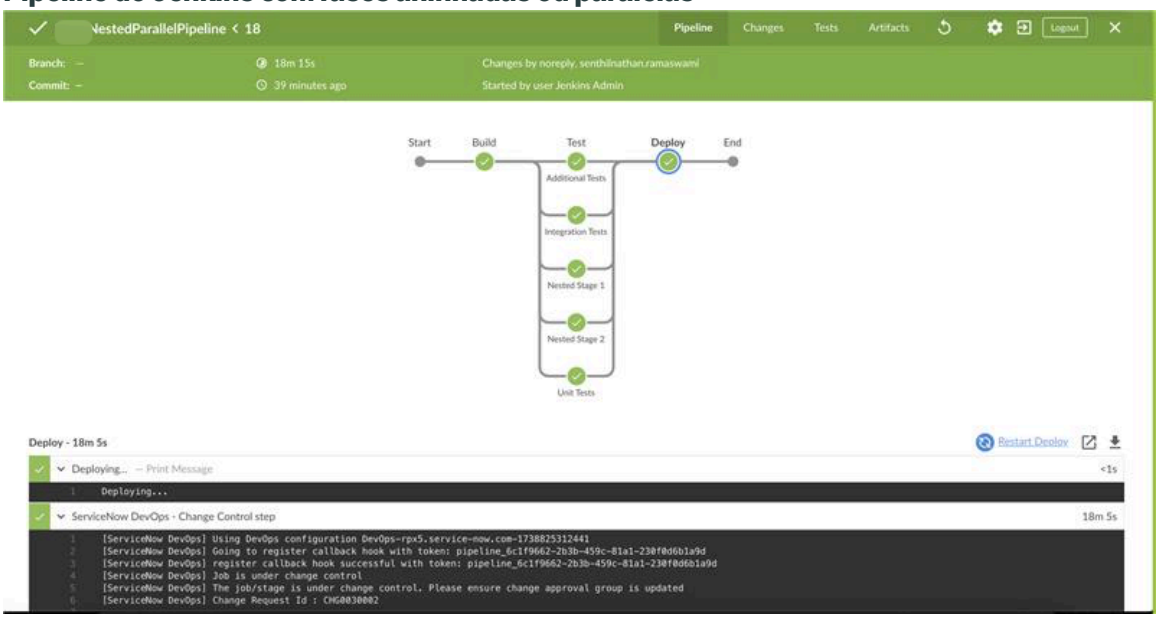
Suporte para fases aninhadas e paralelas em Jenkins pipelines

Você pode usar fases aninhadas e paralelas em pipelines Jenkins com script para automatizar e acelerar tarefas que podem ser executadas em paralelo. Por exemplo, você tem um pipeline Jenkins com script com fases aninhadas e paralelas para vários casos de teste, como diferentes verificações de qualidade para diferentes sistemas operacionais e navegadores.

ServiceNow DevOps oferece suporte ao processamento de fases paralelas e aninhadas em Jenkins pipelines e exibe o pipeline, na IU do pipeline DevOps. Com efeito, a IU do pipeline ServiceNow DevOps renderiza ou replica a IU do pipeline Jenkins em tempo real. Na exibição **Execução de pipeline** do pipeline relevante, clique no link relacionado à **IU do pipeline** para exibir o estado em tempo real do pipeline conforme ele aparece em Jenkins. Os detalhes do artefato associado que são originados do pipeline de compilação, Resultados de testes, Resultados do resumo de qualidade do software e Detalhes da solicitação de mudança são exibidos na IU do pipeline.

Importante:
O suporte para fases paralelas e aninhadas é restrito a pipelines com script em Jenkins. Os pipelines de estilo livre continuam a aparecer de maneira sequencial ou serial na IU do pipeline DevOps, mesmo que as fases paralelas e aninhadas façam parte dos pipelines de estilo livre em Jenkins.

Pipeline do Jenkins com fases aninhadas ou paralelas



Amostra de pipeline com fases aninhadas ou paralelas

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            stage('Unit Tests') {
               steps {
                  echo 'Running unit tests...'
                  // Your unit test steps here
               }
            }
            stage('Integration Tests') {
               steps {
                  echo 'Running integration tests...'
                  // Your integration test steps here
               }
            }
            stage('Additional Tests') {
               steps {
                  script {
                     parallel(
                        'Nested Stage 1': {
                           echo 'Running nested parallel stage 1...'
                           // Your nested parallel stage 1 steps here
                        },
                        'Nested Stage 2': {
                           echo 'Running nested parallel stage 2...'
                           // Your nested parallel stage 2 steps here
                        }
                     )
                  }
               }
            }
         }
      }

      stage('Deploy') {
         steps {
            echo 'Deploying...'
            snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes": {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc47410200e90d
87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut: 18000, pollingInterval: 60
            // Your deploy steps here
         }
      }
   }
}
```

Tradução automática

Solicitações de mudança em fases aninhadas e paralelas

As solicitações de mudança são criadas para todas as fases aninhadas e paralelas, depois que todos os eventos ascendentes (anteriores à solicitação de mudança) são recebidos. Em versões anteriores, as fases aninhadas ou paralelas em Jenkins pipelines não eram identificadas nem processadas em ServiceNow DevOps. Somente fases primárias foram identificadas e processadas de maneira linear ou sequencial. Se houver solicitações de mudança como parte de fases aninhadas e paralelas, essas solicitações de mudança serão ignoradas e uma única solicitação de mudança será processada como parte da fase primária. Quando você executa um novo pipeline após o upgrade, novas etapas e execuções de etapas são criadas para fases aninhadas.

As fases aninhadas e paralelas não eram processadas anteriormente e os grupos de aprovação eram mapeados somente para a fase primária. Como as fases aninhadas e

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

paralelas são identificadas durante o processamento, você deve verificar se os grupos de aprovação relevantes estão mapeados para a fase aninhada ou paralela apropriada. Se as etapas subsequentes do pipeline dependerem da aprovação da solicitação de mudança, a execução do pipeline será pausada, e retomada quando a solicitação de mudança for aprovada.

Considerações de upgrade

Se você já estiver usando Jenkins com pipelines aninhados e paralelos como sua ferramenta de orquestração, considere o seguinte ao atualizar.

- Faça upgrade fora dos horários de pico.
- Certifique-se de que você não tenha execuções de pipeline em andamento no momento ServiceNow DevOps. Se as execuções de pipeline estiverem sendo processadas, as execuções de etapa poderão não ser criadas conforme o esperado para as execuções de pipeline em andamento. Execute novamente o pipeline para criar execuções de etapa apropriadas.

Jenkins níveis de log e registradores de log

Defina níveis de log no plug-in Jenkins para ServiceNow DevOps com base na extensão dos detalhes do log necessários para a depuração.

Registrador de logs do sistema base em Jenkins logs

Você pode definir o nível de detalhe que suas mensagens de log capturam. Nas versões anteriores do plug-in, você só poderia habilitar ou desabilitar o modo **de depuração**, o que significa que você pode habilitar ou desabilitar todos os Jenkins logs sem a capacidade de selecionar o nível de informações ou detalhes que deseja salvar em seus logs. Frequentemente, isso leva ao excesso de informações em seus logs, ao uso de mais espaço em disco e à coleta de informações que nem sempre são relevantes ou úteis.

A flexibilidade para definir níveis de log permite que você selecione as informações de nível de log corretas que são apropriadas para suas necessidades organizacionais. Você pode selecionar níveis de log personalizados com base nos níveis de log ou nas categorias às quais Jenkins oferece suporte no momento.

O nível de log é desativado por padrão para instalações iniciais DevOps. Considere os seguintes itens após o upgrade bem-sucedido:

- se a caixa de seleção **Depurar** tiver sido marcada anteriormente, o nível de log será habilitado e definido como *`Info`* por padrão.
- Se a caixa de seleção **Depurar** foi desmarcada anteriormente, por padrão, os níveis de log serão desativados.

Nota:

O log Jenkins não registra mensagens de log em um nível inferior a *`Info`*. Os gravadores de log do sistema base ServiceNow DevOps são usados para registrar esta mensagem.

Você pode selecionar um nível personalizado no Jenkins plug-in- ServiceNow DevOps formulário de configuração > Lista de nível de log. Um registrador de log do sistema base ServiceNow DevOps é criado na lista Jenkins de Gravadores de log. Para obter mais informações, consulte Jenkins Documentação sobre como exibir logs .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não modifique o gravador de log em Jenkins > Gravadores de log > Configurar registradores de log. Editar o gravador de log de Jenkins cria uma entrada duplicada para todas as mudanças nos níveis de log que você faz. Use a lista de níveis de log no formulário de configuração ServiceNow DevOps para modificar os níveis de log.

Argo CD integration with DevOps Change Velocity

Conecte-se à sua instância do Argo CD para automatizar a implantação de aplicações de repositórios do GitHub.

Visão geral da integração do Argo CD

Essa integração permite que a plataforma ServiceNow gerencie o processo de fechamento da solicitação de mudança com base no status de sincronização recebido do Argo CD para implantação contínua de aplicações.

Você deve ativar o plug-in Integração de DevOps com Argo CD (sn_devops_argocd) antes de conectar sua instância do Argo CD na ServiceNow. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Activate a plugin .

Fluxo de trabalho

Este é o fluxo de trabalho de como o processo de implantação contínua funciona por meio do Argo CD no ServiceNow DevOps.

- Crie uma conexão da ferramenta Argo CD no ServiceNow DevOps Change Velocity usando a IU clássica ou do espaço.
- Crie um webhook no Argo CD manualmente.
- Atualize seu arquivo de configuração no repositório do GitHub para implantação. Ao atualizar o arquivo de configuração, especifique o número da solicitação de mudança na marca de confirmação (sn_devops_change-<change request number>).

  Nota:
  O número de solicitação de mudança especificado no marcador de confirmação já deve ter sido criado pelo pipeline de IC e no estado de implementação.

- Sincronize o app necessário associado ao arquivo de configuração e ao repositório no Argo CD.
- Depois que a sincronização for bem-sucedida, as notificações serão enviadas para o ServiceNow DevOps e os eventos de entrada serão criados.
- O número da solicitação de mudança é recuperado dos eventos de entrada e atualizado com o status de sincronização do Argo CD.
- A solicitação de mudança está fechada e, com base no status da sincronização, o código de fechamento, as anotações de trabalho e os campos de anotações de fechamento são atualizados na solicitação de mudança.

Exemplo

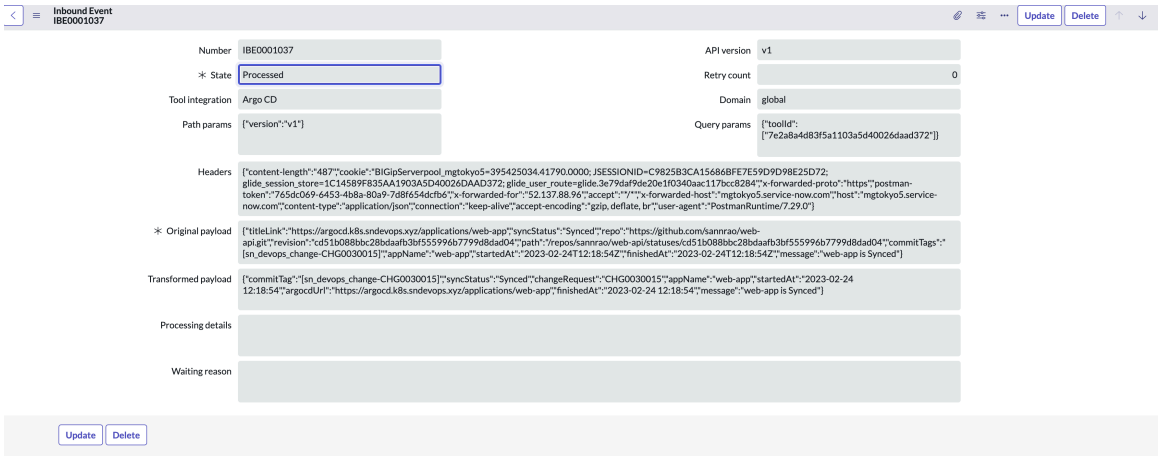
Os exemplos a seguir especificam como as mudanças feitas no Argo CD são notificadas para o ServiceNow DevOps por meio do webhook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O arquivo de configuração é atualizado no GitHub com o seguinte formato de marcador de confirmação:

- Eventos de entrada são criados na ServiceNow quando um app é sincronizado no Argo CD:

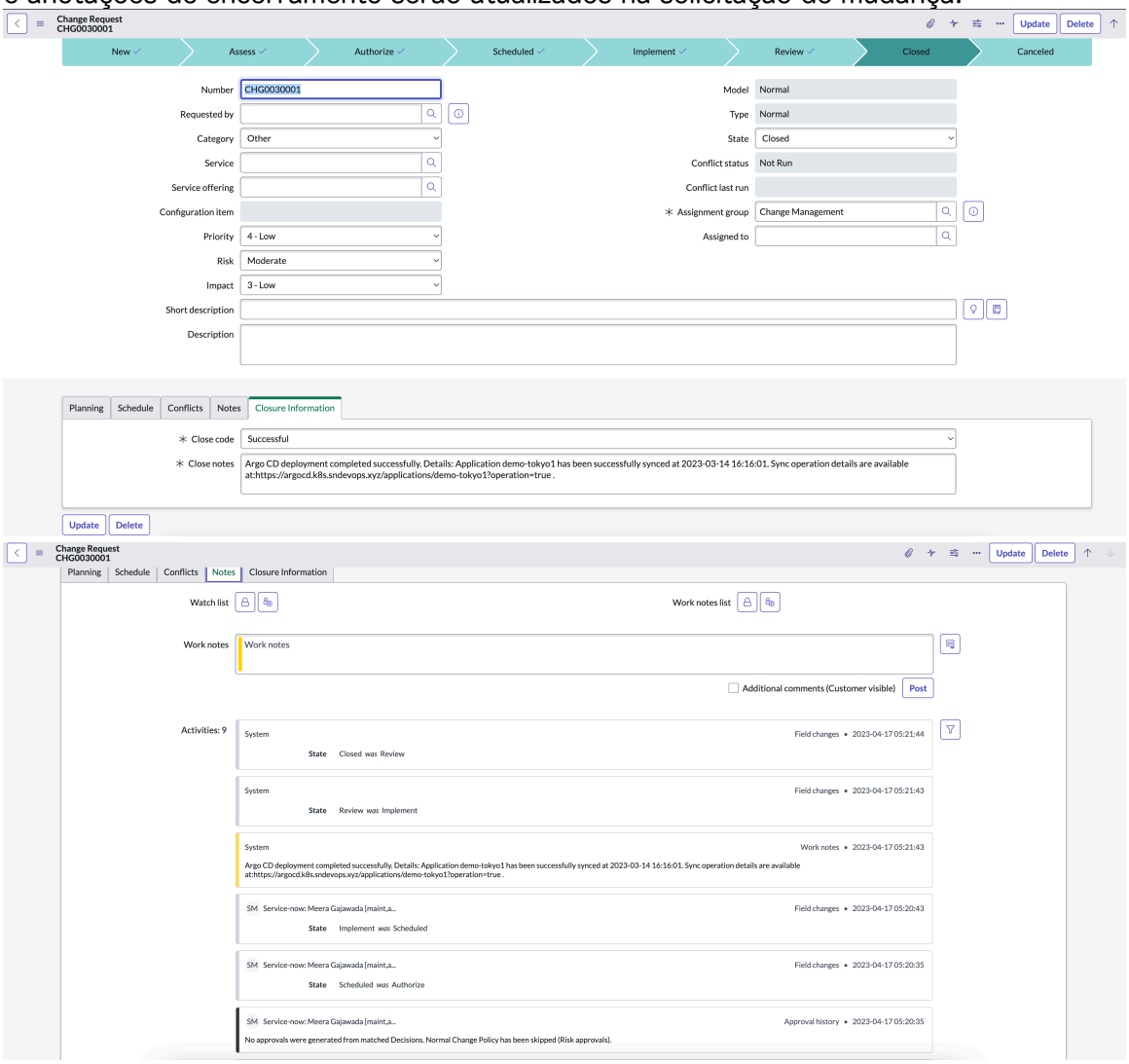


- Se a sincronização for bem-sucedida, a solicitação de mudança será encerrada e os campos de código de encerramento, anotações de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e anotações de encerramento serão atualizados na solicitação de mudança:



Integrar Argo CD no DevOps Change Velocity – Espaço

Conecte-se à sua instância do Argo CD usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para automatizar a implantação de aplicações de repositórios do GitHub.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

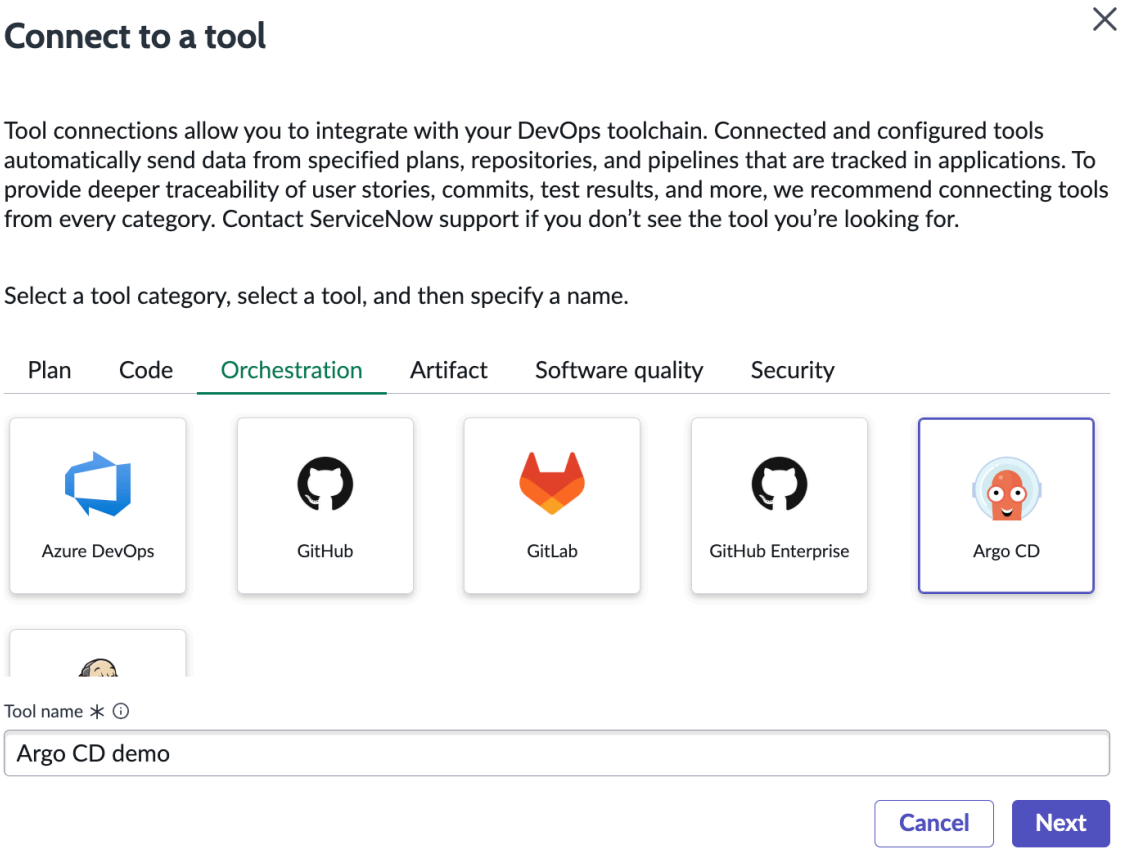
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integrar o Argo CD.

2. Especifique um nome para a ferramenta no campo **Nome da ferramenta** e selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na atividade do playbook de detalhes da instância do Argo CD:

a. Insira o URL da sua instância do Argo CD.

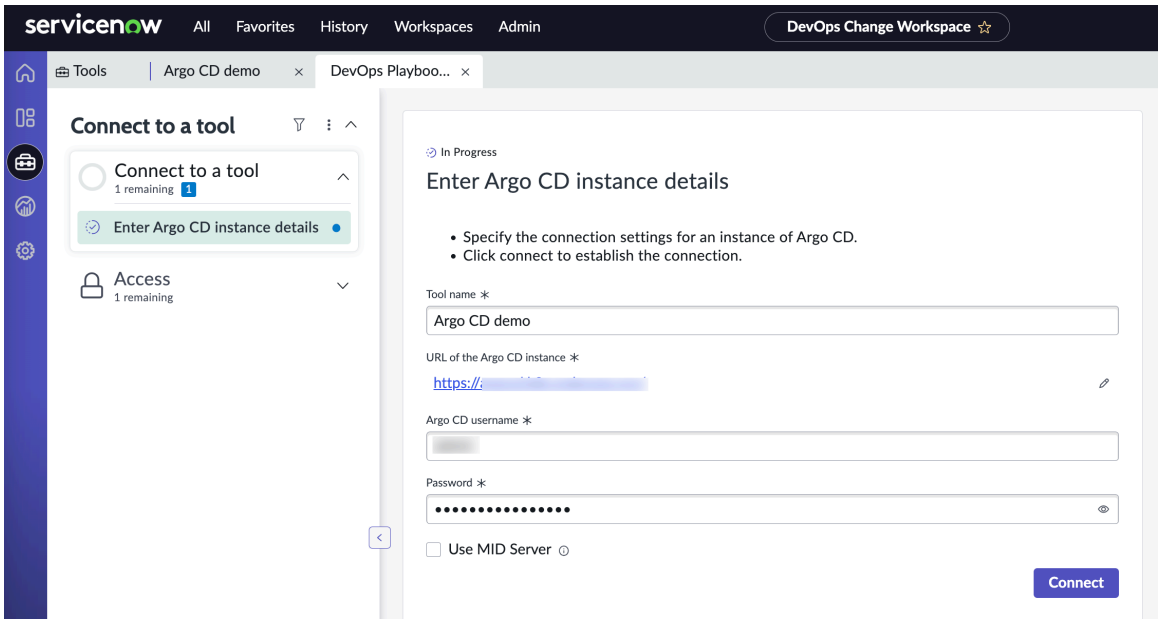
b. Insira as credenciais de login da instância do Argo CD.

> **Nota:**
> Para gerar um token para o usuário no Argo CD, vá para **Contas**. Certifique-se de que o usuário tenha a capacidade: apiKey. Para obter mais informações, consulte a documentação do Argo CD .

c. Opcional: Selecione a opção MID Server e insira seus detalhes se sua instância do Argo CD estiver anexada a um MID Server.
Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Conectar**.
5. Especifique o acesso para a ferramenta.
   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

      - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
      - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
      - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
      - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

      Nota:
      Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

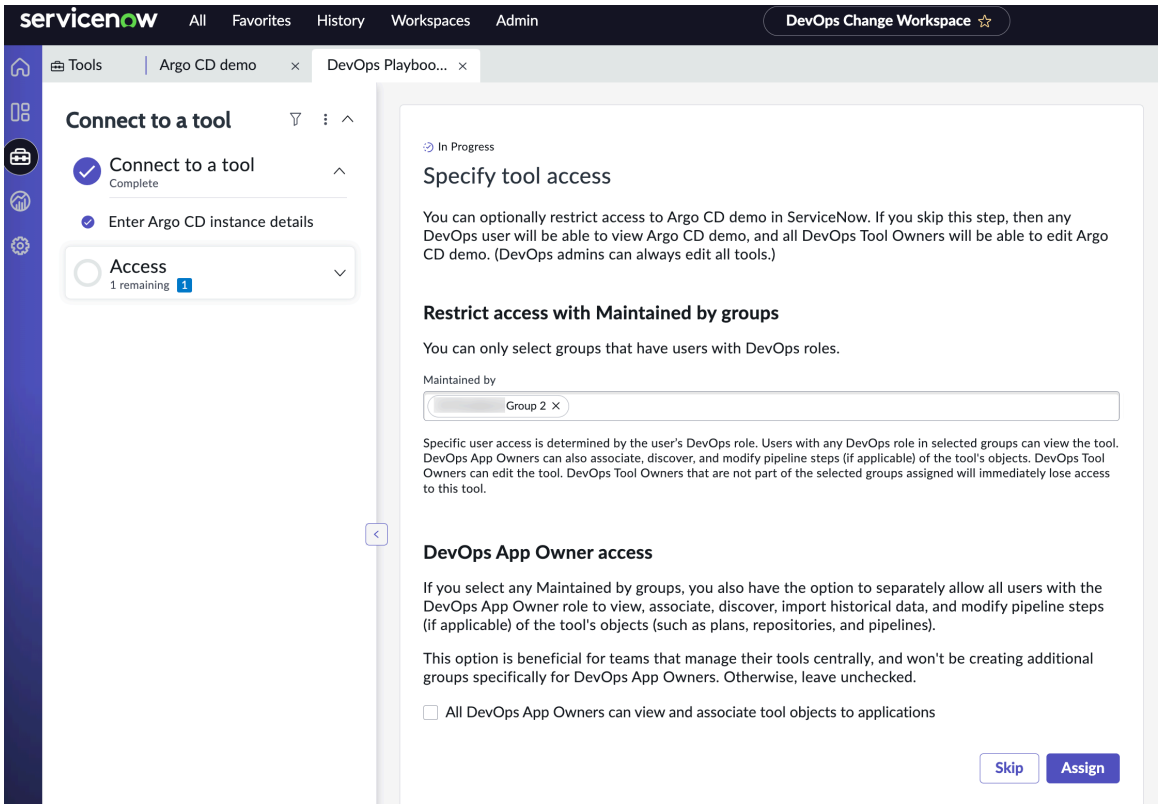
   b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

      Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

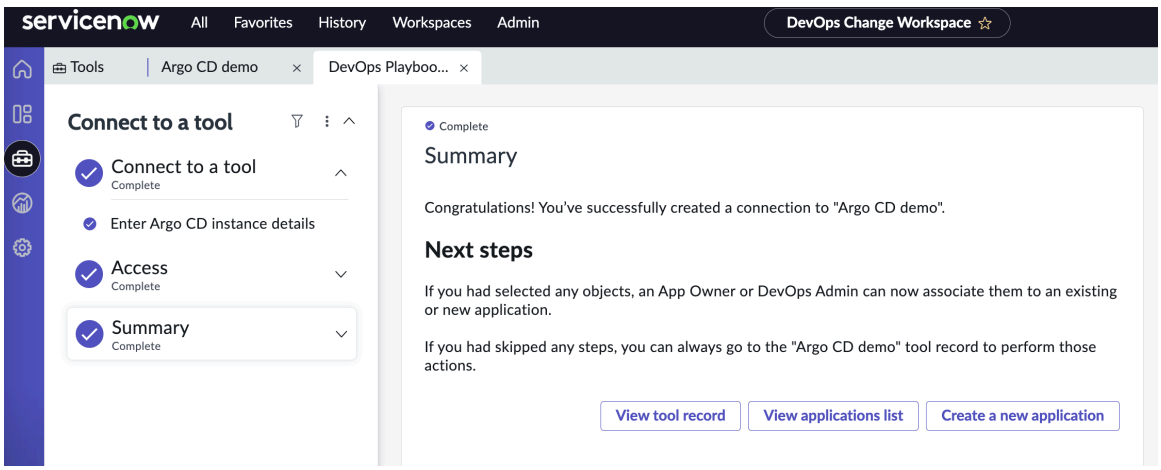
   c. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Argo CD a Velocidade de mudança para DevOps.

Integrar Argo CD em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Conecte sua instância do Sonar usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Argo CD.
Integração da ferramenta	Selecione Argo CD.
URL da Ferramenta	URL da instância do Argo CD.
Nome de usuário da ferramenta/ID da API	Nome de usuário da sua instância do Argo CD.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	Token ou senha do usuário do Argo CD.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. No formulário Integração do app DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Insira o nome da ferramenta Argo CD conectada.
Pipelines	Selecione os pipelines para os quais você deseja configurar webhooks e importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Repositórios de integração	Deixe em branco.
Planos de integração	Deixe em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos de pipeline são associados ao registro do app, o que permite o acompanhamento em tempo real. Os dados históricos também são importados para os pipelines selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para pipelines importados.

Integrar o Argo CD no DevOps Change Velocity — Clássico

Conecte sua instância do Argo CD usando a IU clássica no DevOps Change Velocity.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **DevOps > Ferramentas > Criar novo (legado)** e crie um registro.
2. Insira um **Nome de ferramenta** e preencha os detalhes da ferramenta.

Formulário Criar ferramenta de DevOps

Campo	Descrição
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Nesse caso, selecione **Argo CD**.
URL da Ferramenta	URL da instância existente do Argo CD a ser integrada. Por exemplo: https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
Nome de usuário da ferramenta	Nome de usuário da sua instância do Argo CD.
Senha da ferramenta	Senha da sua instância do Argo CD.

3. **Opcional:** Selecione **MID Server** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server.
   A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.
4. Selecione **Enviar**.
   A ferramenta é conectada automaticamente com sucesso usando um alias de conexão e a conexão da ferramenta HTTP (credencial de autenticação básica).

Configurar manualmente os webhooks no Argo CD

Configure webhooks no Argo CD para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Argo CD

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A assinatura de eventos da aplicação Argo CD pode ser definida usando `notifys.argoproj.io/subscribe.` <trigger> .<service> :<recipient> anotação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Argo CD, atualize o ConfigMap: argocd-notifications-cm.yaml para configurar as notificações que são enviadas para Velocidade de mudança para DevOps.

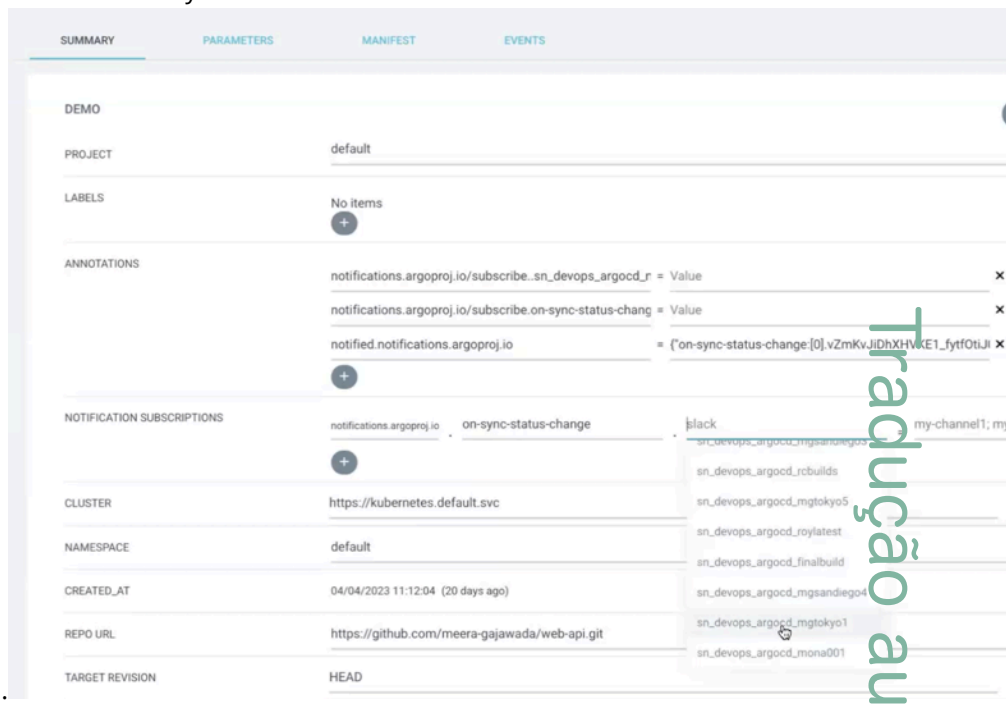
```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
  name: argocd-notifications-cm
  namespace: default
data:
  context: |
    argocdUrl: "https://<argocdURL>"
  service.webhook.sn_devops_argocd: |
    url:
 https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=
<toolId>
    basicAuth: #optional username password
      username: ""
      password: ""
  template.app-sync-succeeded: |
    webhook:
      sn_devops_argocd:
        method: POST
        body: |
          {
          "titleLink" : "http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
          "syncStatus" : "{{.app.status.sync.status}}",
          "repo" : "{{.app.spec.source.repoURL}}",
          "revision": "{{.app.status.sync.revision}}",
          "path":
 "/repos/{{call .repo.FullNameByRepoURL .app.spec.source.repoURL}}/statuses/{{.app.statu
s.operationState.operation.sync.revision}}",
          "commitAuthor" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Author}}",
          "commitMessage" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Message}}",
          "commitTags" : "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Tags}}",
          "startedAt" : "{{.app.status.operationState.startedAt}}",
          "finishedAt" : "{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
          "message": "{{.app.metadata.name}} app is synced"
          }
  trigger.on-sync-status-unknown: |
    - description: Application status is 'Unknown'
      send:
      - app-sync-status-unknown
      when: app.status.sync.status == 'Unknown'
  trigger.on-sync-succeeded: |
    - description: Application syncing has succeeded
      send:
      - app-sync-succeeded
      when: app.status.operationState.phase in ['Succeeded']
  subscriptions: |
    - recipients:
      - sn_devops_argocd
      triggers:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    - on-sync-succeeded
    - on-sync-status-unknown
```

2. Abra o aplicativo Argo CD para o qual você está configurando webhooks.
3. Navegue até **DETALHES DA APLICAÇÃO > RESUMO**.
4. Adicione **notifys.argoproj.io/subscribe.** <trigger> .<service> :<recipient> Anotação com a condição do gatilho para sincronizar o status de mudança da sua instância.
   Por exemplo, notify.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd.



Tradução automática

Jira integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se ao servidor Jira ou à instância de nuvem para descobrir planos e habilitar notificações em tempo real para projetos, problemas e versões.

Visão geral da integração do Jira

Quando você conecta e configura uma instância Jira, todos os itens de trabalho existentes são importados por meio de planos e um webhook é estabelecido para garantir que as atualizações sejam rastreadas em tempo real. Você pode associar esses objetos de planejamento à aplicação para rastreabilidade de ponta a ponta.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar Jira. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Jira em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à instância do Jira Servidor ou Jira Nuvem do Espaço de mudança de DevOps para descobrir planos disponíveis e registrar webhooks para rastrear projetos, histórias, recursos e épicos.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

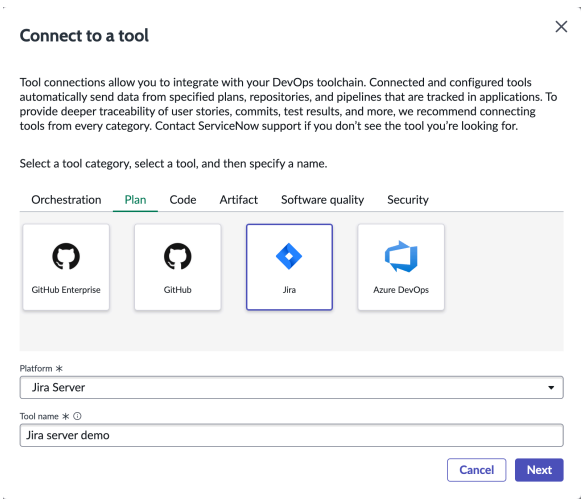
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Jira.

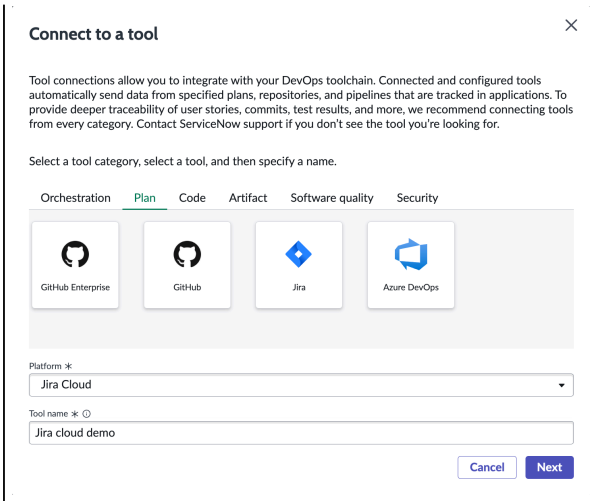
> **Importante:**
> Se você quiser descobrir e rastrear objetos de ferramenta, como planos, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta a partir do módulo Aplicação.

2. Conecte-se à instância do Jira Server ou Jira Cloud.

Jira Servidor	**a.** Na lista **Plataforma**, selecione **Jira Server**. **b.** No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. Este nome é usado para identificar sua instância Jira na lista de ferramentas conectadas a Velocidade de mudança para DevOps. 
Jira Nuvem	**a.** Na lista **Plataforma**, selecione **Jira Cloud**. **b.** No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. Este nome é usado para identificar sua instância Jira na lista de ferramentas conectadas a Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

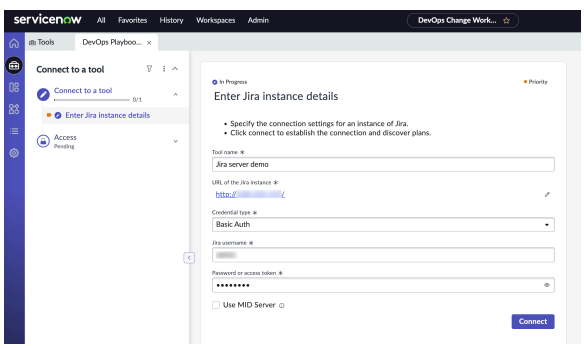


3. Selecione **Avançar**.

   A página do playbook DevOps é aberta para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

4. Conclua a conexão com a ferramenta Jira usando o playbook.

   a. Insira os detalhes da conexão.

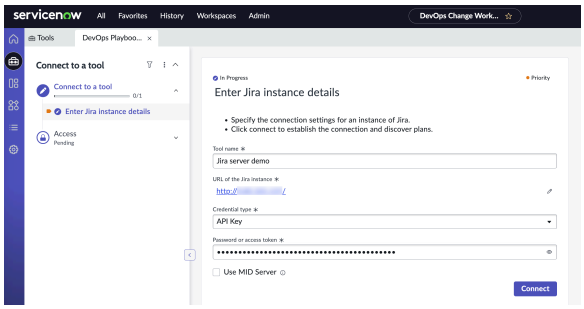
Jira Servidor	i. Insira o URL da instância do servidor Jira. ii. Na lista **Tipo de credencial**, selecione o tipo de autenticação que você deseja usar para se conectar ao servidor Jira. ▪ **Autoriz. básica** 1. Insira o nome de usuário do servidor Jira. **Nota:** O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira. 2. Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Chave de API**

  Insira o token de API para acessar a instância.



iii. Se sua instância Jira estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

Jira Nuvem

i. Insira o URL da sua instância de nuvem Jira.

Nota:
Se você selecionar o tipo de credencial como **OAuth 2.0 com 3LO** na próxima etapa, deverá inserir a URL da instância do Jira no seguinte formato:

```
https://api.atlassian.com/ex/jira/<Cloud-ID>
```

Para obter informações sobre como obter o valor do ID de nuvem, consulte Obtain the value of Cloud ID .

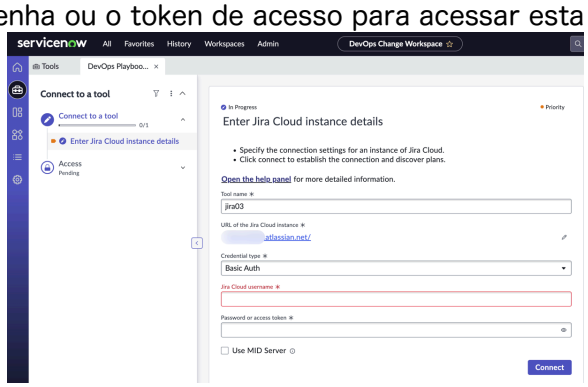
ii. Selecione o tipo de credencial como **Autenticação básica** ou **OAuth 2.0 com 3LO**.

Autoriz. básica

1. Insira seu nome de usuário Jira do Cloud.

   Nota:
   O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira.

2. Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

OAuth 2.0 com 3LO

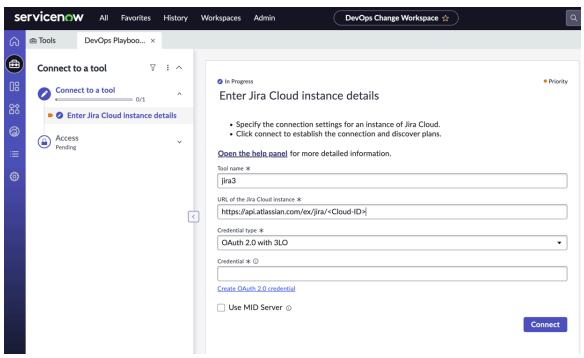
Pré-requisitos:

- Create an OAuth 2.0 integration in Jira account
- Create an application registry in ServiceNow instance
- Criar um registro de credencial para o Jira Cloud

Selecione um registro de credencial OAuth 2.0 existente no campo **Credencial** ou selecione **Criar registro de credencial OAuth 2.0** para criar um novo registro. Para obter instruções sobre como criar um novo registro de credencial, consulte Criação de um registro de credencial para JIRA Cloud .

Nota:

- A opção para criar um novo OAuth 2.0 só estará disponível se você tiver a função de administrador de conexão e OAuth.
- Somente registros que não estão em uso e configurados para o Jira Cloud podem ser selecionados como um registro de credencial existente.



iii. Se sua instância Jira estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

b. Selecione **Conectar**.

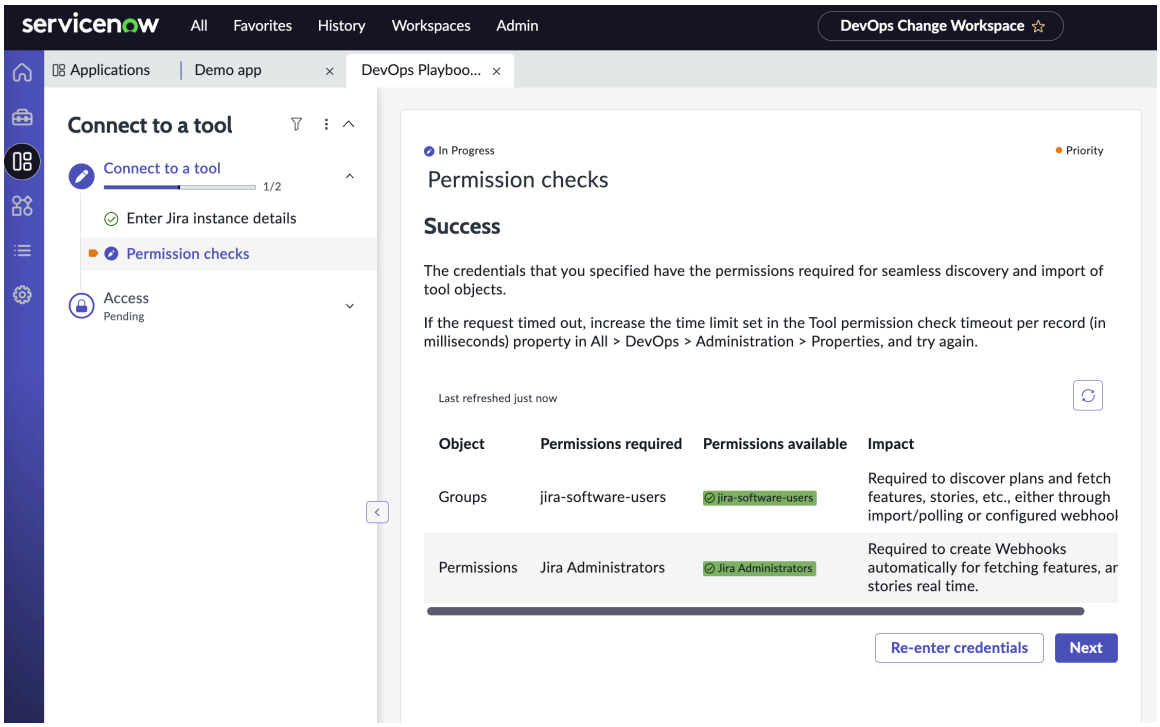
Se a conexão for bem-sucedida, a ferramenta será criada no Velocidade de mudança para DevOps e conectada à sua instância Jira.

c. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Permissões do Jira em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione **Avançar**.

5. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

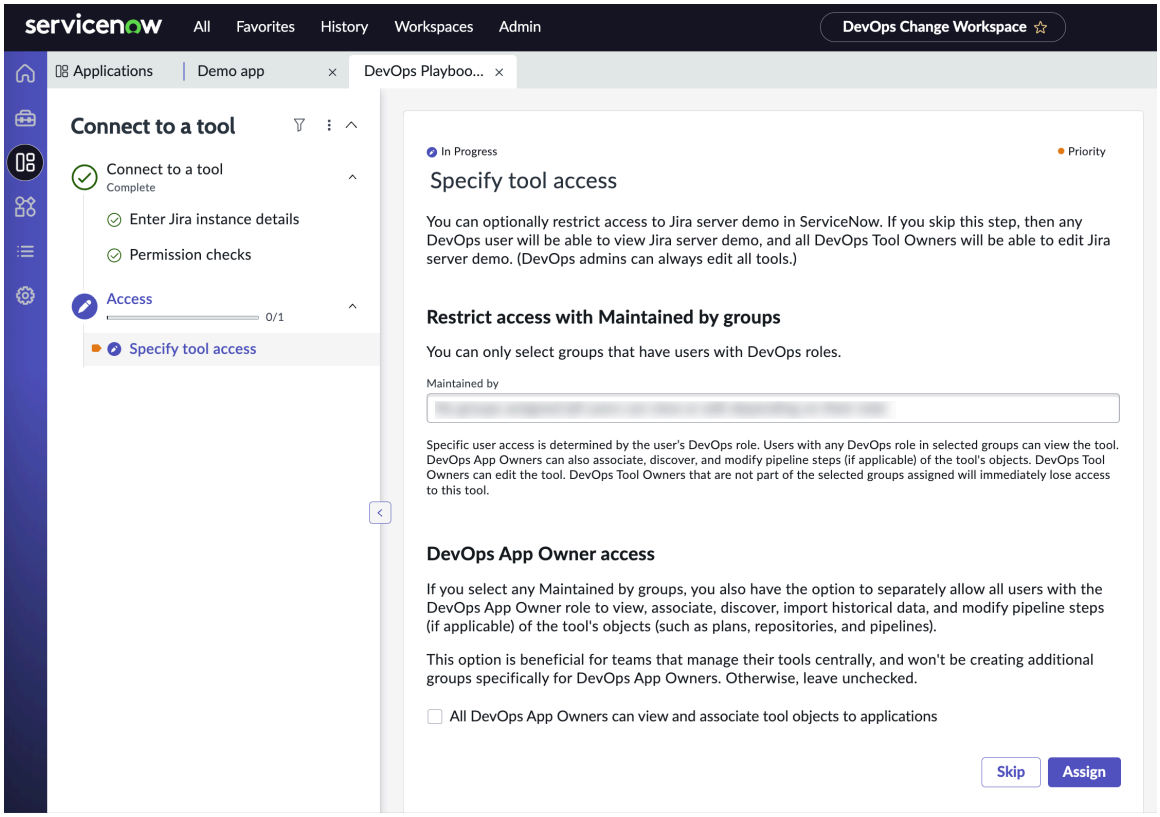
b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Atribuir**.



6. Para enviar dados em tempo real entre DevOps e sua instância Jira, selecione **Configurar**.

Esta ação faz o seguinte:

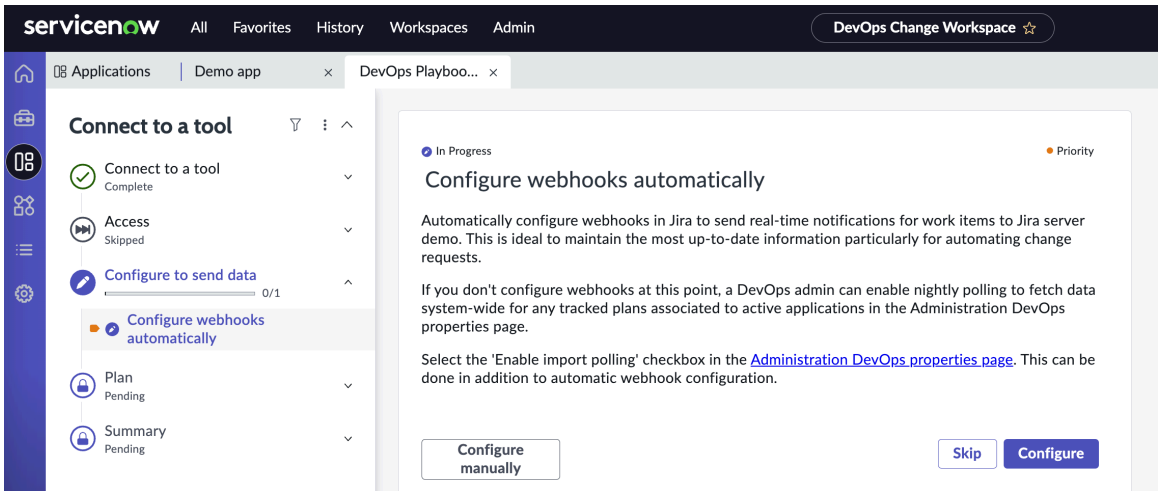
- Registra um webhook entre as instâncias Jira e ServiceNow e permite a transferência de dados em tempo real entre as duas.
- Se você conectou sua ferramenta Jira usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, os webhooks serão criados para o app de integração OAuth 2.0 em Jira quando você configurar automaticamente, enquanto que se você se conectou usando autenticação básica, os webhooks serão criados para todos os seus projetos em Jira. Se você optar por configurar os webhooks manualmente para uma ferramenta Jira criada usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, um webhook duplicado poderá ser criado.

Todos os Jira projetos descobertos são listados como Planos.

Se você optar por não configurar agora, poderá habilitar a pesquisa noturna posteriormente para buscar dados para todos os planos rastreados definindo a propriedade do sistema *`Enable Polling`* como **Sim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para configurar manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em Jira manualmente.

Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os planos disponíveis na sua instância do JIRA serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

7. Selecione os planos para acompanhar.

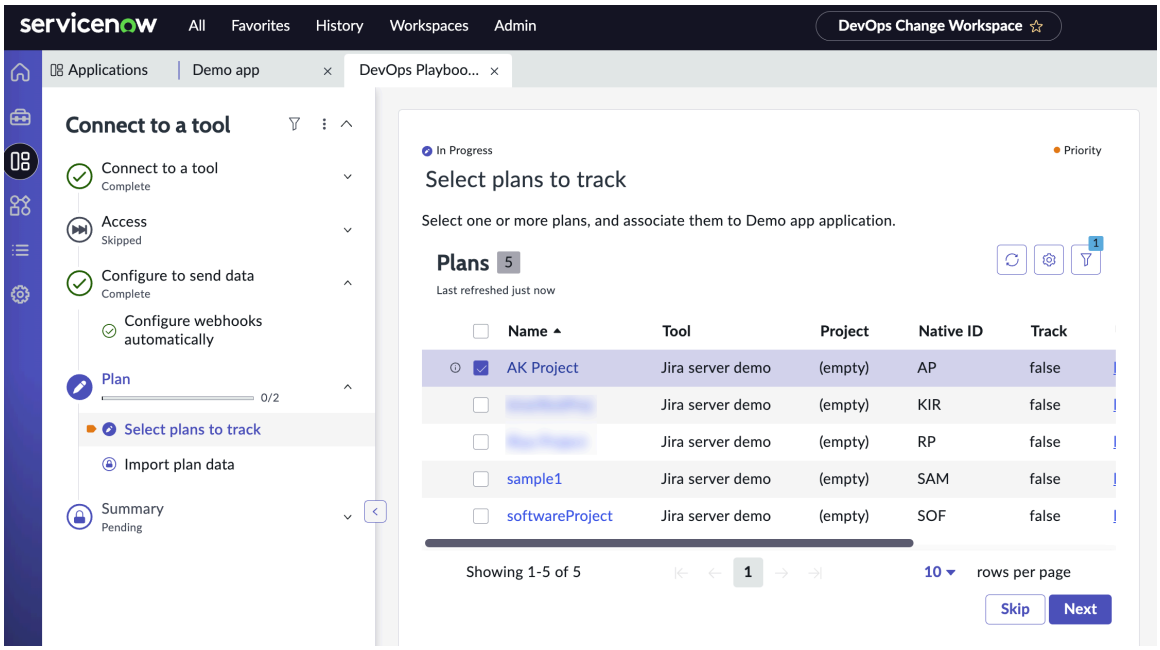
   a. Selecione os planos para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação.

      Depois que a integração da ferramenta for concluída, os itens de trabalho somente para esses planos selecionados serão importados automaticamente.

   b. Selecione **Avançar**.

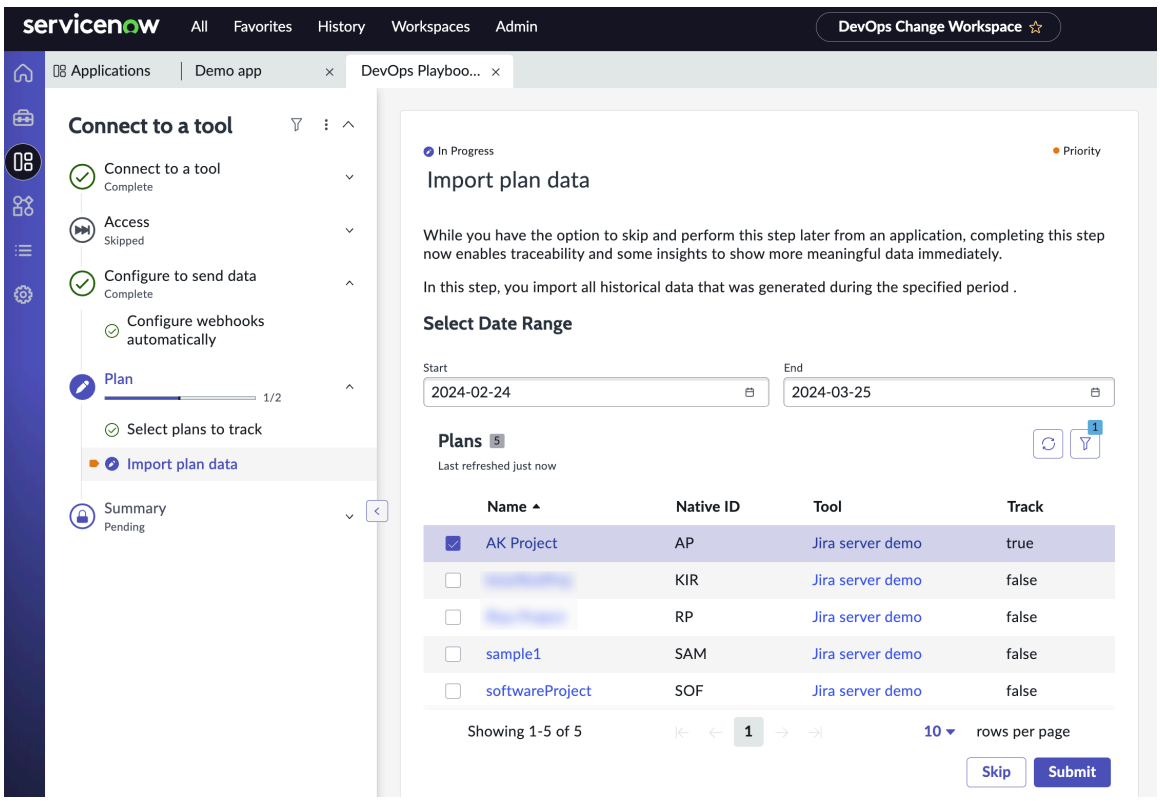
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Se você quiser importar dados do plano, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

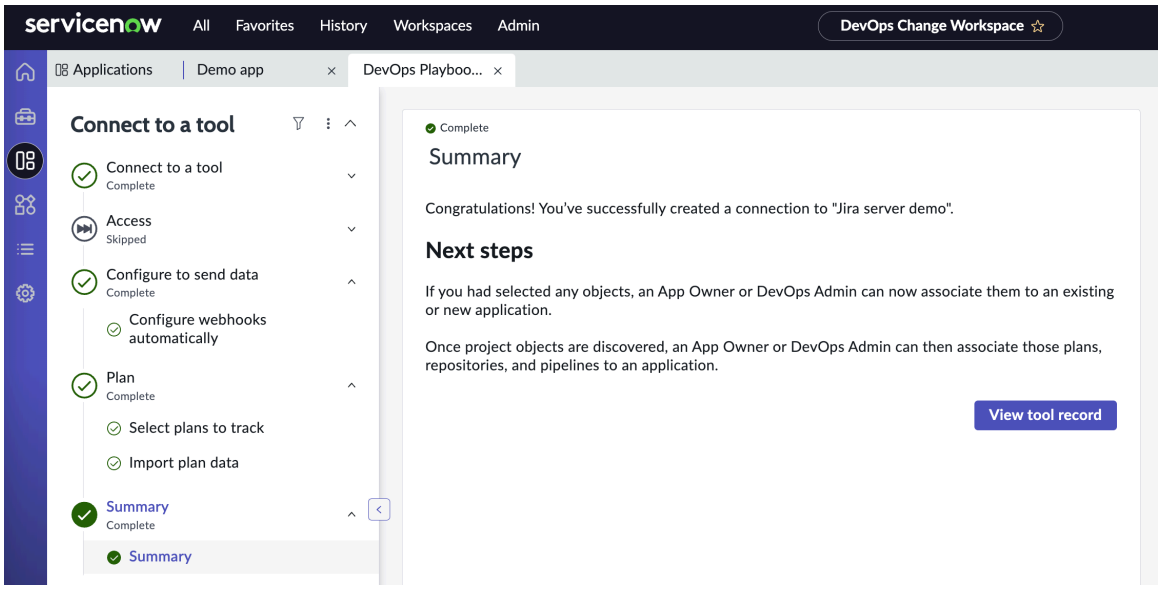
Você pode importar até 90 dias de dados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada e os planos descobertos a partir dela.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Jira a Velocidade de mudança para DevOps.

O que Fazer Depois

Na página de registro da ferramenta, você pode:

- Veja os detalhes e o status da ferramenta.
- **Descobrir** planos e **configurar** webhooks.

Nota:

  - Por padrão, os projetos são descobertos em um conjunto de 50 para a nuvem Jira. 50 é o limite máximo de paginação compatível com Jira. Se você quiser reduzir esse valor, edite a respectiva constante no script DevOpsCommonConstants.
  - Os dados de projeto e versão descobertos não são atualizados ou rastreados em tempo real.

- Atribua grupos para controlar o acesso à ferramenta usando o campo **Mantido por**.
- Verifique as permissões de credencial e atualize as credenciais da ferramenta. Para mais detalhes, consulte Verifique as permissões e atualize as credenciais das ferramentas — Espaço.
- Na guia **Planos**, selecione um plano para exibir seus detalhes, como itens de trabalho importados, recursos e outros.
- Para importar dados históricos dos planos, associe os planos a uma aplicação e importe os dados. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Nota:

É recomendável não atualizar a chave do projeto para projetos em Jira. Se a chave do projeto for atualizada, os nomes de objeto atualizados não serão refletidos em Velocidade de mudança para DevOps. Somente quando o objeto for atualizado em Jira, o novo nome será refletido em Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar Jira em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância do Jira Server ou Jira Cloud usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços no Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Jira Servidor	**a.** No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. **b.** No campo **Integração da ferramenta**, pesquise e selecione Jira. **c.** Insira o URL da instância do servidor Jira. **d.** Na lista **Tipo de credencial**, selecione o tipo de autenticação que você deseja usar para se conectar ao servidor Jira. ▪ **Autoriz. básica** **i.** Insira o nome de usuário do servidor Jira. **Nota:** O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira. **ii.** Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância. ▪ **Chave de API** Insira o token de API para acessar a instância. **e.** Se você quiser configurar webhooks para todos os projetos descobertos em sua instância Jira, selecione a opção **Deseja configurar o webhook para a ferramenta?**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	f. Selecione **Usar MidServer** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.
Jira Nuvem	**a.** No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. **b.** No campo **Integração da ferramenta**, pesquise e selecione Jira Nuvem. **c.** no campo **URL da ferramenta**, insira a Jira URL da instância de nuvem. **d.** No campo **Tipo de credencial**, selecione **Autenticação básica** ou **OAuth 2.0**. **Autoriz. básica** **i.** Insira seu nome de usuário Jira do Cloud. **Nota:** O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira. **ii.** Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância. **OAuth 2.0** Pré-requisitos: ▪ Create an OAuth 2.0 integration in Jira account ▪ Obtain the value of Cloud ID ▪ Create an application registry in ServiceNow instance ▪ Criar registro de credencial para Jira Cloud No campo **Credencial da ferramenta**, selecione um registro de credencial da ferramenta OAuth 2.0 existente. **Nota:** Somente registros que não estão em uso e configurados para o Jira Cloud podem ser selecionados como um registro de credencial existente. **e.** Se você quiser configurar webhooks para todos os projetos descobertos em sua instância Jira, selecione a opção **Deseja configurar o webhook para a ferramenta?** **Nota:** Se você conectou sua ferramenta Jira usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, os webhooks serão criados para o app de integração OAuth 2.0 em Jira quando você configurar automaticamente, enquanto que se você se conectou usando autenticação básica, os webhooks serão criados para todos os seus projetos em Jira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	f. Selecione **Usar MidServer** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Jira, consulte Jira permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada, configurada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps** e selecione **Testar**.
7. No formulário Integração de aplicações DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.
Repositórios de integração	Deixe em branco.
Planos de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Jira.
Planos	Selecione os planos para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos do plano são associados ao registro do app, o que permite o acompanhamento em tempo real. Os dados históricos também são importados para os planos selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para planos importados.

Integrar Jira em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte sua instância do Jira Servidor ou Jira Nuvem para descobrir, configurar e importar projetos e itens de trabalho, como histórias, épicos e recursos.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas em Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Conecte-se à instância do Jira Server ou Jira Cloud.

   a. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.

   b. Insira os detalhes para se conectar à sua instância Jira.

Jira Servidor	i. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. ii. No campo **Integração da ferramenta**, pesquise e selecione Jira. iii. Insira o URL da instância do servidor Jira. iv. Na lista **Tipo de credencial**, selecione o tipo de autenticação que você deseja usar para se conectar ao servidor Jira. ▪ **Autoriz. básica** 1. Insira o nome de usuário do servidor Jira. **Nota:** O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira. 2. Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância. ▪ **Chave de API** Insira o token de API para acessar a instância.
Jira Nuvem	i. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta. ii. No campo **Integração da ferramenta**, pesquise e selecione Jira Nuvem. iii. no campo **URL da ferramenta**, insira a Jira URL da instância de nuvem. iv. No campo **Tipo de credencial**, selecione **Autenticação básica** ou **OAuth 2.0**. **Autoriz. básica** 1. Insira seu nome de usuário Jira do Cloud. **Nota:** O usuário Jira que você usa aqui deve ter as permissões de administrador Jira. 2. Insira a senha ou o token de acesso para acessar esta instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	OAuth 2.0 Pré-requisitos: ▪ Create an OAuth 2.0 integration in Jira account ▪ Obtain the value of Cloud ID ▪ Create an application registry in ServiceNow instance ▪ Criar registro de credencial para Jira Cloud No campo **Credencial da ferramenta**, selecione um registro de credencial da ferramenta OAuth 2.0 existente. **Nota:** Somente registros que não estão em uso e configurados para o Jira Cloud podem ser selecionados como um registro de credencial existente.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Jira, consulte Jira permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

c. Opcional: Se sua instância Jira estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

(Optional) Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

d. Selecione **Enviar**.

A ferramenta é conectada automaticamente usando um alias de conexão e a conexão da ferramenta HTTP (credencial de autenticação básica).

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

2. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

Função	Descrição
DevOps Função de proprietário da ferramenta	Pode exibir e editar a ferramenta.
DevOps Função de proprietário da aplicação	Pode exibir a ferramenta e pode associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
DevOps Função de administrador	Pode editar todas as ferramentas.
Outras DevOps funções	Pode exibir a ferramenta.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

3. Selecione **Descobrir**para descobrir todos os projetos existentes de Jira.

Nota:
Por padrão, os projetos são descobertos em um conjunto de 50 para a nuvem Jira. 50 é o limite máximo de paginação compatível com Jira. Se você quiser reduzir esse valor, edite a respectiva constante no script DevOpsCommonConstants.

4. Selecione **Configurar** para configurar os webhooks.

Esta ação faz o seguinte:

- Registra um webhook entre as instâncias Jira e ServiceNow e permite a transferência de dados em tempo real entre as duas.
- Se você conectou sua ferramenta Jira usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, os webhooks serão criados para o app de integração OAuth 2.0 em Jira quando você configurar automaticamente, enquanto que se você se conectou usando autenticação básica, os webhooks serão criados para todos os seus projetos em Jira.

Todos os Jira projetos descobertos são listados como Planos.

Se você optar por não configurar agora, poderá habilitar a pesquisa noturna posteriormente para buscar dados para todos os planos rastreados definindo a propriedade do sistema *`Enable Polling`* como **Sim**.

Nota:
Se você não tiver privilégios de administrador para Jira para permitir a configuração automática da URL do webhook, solicite que o administrador Jira configure isso para você. Esta ação exigiria a criação e a configuração da URL do webhook manualmente na instância da ferramenta. Depois que o webhook for configurado na ferramenta, selecione **Entrar no modo de configuração manual** para se conectar a Jira manualmente e saia do modo de configuração manual.

5. Selecione o link relacionado **Importar**para importar dados históricos de Jira projetos.

Itens de trabalho importados são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

Nota:
Se a chave de um projeto for atualizada no Jira, os nomes de objeto atualizados não serão refletidos em Velocidade de mudança para DevOps. Somente quando o objeto for atualizado em Jira, o novo nome será refletido em Velocidade de mudança para DevOps.

Configurar webhooks em Jira manualmente

Configure webhooks no servidor Jira ou na instância de nuvem Jira para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

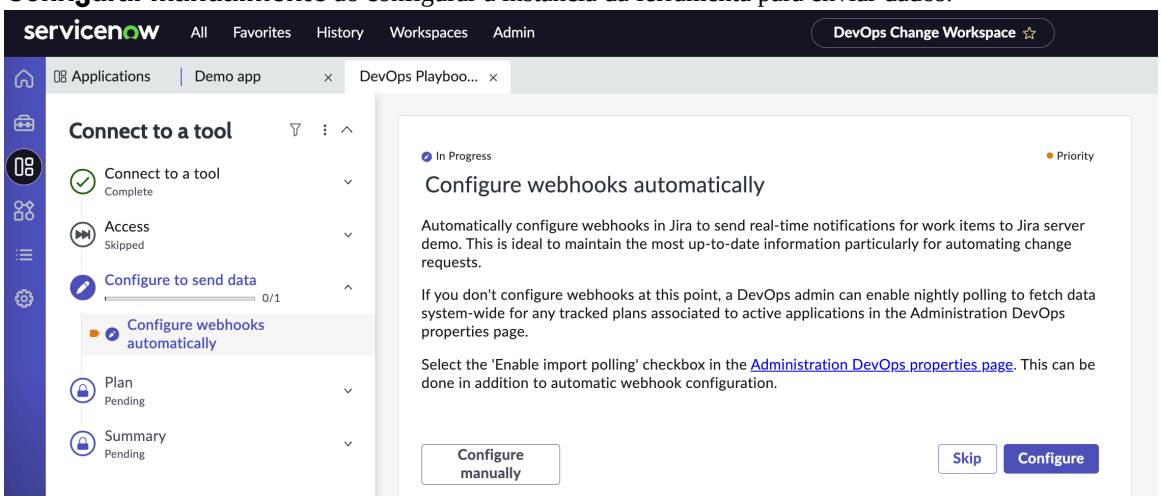
- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps.
- Função de administradorJira em sua instância Jira de Servidor ou Jira de Nuvem.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você conectou sua ferramenta Jira usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, os webhooks serão criados para o app de integração OAuth 2.0 em Jira quando você configurar automaticamente, enquanto que se você se conectou usando autenticação básica, os webhooks serão criados para todos os seus projetos em Jira. Se você optar por configurar os webhooks manualmente para uma ferramenta Jira criada usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, um webhook duplicado poderá ser criado.

Procedimento

1. Em Velocidade de mudança para DevOps, na atividade do playbook Configurar para enviar dados, selecione **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.

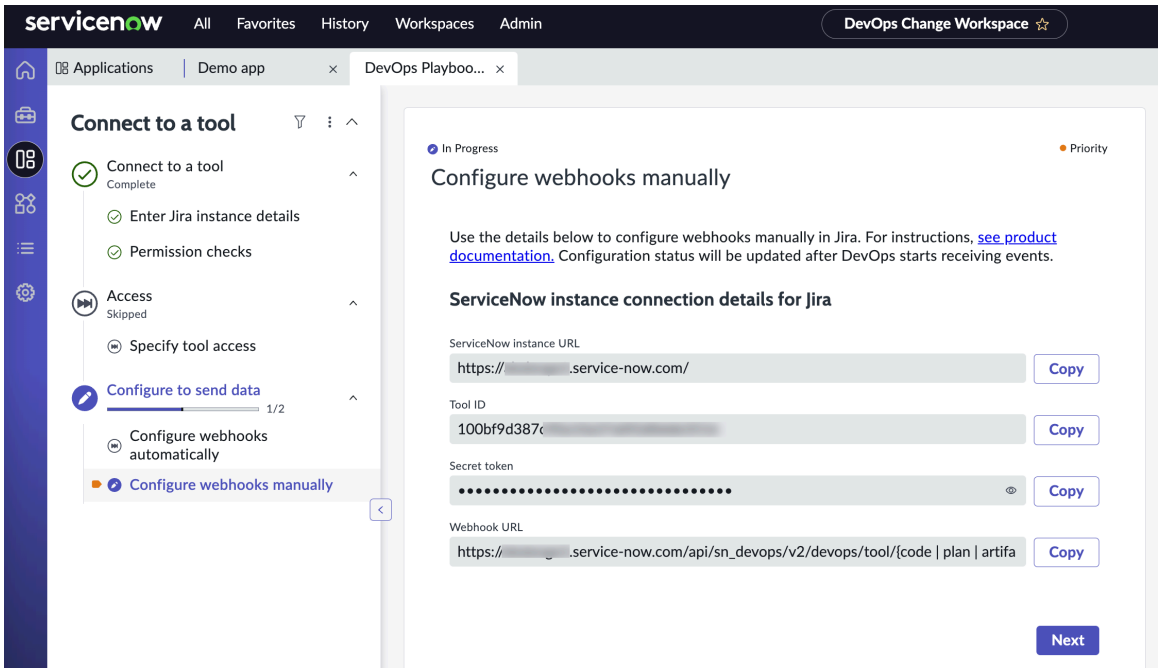


Nota:
Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta Jira em Velocidade de mudança para DevOps. No registro da ferramenta, selecione **Configurar** > **Configurar manualmente**.

2. Copie o campo **URL do Webhook** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para Jira.

Nota:
Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Navegue até:
   - Para Jira Servidor, navegue até **Administração** > **Sistema** > **WebHooks**.
   - Para Jira instância em nuvem, navegue até **Configurações** > **Sistema** > **WebHooks**.
4. Selecione **Criar um WebHook**.
5. Insira os detalhes do webhook.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o webhook.
Status	Selecione **Ativado**.
URL	Cole a URL do Webhook copiado de Velocidade de mudança para DevOps. ○ Modifique a URL do webhook copiado para refletir a capacidade do código. Por exemplo, https://<your_instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID> ?ni.nolog.token=<Secure Token> ○ Anexe o token ao final da URL do webhook.
Eventos	Selecione os eventos a serem rastreados. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

6. Selecione **Criar**.
   Se você quiser testar o webhook, consulte a seção sobre Jira em Testar webhooks manualmente.

Rally integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância Broadcom Rally para descobrir planos e configurar notificações em tempo real para habilitar a rastreabilidade e a automação de mudanças.

Visão geral da integração do Rally

Com esta integração, você pode configurar e expor dados como projetos, histórias de usuários e defeitos de Rally. Você pode associar esses objetos de planejamento a uma aplicação para rastreabilidade de ponta a ponta.

Instalar plug-in Rally

Você deve instalar a aplicação Rally de ServiceNow Store .

Nota:

- Os tipos de objeto padrão configurados para Rally são `"ObjectTypes"["HierarchicalRequirement","Defect","Feature"]`.
- O script do arquivo inclui **o assistente de mapeamento de estado do Rally** que é editável. Você pode substituir este arquivo pela sua personalização específica, conforme necessário.
- Scheduledstate em Rally é usado ao mapear o estado do objeto para o estado de item de trabalho interno da ServiceNow.
- Para mapeamentos de ferramentas, consulte Mapeamentos de ferramentas.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar Rally. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Rally a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância Rally usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para configurar webhooks e descobrir planos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

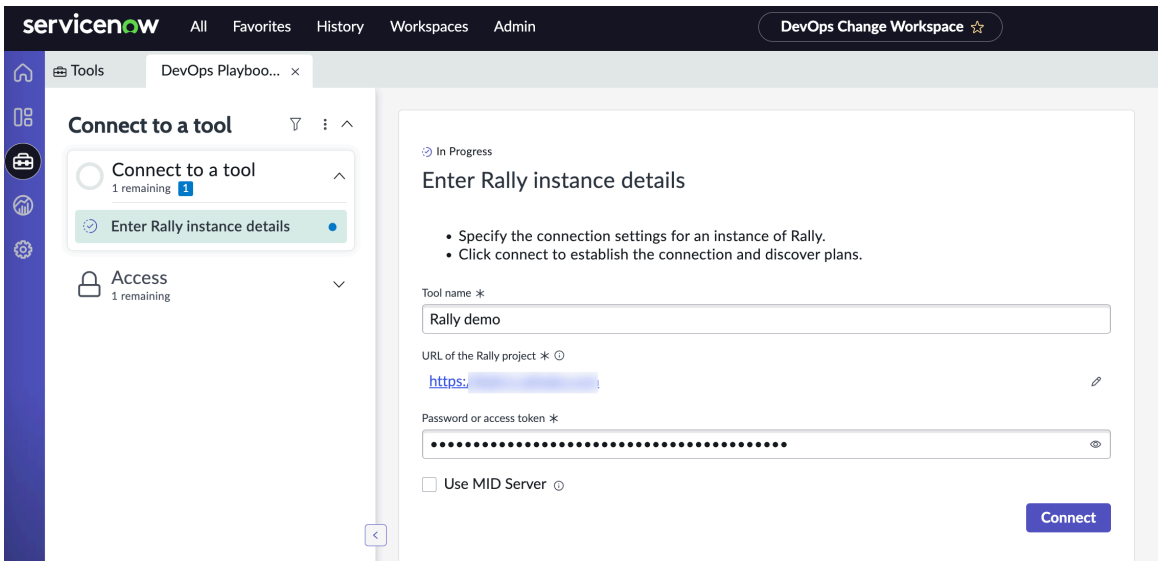
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Rally.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos de ferramenta, como planos, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta a partir do módulo Aplicação.

2. Insira um nome de ferramenta para identificar sua ferramenta e selecione **Avançar**.
3. Na atividade do playbook Inserir detalhes da instância do Rally, insira os seguintes detalhes:
   a. No **URL do campo do projeto do Rally**, insira o URL do projeto Rally.
   b. No campo **Senha ou token de acesso**, insira o token de API para sua instância Rally.
   c. (Opcional) Se sua instância Rally estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **Usar MID Server** e insira seus detalhes.

      Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server.
4. Selecione **Conectar**.
   Na conexão bem-sucedida, a ferramenta é criada na ServiceNow e conectada à sua instância Rally.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

Tradução automática

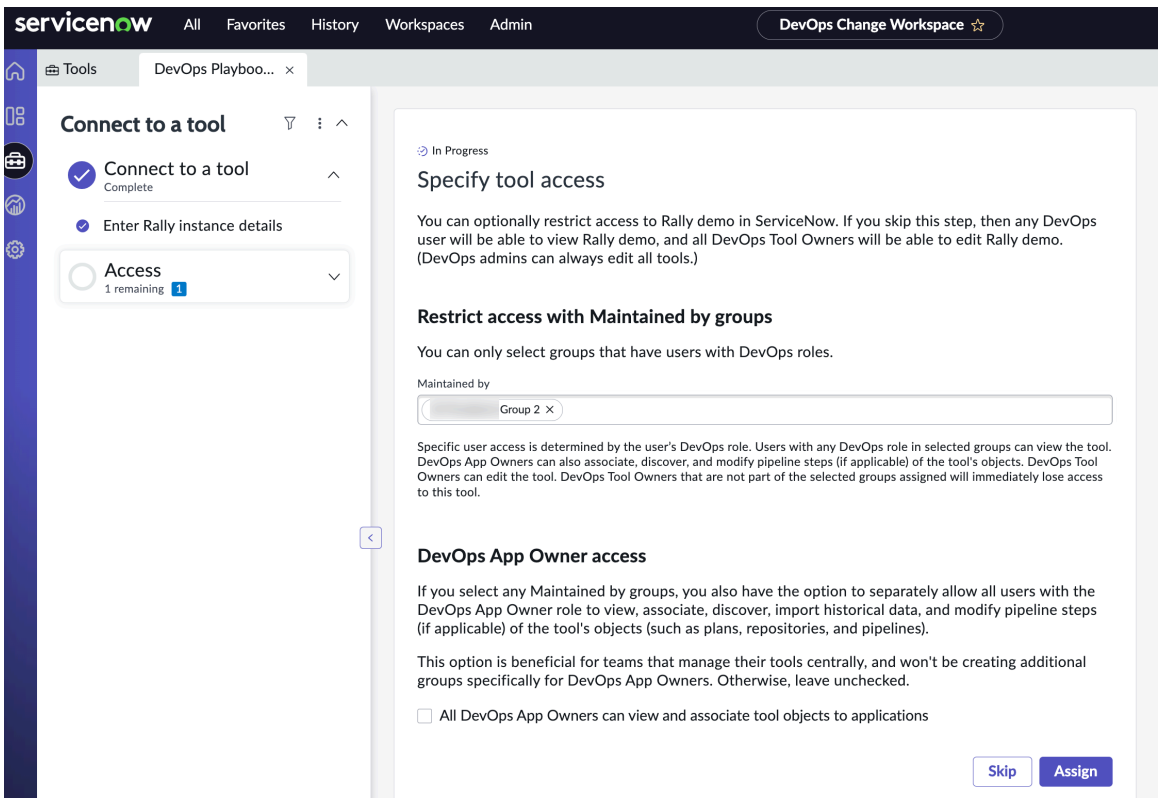
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.
Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



6. Configure os webhooks automaticamente em Rally para enviar notificações em tempo real.

Nota:
Se você preferir não configurar webhooks, poderá habilitar a pesquisa noturna para buscar dados para todos os planos rastreados marcando a caixa de seleção **Habilitar pesquisa de importação** nas propriedades do DevOps.

Tradução automática

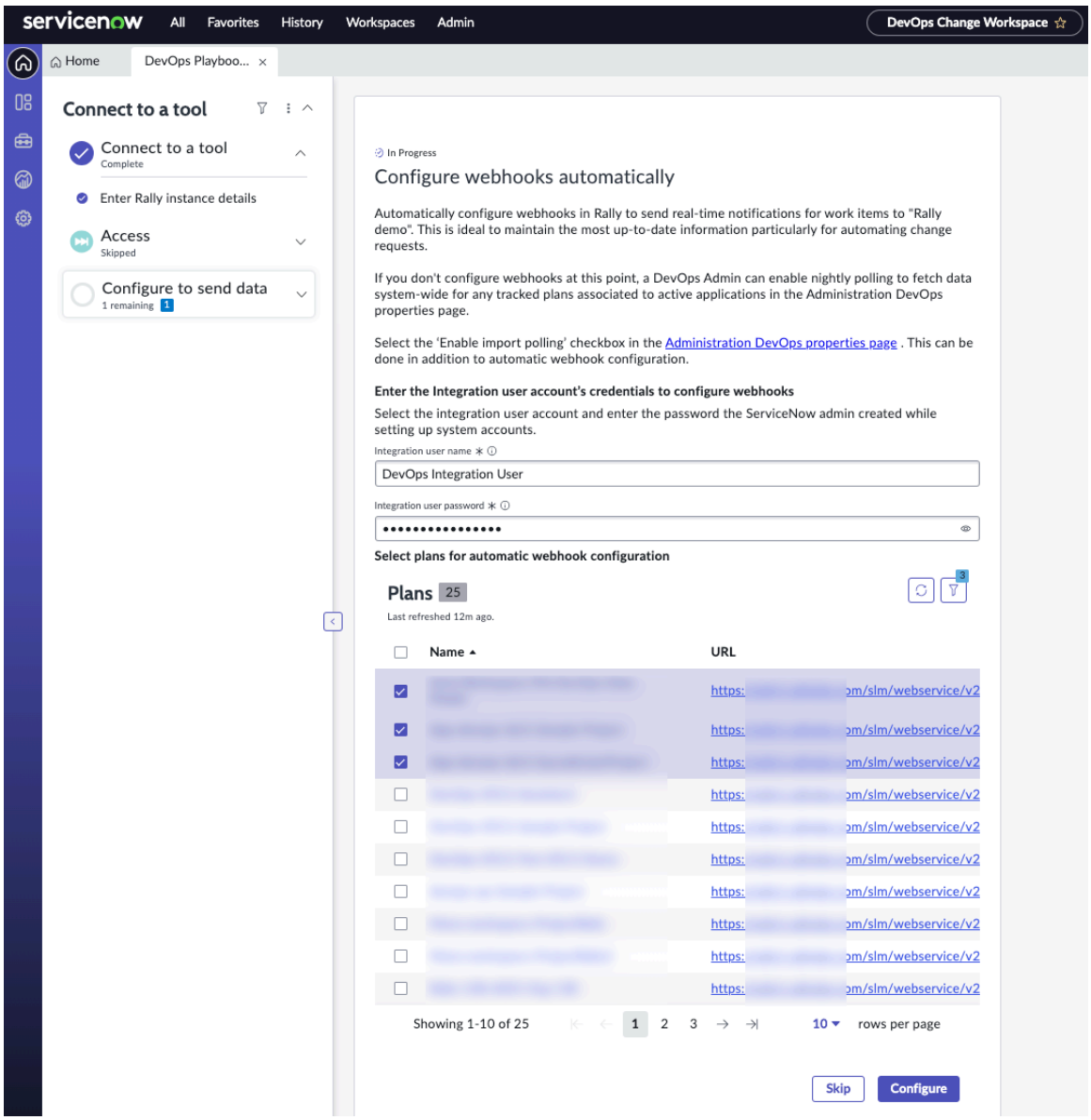
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira o nome de usuário e a senha de integração.

Para obter informações sobre como criar o usuário e a senha de integração DevOps, consulte Configurar conta do usuário de integração no Velocidade de mudança para DevOps.

b. Selecione os planos que você deseja acompanhar.

c. Selecione **Configurar**.



Importante:

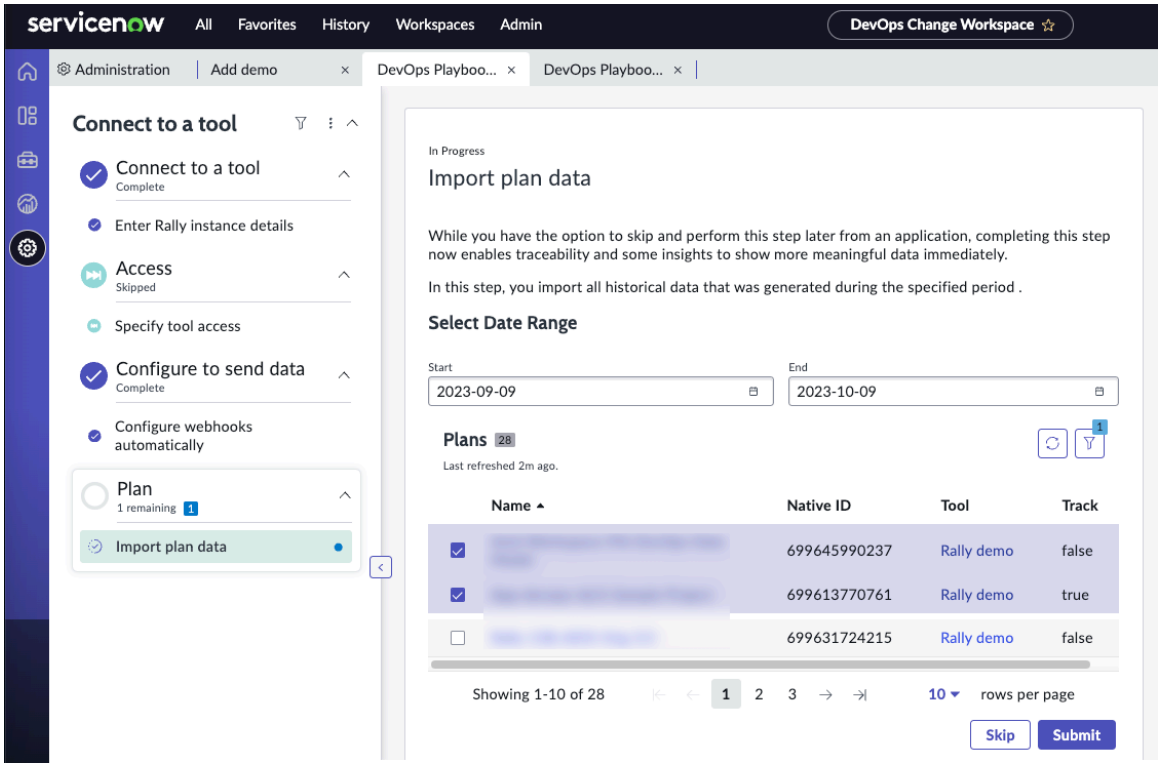
- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os planos disponíveis em sua instância serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

7. Se você quiser importar dados do plano, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

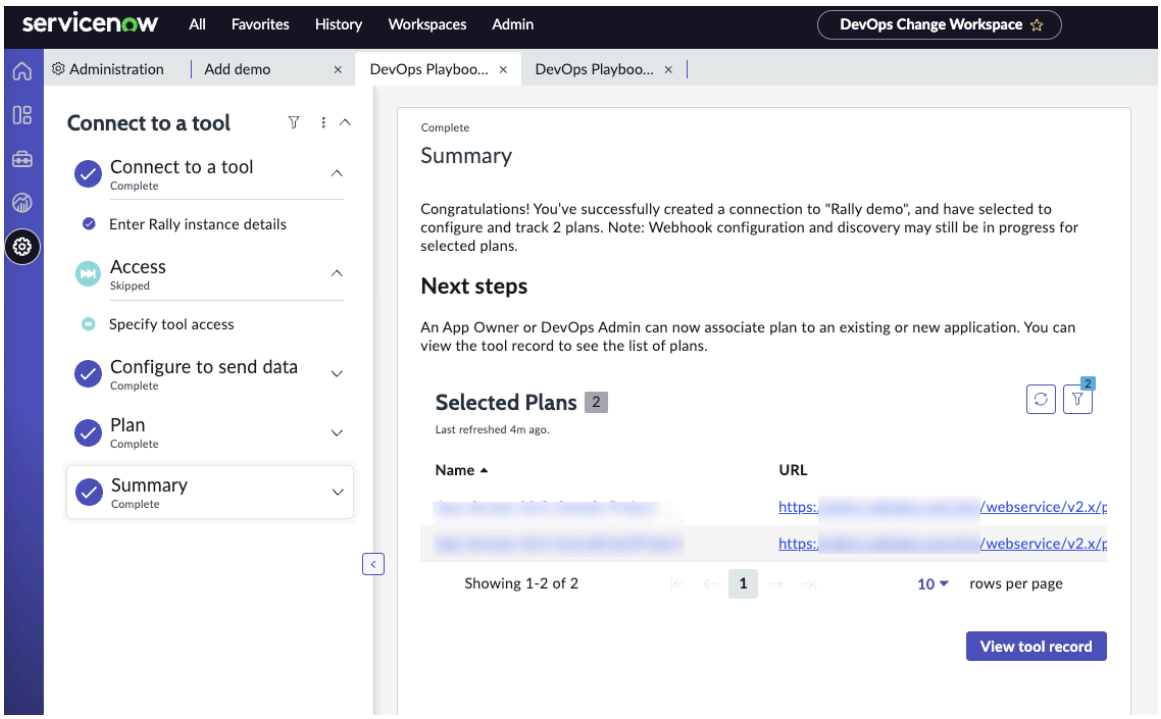
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode importar até 90 dias de dados.



8. Na guia **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada e os planos descobertos a partir dela.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Rally a Velocidade de mudança para DevOps.

O que Fazer Depois

Na página de registro da ferramenta, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Veja os detalhes e o status da ferramenta.
- Descobrir planos e configurar webhooks.
- Atribua grupos para controlar o acesso à ferramenta usando o campo **Mantido por**.
- Na guia **Planos**, selecione um plano para exibir seus detalhes, como itens de trabalho importados, recursos e outros.
- Para importar dados históricos dos planos, associe os planos a uma aplicação e importe os dados. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Integrar Rally no Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância Rally usando o Catálogo de serviços da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo de DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração Rally.
Integração da ferramenta	Selecione Rally.
URL da Ferramenta	URL da sua instância Rally a ser integrada.
Senha da ferramenta/token de acesso	Insira a chave de API para Rally.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada, descoberta e configurada.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps** e selecione **Testar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No formulário Integração do app DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.
Repositórios de integração	Deixe em branco.
Planos de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Rally.
Planos	Selecione os planos para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.

8. Selecione **Pedir agora**.
Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos do plano são associados ao registro do app, o que permite o acompanhamento em tempo real. Os dados históricos também são importados para os planos selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para planos importados.

Integrar Rally em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Com esta integração, você pode configurar e expor dados como projetos, histórias de usuários e defeitos do Rally. Você pode associar esses objetos de planejamento à aplicação para rastreabilidade de ponta a ponta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. No formulário da ferramenta Criar DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Nome da ferramenta	Nome da ferramenta que você está integrando.
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Selecione Rally.
URL da Ferramenta	URL da sua instância Rally a ser integrada.
Senha da ferramenta/token de acesso	Insira a chave de API para Rally.
Usar MID Server	O MID Server é opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. O valor da Aplicação é definido automaticamente como DevOps e o valor da Capacidade é definido como REST. Para obter mais informações, consulte Seleção do MID Server.

3. Clique em **Enviar** para se conectar à sua instância Rally.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

4. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

5. Clique em **Descobrir** para importar projetos existentes associados a Rally.
   Os registros de plano são adicionados aos links relacionados **a Planos**.

6. Para configurar webhooks para Rally projetos:

   a. Clique em **Configurar**.

   b. Selecione os projetos para os quais você deseja configurar webhooks e clique em **Continuar**.

   c. Insira suas DevOps credenciais de usuário de integração.

7. **Opcional:** Para importar dados históricos, selecione um plano e clique em **Importar**.
   Selecione as datas para importar dados históricos do projeto Rally. Você pode ver os dados importados em **Itens de trabalho**. Selecione um item de trabalho para ver detalhes, incluindo confirmações feitas.

   Nota:
   Scheduledstate em Rally é usado ao mapear o estado do objeto para o estado de item de trabalho ServiceNow interno.

   O ID formatado é usado para o NativeID do item de trabalho, para associar itens de trabalho e confirmações.

Desenvolvimento ágil 2.0 integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância ServiceNow Desenvolvimento ágil 2.0 para rastrear seus produtos e as histórias, épicos e versões de lançamento associadas a eles.

Para obter mais detalhes sobre Desenvolvimento ágil 2.0, consulte Agile Development 2.0 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar Desenvolvimento ágil 2.0. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar a experiência Catálogo de serviços ou Classic.

Integrar Desenvolvimento ágil 2.0 em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância Desenvolvimento ágil 2.0 usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para habilitar o acompanhamento de histórias e épicos.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Ativar o plug-in Desenvolvimento ágil 2.0. Para obter mais informações, consulte Activate Agile Development 2.0 .

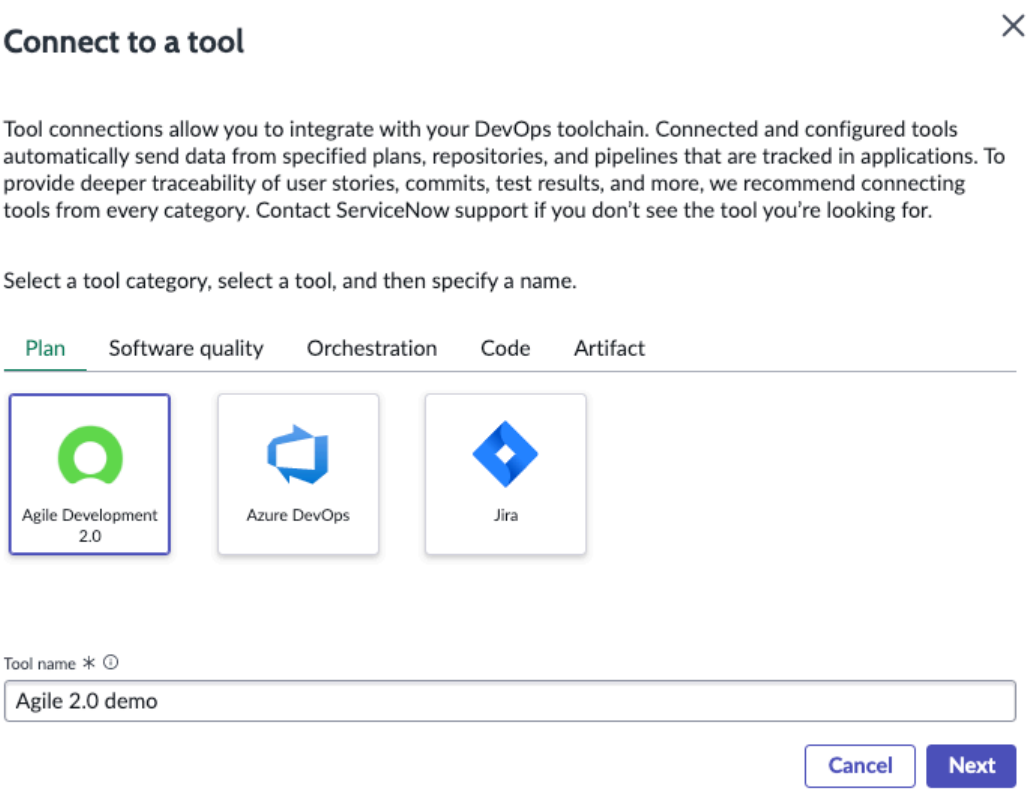
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Desenvolvimento ágil 2.0.

> **Importante:**
> Se você quiser descobrir e rastrear objetos de ferramenta, como planos, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta a partir do módulo Aplicação.

2. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.



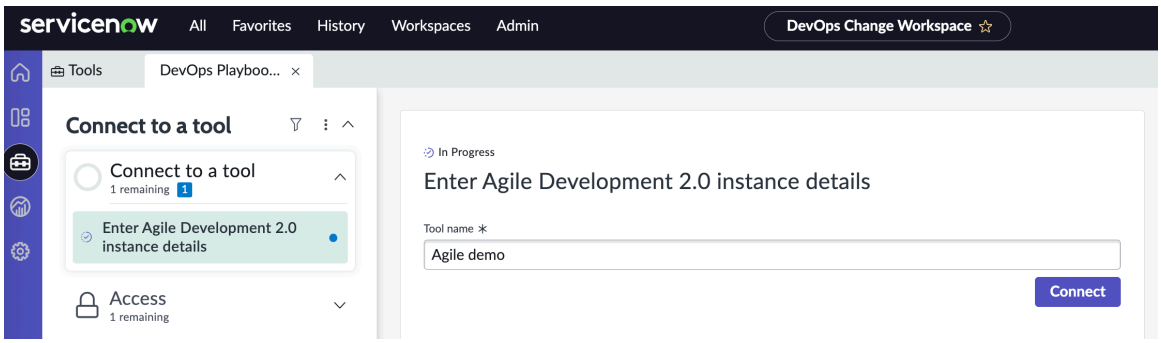
3. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

4. Selecione **Conectar**.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

      - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
      - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
      - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
      - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

      Nota:
      Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

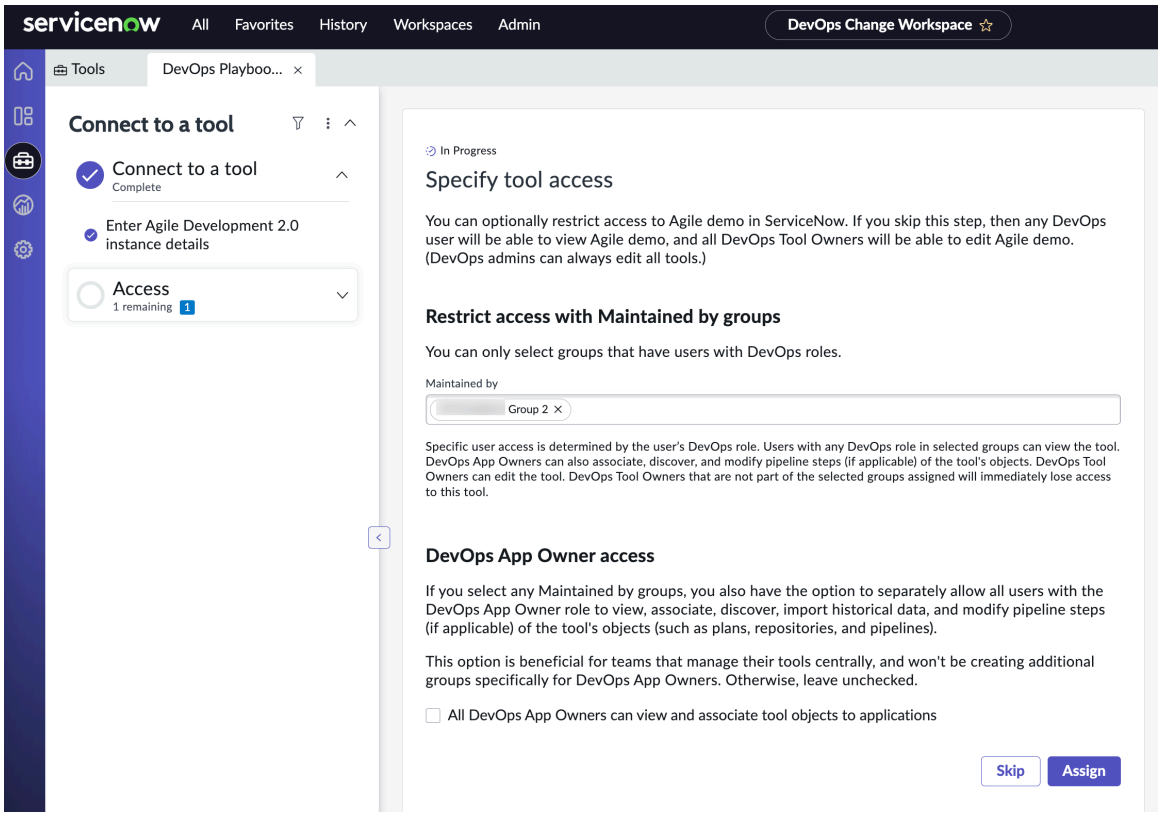
   b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

      Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

   c. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Importante:

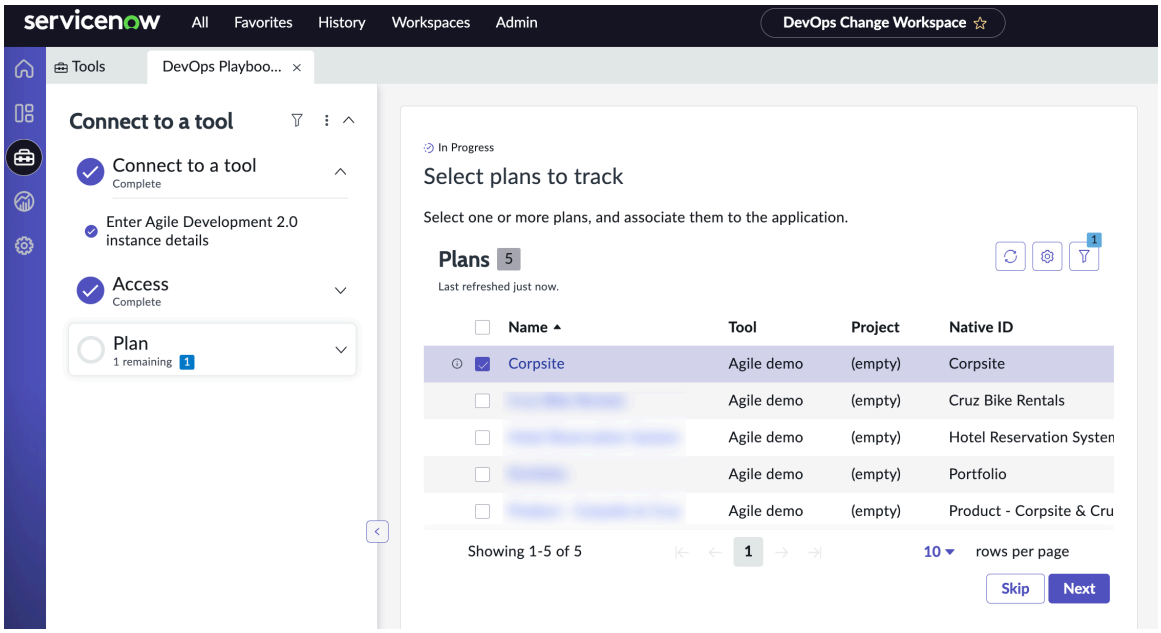
- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os planos disponíveis no seu projeto serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

6. Selecione os planos para os quais você deseja rastrear atualizações e associar à aplicação e selecione **Avançar**.

   Se você optar por não selecionar planos agora, poderá habilitar a pesquisa noturna posteriormente para buscar os dados de todos os planos rastreados definindo a propriedade do sistema *`Enable Polling`* como **Sim**.

Tradução automática

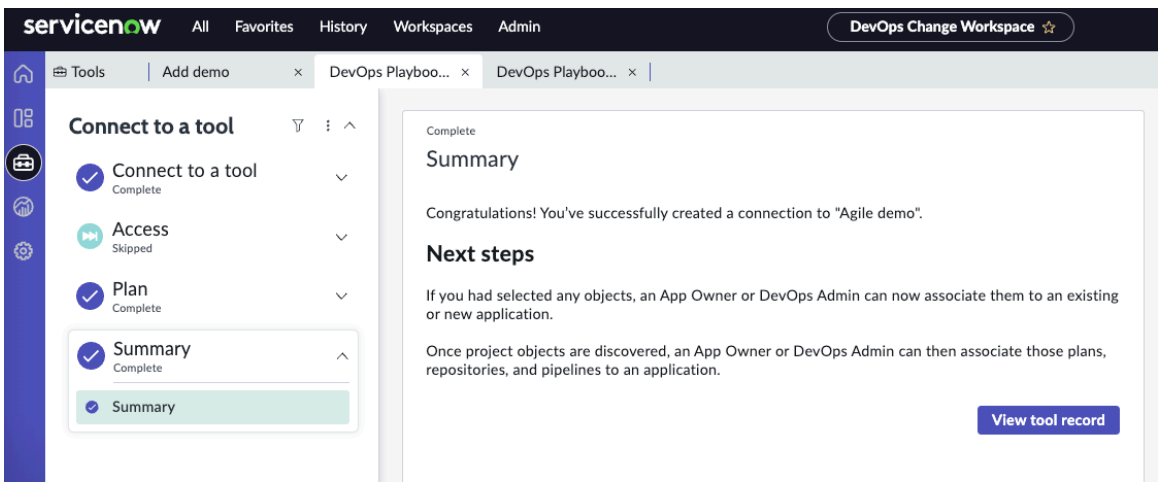
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Se você quiser importar dados do plano, selecione o intervalo de datas e selecione **Enviar**.

   Você pode importar até 90 dias de dados.

8. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada e os planos descobertos a partir dela.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Desenvolvimento ágil 2.0 a Velocidade de mudança para DevOps.

Integrar Desenvolvimento ágil 2.0 em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância Desenvolvimento ágil 2.0 usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

A versão para nuvem do Jira não é compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços no Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração Desenvolvimento ágil 2.0.
Integração da ferramenta	Selecione Desenvolvimento ágil 2.0.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada, configurada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps** e selecione **Testar**.
7. No formulário Integração de aplicações DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.
Repositórios de integração	Deixe em branco.
Planos de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Desenvolvimento ágil 2.0.
Planos	Selecione os planos para os quais você deseja importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos do plano são associados ao registro do app, o que permite o acompanhamento em tempo real. Os dados históricos também são importados para os planos selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para planos importados.

Integrar Desenvolvimento ágil 2.0 em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte-se a Desenvolvimento ágil 2.0 e descubra planos a partir dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Crie um registro de ferramenta em DevOps para se conectar automaticamente a Desenvolvimento ágil 2.0 e obter a URL do webhook.

   a. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Nome da ferramenta	Nome de sua escolha para identificar a ferramenta.
Integração da Ferramenta	Selecionar **Agile Development 2.0**

   c. Clique em **Enviar**.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

2. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

3. Clique em **Descobrir** para descobrir Produtos de Desenvolvimento ágil 2.0.

   Os registros descobertos são adicionados à lista relacionada de Planos.

4. Importe dados para os planos descobertos clicando no link relacionado **Importar** no registro de um plano. Épicos, histórias e versões de lançamento associadas a este plano são listados nas respectivas listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A lista relacionada a itens de trabalho mostra histórias e defeitos.

  Os campos**Estado nativo** e **Tipo nativo** do item de trabalho contêm o estado original e os valores de tipo da ferramenta de origem.

- A lista relacionada Versões do plano mostra versões.
- A lista relacionada de recursos mostra épicos.

Bitbucket integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância Bitbucket para rastrear Bitbucket repositórios.

Use uma das seguintes opções para integrar Bitbucket. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Bitbucket a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância Bitbucket usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para descobrir repositórios.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

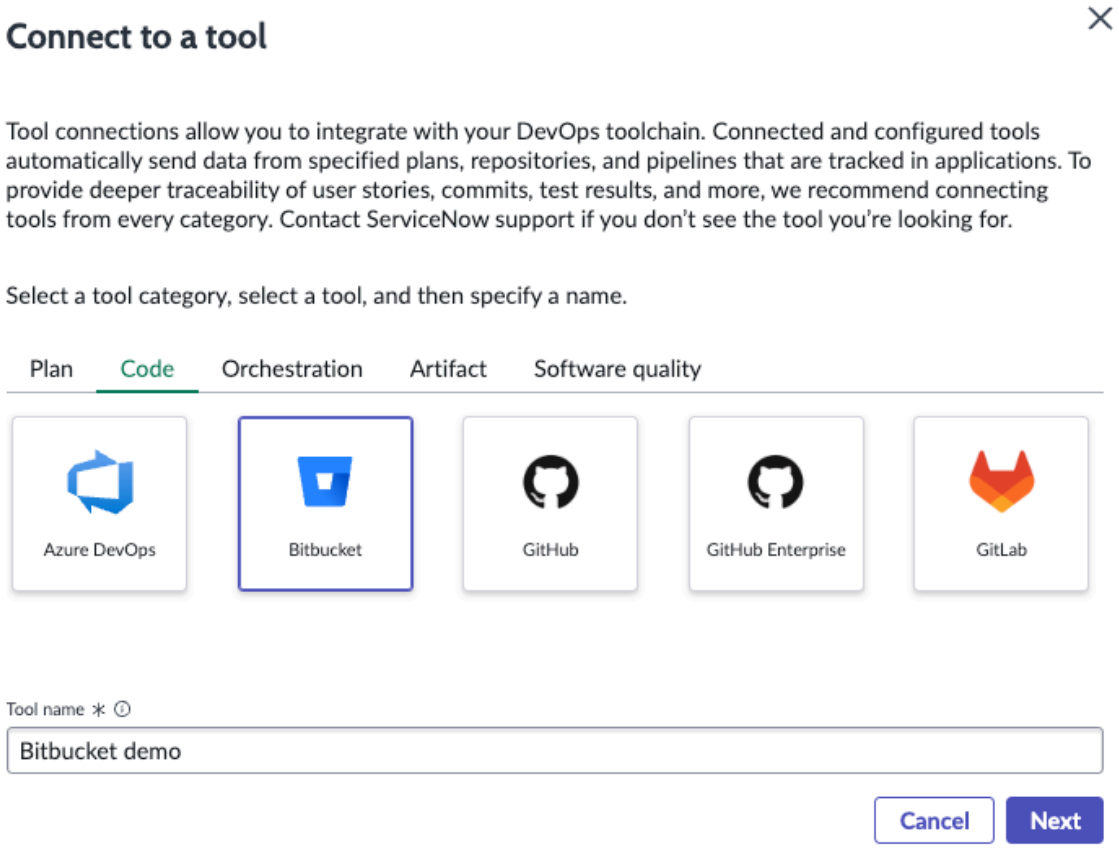
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Bitbucket.

   Importante:
   Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como repositórios, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta no módulo Aplicação.

2. Especifique um nome para a ferramenta no campo **Nome da ferramenta** e selecione **Avançar**.

Tradução automática

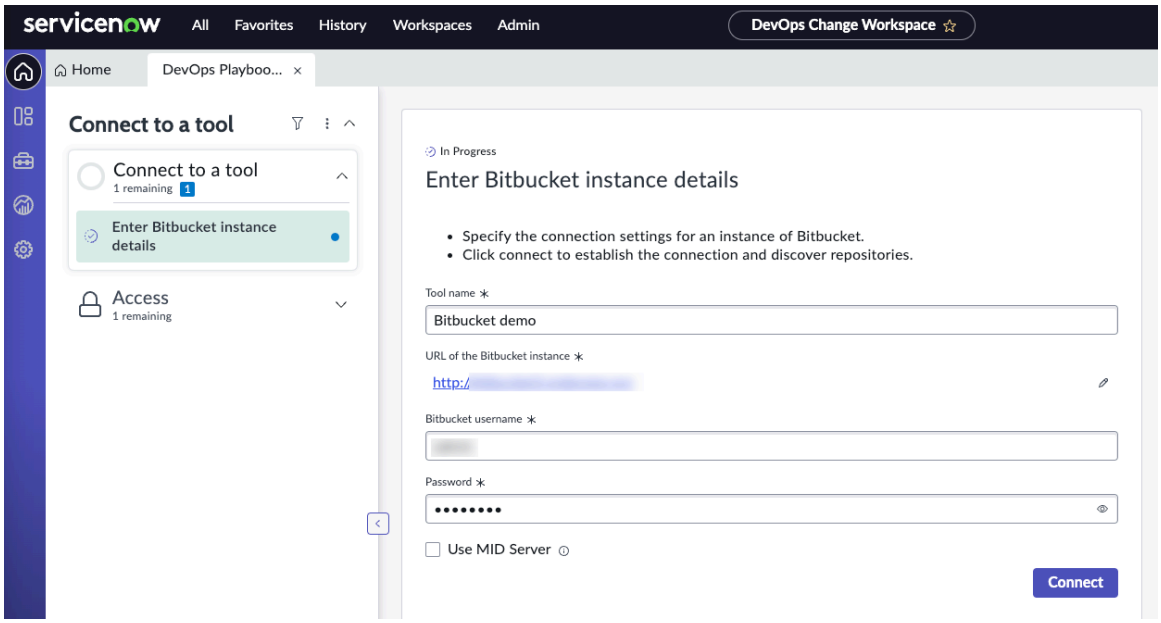
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na atividade do playbook de detalhes da instância Bitbucket :
   a. Insira o URL da sua instância Bitbucket.
   b. Insira as credenciais de login do administrador global para a instância Bitbucket.
   c. Se sua instância Bitbucket estiver anexada a um MID Server, selecione a opção MID Server e insira seus detalhes. Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .
4. Selecione **Conectar**.

Tradução automática

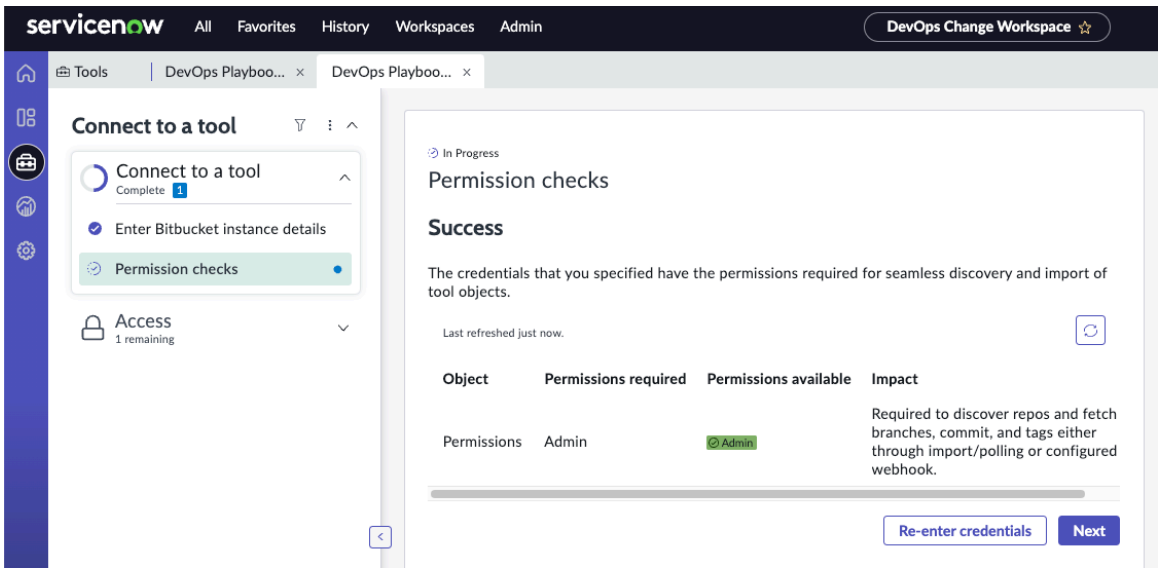
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.

   As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Bitbucket permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

   Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.



6. Selecione **Avançar**.

7. Especifique o acesso para a ferramenta.

   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

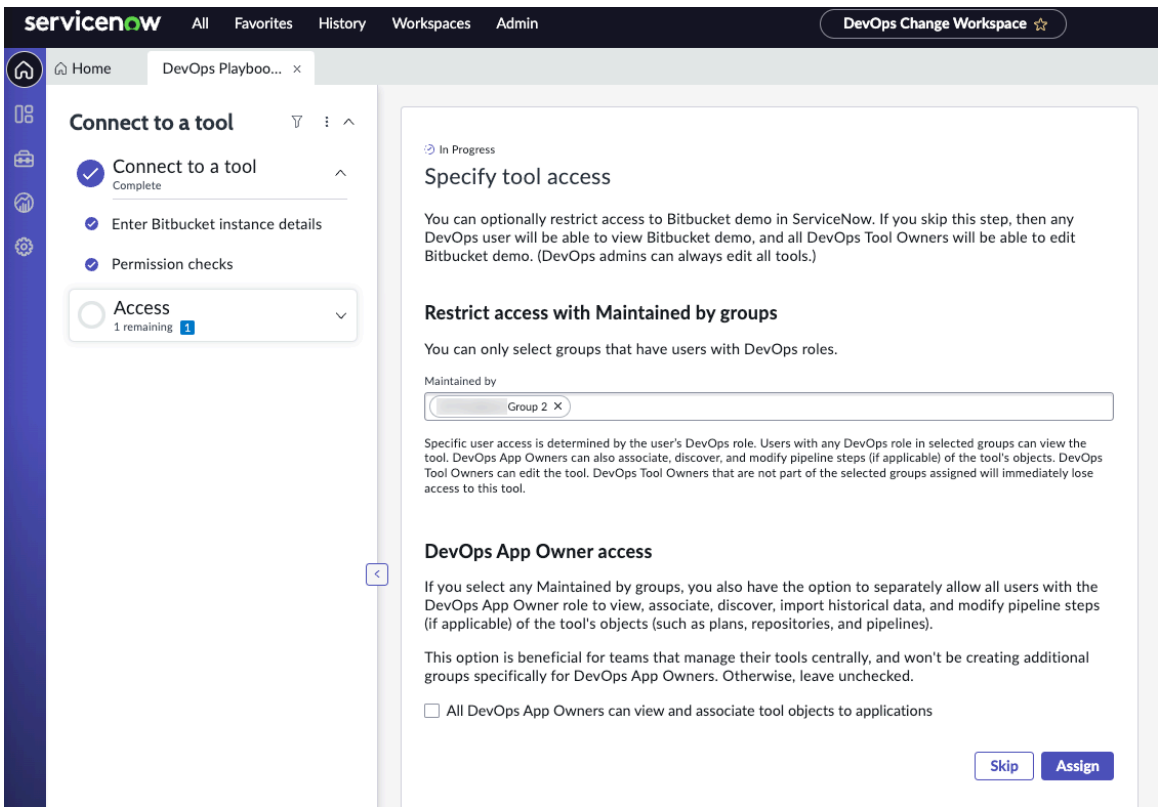
- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



8. Selecione os repositórios para os quais você deseja configurar os webhooks automaticamente.

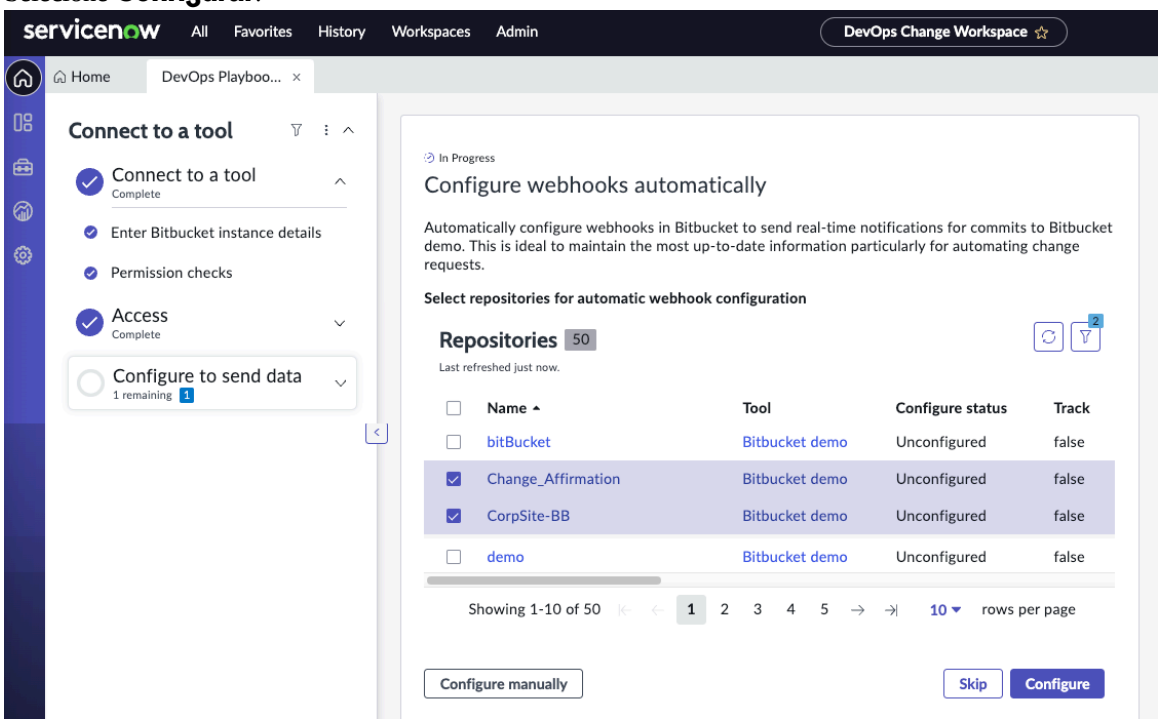
As notificações em tempo real são ideais para manter as informações mais atualizadas, principalmente para automatizar as solicitações de mudança.

Você também pode configurar o webhook configurando-o manualmente. Como alternativa, você pode habilitar a pesquisa noturna para buscar o sistema de dados para qualquer repositório rastreado definindo a propriedade **Habilitar pesquisa** como **Sim**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

9. Selecione **Configurar**.



Para configurar manualmente, selecione **Configurar manualmente**. Para obter mais informações, consulte Configurar webhooks em Bitbucket manualmente.

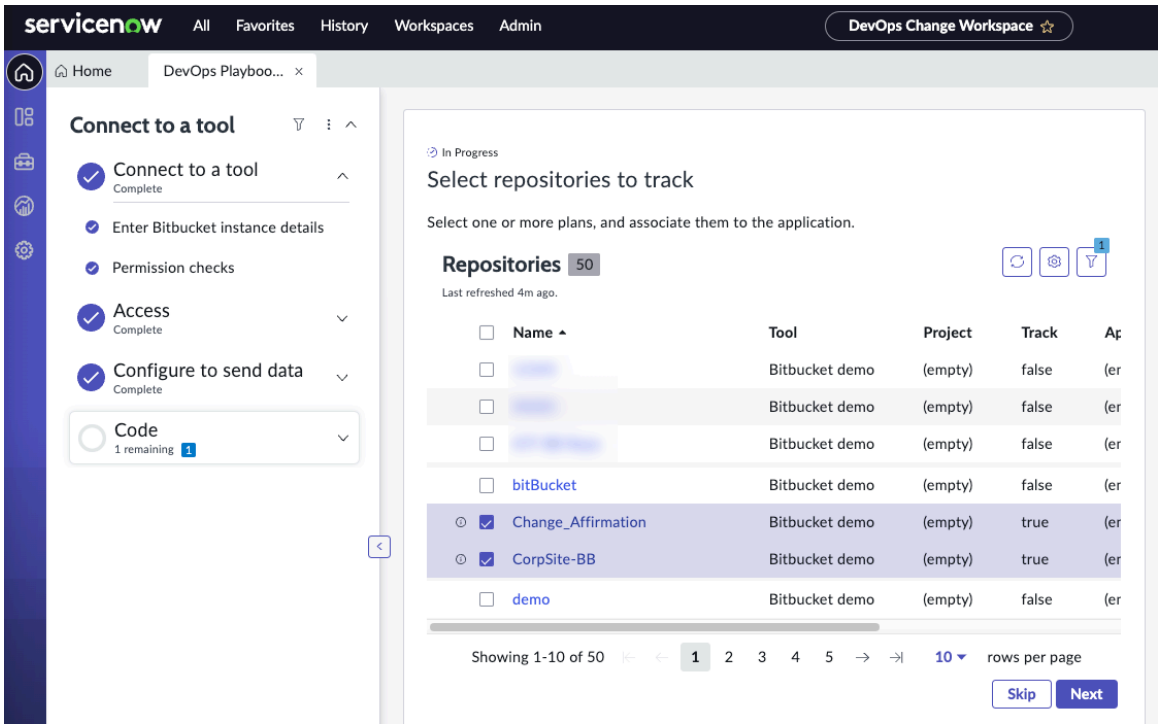
Importante:

- Se você estiver se conectando pela página inicial ou pelo módulo Ferramentas, a conexão será concluída e você será direcionado para a página Resumo.
- Se você estiver se conectando do módulo Aplicações, os repositórios disponíveis em sua instância serão descobertos. Você pode rastrear e importar dados históricos deles.

10. Selecione os repositórios que você deseja rastrear e associar à aplicação **na atividade do playbook Selecionar repositórios para rastrear**.

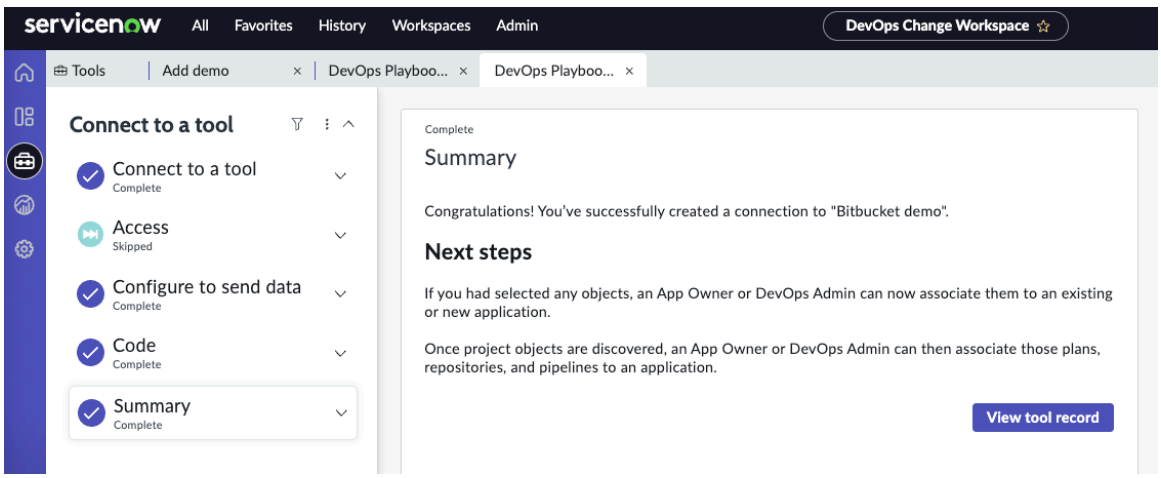
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Selecione **Avançar**.
12. Na página **Resumo**, revise os detalhes da ferramenta Bitbucket.

    Selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada e os repositórios descobertos a partir dela.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Bitbucket a Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:
Se a credencial da ferramenta mudar, você também deverá atualizar as credenciais em Mudança de DevOps. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Tópicos relacionados

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar Bitbucket em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Crie, conecte, descubra e configure sua instância Bitbucket usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração Bitbucket.
Integração da ferramenta	Selecione Bitbucket.
URL da Ferramenta	URL da sua instância Bitbucket.
Nome de usuário da ferramenta	Nome de usuário da sua conta Bitbucket.
Senha da ferramenta/token de acesso	Bitbucket senha ou token de acesso.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Bitbucket, consulte Bitbucket permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é criada, conectada e descoberta.
6. Nos itens do catálogo DevOps, selecione **Integração do app DevOps**.
7. No formulário Integração de aplicações DevOps, insira os detalhes:

Você está criando uma nova app ou adicionando a um existente?	Selecione nas opções se deseja criar um novo app ou usar um app existente.
App	Insira o nome do app que você está criando ou usando.
Pipelines de integração	Deixe em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Repositórios de integração	Insira o nome da ferramenta conectada Bitbucket.
Repositórios	Selecione os repositórios para os quais você deseja configurar webhooks e importar dados históricos.
Importar de e Importar para	Selecione as datas para as quais você deseja importar os dados. Por padrão, os últimos 30 dias são selecionados. Você pode importar dados por no máximo 90 dias.
Deseja configurar o webhook para a ferramenta?	Marque a caixa de seleção se quiser configurar webhooks para os repositórios selecionados.
Planos de integração	Deixe em branco.

8. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, os objetos de repositório são associados ao registro da aplicação e os webhooks são configurados para acompanhamento em tempo real. Os dados históricos são importados para os repositórios selecionados. O campo **Rastrear** é habilitado automaticamente para repositórios importados. Para repositórios, o **recurso Acompanhar mudanças de arquivo** também é habilitado automaticamente.

Integrar Bitbucket em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte sua instância Bitbucket para descobrir, configurar e importar repositórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Conclua as etapas especificadas na seção Introdução antes de se conectar a uma ferramenta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Conecte-** se usando os detalhes da instância Bitbucket.
- **Descobrir** repositórios.
- **Configure** para criar o webhook no repositório Bitbucket automaticamente.
- **Importar** registros de ramificação e confirmação.

Procedimento

1. Insira os detalhes da instância Bitbucket para se conectar a Velocidade de mudança para DevOps navegando até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. Insira um valor no campo **Nome da ferramenta**e preencha os detalhes da ferramenta.

Formulário Criar ferramenta de DevOps

Campo	Descrição
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Nesse caso, selecione **Bitbucket**.
URL da Ferramenta	URL da instância Bitbucket existente a ser integrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de usuário da ferramenta, senha da ferramenta/token de acesso	Credenciais de login da instância Bitbucket existente.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a Bitbucket, consulte Bitbucket permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

3. Selecione **MID Server** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server.
   A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.
4. Selecione **Enviar**.
   A ferramenta foi conectada com sucesso.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

5. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

6. Selecione **Descobrir** para descobrir repositórios existentes para a ferramenta de codificação.
   Registros de repositório são adicionados à lista relacionada de **Repositórios**.
7. Configure automaticamente a URL do webhook em um repositório Bitbucket para enviar notificações para a ferramenta DevOps selecionando **Configurar**.
   Como alternativa, você pode optar por habilitar a pesquisa noturna para buscar o sistema de dados para qualquer repositório rastreado definindo a propriedade *`Enable Polling`* como **Sim**.
8. Selecione **Importar** para importar dados históricos do repositório.

   Nota:
   Se a credencial da ferramenta tiver sido alterada, você deverá atualizar as credenciais na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de ramificação importados e registros de confirmação do repositório são adicionados às listas relacionadas correspondentes.

9. No campo **Aplicação**, clique na lista de pesquisa e selecione um registro de aplicação para associar ao repositório ou clique em **Novo** para criar um.

Configurar webhooks em Bitbucket manualmente

Configure webhooks em Bitbucket para enviar notificações de sincronização para a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

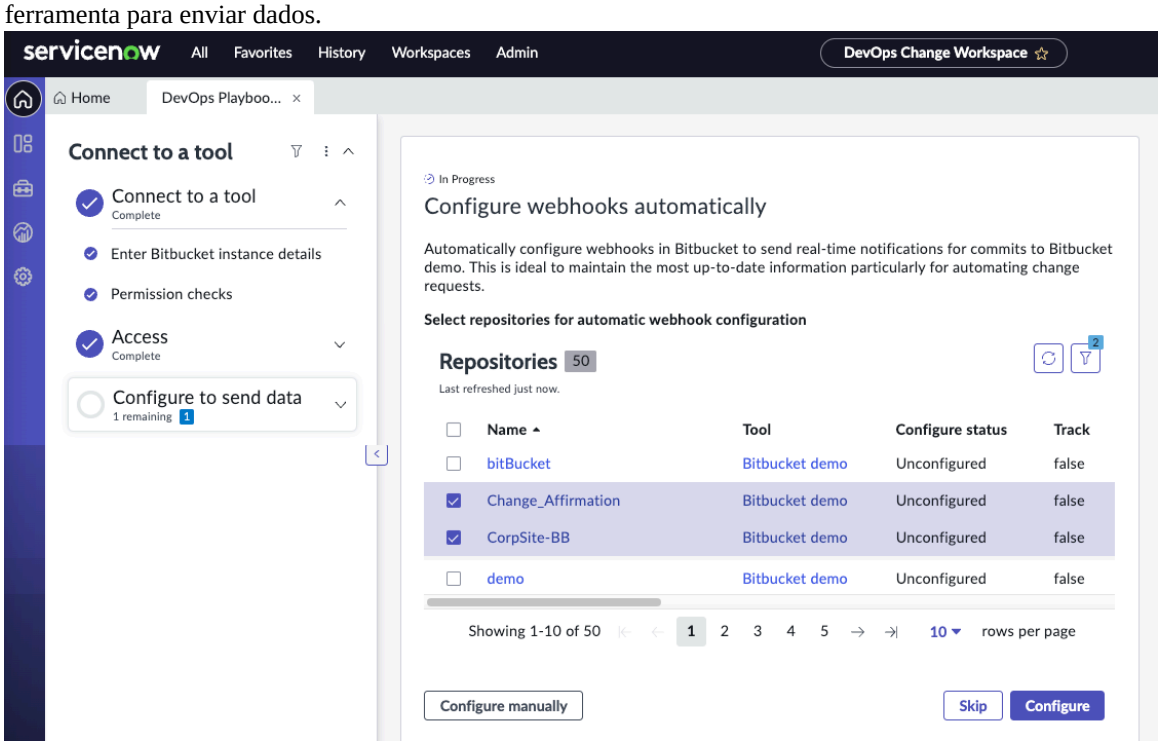
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps, Bitbucket admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta Bitbucket em Velocidade de mudança para DevOps.

Procedimento

1. Em Bitbucket, navegue até **Configurações** > **Webhooks** para o repositório especificado e adicione um webhook.
2. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.

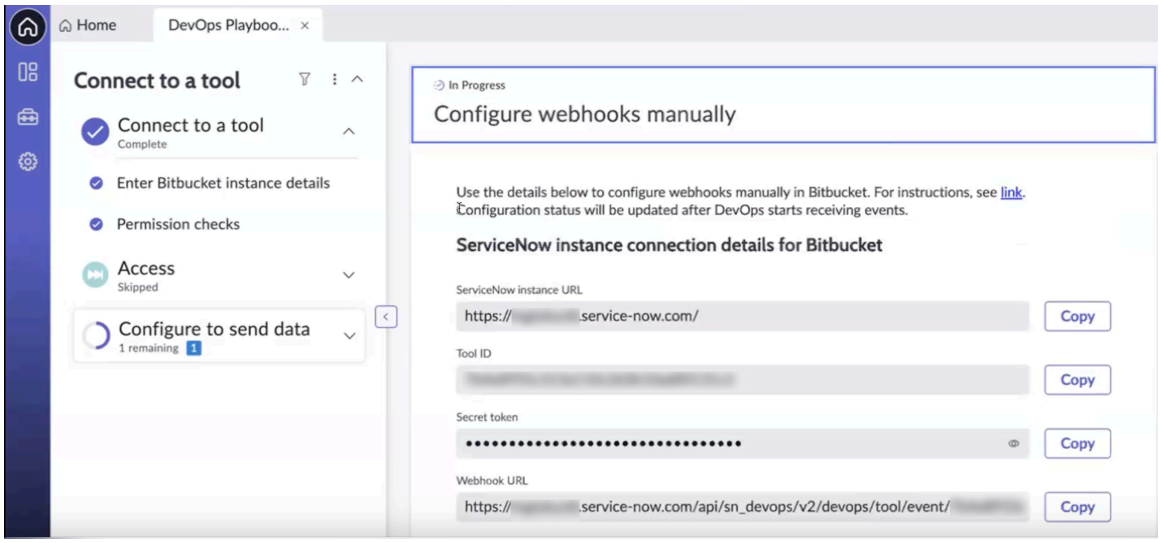


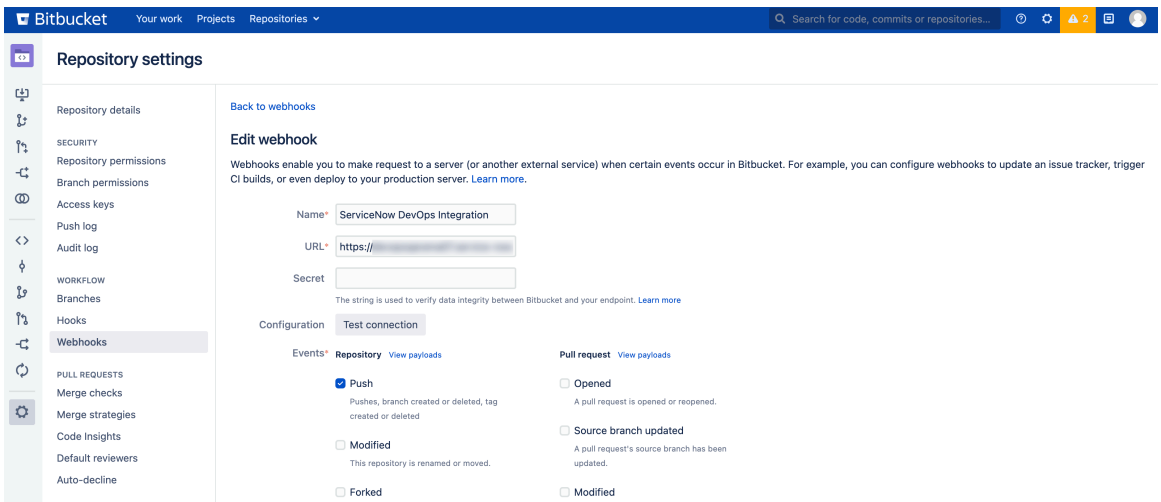
3. Em Velocidade de mudança para DevOps, copie o campo **URL do Webhook** dos detalhes de conexão da instância da ServiceNow para Bitbuckete cole a URL do Webhook no campo **URL** do novo webhook em Bitbucket.

Nota:
Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





JFrog integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância JFrog para rastrear artefatos publicados em JFrog a partir de execuções de pipeline em Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOpse GitLab.

Para Jenkins, você deve ativar o plug-in Jenkins Artifactory no servidor Jenkins para gerar os artefatos como parte da execução do pipeline e publicá-los nos repositórios de artefatos JFrog.

Nota:
A importação histórica de JFrog artefatos não é compatível. Você pode importar JFrog artefatos que são criados por Jenkins usando o processo de importação de dados históricos do Catálogo de serviços. Para obter mais informações, consulte Importação de dados históricos para ferramentas DevOps. Descobrir e configurar também não é compatível com JFrog.

Iniciar

Use uma das seguintes opções para integrar JFrog. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar JFrog em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância JFrog usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para rastrear repositórios de artefatos publicados em JFrog.

Antes de Iniciar

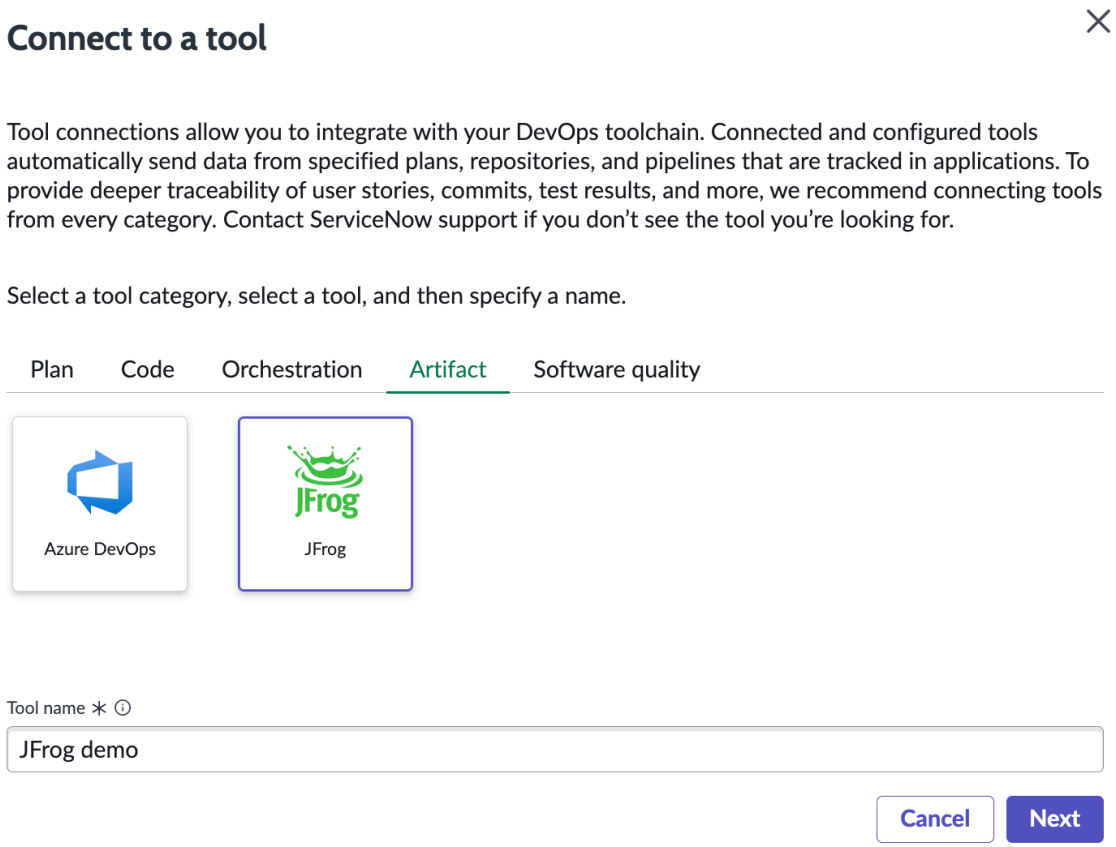
Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração JFrog.

2. Especifique um nome para a ferramenta no campo **Nome da ferramenta** e selecione **Avançar**.



3. Na atividade do playbook de detalhes da instância JFrog :

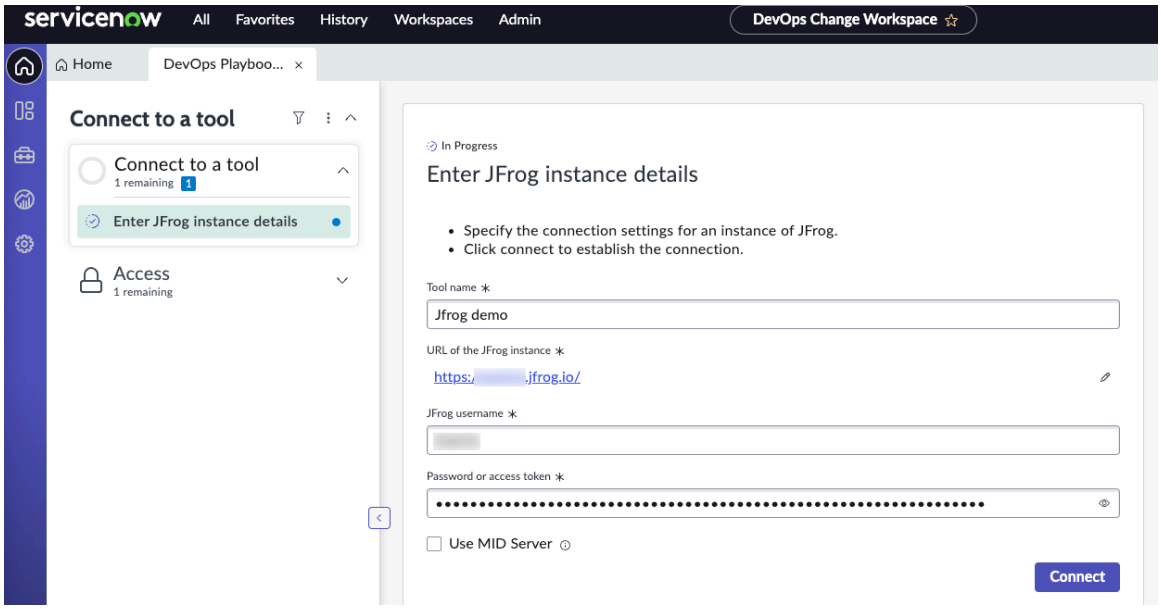
   a. Insira o URL da sua instância JFrog.

   b. Insira as credenciais de login do administrador global para a instância JFrog.

   c. **Opcional:** Selecione a opção MID Server e insira seus detalhes se sua instância JFrog estiver anexada a um MID Server.
   Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

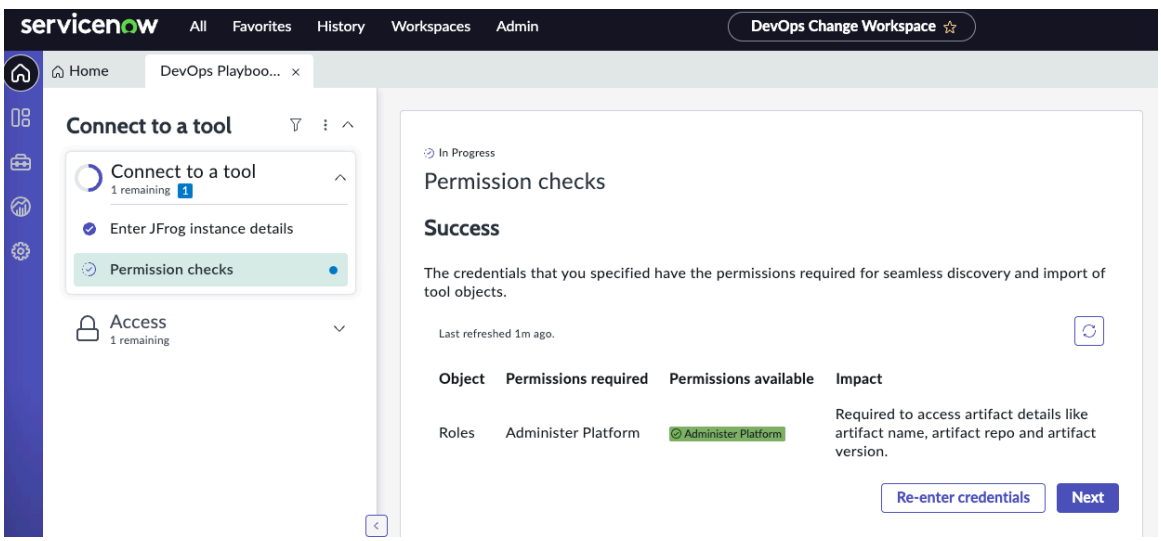


4. Selecione **Conectar**.

5. As verificações de permissão são executadas nas credenciais que você inseriu.
   As permissões necessárias e as permissões disponíveis são exibidas. Se você quiser inserir credenciais com permissões melhores, selecione **Inserir credenciais novamente**. As credenciais que você especificou devem ter a função Administrar plataforma em JFrog para descoberta e importação perfeitas de objetos de ferramenta. Esta é uma limitação de JFrog. Para obter informações detalhadas sobre todas as permissões necessárias, consulte Permissões do Jira em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

   Você pode optar por continuar com a conexão da ferramenta mesmo se não tiver todas as permissões necessárias.

   Nota:
   Se a credencial da ferramenta tiver sido alterada, você deverá atualizar as credenciais na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.



6. Selecione **Avançar**.

7. Especifique o acesso para a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

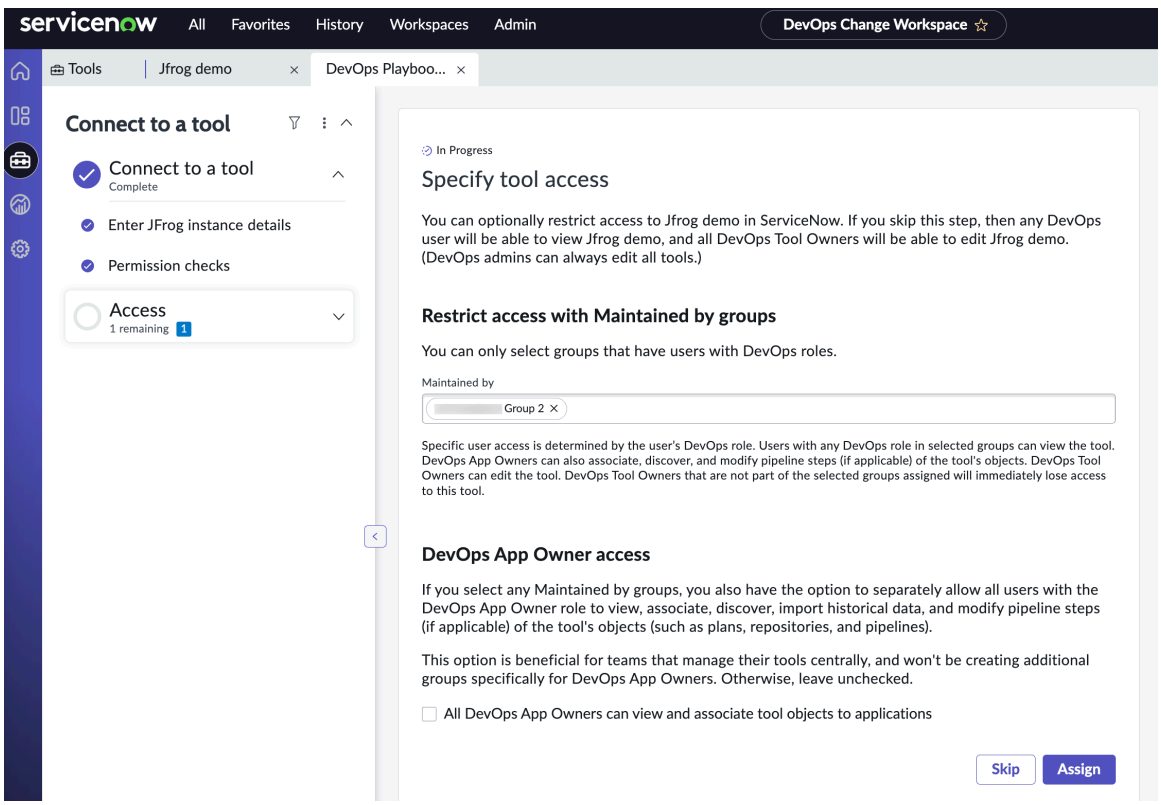
- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

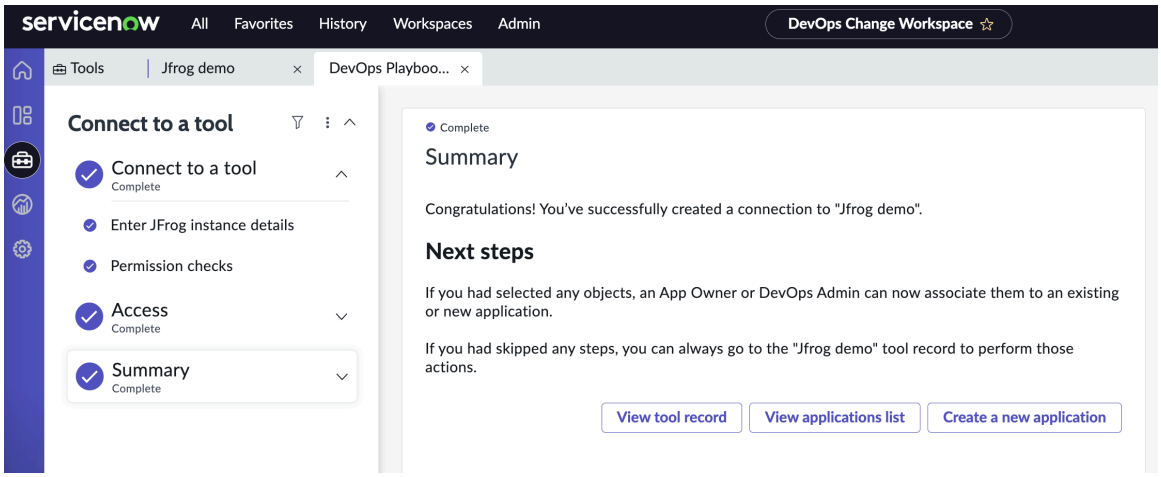
c. Selecione **Atribuir**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.



Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta JFrog a Velocidade de mudança para DevOps.

Integrar JFrog em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Conecte sua instância JFrog usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da sua integração JFrog.
Integração da ferramenta	Selecione JFrog.
URL da Ferramenta	URL da sua instância JFrog.
Nome de usuário, senha ou token de acesso da ferramenta	Credenciais de login do administrador global para a instância JFrog existente.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como DevOps e a capacidade é definida como REST.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a JFrog, consulte JFrog permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada.

Integrar JFrog em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte-se a uma instância da ferramenta de artefato JFrog para permitir que você rastreie artefatos publicados em JFrog.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Conclua as etapas especificadas na seção Introdução antes de se conectar a uma ferramenta.

Procedimento

1. Insira os detalhes da instância JFrog para se conectar a Velocidade de mudança para DevOps navegando até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. Insira um valor no campo **Nome da ferramenta**e preencha os detalhes da ferramenta.

Formulário Criar ferramenta de DevOps

Campo	Descrição
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Nesse caso, selecione **JFrog**.
URL da Ferramenta	URL da instância JFrog existente a ser integrada.
Nome de usuário da ferramenta, senha da ferramenta/token de acesso	Credenciais de login do administrador global para a instância JFrog existente.

Para obter uma lista de todas as permissões necessárias nas credenciais para se conectar a JFrog, consulte JFrog permissões em Permissões necessárias para DevOps ferramentas.

3. Selecione **MID Server** para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server.
   A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.
4. Clique em **Enviar**.

Nota:
Se a credencial da ferramenta tiver sido alterada, você deverá atualizar as credenciais na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Se a conexão for bem-sucedida, a ferramenta será criada em ServiceNow e conectada à sua instância JFrog.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

5. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

   Nota:
   Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

   A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

Associar etapas de GitHub, GitLabe Azure DevOps a JFrog

JFrog O suporte do Artifactory para GitHub Actions, Azure DevOpse GitLab em Velocidade de mudança para DevOps permite que você importe os dados de artefato publicados no JFrog Artifactory para as execuções de pipeline correspondentes. Isso pode ser vinculado a todos os dados de DevOps coletados no DevOps Change Velocity, como itens de trabalho, confirmações, resumo de qualidade, simulações e assim por diante, o que ajuda a rastrear e identificar as causas raízes.

Antes de começar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Azure DevOps pipelines de versão não são compatíveis.

Associe etapas de GitHub, GitLabe Azure DevOps à sua ferramenta JFrog. Antes de poder associar etapas, você deve:

- Conecte e configure suas ferramentas GitHub, GitLabou Azure DevOps em Velocidade de mudança para DevOps.
- Execute os pipelines nas respectivas instâncias GitHub, GitLabou Azure DevOps.
- Descubra pipelines e etapas nas respectivas ferramentas em Velocidade de mudança para DevOps.
- Conecte a ferramenta JFrog em Velocidade de mudança para DevOps. A ferramenta deve estar no estado conectado.

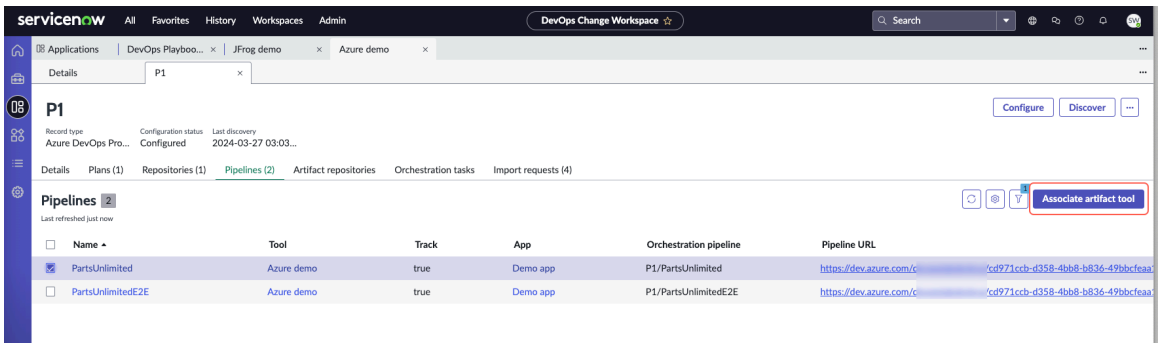
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- As informações de compilação devem ser publicadas em JFrog junto com os artefatos.
- As informações de compilação devem conter o URL e as informações de módulos ou dependências.

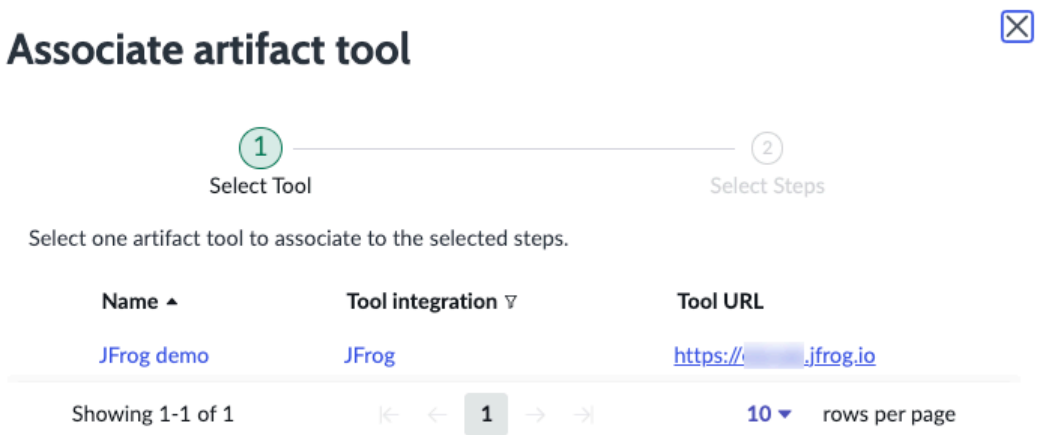
Associar etapas de pipelines

1. Abra a página de registro da ferramenta GitHub, GitLabou Azure DevOps e selecione a guia **Pipelines**.
2. Selecione os pipelines que você deseja associar à ferramenta JFrog.
3. Selecione **Associar ferramenta de artefato**.



4. Selecione a ferramenta JFrog à qual você deseja a associação.

Nota:
Somente as ferramentas JFrog conectadas estão disponíveis para seleção.

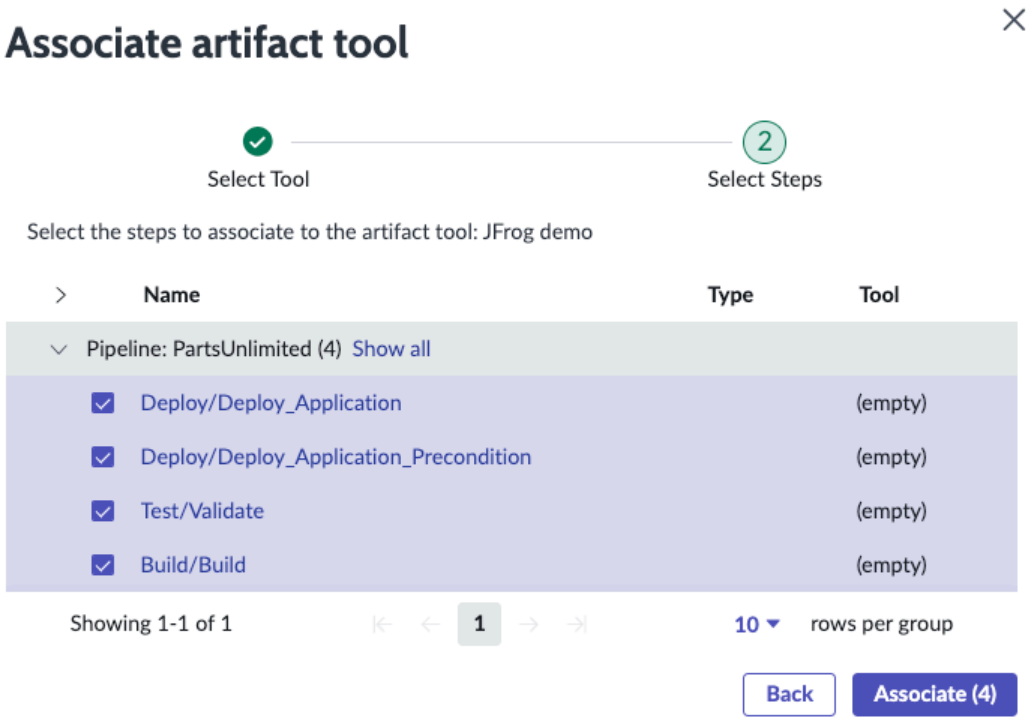


5. Selecione as etapas do pipeline que você deseja associar à ferramenta JFrog selecionada e selecione **Associar**.

Tradução automática

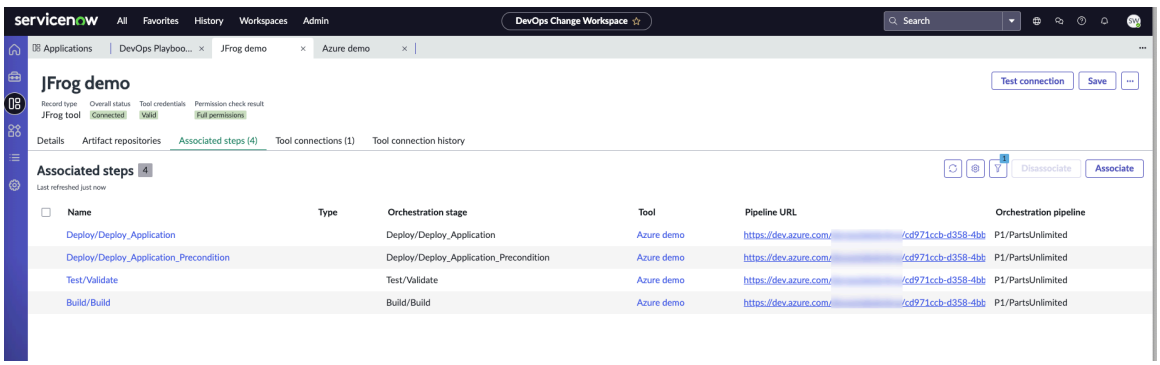
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Uma etapa só pode ser associada a uma ferramenta.



As etapas estão associadas à ferramenta JFrog. Você pode exibir as etapas associadas no registro da ferramenta JFrog, na guia **Etapas associadas**.

Para desassociar uma etapa, selecione-a na guia **Etapas associadas** no registro da ferramenta JFrog e selecione **Desassociar**.

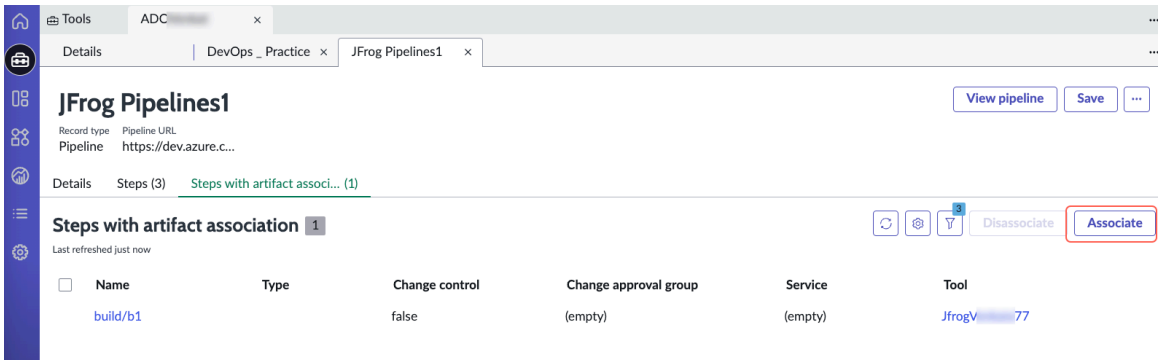


Associar etapas da tabela Etapas

1. Abra a página de registro da ferramenta GitHub, GitLabou Azure DevOps e selecione o pipeline cujas etapas você deseja associar à ferramenta JFrog.
2. No registro do pipeline, selecione a guia **Etapas com associação de artefato** e selecione **Associar**.

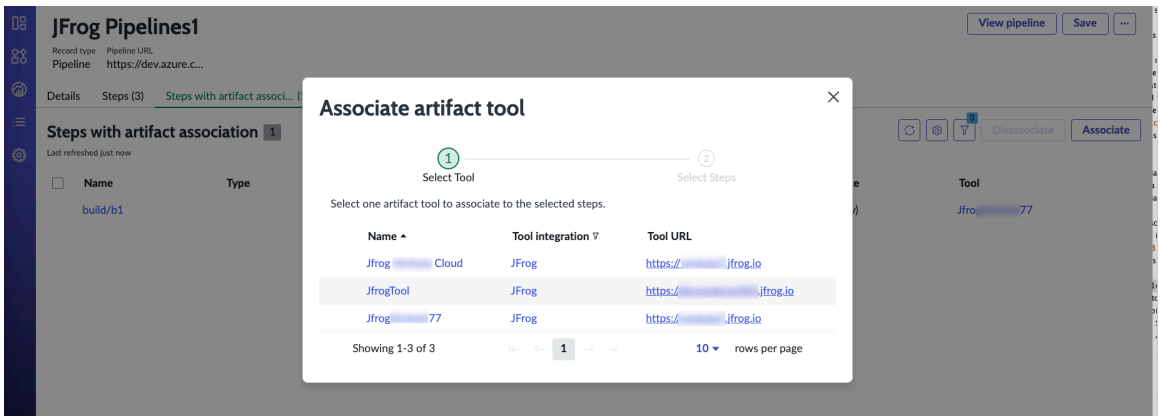
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



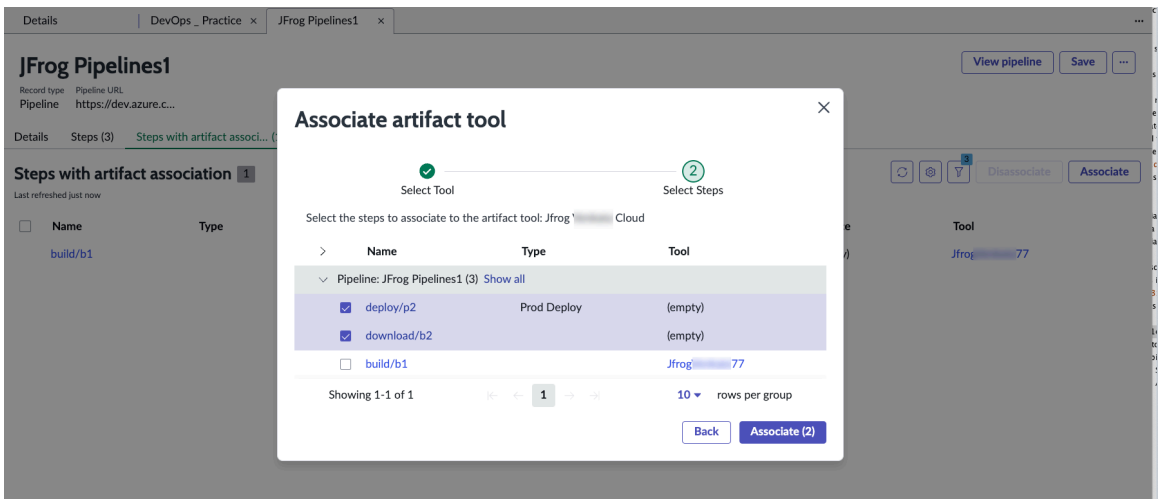
3. Na lista de ferramentas JFrog conectadas, selecione a ferramenta à qual você deseja que as etapas sejam associadas.

Nota:
Somente as ferramentas JFrog conectadas estão disponíveis para seleção.



4. Na lista de etapas no pipeline, selecione aquelas que você deseja associar à ferramenta JFrog selecionada e selecione **Associar**.

Nota:
Se você selecionar uma etapa, que já está associada a outra ferramenta JFrog, ela será desassociada dessa ferramenta e, em seguida, associada à ferramenta JFrog atual.



As etapas selecionadas estão associadas à ferramenta JFrog. Para desassociar uma etapa, selecione-a e escolha **Desassociar**.

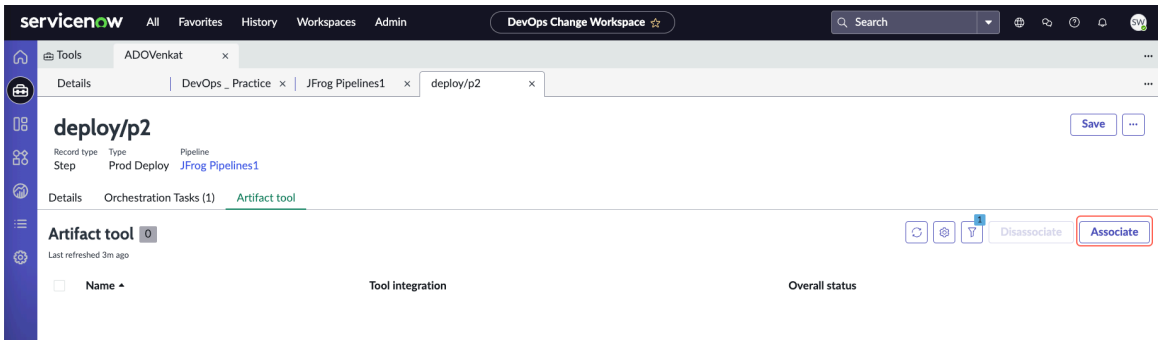
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar etapa a partir do registro de etapa

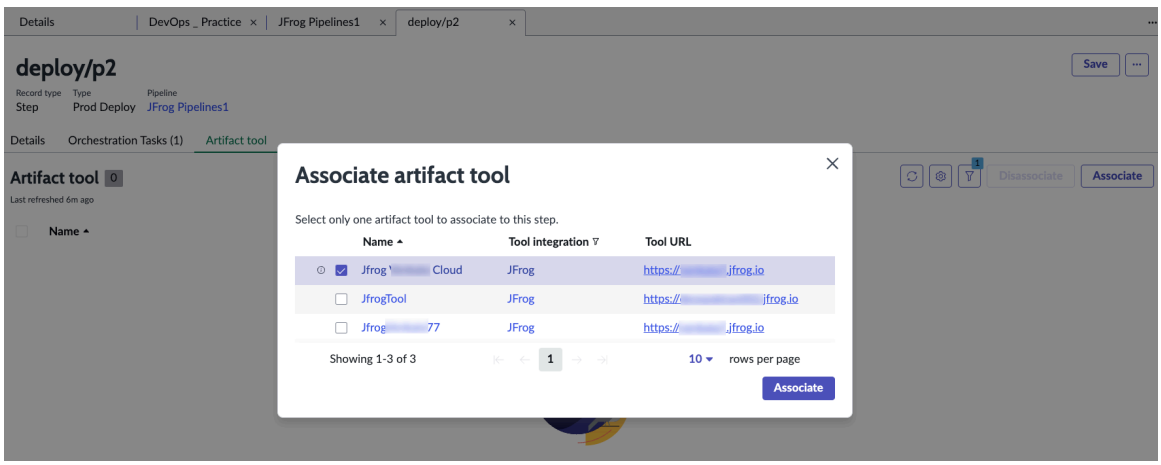
Para etapas individuais, você pode associar a uma ferramenta JFrog conectada diretamente do registro da etapa.

1. Abra a página de registro da etapa que você deseja associar à ferramenta JFrog.
2. Selecione a guia **Ferramenta de artefato** e selecione **Associar**.



3. Na lista de ferramentas JFrog conectadas, selecione a ferramenta à qual você deseja que a etapa seja associada e selecione **Associar**.

> **Nota:**
> Somente as ferramentas JFrog conectadas estão disponíveis para seleção.



A etapa está associada à ferramenta JFrog selecionada. Para desassociar a etapa, selecione-a e escolha **Desassociar**.

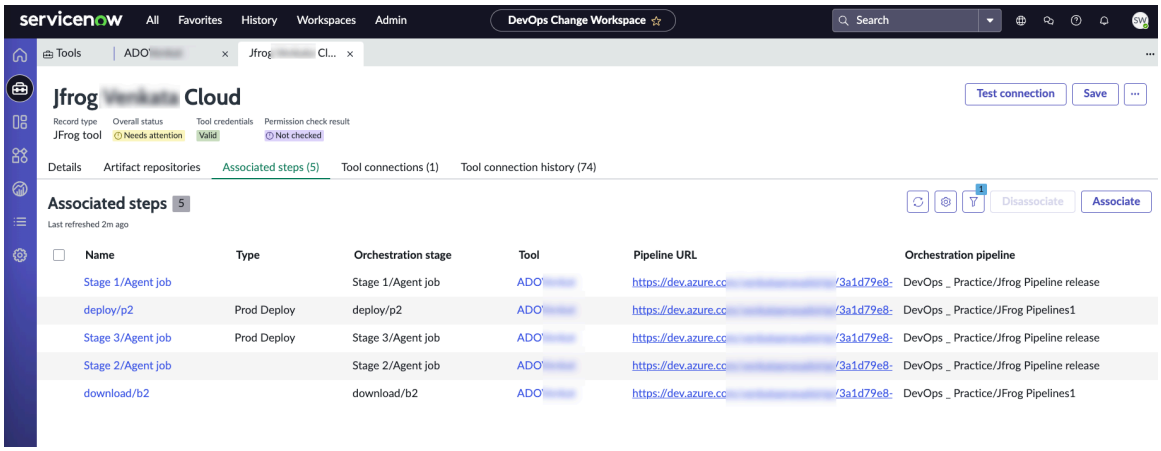
Associar etapas da ferramenta JFrog

Você pode associar etapas diretamente da ferramenta JFrog.

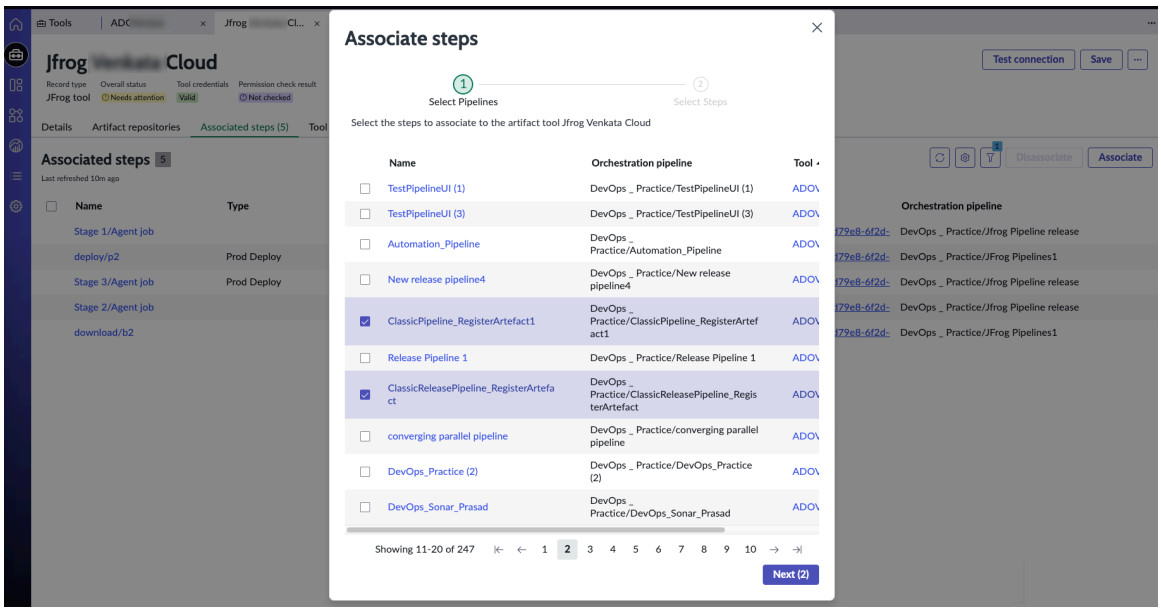
1. Navegue até a ferramenta conectada JFrog.
2. Selecione a guia **Etapas associadas** e escolha **Associar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione os pipelines cujas etapas você deseja associar à ferramenta JFrog e selecione **Avançar**.

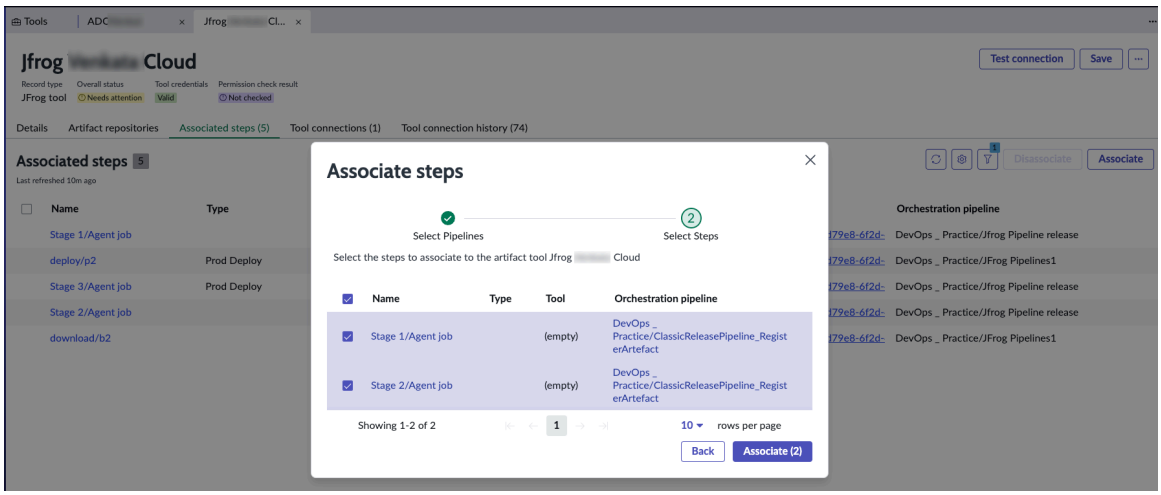


4. Selecione as etapas dos pipelines que você deseja associar à ferramenta JFrog e selecione **Associar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você selecionar uma etapa, que já está associada a outra ferramenta JFrog, ela será desassociada dessa ferramenta e, em seguida, associada à ferramenta JFrog atual.



As etapas selecionadas estão associadas à ferramenta JFrog. Para desassociar uma etapa, selecione-a e escolha **Desassociar**.

Configurar Azure DevOps para JFrog

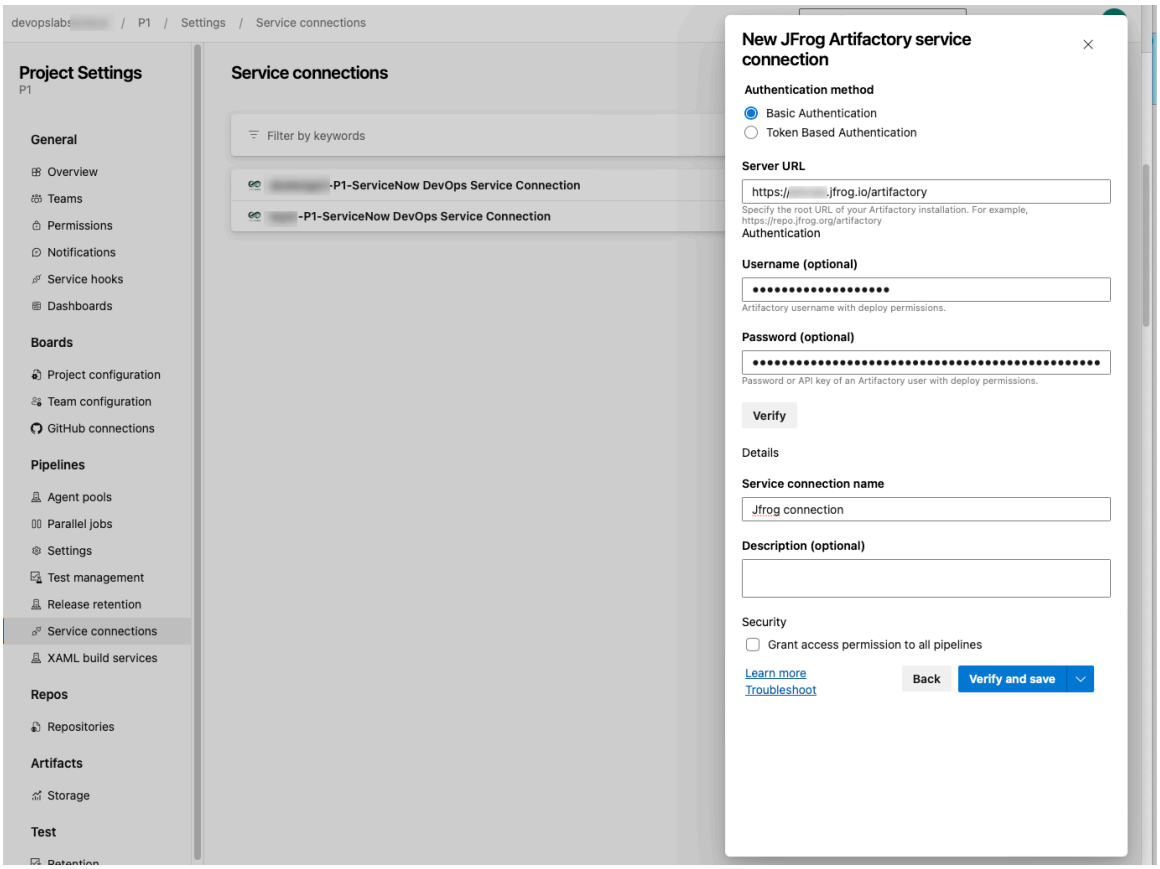
Configure sua instância Azure DevOps para habilitar o upload e o download de JFrog artefatos.

As seguintes configurações são necessárias em sua instância Azure DevOps :

1. Instale o plug-in JFrog Artifactory .
2. Selecione seu projeto e navegue até **Configurações do projeto** > **Pipelines** > **Conexões de serviço**.
3. Selecione **Nova conexão de serviço**, pesquise e selecione o plug-in **JFrog Artifactory** instalado e selecione **Avançar**.
4. Insira os detalhes da instância JFrog e crie uma conexão de serviço para JFrog.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Os campos **Nome de usuário** e **Senha** devem conter as credenciais para sua instância JFrog inseridas no campo **URL do servidor**.

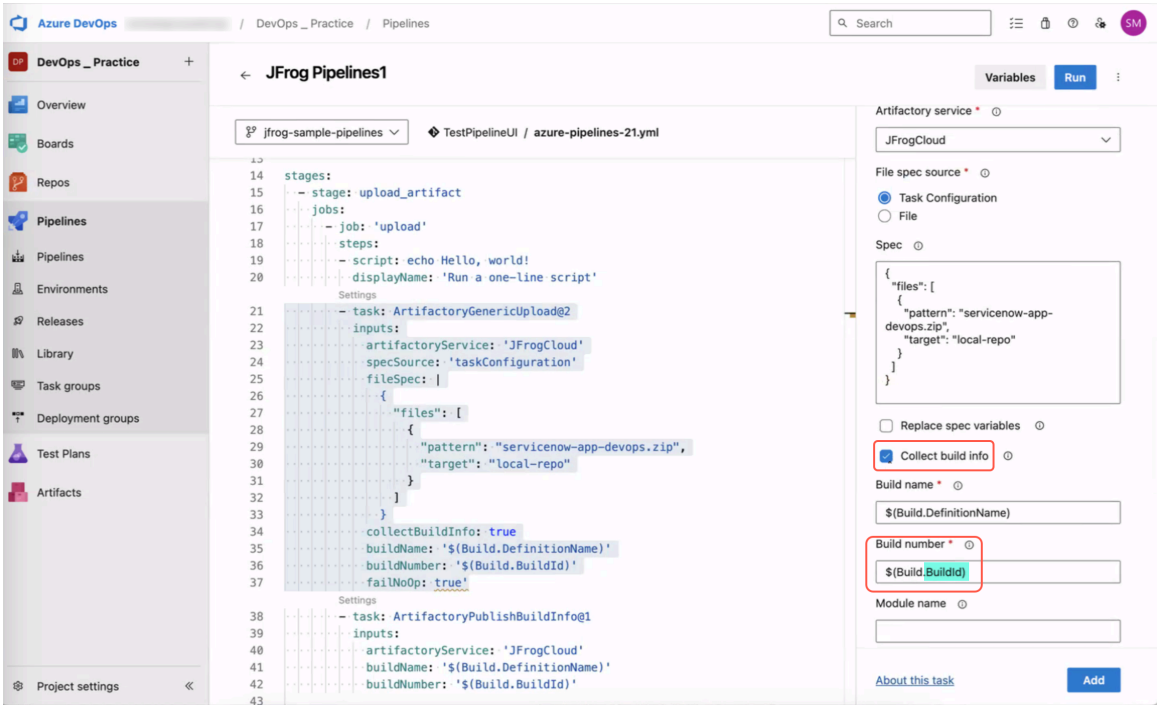
Carregar artefatos de Azure DevOps para JFrog

Para carregar artefatos:

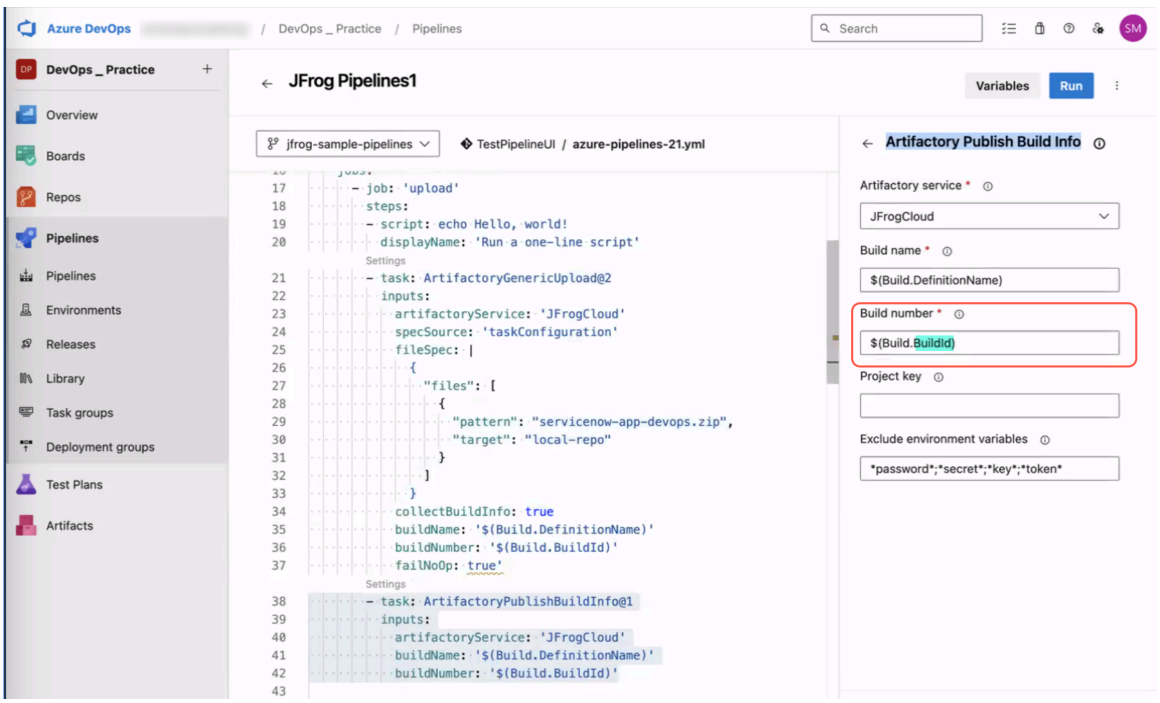
1. Navegue até o pipeline do projeto.
2. Em sua fase para carregamento, adicione a tarefa **Carregamento genérico de artefato** para carregar artefatos.
3. Para a tarefa **de carregamento genérica do Artifactory** :
   a. Selecione a conexão de serviço que você criou para JFrog.
   b. No campo **Especificação**, toda a especificação do arquivo.
   c. Marque a caixa de seleção **Coletar informações de compilação**.
   d. O campo **Número de compilação** deve conter o parâmetro `BuildId`.
   e. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Adicione a tarefa **Artifactory Publicar informações de compilação** para publicar informações de compilação.
5. Para a tarefa **Publicar informações de compilação do Artifactory** :
   a. Selecione a conexão de serviço que você criou para JFrog.
   b. O campo **Número de compilação** deve conter o parâmetro *BuildId*.
   c. Selecione **Adicionar**.



Pipeline de amostra para carregar artefatos do Azure DevOps para o JFrog

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Tradução automática

Baixar artefatos de JFrog para Azure DevOps

Para baixar artefatos:

1. Navegue até o pipeline do projeto.
2. Na fase de download, adicione a tarefa **Download genérico de artefato** para baixar artefatos.
3. Para a tarefa **de download genérico do Artifactory** :
   a. Selecione a conexão de serviço que você criou para JFrog.
   b. No campo **Especificação**, toda a especificação do arquivo.
   c. Marque a caixa de seleção **Coletar informações de compilação**.
   d. O campo **Número de compilação** deve conter o parâmetro *`BuildId`*.
   e. Selecione **Adicionar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione a tarefa **Artifactory Publicar informações de compilação** para publicar informações de compilação.
5. Para a tarefa **Publicar informações de compilação do Artifactory** :
   a. Selecione a conexão de serviço que você criou para JFrog.
   b. O campo **Número de compilação** deve conter o parâmetro *`BuildId`*.
   c. Selecione **Adicionar**.

Pipeline de amostra para baixar artefatos do Azure DevOps para o JFrog

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Pipeline de amostra para carregar e baixar artefatos para GitHub

Amostras de pipeline para GitHub que contêm etapas para carregar e baixar artefatos para GitHub.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Carregar artefatos de GitHub para JFrog

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

Baixar artefatos de JFrog para GitHub

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
steps:
  - name: Checkout code
    uses: actions/checkout@v2

  - name: Set up JFrog CLI
    uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
    with:
      version: latest
    env:
      JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
      JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
      JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

  - name: download artifacts from jfrog
    run: |
      export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
      # download artifact from jfrog
      jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
      # Publish build info
      jf rt bp
```

Pipeline de amostra para carregar e baixar artefatos para GitLab

Amostras de pipeline para GitLab que contêm etapas para carregar e baixar artefatos para GitHub.

Para carregar e baixar artefatos de GitLab para JFrog, os parâmetros *JFROG_URL*, *JFROG_USER*e *JFROG_PASSWORD* devem ser definidos como variáveis de IC/CD em sua instância GitLab.

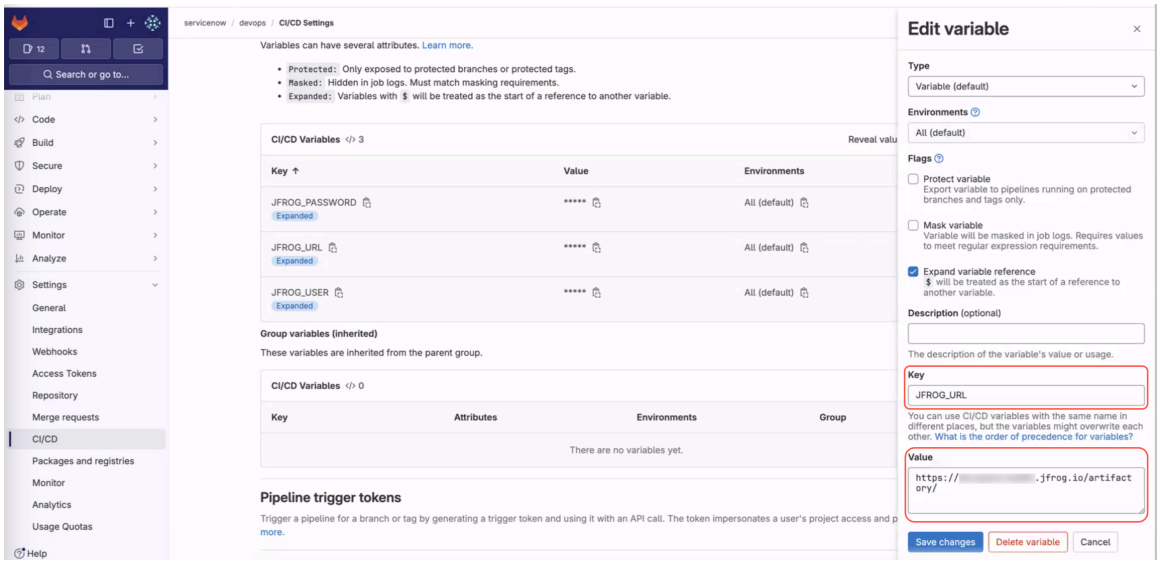
1. Navegue até o seu projeto e vá para **Configurações** > **IC/CD** > **Variáveis**.
2. Selecione **Adicionar variável**.
3. Insira o parâmetro no campo **Chave** e insira o valor do parâmetro no campo **Valor**.
4. Selecione **Adicionar variável** para salvar.

Crie uma variável de IC/CD para os 3 parâmetros a seguir:

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pipeline de amostra para carregar artefatos de GitLab para JFrog

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
  --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
  --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
  --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pipeline de amostra para baixar artefatos de JFrog para GitLab

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
     - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip --include-dirs
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
     - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQube integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à instância SonarQube que está integrada aos pipelines de IC/CD para recuperar resultados de segurança e qualidade de código.

Visão geral da integração do SonarQube

As verificações do Sonar configuradas nos pipelines de Ações do GitHub, Jenkins e Azure DevOps são compatíveis com Velocidade de mudança para DevOps. O SonarCloud e SonarQube (no local) são compatíveis.

Você pode exibir os resultados do resumo de qualidade e segurança do código na lista relacionada de uma solicitação de mudança ou na execução de tarefa do pipeline em sua instância ServiceNow. Você também pode usar os resultados de qualidade e segurança de código na definição de políticas de mudança e condições para automação de mudanças.

Velocidade de mudança para DevOps captura métricas de código gerais e novas.

Iniciar

Você pode integrar sua instância do Sonar usando um usuário administrador ou não administrador do Sonar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de pré-requisito para usuário administrador

Em SonarQube: acesso no nível do projeto à sua instância SonarQube para configurar verificações para todos os seus projetos.

Configuração de pré-requisito para usuários não administradores

- Em SonarQube:
  - O usuário não administrador deve ter acesso a uma ramificação criada usando a Análise de ramificação. Para obter mais informações, consulte Análise de ramificação .
  - O usuário não administrador deve ter permissões para Pesquisar e Executar análise para os projetos (privados e públicos) para os quais você deseja executar e exibir os resultados da verificação.

Nota:
Você pode configurar a análise de ramificação para permitir que o SonarCloud analise as ramificações em seus projetos além da ramificação principal. Você não pode configurar ou executar análise de ramificação em SonarQube licenças de edição da comunidade. Faça upgrade para as edições SonarQube Developer ou Enterprise para configurar a análise de ramificação em SonarQube implementações no local.

- Em Velocidade de mudança para DevOps
  1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Administração** > **Propriedades**.
  2. Habilite a propriedade **Sinalizador de resumo de qualidade de software não administrador de DevOps** selecionando a opção **Sim**.

A ação personalizada e a extensão do Sonar estão disponíveis no mercado do GitHub e do Azure DevOps, respectivamente. Para o Jenkins, os resultados da verificação do Sonar são recuperados usando o plug-in ServiceNow Jenkins.

Para obter mais informações sobre os resultados da verificação capturados em ServiceNow, consulte Resultados de qualidade do software.

Use uma das seguintes opções para integrar SonarQube. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar SonarQube a Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância do Sonar usando o playbook do espaço de mudança de DevOps.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração SonarQube.
2. Insira um nome para identificar sua ferramenta e clique em **Avançar**.
3. Na seção de atividade do playbook Inserir detalhes da instância do Sonar, insira os seguintes detalhes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No **URL do campo de instância do SonarQube**, insira o SonarQube ou o URL da instância do SonarCloud.

   Por exemplo, https://sonarcloud.io.

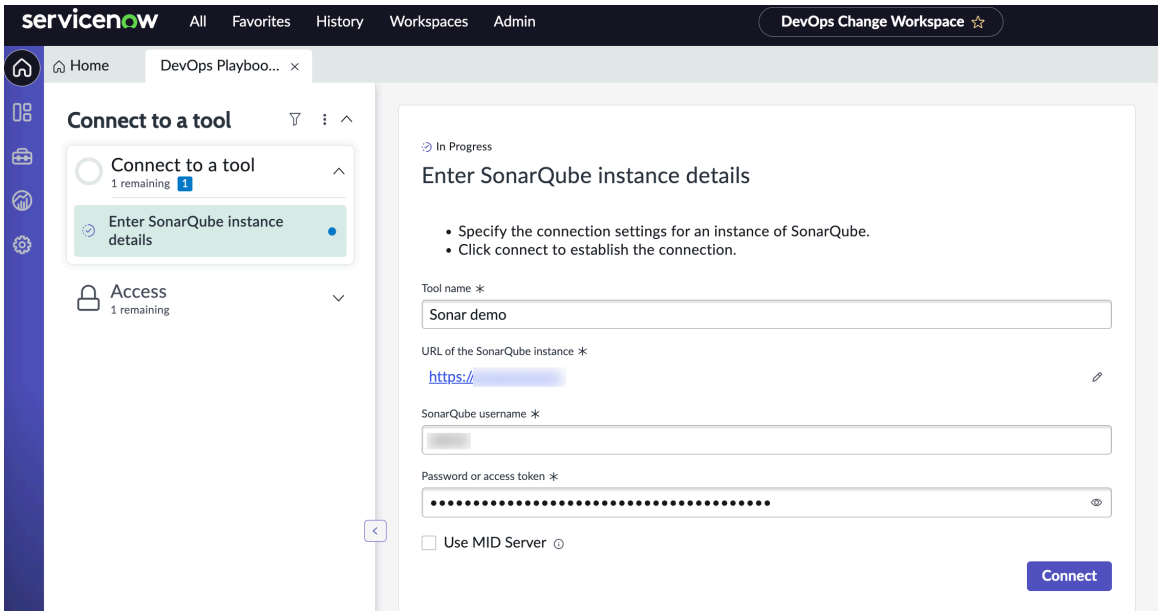
b. No campo de **nome de usuário do SonarQube**, insira o nome de usuário da sua conta do Sonar.

c. No campo **Senha ou token de acesso**, insira o token gerado no Sonar.

d. Se sua instância do Sonar estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **Usar MID Server** e insira seus detalhes.

   Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server .

4. Clique em **Conectar** e revise os detalhes da instância do Sonar conectada com sucesso.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

   As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

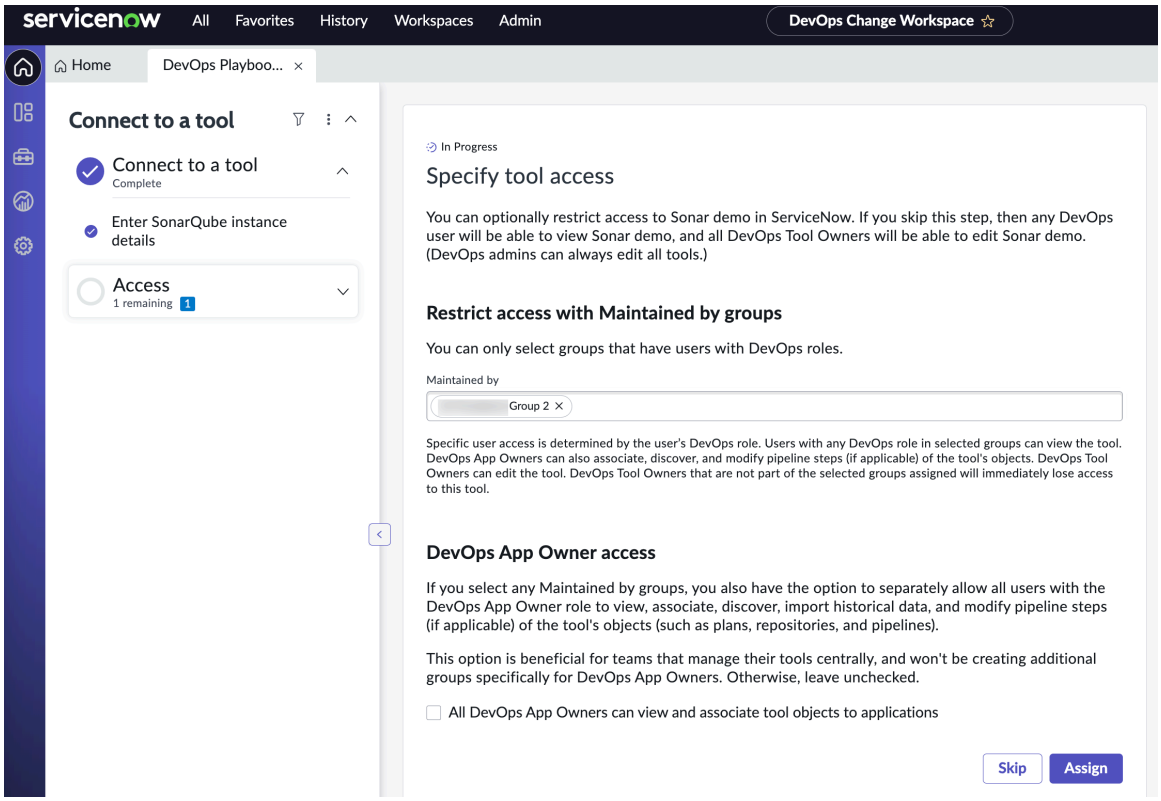
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

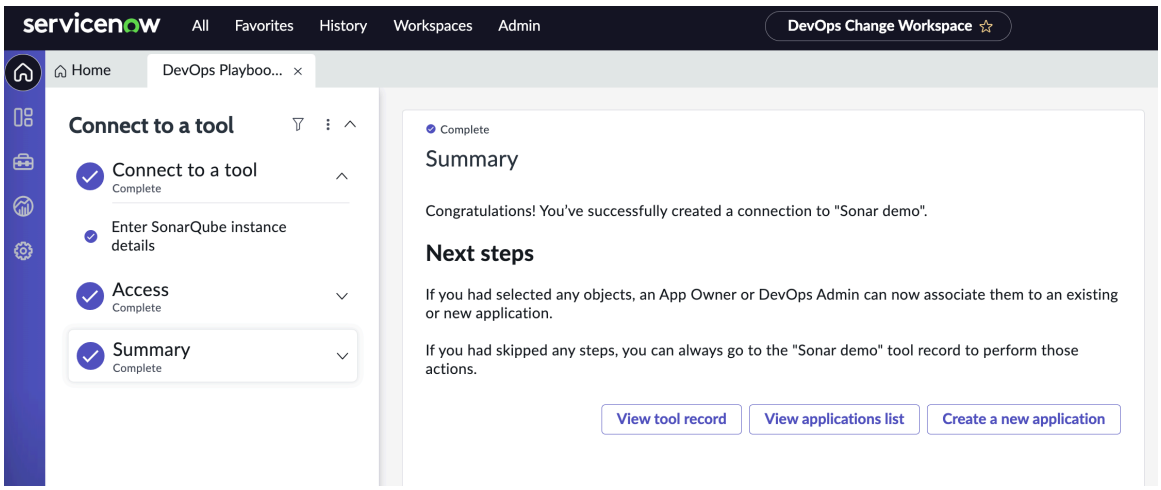
b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



6. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você integrou com sucesso sua ferramenta SonarQube a Velocidade de mudança para DevOps.

Integrar SonarQube em Velocidade de mudança para DevOps — Catálogo de serviços

Conecte sua instância do Sonar usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração do app DevOps** e **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Sonar.
Integração da ferramenta	Selecione SonarQube.
URL da Ferramenta	URL da instância do SonarQube/SonarCloud. Por exemplo,https://sonarcloud.io.
Senha da ferramenta/token de acesso	SonarQube token do usuário.
Usar MIDServer	Opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada.

Integrar SonarQube em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Conecte-se à sua instância do Sonar para recuperar os resultados da verificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. No formulário da ferramenta Criar DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da ferramenta	Nome da ferramenta que você está integrando.
Integração da ferramenta	Ferramenta a ser integrada. Selecione SonarQube.
URL da Ferramenta	URL da instância do SonarQube/SonarCloud. Por exemplo, https://sonarcloud.io **Nota:** Não insira o caractere de barra (/) no final do URL da ferramenta Sonar.
Senha da ferramenta/token de acesso	SonarQube token do usuário **Nota:** Somente tokens de usuário gerados de **Usuário** > **Minha conta** > **Segurança** na sua instância do Sonar são compatíveis. Antes de gerar o token para um usuário SonarQube, certifique-se de conceder a permissão de navegação para todos os seus projetos do Sonar. API: concede acesso completo de leitura/gravação à API, incluindo todos os grupos e projetos, o registro de contêiner e o registro de pacote.
Usar MID Server	O MID Server é opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. O valor da Aplicação é definido automaticamente como DevOps e o valor da Capacidade é definido como REST. Para obter mais informações, consulte Seleção do MID Server.

3. Clique em **Enviar** para se conectar à sua instância do Sonar.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

4. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

O que Fazer Depois

- Configurar varreduras do SonarQube em Azure DevOps pipelines
- Configurar varreduras do SonarQube em Jenkins pipelines

Integração do Split.io com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à sua instância Split.io para gerenciar solicitações de sinalizadores de recurso diretamente de sua instância ServiceNow.

Visão geral da integração de divisão

Os sinalizadores de recurso são usados para ativar e desativar o código em seu ambiente de produção.

Essa integração estende a plataforma ServiceNow para gerenciar o processo de aprovação de CHG para sinalizadores de recurso e segmentos de divisão. Esta capacidade permite gerenciar atualizações para sinalizadores de recurso de Velocidade de mudança para DevOps.

- O suporte à integração da ferramenta de sinalizador de recurso Split.io permite a descoberta de espaços, ambientes, segmentos e sinalizadores de recurso.
- Os usuários podem definir campos de solicitação de CHG para habilitar o Split.io para o controle de CHG.
- Após a aprovação/rejeição de uma solicitação CHG, o URL de retorno de chamada em Split.io para a divisão ou segmento é invocado para retomar a implementação da atualização para a divisão e o segmento.

Habilitar integração com o ServiceNow DevOps na ferramenta Dividir

Habilite a integração com o ServiceNow DevOps na ferramenta Dividir e restrinja os aprovadores somente à integração habilitada para o seu ambiente.

Antes de Iniciar

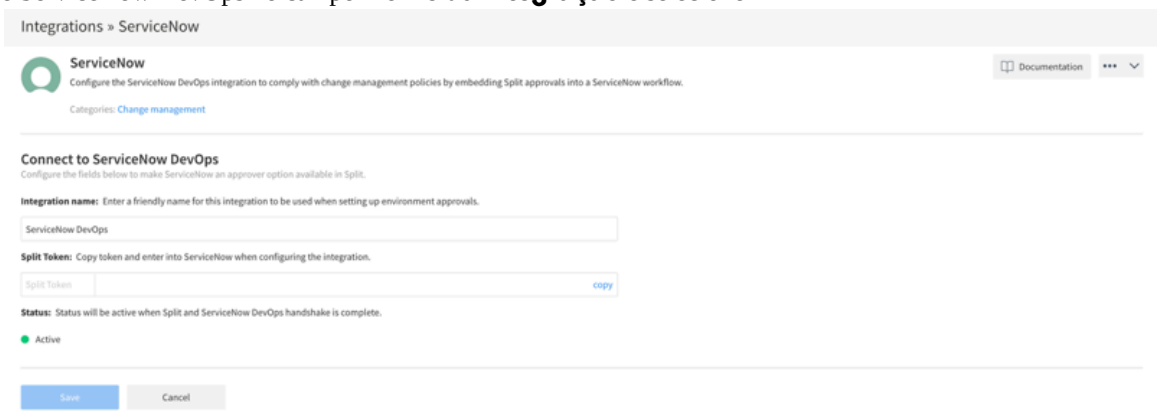
Função necessária: administrador em Dividir organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

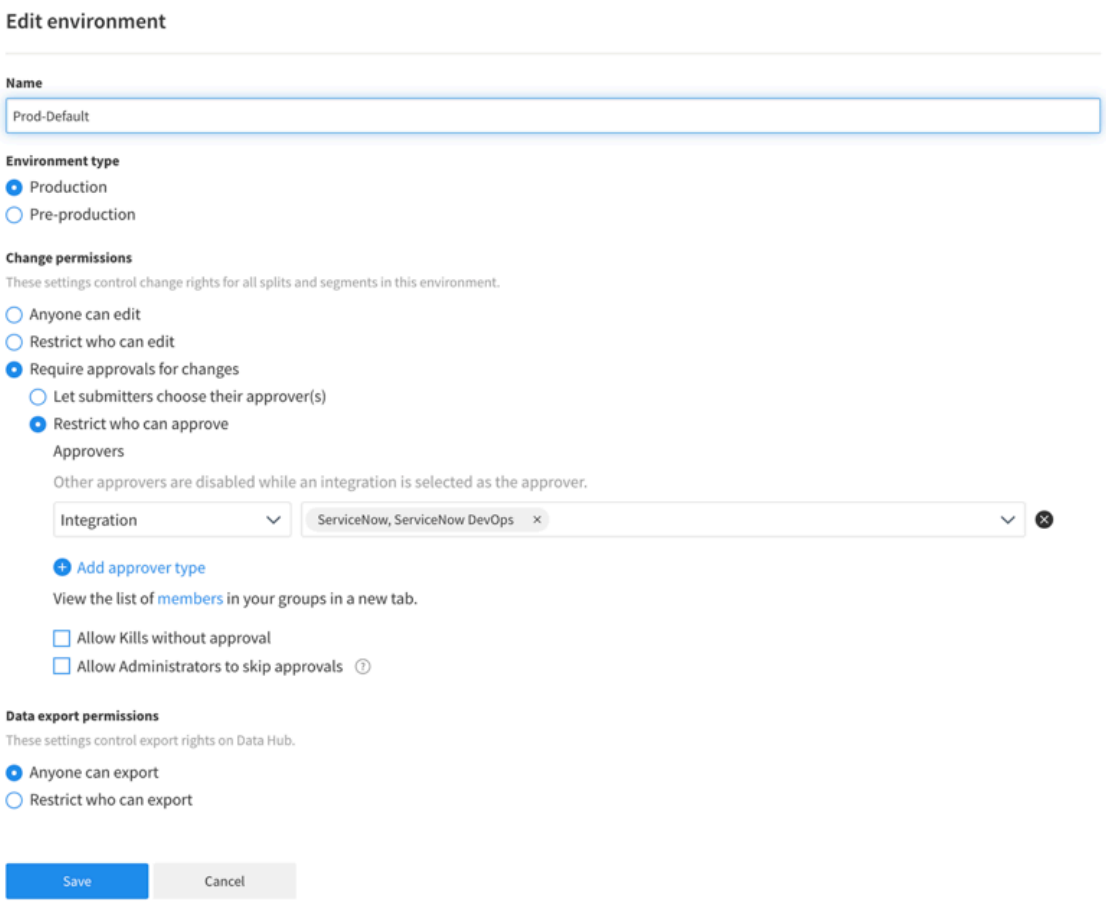
1. No mercado da ferramenta Dividir, navegue até **Configurações de administrador > Integrações**.
2. Adicione ServiceNow DevOps no campo **Nome da integração** e selecione



Salvar.

Um token é gerado e deve ser usado durante a integração da ferramenta Split.io.

3. Navegar até **Configurações de administrador > Espaços > Escolha o espaço necessário > Editar o ambiente**.
4. No campo **Permissões de mudança**, selecione **Exigir aprovações para mudanças > Restringir quem pode aprovar**.
5. Selecione **Integrações** no menu suspenso, selecione a integração configurada na etapa 2 como e selecione



Salvar.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar Dividir em Velocidade de mudança para DevOps — Espaço

Conecte-se à sua instância de E/S dividida usando o playbook do espaço de mudança de DevOps.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integrar E/S dividida.
2. Insira um nome para identificar sua ferramenta e clique em **Avançar**.
3. Na seção de atividade do playbook Inserir detalhes da instância de E/S dividida, insira os seguintes detalhes:
   a. No **URL do campo Dividir instância de E/S**, insira https://api.split.io.
   b. No campo **Nome de usuário de E/S dividida**, insira o nome de usuário da sua conta de E/S dividida.
   c. No campo **Senha ou token de acesso**, insira o token gerado em E/S dividida.
   d. Se sua instância de E/S dividida estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **Usar MID Server** e insira seus detalhes.

      Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção do MID Server.
4. Clique em **Conectar**.
5. Na página **Resumo**, selecione **Exibir ferramenta de E/S dividida conectada** para exibir os detalhes da ferramenta.

Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta de E/S dividida em Velocidade de mudança para DevOps.

[End]

Integrar Dividir em Velocidade de mudança para DevOps — Clássico

Crie um registro da ferramenta Dividir para conectar e descobrir espaços, ambientes, segmentos e sinalizadores de recurso da ferramenta Dividir conectada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Crie um registro de ferramenta em DevOps para se conectar automaticamente a Dividir e obter a URL do webhook.
   a. Navegar até **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)** e crie um registro.
   b. Insira um **Nome de ferramenta** e preencha os detalhes da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração da Ferramenta	Divisão
URL da Ferramenta	Dividir URL da ferramenta. Por exemplo: https://api.split.io
Nome de usuário da ferramenta	Dividir nome de usuário
Senha da ferramenta/token de acesso	Divida a senha ou o token de acesso. Para obter informações sobre como criar um token Dividir, consulte Como habilitar a integração com o ServiceNow DevOps na ferramenta Dividir.

O MID Server é opcional. Selecione MID Server para uma ferramenta no local que está anexada a um MID Server. A aplicação é definida automaticamente como DevOps e a capacidade é definida como REST.

c. Selecione **Enviar**.
A ferramenta é **conectada automaticamente com sucesso** usando um alias de conexão e a conexão da ferramenta HTTP (credencial de autenticação básica).

Nota:
Se você não tiver privilégios de administrador global para sua ferramenta (para permitir a configuração automática da URL do webhook), talvez precise que o usuário administrador da ferramenta a configure para você (recorte e cole a URL do webhook na configuração da ferramenta). Depois que o webhook estiver configurado na ferramenta, **entre no modo de configuração manual** para se conectar à ferramenta manualmente e saia.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

2. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

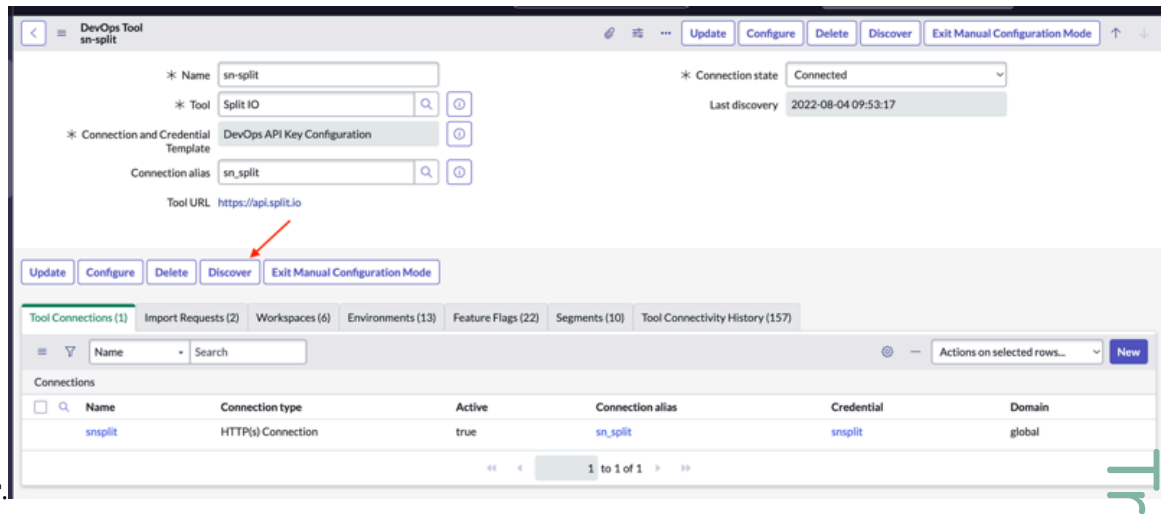
A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

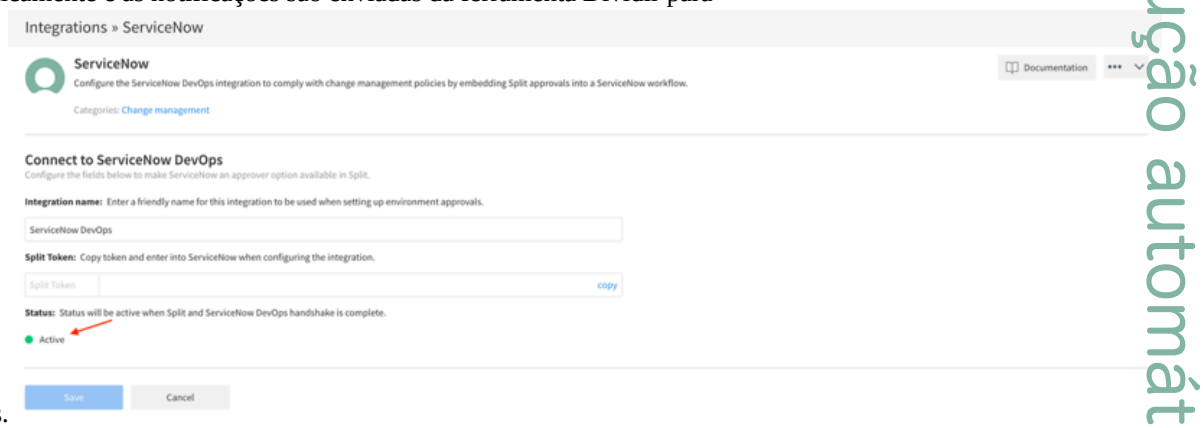
descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

3. Descubra espaços, ambientes, segmentos e sinalizadores de recurso da ferramenta Dividir conectada selecionando



Descobrir.

4. Configure automaticamente a URL do webhook na ferramenta Dividir selecionando **Configurar**. A integração da ServiceNow será ativada em Split. Os webhooks são configurados automaticamente e as notificações são enviadas da ferramenta Dividir para



DevOps.

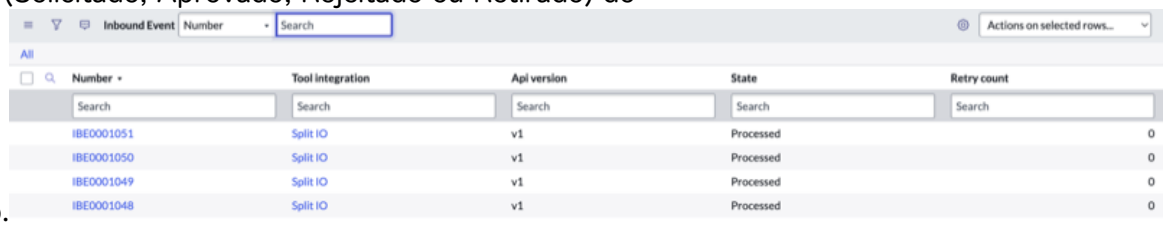
Example:

O exemplo a seguir especifica como as mudanças feitas na ferramenta Dividir são notificadas para o ServiceNow DevOps por meio do webhook.

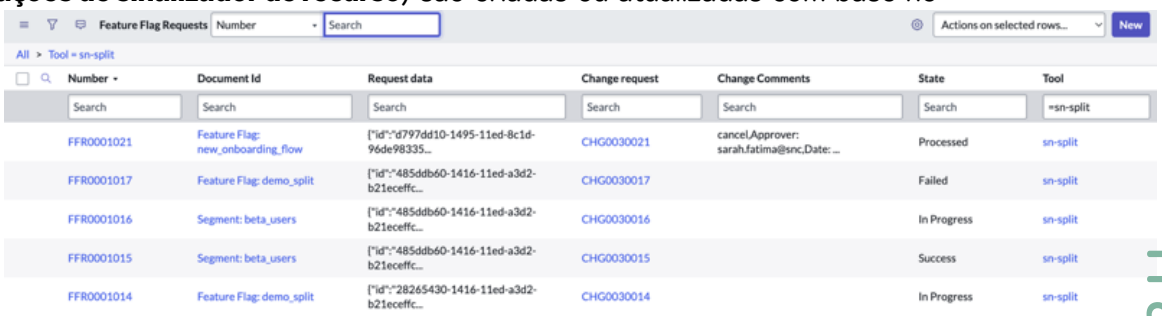
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

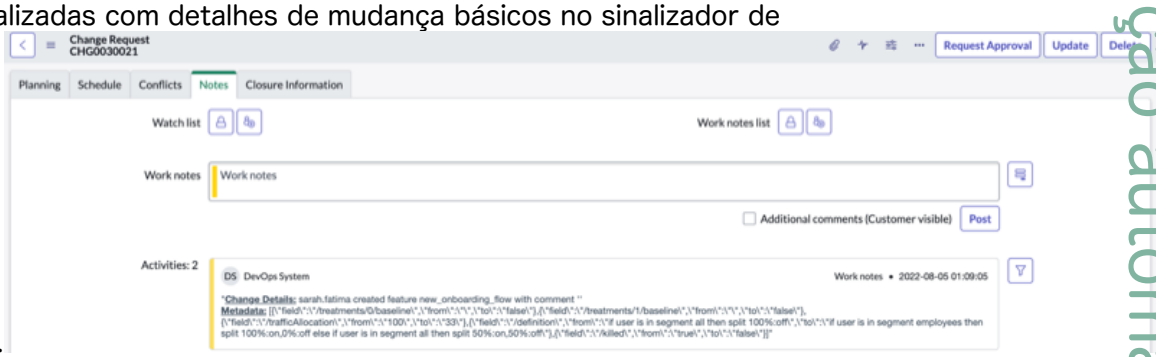
- Eventos de entrada são criados na ServiceNow para o status (Solicitado, Aprovado, Rejeitado ou Retirado) do evento.



- As solicitações de sinalizador de recurso (**DevOps > Sinalizador de recurso > Solicitações de sinalizador de recurso**) são criadas ou atualizadas com base no status.



- Uma solicitação de mudança é criada para cada solicitação de sinalizador de recurso e as anotações de trabalho na solicitação de mudança são atualizadas com detalhes de mudança básicos no sinalizador de recurso.



Veracode integração com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à instância Veracode que está integrada aos pipelines de IC/CD para recuperar os resultados da verificação de segurança. Isso ajuda a determinar o quão vulnerável está o seu código.

Visão geral da integração do Veracode

Veracode verificações configuradas nos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab e Harness são compatíveis com Velocidade de mudança para DevOps.

Certifique-se de que suas credenciais Veracode tenham as funções de API a seguir.

- Carregar e Verificar
- Resultados

Para obter mais informações, consulte a documentação do Veracode .

Você pode configurar Veracode verificações em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente para Velocidade de mudança para DevOps. Se você estiver usando as ferramentas de orquestração do Azure DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou do GitHub Actions, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Veracode, não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Certifique-se de que a etapa de verificação de segurança Veracode tenha o estado "waitForScan: verdadeiro". Isso é necessário para que o sistema recupere as informações de verificação.

Se você quiser configurar o Veracode para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Veracode ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações Veracode somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

Você pode exibir os resultados da verificação de segurança na lista relacionada de uma solicitação de mudança, na execução de tarefa do pipeline ou na IU do pipeline em sua instância ServiceNow. Você também pode usar os resultados de segurança na definição de políticas de mudança e condições para automação de mudanças.

Iniciar

Você deve instalar os plug-ins Integrações de vulnerabilidade de DevOps (sn_devops_vul_ints) e Integração de resposta a vulnerabilidades com Veracode (sn_vul_veracode) antes de conectar sua instância Veracode à ServiceNow. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Install a ServiceNow Store application .

Para obter mais informações sobre os resultados da verificação capturados na ServiceNow, consulte Resultados da verificação de segurança.

Use uma das seguintes opções para integrar Veracode. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Veracode em Velocidade de mudança para DevOps - Espaço

Conecte-se à sua instância Veracode usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

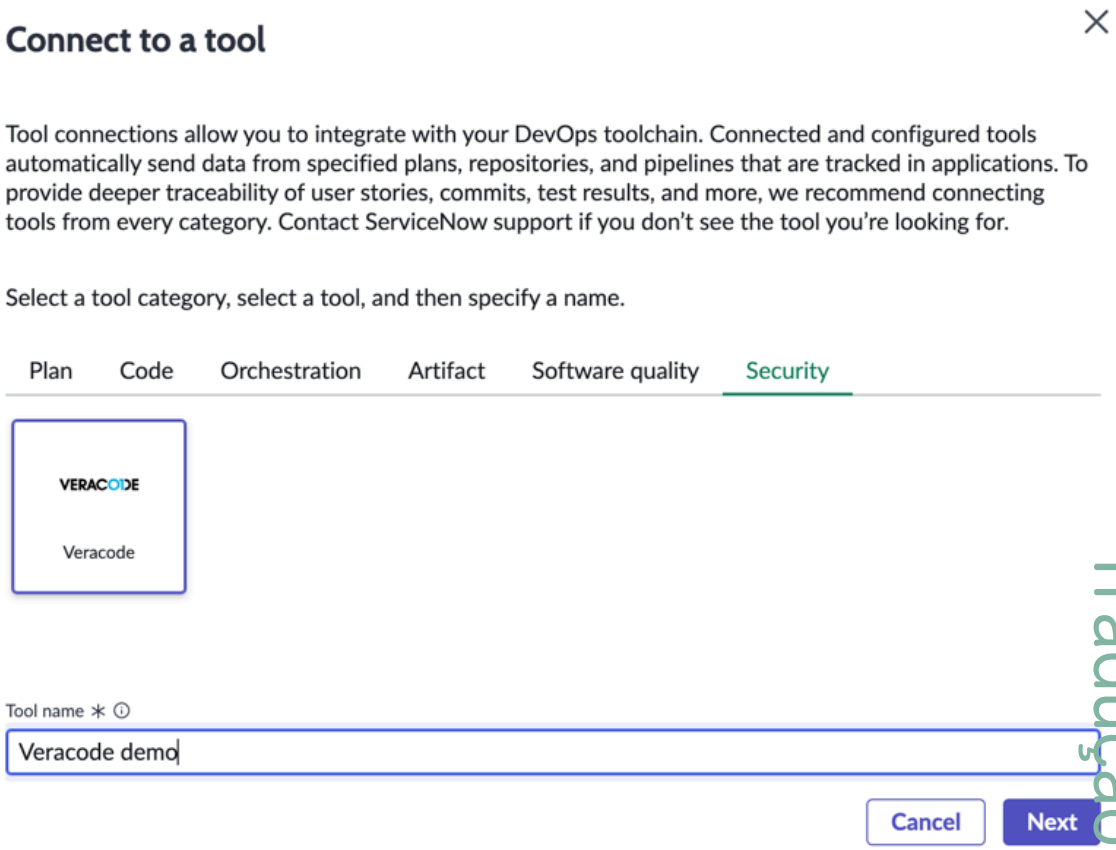
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integração Veracode.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Insira um nome para identificar sua ferramenta e selecione



Avançar.

3. Na seção de atividade do playbook Inserir detalhes da instância do Veracode, insira as seguintes credenciais:

a. No campo **ID da API**, insira o ID da API da sua instância Veracode.

b. No campo **Chave de API**, insira a chave de API da sua instância do Veracode.

Nota:
Certifique-se de que suas Veracode credenciais tenham as funções de API a seguir.

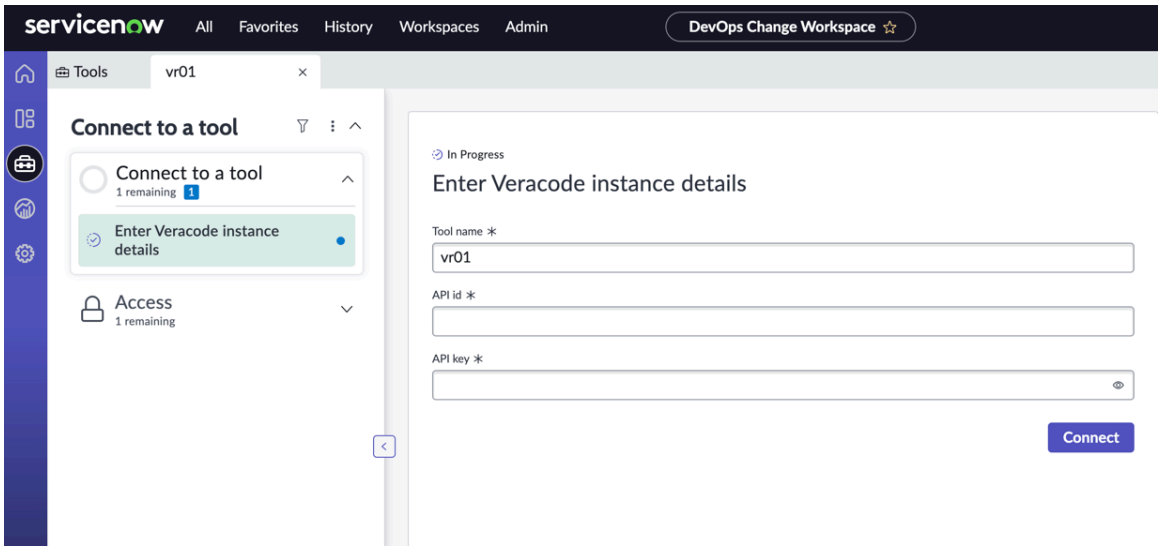
- Carregar e Verificar
- Resultados

Para obter mais informações, consulte https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

4. Selecione **Conectar** e revise os detalhes da instância do Veracode conectada com sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

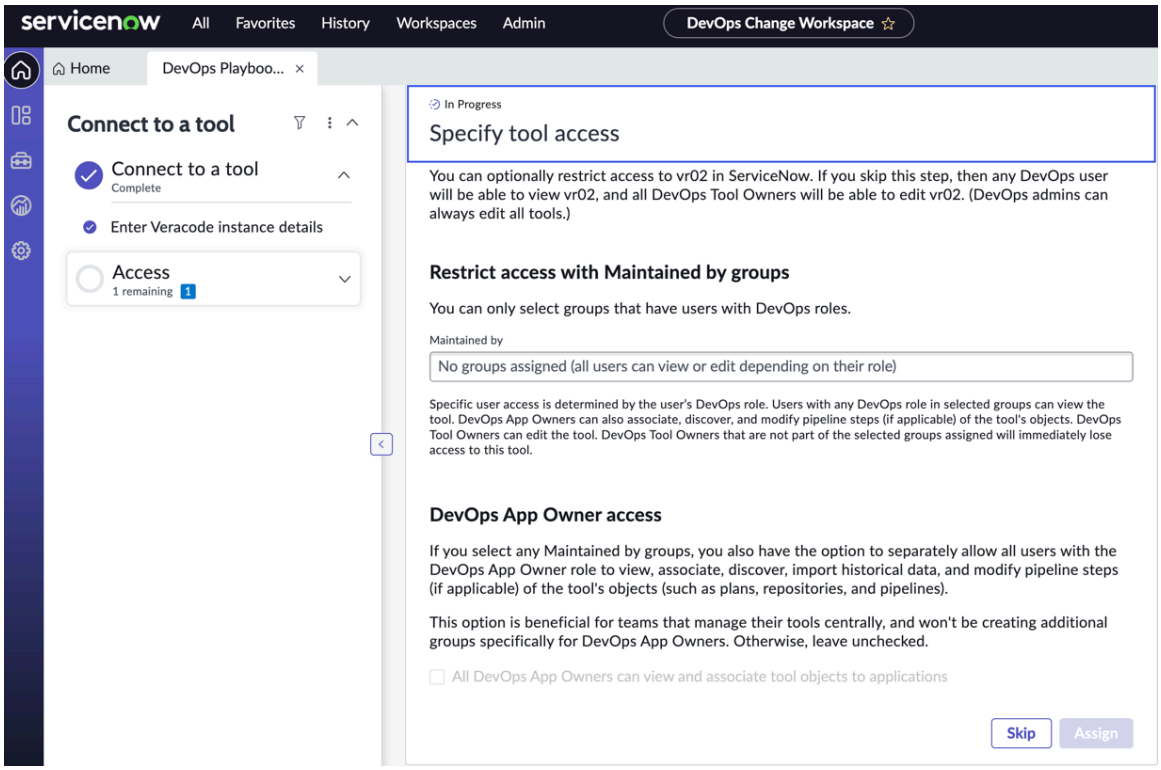
b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



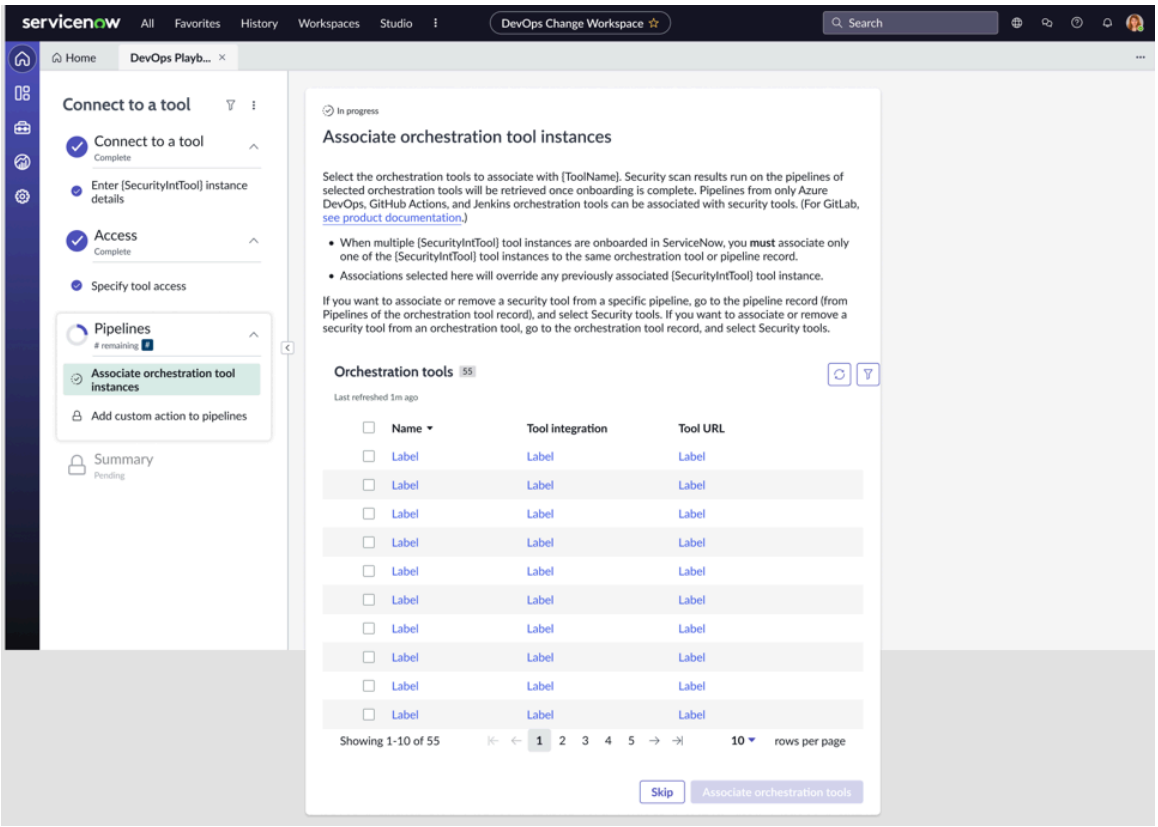
6. Se esta não for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, selecione a ferramenta de orquestração a ser associada à sua instância da ferramenta de segurança na atividade do playbook Associar instâncias da ferramenta de orquestração.

   Esta atividade não será exibida se esta for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando.

   Nota:
   Esta atividade do playbook será necessária somente se você estiver integrando mais de uma instância da ferramenta de segurança. Quando várias instâncias da ferramenta de segurança são integradas à ServiceNow, você deve associar apenas uma das instâncias da ferramenta de segurança à mesma ferramenta de orquestração ou registro de pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Na seção de atividade do playbook Adicionar ação personalizada aos pipelines, copie o código de ação personalizada necessário e adicione-o como uma etapa no pipeline.
   - Se apenas uma instância de segurança estiver integrada na ServiceNow, os pipelines serão associados automaticamente a Veracode quando o pipeline for executado.
   - Se esta for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, os códigos de ação personalizados da ferramenta de orquestração que você integrou na ServiceNow estarão disponíveis para cópia.
     - Se você estiver usando as ferramentas de orquestração de ações do Azure DevOps ou do GitHub, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline.
     - Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Veracode, não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Certifique-se de que a Veracode etapa de verificação de segurança tenha **o estadowaitForScan: true**. Isso é necessário para que o sistema recupere as informações de verificação.
   - Se esta não for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, os respectivos códigos de ação personalizados das ferramentas de orquestração que você selecionou na etapa 6 estarão disponíveis para cópia. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Veracode, não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Certifique-se de que a etapa de verificação de segurança do Veracode tenha **o estado "waitForScan: true"**. Isso é obrigatório para o sistema recuperar as informações de verificação.
   - Se você quiser configurar o Veracode para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Veracode ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações Veracode somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.
- Como alternativa, você pode associar o pipeline à instância da ferramenta de segurança adicionando o ID da ferramenta de segurança ao código de ação personalizada. Isso substituirá qualquer instância da ferramenta de segurança associada anteriormente.

Tradução automática

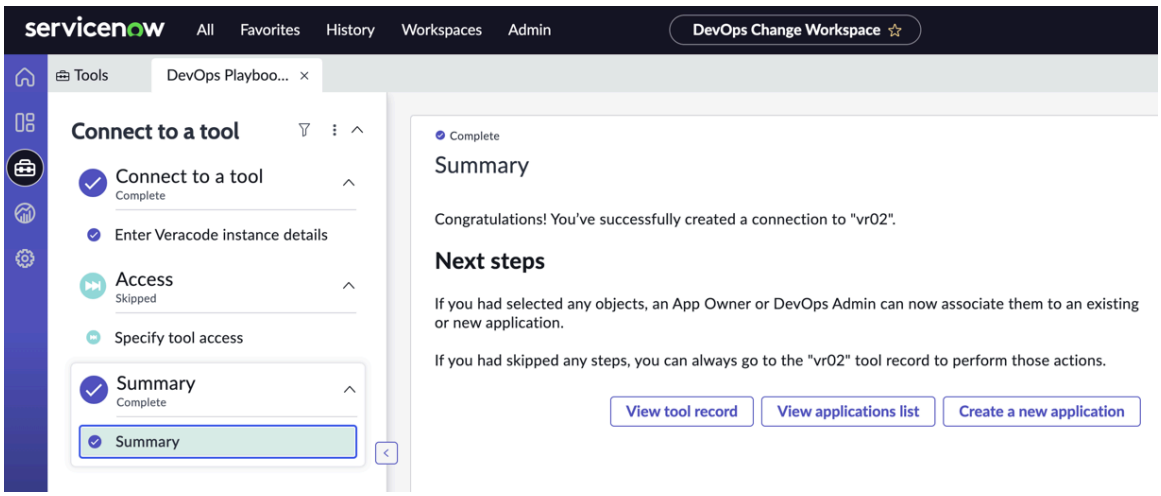
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar as verificações do Veracode no pipeline, consulte Configurar Veracode verificações em seu pipeline

8. Marque a atividade como concluída.
9. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.



O que Fazer Depois

Configurar Veracode verificações em seu pipeline

Integrar Veracode no Velocidade de mudança para DevOps - Catálogo de serviços

Conecte sua instância Veracode usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

> **Nota:**
> Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Veracode.
Integração da ferramenta	Selecione Veracode.
Nome de usuário da ferramenta/ID da API	ID da API da sua instância do Veracode.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	Chave de API da sua instância do Veracode.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve ter as funções de API Resultados e Carregar e verificar para suas credenciais Veracode. Para obter mais informações, consulte https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada.

O que Fazer Depois
Configurar Veracode verificações em seu pipeline

Integrar Veracode em Velocidade de mudança para DevOps - Clássico

Conecte-se à sua instância Veracode para recuperar os resultados da verificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. No formulário da ferramenta Criar DevOps, insira os detalhes da ferramenta:

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Veracode.
Integração da ferramenta	Selecione Veracode.
Nome de usuário da ferramenta/ID da API	ID da API da sua instância do Veracode.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	Chave de API da sua instância do Veracode.

Nota:
Você deve ter as funções de API Resultados e Carregar e verificar para suas credenciais Veracode. Para obter mais informações, consulte https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

3. Clique em **Enviar** para se conectar à sua instância do Veracode.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

4. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
   - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
   - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

O que Fazer Depois

Configurar Veracode verificações em seu pipeline

Configurar Veracode verificações em seu pipeline

Configure Veracode verificações nos pipelines do Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Você pode configurar Veracode verificações em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente à Velocidade de mudança do DevOps. Se você estiver usando as ferramentas de orquestração do Azure DevOps ou do GitHub Actions, precisará adicionar o código de ação personalizado ao pipeline sempre. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Veracode, não será necessário adicionar o código de ação personalizada ao pipeline. Certifique-se de que a etapa de verificação de segurança Veracode tenha o estado "waitForScan: verdadeiro". Isso é necessário para que o sistema recupere as informações de verificação.

Se você quiser configurar o Veracode para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Veracode ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações Veracode somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

1. Navegue até a etapa no pipeline e adicione a ação personalizada.

Azure DevOps	a. Navegue até o arquivo .yml do pipeline. b. Na seção **Tarefas** no lado direito, pesquise a tarefa de extensão **Resultados de segurança do ServiceNow DevOps**. c. Insira o endpoint da ServiceNow. d. Insira os atributos de resultados de segurança da seguinte forma. `{`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "scanner": "Veracode",
"applicationName": "", "buildVersion": "",
"securityToolId": ""
  }
```

// scanner: ferramenta de verificação e é necessário, por exemplo, Veracode.

// applicationName: nome da sua aplicação Veracode e é obrigatório. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

// buildVersion: nome da verificação Veracode/versão de compilação e é opcional. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

// securityToolId: ferramenta de segurança integrada na ServiceNow (sys_id da ferramenta de segurança integrada) e é opcional.

e. Selecione **Adicionar** para adicionar o código de ação personalizado ao pipeline.

Jenkins

a. Navegue até a Sintaxe do Pipeline a partir de um pipeline configurado.

b. Selecione a etapa **snDevOpsSecurityResult** na lista **Etapa de Amostra** e atualize os valores dos atributos de verificação de segurança na etapa.

c. Selecione **Gerar script de pipeline** para criar um snippet. Você pode copiar e colar o snippet no pipeline.

```
snDevOpsSecurityResult {
securityResultAttributes:{"scanner":"Vera
code", "applicationName": "",
 "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}
```

// scanner: ferramenta de verificação e é necessário, por exemplo, Veracode.

// applicationName: nome da sua aplicação Veracode e é obrigatório. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

// buildVersion: nome da verificação Veracode/versão de compilação e é opcional. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

// securityToolId: ferramenta de segurança integrada na ServiceNow (sys_id da ferramenta de segurança integrada) e é opcional.

GitHub Actions	**a.** Navegue até o arquivo .yml do fluxo de trabalho.
	b. Na seção **Mercado** do lado direito, pesquise a ação personalizada **Resultados de segurança do ServiceNow DevOps**.
	c. Adicione o seguinte snippet ao arquivo .yml.
	`SecurityScanResults:`
	`needs: build`
	`runs-on: ubuntu-latest`
	`name: Servicenow Security Scan Results`
	`steps:`
	`- name: ServiceNow DevOps Security Results`
	`uses: ServiceNow/servicenow-devops-security-result@v1.39.0`
	`with:`
	`devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}`
	`devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}`
	`instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}`
	`tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}`
	`context-github: ${{ toJSON(github) }}`
	`job-name: 'Servicenow Security Scan Results'`
	`security-result-attributes: '{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}`
	// scanner: ferramenta de verificação e é necessário, por exemplo, Veracode.
	// applicationName: nome da sua aplicação Veracode e é obrigatório. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

// buildVersion: nome da verificação Veracode/versão de compilação e é opcional. Este atributo é aplicável somente para Veracode.

// securityToolId: ferramenta de segurança integrada na ServiceNow (sys_id da ferramenta de segurança integrada) e é opcional.

Para obter mais informações, consulte GitHub marketplace .

Arnês	Execute a imagem de contêiner Docker genérica para usar o script a seguir. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps Security
Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier: Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name: ServiceNow DevOps
Security Result
                    identifier:
ServiceNow_DevOps_Security_Result
                    spec:
                      connectorRef:
docker_hub_connector_for_harness
                      image:
servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                    shell: Sh
                    command: |-
                      sndevopscli create
securityScan -p

                      "{"pipelineInfo":{

"buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
>",

"taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

"orchestrationPipeline":"<+org.identifie
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
r>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                    },
                    "securityResultAttributes":{
   "scanner":"Veracode",
   "applicationName":"",
   "buildVersion":"",
   "securityToolId":""
                    }
                   }"
                envVariables:
                  SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>
                  SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>
                  SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. Execute o pipeline para recuperar os resultados da verificação de segurança.

Associar a ferramenta de orquestração do registro da ferramenta Veracode e vice-versa

Você pode associar a ferramenta de orquestração do registro da ferramenta Veracode e associar o registro da ferramenta Veracode do registro de orquestração ou pipeline.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

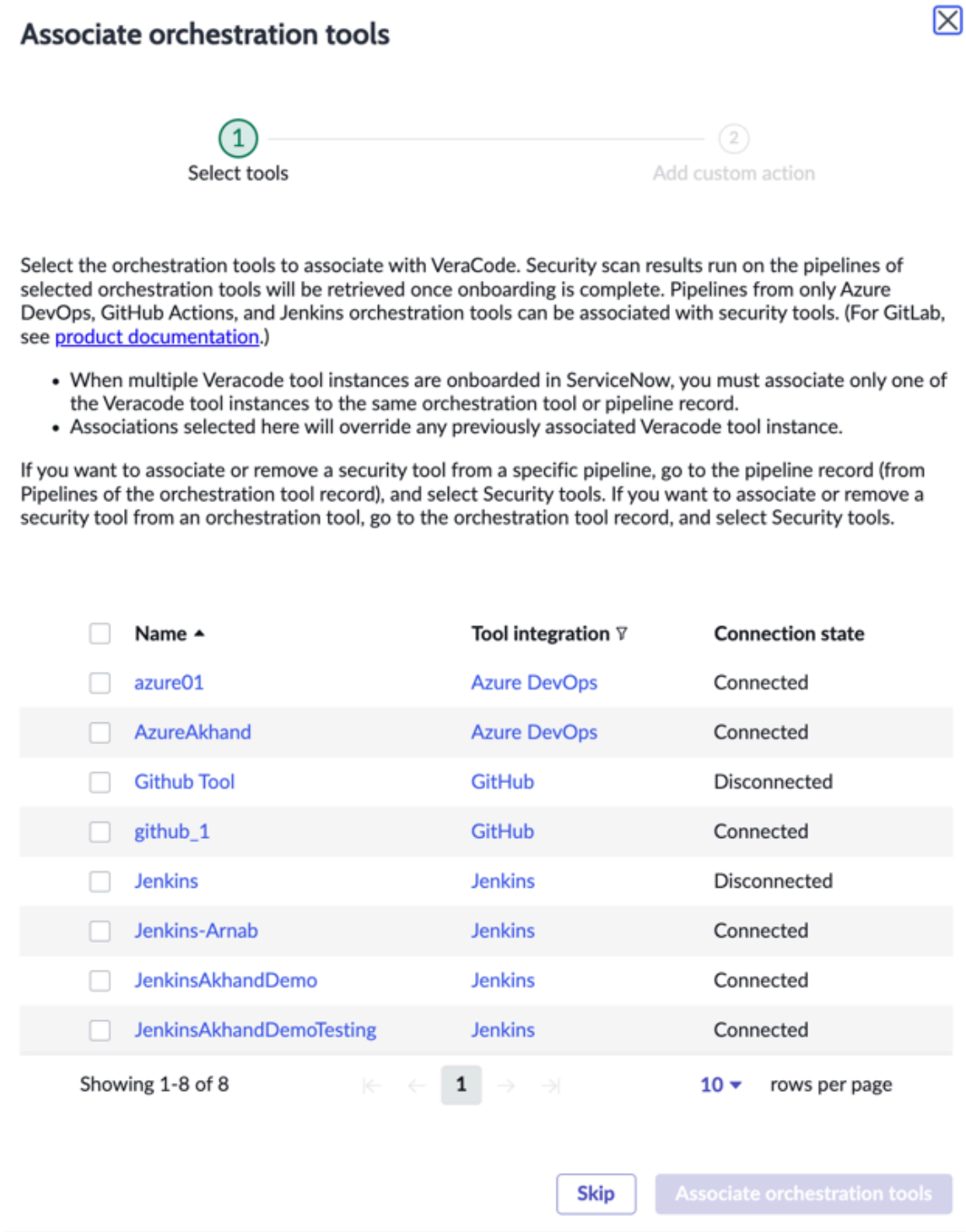
Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço de mudança de DevOps > Ferramentas > Ferramentas de segurança**.
2. Na lista Ferramentas de segurança, selecione a ferramenta à qual você deseja associar uma ferramenta de orquestração.
3. No registro da ferramenta Segurança, navegue até a guia Ferramentas de Orquestração.
4. Selecione **Associar ferramentas de orquestração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

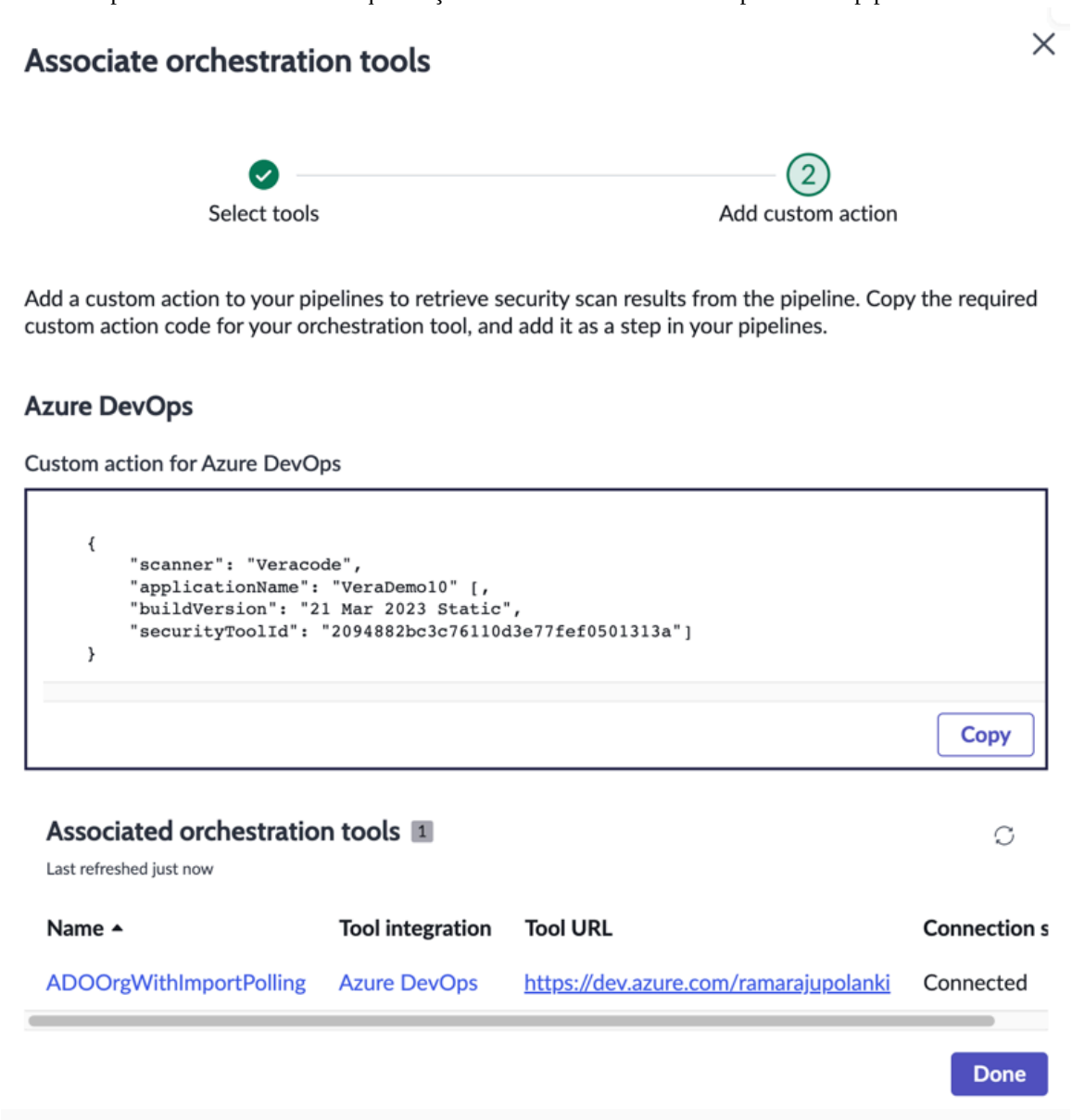
5. Na caixa de diálogo Selecionar ferramenta, selecione as ferramentas de orquestração que você deseja associar à sua ferramenta de segurança e selecione **Associar ferramentas de orquestração**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na caixa de diálogo Adicionar ação personalizada, copie o código de ação personalizada necessário para sua ferramenta de orquestração e adicione-o como uma etapa em seus pipelines.



7. Clique em **Done** (Concluído).

> **Nota:**
> De maneira semelhante, você pode associar uma instância de ferramenta de segurança a uma ferramenta de orquestração ou registro de pipeline. Você pode navegar até a ferramenta de orquestração ou o registro de pipeline e, na guia Ferramentas de segurança, selecionar **Associar ferramenta de segurança**. Nas caixas de diálogo exibidas, você pode selecionar as instâncias da ferramenta de segurança a serem associadas e copiar a ação personalizada para adicioná-la na etapa do pipeline correspondente.

Informações adicionais - Veracode

Informações adicionais sobre Veracode, como associação da ferramenta de orquestração da ferramenta de segurança, resultados de verificação de segurança e políticas de mudança com base nas tabelas de resumo de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da verificação de segurança

Os resultados da verificação de segurança exibem detalhes das verificações de segurança configuradas nos pipelines de GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab ou Harness.

Você pode configurar verificações de segurança nos pipelines de GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab e Harness para recuperar os resultados da verificação no DevOps Change Velocity. Os eventos de entrada de segurança serão criados na ServiceNow a partir da execução do pipeline correspondente que são processados para armazenar os resultados da verificação. Você pode exibir os resultados da verificação de cada verificação que fez parte das execuções do pipeline de compilação ou versão.

Nota:
Se você quiser configurar o Veracode para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Veracode ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Os resumos de verificação recuperados são armazenados nas seguintes tabelas:

Resumo da verificação de vulnerabilidades da aplicação (sn_vul_app_vul_scan_summary)

Nome da coluna	Descrição
Fornecer	Verificador de vulnerabilidade da aplicação de origem para este registro de aplicação.
Contagem de falhas detectadas	Número total de novas falhas detectadas na verificação.
Data da última verificação	Data da verificação mais recente.
Classificação da última verificação	Classificação atribuída pelo scanner com base nos itens detectados nas verificações mais recentes.
Data da última verificação estática	Data da verificação estática mais recente.
Classificação da última verificação estática	Classificação atribuída pelo scanner com base nos itens detectados na verificação estática mais recente.
Data da última verificação dinâmica	Data da verificação dinâmica mais recente.
Classificação da última verificação dinâmica	Classificação atribuída pelo scanner com base nos itens detectados na verificação dinâmica mais recente.
Data da última verificação interativa	Data da verificação interativa mais recente.
Classificação da última verificação interativa	Classificação atribuída pelo scanner com base nos itens detectados na verificação interativa mais recente.

Detalhes do resumo da verificação de vulnerabilidades da aplicação (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)

Nome da coluna	Descrição
Nome da categoria	Nome da categoria de vulnerabilidade.
Gravidade	Gravidade das falhas no relatório de verificação.
Contagem	Número de falhas na categoria de uma severidade.

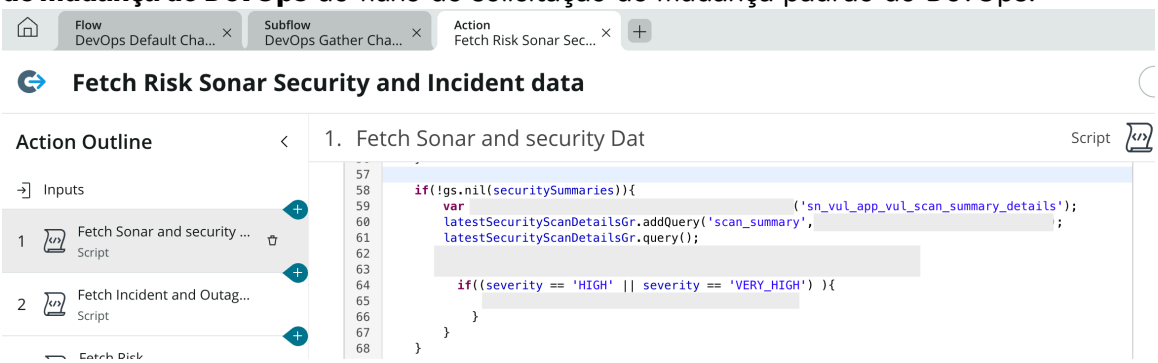
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Políticas de mudança com base nas tabelas de resumo de segurança

Você pode usar as condições de segurança que estão disponíveis no sistema de base ou personalizá-las com base em seus requisitos.

As condições de gravidade da vulnerabilidade estão presentes na ação **Buscar dados de segurança e incidente do Sonar de risco** no subfluxo **Reunir dados da política de mudança do DevOps** do fluxo de solicitação de mudança padrão do DevOps.



Se a condição de severidade for classificada como **ALTA** ou **MUITO ALTA** pelo Veracode ou Checkmarx, a solicitação de mudança será rejeitada automaticamente.

Se você for um cliente de upgrade e quiser personalizar as condições com dados de segurança adicionais ou mudar as condições existentes, deverá atualizar o script na ação **Buscar dados de segurança e incidente do Sonar de risco** no fluxo de mudança. Certifique-se de estar se referindo à tabela *`Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)`* no script ao personalizar. Para obter mais informações, consulte Resultados da verificação de segurança.

Integração do Checkmarx com Velocidade de mudança para DevOps

Conecte-se à instância do Checkmarx que está integrada aos pipelines de IC/CD para recuperar os resultados da verificação de segurança. Isso ajuda a determinar o quão vulnerável está o seu código.

Visão geral da integração do Checkmarx

As verificações do Checkmarx configuradas nos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab e Harness são compatíveis com Velocidade de mudança para DevOps.

Duas ferramentas Checkmarx podem ser integradas ao DevOps Change Velocity, que são Checkmarx One e Checkmarx SAST. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx One e do Checkmarx SAST.

Certifique-se de que o usuário Checkmarx SAST tenha uma função com permissões para ler **resultadosde projeto** e verificação para obter detalhes de resumo. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx. Certifique-se de que o usuário do Checkmarx One tenha as funções **create-scan** e **manage-project** para acessar os detalhes do resumo da verificação. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx.

Nota:
Se você estiver integrando com o Checkmarx One, poderá recuperar somente verificações de SAST (Static Application Security Testing), mas não verificações de Análise de composição de software (SCA).

Você pode configurar verificações de Checkmarx em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente à Velocidade de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do DevOps. Se você estiver usando as ferramentas de orquestração do Azure DevOps ou do GitHub Actions, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Checkmarx One (checkmarxASTScanner), não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Para o Checkmarx SAST, o código de ação personalizado deve ser adicionado ao pipeline, mesmo que ele tenha a etapa de verificação de segurança (checkmarxASTScanner).

Se você quiser configurar o Checkmarx para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Checkmarx ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações do Checkmarx somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

Você pode exibir os resultados da verificação de segurança na lista relacionada de uma solicitação de mudança, na execução de tarefa do pipeline ou na IU do pipeline em sua instância ServiceNow. Você também pode usar os resultados de segurança na definição de políticas de mudança e condições para automação de mudanças.

Iniciar

Você deve instalar os plug-ins Integrações de vulnerabilidade para DevOps (sn_devops_vul_ints) e Checkmarx One Vulnerability Integration (x_chec3_chexone) ou Checkmarx CxSAST Vulnerability Integration (x_chec3_cxsast) antes de conectar sua instância do Checkmarx à ServiceNow. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Install a ServiceNow Store application .

Para obter mais informações sobre os resultados da verificação capturados na ServiceNow, consulte Resultados da verificação de segurança.

Use uma das seguintes opções para integrar o Checkmarx. Para uma experiência guiada, use o espaço para integrar uma ferramenta. Como alternativa, você pode usar o Catálogo de serviços ou a experiência clássica.

Integrar Checkmarx ao Velocidade de mudança para DevOps - Espaço

Conecte-se à sua instância do Checkmarx usando o playbook do espaço de mudança de DevOps.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Checkmarx tem dois tipos de ferramentas - Checkmarx SAST e Checkmarx One.

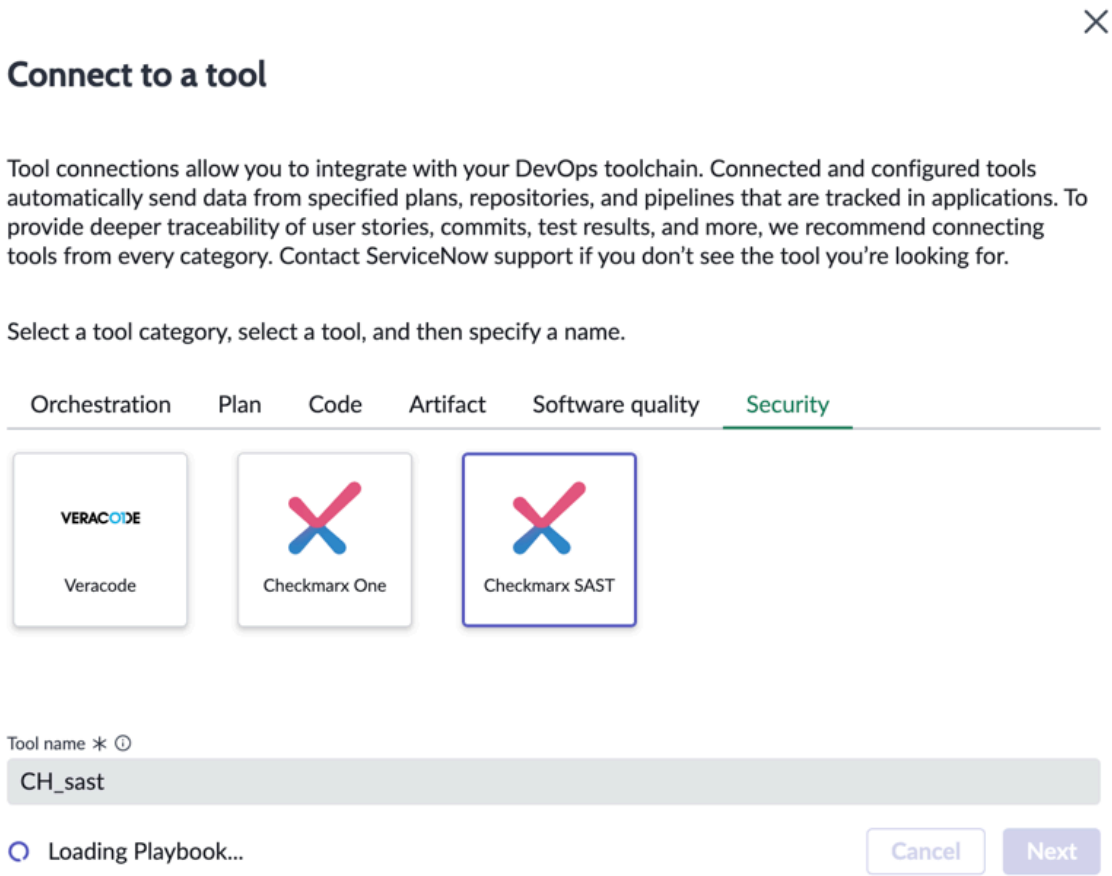
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integrar o Checkmarx.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Insira um nome para identificar sua ferramenta e selecione **Avançar**.



3. Na seção de atividade do playbook de detalhes da instância, insira as credenciais a seguir com base em se você está se conectando ao Checkmarx One ou ao Checkmarx SAST.

   Certifique-se de que o usuário Checkmarx SAST tenha uma função com permissões para ler **resultadosde projeto** e verificação para obter detalhes de resumo. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx . Certifique-se de que o usuário do Checkmarx One tenha as funções **create-scan** e **manage-project** para acessar os detalhes do resumo da verificação. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx .

4. Selecione **Conectar** e revise os detalhes da instância do Checkmarx conectada com sucesso.

5. Especifique o acesso para a ferramenta.

   a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

      As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

      - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
      - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
      - DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
      - Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Tradução automática

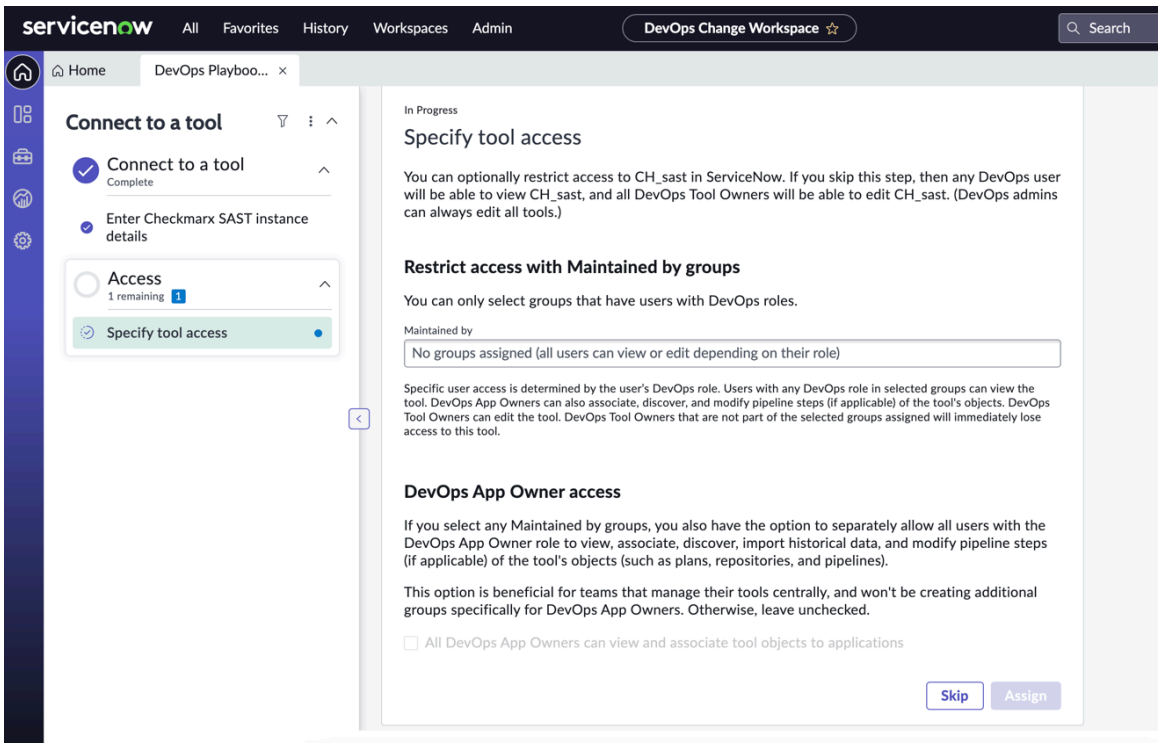
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.



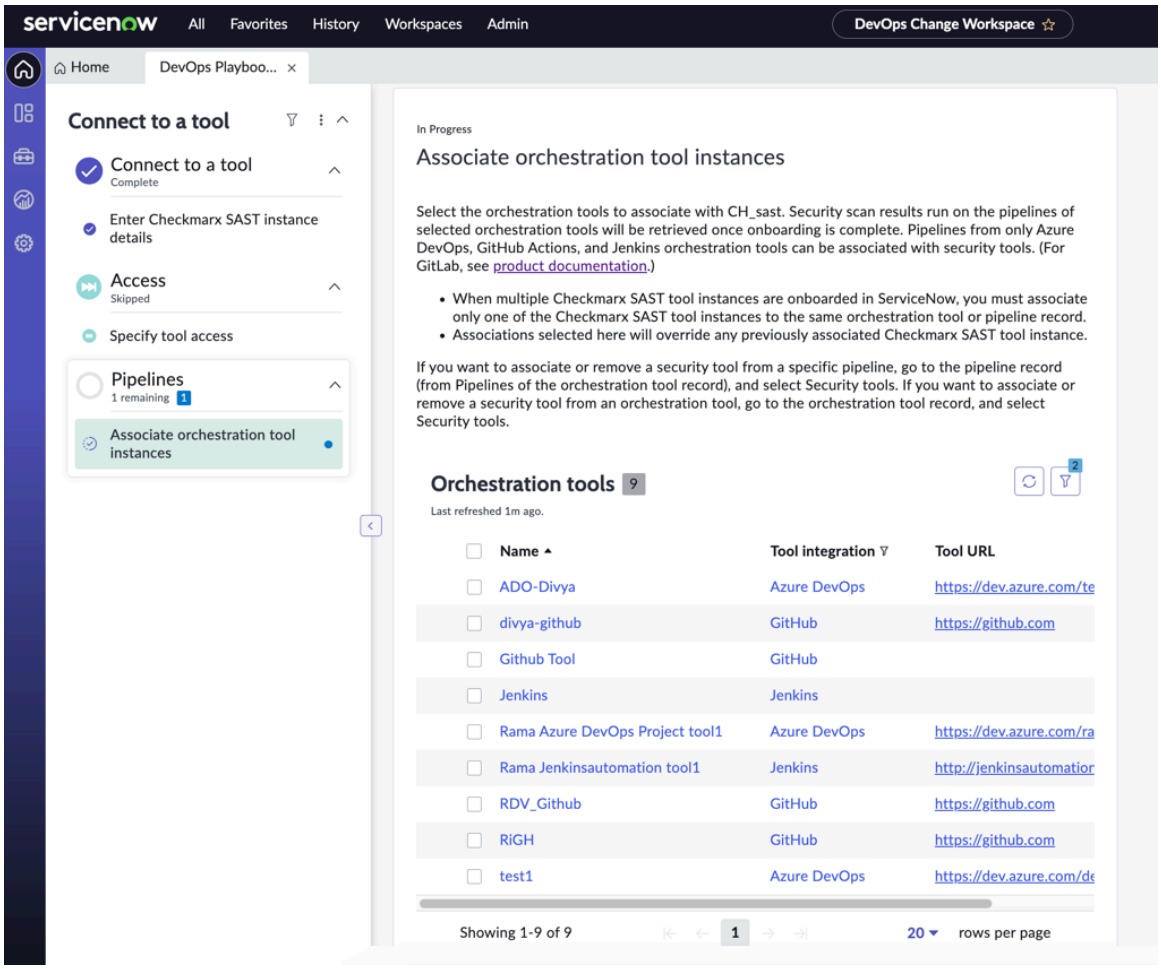
6. Se esta não for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, selecione a ferramenta de orquestração a ser associada à sua instância da ferramenta de segurança na atividade do playbook Associar instâncias da ferramenta de orquestração.

Esta atividade não será exibida se esta for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando.

Nota:
Esta atividade do playbook será necessária somente se você estiver integrando mais de uma instância da ferramenta de segurança. Quando várias instâncias da ferramenta de segurança são integradas à ServiceNow, você deve associar apenas uma das instâncias da ferramenta de segurança à mesma ferramenta de orquestração ou registro de pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Na seção de atividade do playbook Adicionar ação personalizada aos pipelines, copie o código de ação personalizada necessário e adicione-o como uma etapa no pipeline.
   - Se apenas uma instância de segurança estiver integrada na ServiceNow, os pipelines serão associados automaticamente ao Checkmarx quando o pipeline for executado.
   - Se esta for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, os códigos de ação personalizados da ferramenta de orquestração que você integrou na ServiceNow estarão disponíveis para cópia.
     - Se você estiver usando as ferramentas de orquestração de ações do Azure DevOps ou do GitHub, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline.
     - Você pode configurar verificações de Checkmarx em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente à Velocidade de mudança do DevOps. Se você estiver usando as ferramentas de orquestração do Azure DevOps ou do GitHub Actions, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Checkmarx One (checkmarxASTScanner), não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Para o Checkmarx SAST, o código de ação personalizado deve ser adicionado ao pipeline, mesmo que ele tenha a etapa de verificação de segurança (checkmarxASTScanner).
   - Se esta não for a primeira instância da ferramenta de segurança que você está integrando, os respectivos códigos de ação personalizados das ferramentas de orquestração que você selecionou na etapa 6 estarão disponíveis para cópia. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Checkmarx One (checkmarxASTScanner), não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você quiser configurar o Checkmarx para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Checkmarx ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.
- Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações do Checkmarx somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.
- Como alternativa, você pode associar o pipeline à instância da ferramenta de segurança adicionando o ID da ferramenta de segurança ao código de ação personalizada. Isso substituirá qualquer instância da ferramenta de segurança associada anteriormente.

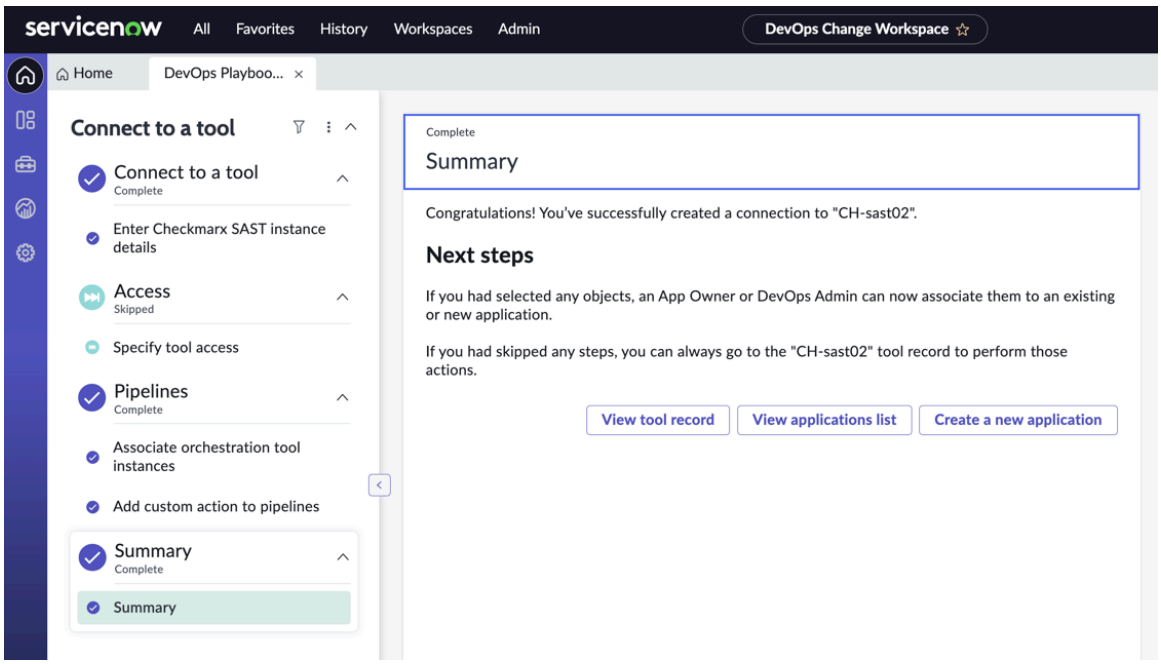
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Marque a atividade como concluída.
9. Na página **Resumo**, selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.



O que Fazer Depois

Configurar verificações do Checkmarx no pipeline

Integrar Checkmarx ao Velocidade de mudança para DevOps - Catálogo de serviços

Conecte sua instância do Checkmarx usando o ServiceNow Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.

> **Nota:**
> Você também pode acessar o catálogo de serviços em Central do funcionário ou no Portal de serviços.

2. Nos itens do catálogo DevOps, selecione e ative **a Integração da ferramenta de DevOps**.
3. Depois de ativar, selecione **Integração da ferramenta de DevOps** e selecione **Experimentar**.
4. No formulário Integração da ferramenta de DevOps, insira os detalhes da ferramenta com base no fato de você estar integrando o Checkmarx SAST ou o Checkmarx One.

SAST do Checkmarx

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Checkmarx.
Integração da ferramenta	SAST do Checkmarx.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL do servidor	URL base da sua instância do Checkmarx One.
Nome de usuário da ferramenta/ID da API	ID da API da sua instância do Checkmarx.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	Chave de API da sua instância do Checkmarx.
MID server	MID Server associado à instância do Checkmarx One.

Checkmarx One

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Checkmarx.
Integração da ferramenta	Checkmarx One.
URL base de controle de acesso do CheckmarxOne	URL base de controle de acesso da sua instância do Checkmarx One.
URL base da API CheckmarxOne.	URL base da API da sua instância do Checkmarx One.
Locatário	Nome da sua conta de locatário do Checkmarx One.
ID de Cliente	Nome que você usou para armazenar seu ID de cliente do Checkmarx no repositório.
Segredo do cliente	Nome que você usou para armazenar seu segredo do Checkmarx no repositório.

Certifique-se de que o usuário Checkmarx SAST tenha uma função com permissões para ler **resultadosde projeto** e verificação para obter detalhes de resumo. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx . Certifique-se de que o usuário do Checkmarx One tenha as funções **create-scan** e **manage-project** para acessar os detalhes do resumo da verificação. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx .

5. Selecione **Pedir agora**.
   Uma solicitação foi criada. Quando a solicitação é aprovada, a ferramenta é conectada.

O que Fazer Depois

Configurar verificações do Checkmarx no pipeline

Integrar Checkmarx ao Velocidade de mudança para DevOps - Clássico

Conecte-se à sua instância do Checkmarx para recuperar os resultados da verificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Ferramentas** > **Criar novo (legado)**.
2. No formulário da ferramenta Criar DevOps, insira os detalhes da ferramenta com base no fato de você estar integrando o Checkmarx SAST ou o Checkmarx One.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SAST do Checkmarx

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Checkmarx.
Integração da ferramenta	SAST do Checkmarx.
URL do servidor	URL base da sua instância do Checkmarx One.
Nome de usuário da ferramenta/ID da API	ID da API da sua instância do Checkmarx.
Senha da ferramenta/token de acesso/chave de API	Chave de API da sua instância do Checkmarx.
MID server	MID Server associado à instância do Checkmarx One.

Checkmarx One

Campo	Descrição
Nome da ferramenta	Nome da integração do Checkmarx.
Integração da ferramenta	Checkmarx One.
URL base de controle de acesso do CheckmarxOne	URL base de controle de acesso da sua instância do Checkmarx One.
URL base da API CheckmarxOne.	URL base da API da sua instância do Checkmarx One.
Locatário	Nome da sua conta de locatário do Checkmarx One.
ID de Cliente	Nome que você usou para armazenar seu ID de cliente do Checkmarx no repositório.
Segredo do cliente	Nome que você usou para armazenar seu segredo do Checkmarx no repositório.

Certifique-se de que o usuário Checkmarx SAST tenha uma função com permissões para ler **resultadosde projeto** e verificação para obter detalhes de resumo. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx . Certifique-se de que o usuário do Checkmarx One tenha as funções **create-scan** e **manage-project** para acessar os detalhes do resumo da verificação. Para obter mais informações, consulte a documentação do Checkmarx .

3. Clique em **Enviar** para se conectar à sua instância do Checkmarx.

Após a criação bem-sucedida da ferramenta, você será direcionado para a página de registro da ferramenta.

4. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por** na guia **Acesso**.

   As tarefas que os usuários nos grupos podem executar dependem das funções atribuídas a eles.

   - DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
   - DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

Nota:
Somente grupos que contêm usuários com funções DevOps estão disponíveis para seleção no campo **Mantido por**.

A opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** se torna disponível para seleção se você optar por restringir o acesso à ferramenta. Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

O que Fazer Depois

Configurar verificações do Checkmarx no pipeline

Configurar verificações do Checkmarx no pipeline

Configure as verificações do Checkmarx nos pipelines do Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Você pode configurar verificações de Checkmarx em qualquer fase do pipeline e os detalhes da verificação são recuperados da fase correspondente à Velocidade de mudança do DevOps. Se você estiver usando as ferramentas de orquestração do Azure DevOps ou do GitHub Actions, deverá sempre adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Se você estiver usando o Jenkins e o pipeline já tiver uma etapa de verificação de segurança Checkmarx One (checkmarxASTScanner), não será necessário adicionar o código de ação personalizado ao pipeline. Para o Checkmarx SAST, o código de ação personalizado deve ser adicionado ao pipeline, mesmo que ele tenha a etapa de verificação de segurança (checkmarxASTScanner).

Se você quiser configurar o Checkmarx para a ferramenta GitLab, poderá usar a imagem genérica do contêiner do Docker para adicionar a etapa de segurança do Checkmarx ou executar as etapas especificadas no tópico Integrar ferramentas de segurança com GitLab.

Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações do Checkmarx somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

1. Navegue até a etapa no pipeline e adicione a ação personalizada.

Azure DevOps	a. Navegue até o arquivo .yml do pipeline. b. Na seção **Tarefas** no lado direito, pesquise a tarefa de extensão **Resultados de segurança do ServiceNow DevOps**. c. Insira o endpoint da ServiceNow. d. Insira os atributos de resultados de segurança da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SAST do Checkmarx

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1
   inputs:
     connectedServiceName: "" # ServiceNow DevOps Change Velocity Service Connection
     securityResultAttributes: |
      {"scanner": "Checkmarx SAST", "projectId": "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx SAST.
     # projectId: Id of your Checkmarx SAST project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx SAST.
     # securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

- Checkmarx One

```
- task:
ServiceNow-DevOps-Build-Security-Results@1
   inputs:
     connectedServiceName: "" # ServiceNow DevOps Change Velocity Service Connection
     securityResultAttributes: |
      {"scanner": "Checkmarx One", "projectName": "", "projectId": "", "scanId": "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.
     # projectName: Name of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx One.
     # projectId: Id of your Checkmarx One project and can be used instead of projectName field. This attribute is applicable only for Checkmarx One.
     # scanId: Checkmarx One scan id and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.
     # securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.
```

e. Selecione **Adicionar** para adicionar o código de ação personalizado ao pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Jenkins	**a.** Navegue até a Sintaxe do Pipeline a partir de um pipeline configurado.
	b. Selecione a etapa **snDevOpsSecurityResult** na lista **Etapa de Amostra** e atualize os valores dos atributos de verificação de segurança na etapa.
	c. Selecione **Gerar script de pipeline** para criar um snippet. Você pode copiar e colar o snippet no pipeline.
	▪ SAST do Checkmarx
	`snDevOpsSecurityResult securityResultAttributes: '{"scanner": "Checkmarx SAST", "projectId": "", "securityToolId": ""}'`
	`// scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx SAST.`
	`// projectId: Id of your Checkmarx SAST project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx SAST.`
	`// securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.`
	▪ Checkmarx One
	`snDevOpsSecurityResult securityResultAttributes: '{"scanner": "Checkmarx One", "projectName": "", "projectId": "", "scanId": "", "securityToolId": ""}'`
	`// scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.`
	`// projectName/projectId: Name/Id of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx One.`
	`// scanId: Checkmarx One scan id and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.`
	`// securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.`

GitHub Actions	**a.** Navegue até o arquivo .yml do fluxo de trabalho. **b.** Na seção **Mercado** do lado direito, pesquise a ação personalizada **Resultados de segurança do ServiceNow DevOps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Adicione o seguinte snippet ao arquivo .yml.

- SAST do Checkmarx

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
Security Results
       uses:
ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
          # Devops Integration User
Name
          devops-integration-user-name:
${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
          # Devops Integration User
Password

devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
          # ServiceNow Instance URL
          instance-url:
${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          # Orchestration Tool Id
          tool-id:
${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
          # GitHub Context
          context-github:
${{ toJSON(github) }}
          # Display Name of the Job
          job-name: 'ServiceNow Security
Scan Results'
          security-result-attributes:
'{"scanner": "Checkmarx SAST",
"projectId": "", "securityToolId": ""}'
          # scanner: Scanning tool and is
required e.g. Checkmarx SAST.
          # projectId: Id of your
Checkmarx SAST project and is
required. This attribute is applicable
only for Checkmarx SAST.
          # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Checkmarx One

```
ServiceNowSecurityScanResults:
   # jobs that must complete
 successfully before this job will run
   needs: build
   # type of machine to run the job on
   runs-on: ubuntu-latest
   name: ServiceNow Security Scan
 Results
   steps:
     - name: ServiceNow DevOps
 Security Results
       uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-securi
ty-result@v3.0.0
       with:
         # Devops Integration User
 Name
         devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
         # Devops Integration User
 Password

 devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
         # ServiceNow Instance URL
         instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         # Orchestration Tool Id
         tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
         # GitHub Context
         context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
         # Display Name of the Job
         job-name: 'ServiceNow Security
 Scan Results'
         security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx One",
 "projectName": "", "projectId": "",
 "scanId": "", "securityToolId": ""}'
         # scanner: Scanning tool and is
 required e.g. Checkmarx One.
         # projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This attribute
 is applicable only for Checkmarx One.
         # scanId: Checkmarx One scan
 id and is optional. This attribute is
 applicable only for Checkmarx One.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        # securityToolId: Security tool
onboarded in ServiceNow (sys_id of
the onboarded security tool) and is
optional.
```

Para obter mais informações, consulte GitHub marketplace .

Arnês	Execute a imagem de contêiner Docker genérica para usar o script a seguir. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker.

```
- stage:
   name: ServiceNow DevOps Security
Result
   identifier: Security
   description: ""
   type: Custom
   spec:
    execution:
     steps:
      - stepGroup:
          name: Security
          identifier: Security
          steps:
           - step:
              type: Run
              name: ServiceNow DevOps
Security Result
              identifier:
ServiceNow_DevOps_Security_Result
              spec:
               connectorRef:
docker_hub_connector_for_harness
               image:
servicenowdocker/sndevops:5.0.0
               shell: Sh
               command: |-
                sndevopscli create
securityScan -p

                "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecutionId
>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.executionU
rl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.identifie
r>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                  },
                  "securityResultAttributes":{
   "scanner":"Veracode",
   "applicationName":"",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "buildVersion":"",
  "securityToolId":""
                    }
                   }"
                envVariables:
                  SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>
                  SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>
                  SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
          stepGroupInfra:
            type: KubernetesDirect
            spec:
              connectorRef:
kubernates_connector
              namespace:
harness-delegate-ng
  tags: {}
```

2. Execute o pipeline para recuperar os resultados da verificação de segurança.

Associar a ferramenta de orquestração ao registro da ferramenta Checkmarx e vice-versa

Você pode associar a ferramenta de orquestração do registro da ferramenta Checkmarx e associar o registro da ferramenta Checkmarx do registro de orquestração ou pipeline.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

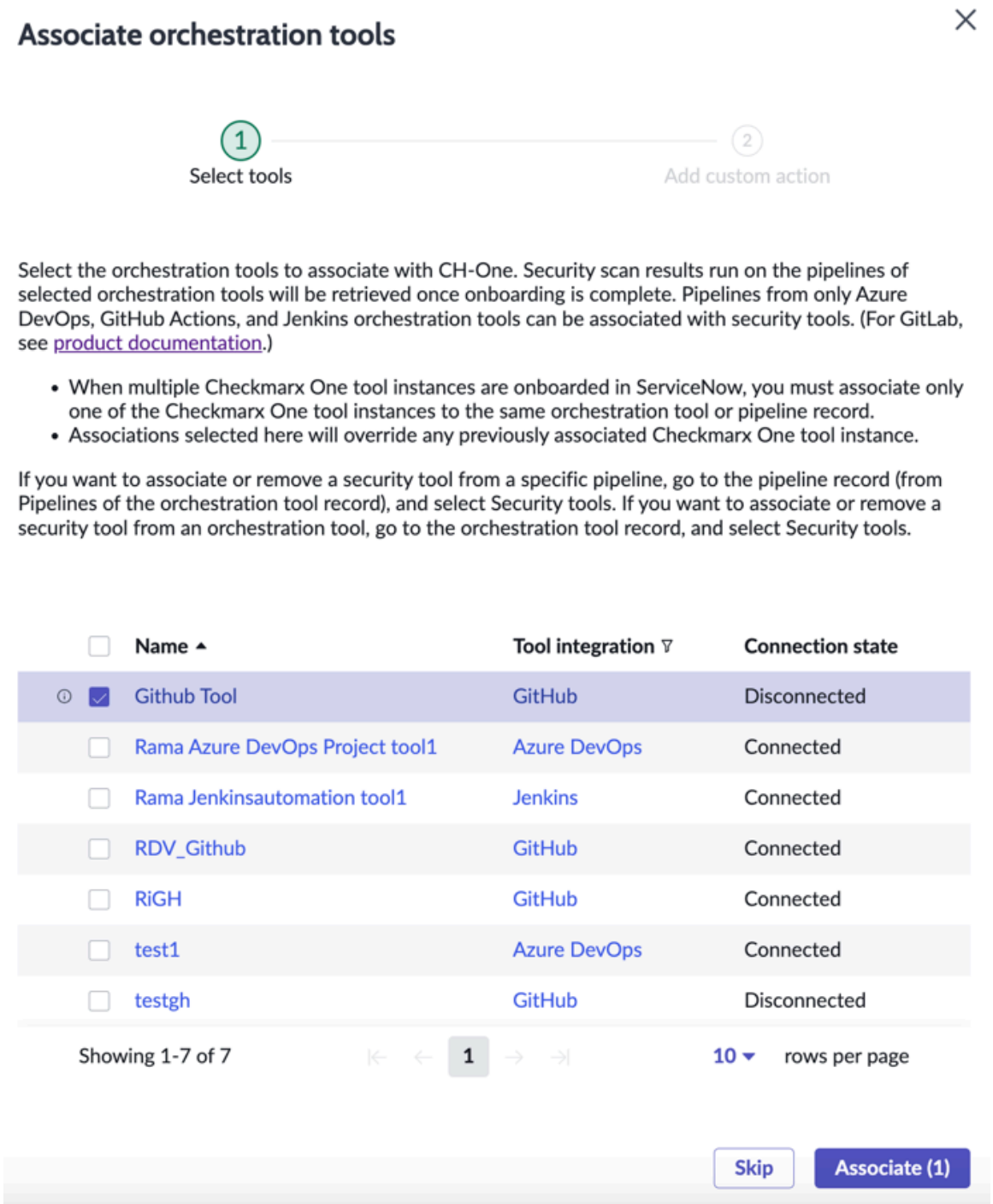
Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço de mudança de DevOps > Ferramentas > Ferramentas de segurança**.
2. Na lista Ferramentas de segurança, selecione a ferramenta à qual você deseja associar uma ferramenta de orquestração.
3. No registro da ferramenta Segurança, navegue até a guia Ferramentas de Orquestração.
4. Selecione **Associar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Selecionar ferramenta, selecione as ferramentas de orquestração que você deseja associar à sua ferramenta de segurança e selecione **Associar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na caixa de diálogo Adicionar ação personalizada, copie o código de ação personalizada necessário para sua ferramenta de orquestração e adicione-o como uma etapa em seus pipelines.

7. Clique em **Done** (Concluído).

> **Nota:**
> De maneira semelhante, você pode associar uma instância de ferramenta de segurança a uma ferramenta de orquestração ou registro de pipeline. Você pode navegar até a ferramenta de orquestração ou o registro de pipeline e, na guia Ferramentas de segurança, selecionar **Associar**. Nas caixas de diálogo exibidas, você pode selecionar as instâncias da ferramenta de segurança a serem associadas e copiar a ação personalizada para adicioná-la na etapa do pipeline correspondente.

Aproveite a integração com o DevOps Change Velocity

Conecte-se à sua instância do Harness para descobrir definições de pipeline e configurar notificações ou pesquisas em tempo real para habilitar a rastreabilidade e a automação de mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Use o espaço para integrar a ferramenta Harness. Configure os webhooks manualmente no Harness para enviar notificações de pipeline para o DevOps Change Velocity.

Integrar arnês à velocidade de mudança do DevOps - Espaço

Conecte-se à sua instância do Harness usando o playbook do Espaço de mudança de DevOps para descobrir pipelines.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas especificadas no tópico Comece com Velocidade de mudança para DevOps.

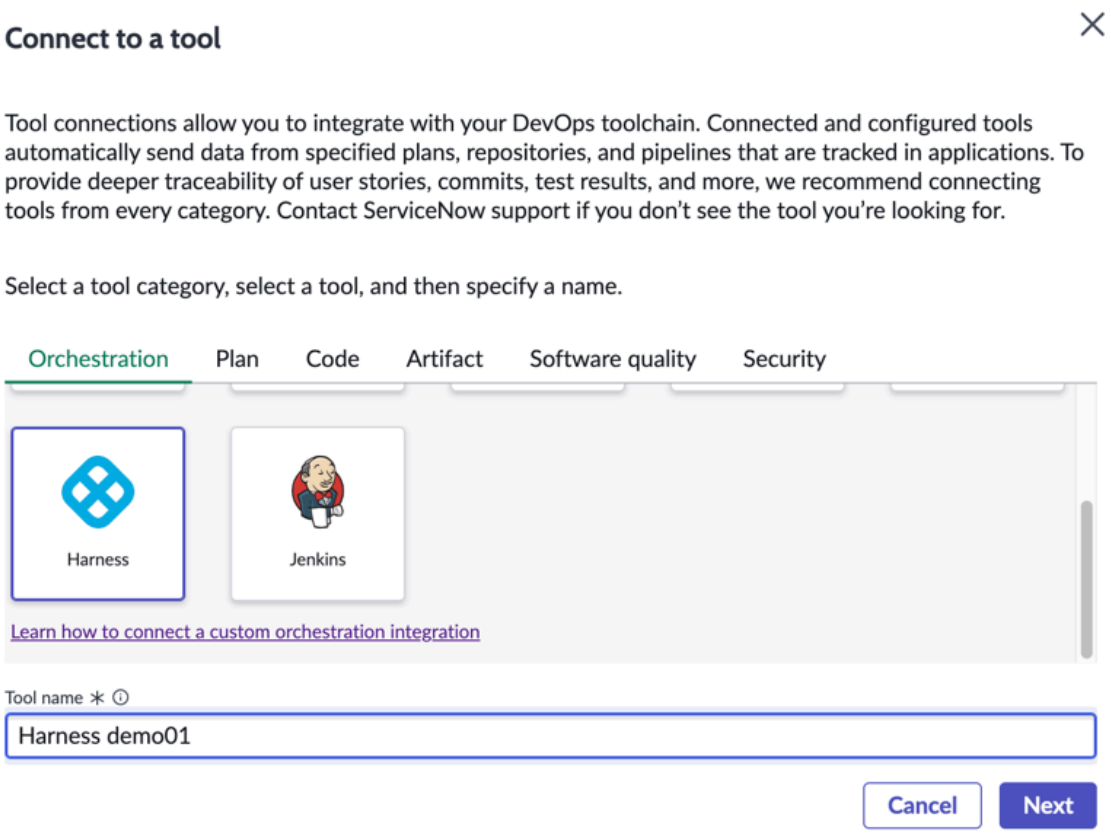
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** e use uma das seguintes opções para abrir o Playbook para integrar o Harness.

> **Importante:**
> Se você quiser descobrir e rastrear objetos da ferramenta, como pipelines, ao se conectar à ferramenta, deverá conectar sua ferramenta no módulo Aplicação. As etapas para associar objetos de ferramenta neste procedimento são aplicáveis somente quando você conecta sua ferramenta do módulo Aplicação.

2. No campo **Nome da ferramenta**, insira um nome para a ferramenta.



3. Selecione **Avançar**.

O DevOps playbook é aberto para ajudá-lo a concluir as tarefas de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira os detalhes da instância do Harness.

a. Insira sua senha ou token de acesso para Harness.

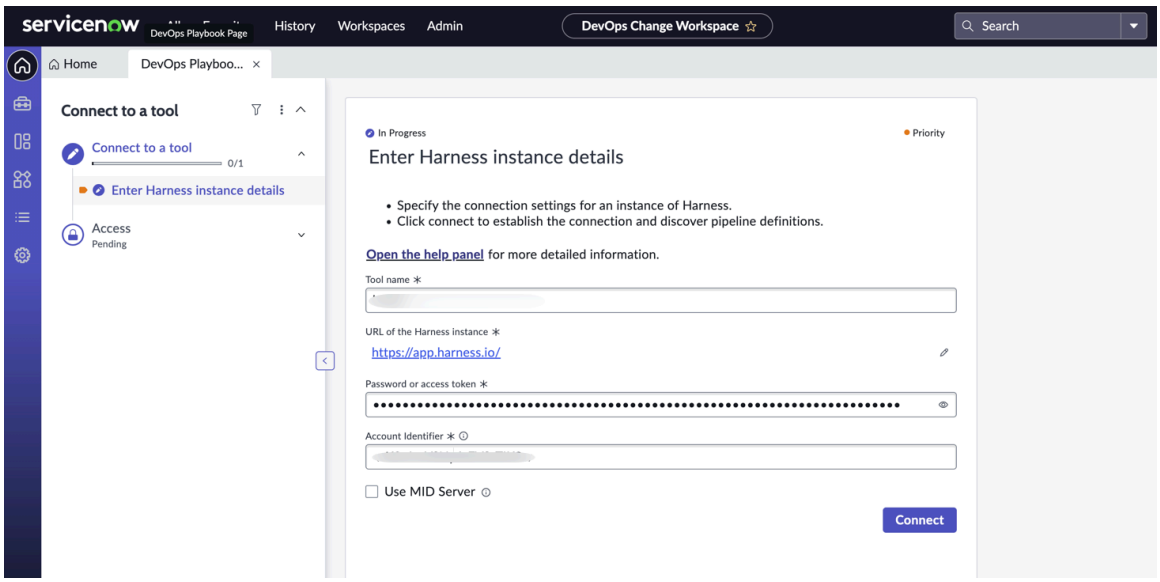
b. Insira um valor no campo **Identificador de conta**.

> **Nota:**
> Identificador de conta é o identificador exclusivo da sua conta na plataforma Harness. Copie-o de Configurações de conta da sua conta do Harness.

c. Se sua instância do Harness estiver anexada a um MID Server, selecione a opção **MID Server** e insira seus detalhes.

Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server

d. Selecione **Conectar**.



5. Especifique o acesso para a ferramenta.

a. Se você quiser controlar o acesso à ferramenta, adicione os grupos que devem ter acesso à ferramenta no campo **Mantido por**.

As tarefas que esses usuários nos grupos podem executar dependem da função atribuída a eles.

- DevOps Função de proprietário da ferramenta: pode exibir e editar a ferramenta.
- DevOps Função de proprietário da aplicação: pode exibir a ferramenta e associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta (como planos, repositórios e pipelines).
- DevOps Função de administrador: pode editar todas as ferramentas.
- Outras funções DevOps : pode exibir a ferramenta.

> **Nota:**
> Se você não selecionar um grupo e ignorar esta etapa, todos os usuários com a função de proprietário da ferramenta DevOps poderão editar a ferramenta.

Tradução automática

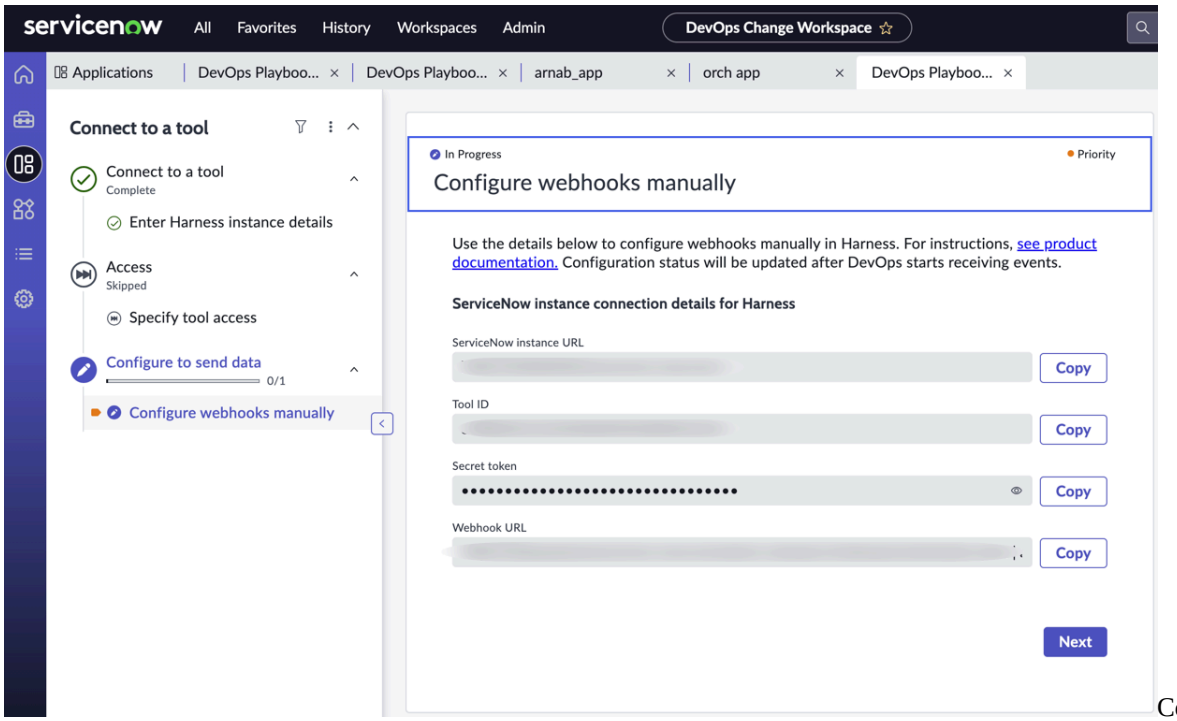
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Se você optar por controlar o acesso à ferramenta, a opção **Todos os proprietários de app podem exibir e associar objetos de ferramenta a aplicações** ficará disponível para seleção.

Esta opção permite que todos os usuários com a função de proprietário de app DevOps acessem a ferramenta. Se selecionado, eles poderão exibir, associar, descobrir, importar dados históricos e modificar etapas do pipeline (se aplicável) dos objetos da ferramenta.

c. Selecione **Atribuir**.

6. Na tela Configurar webhooks manualmente, copie os detalhes de conexão da instância da ServiceNow para o Harness.



Consulte Configurar manualmente os webhooks no Harness para obter mais informações.

7. Selecione os pipelines que você deseja rastrear e associar à aplicação e selecione **Associar pipelines**.

Para cada pipeline selecionado, todas as etapas são importadas para a última execução bem-sucedida.

8. **Opcional:** Na atividade Atribuir serviços a etapas de pipeline, especifique **Tipo de etapa** e **Serviço** para cada etapa de pipeline.

(Optional) A conclusão desta etapa como parte da integração da ferramenta permite que os painéis Insights de DevOps mostrem dados mais significativos imediatamente.

9. Na etapa Importar dados históricos, selecione o intervalo de datas nos campos **Data de início** e **Data de término** e selecione **Importar dados**.

Nota:
Você pode importar até 90 dias de dados.

10. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Na página **Resumo**, revise os detalhes da ferramenta Harness conectada com sucesso.

    Selecione **Exibir registro da ferramenta** para revisar os detalhes da instância conectada.

Resultado

Você integrou com sucesso sua ferramenta Harness para Velocidade de mudança para DevOps.

Nota:
Se a credencial da ferramenta mudar, você também deverá atualizar as credenciais em Mudança de DevOps. Para obter mais informações, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Configurar manualmente os webhooks no Harness

Configure os webhooks manualmente no Harness para enviar notificações de pipeline para o DevOps Change Velocity.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOps
- Administrador de arnês

Procedimento

1. Em Velocidade de mudança para DevOps, escolha **Configurar manualmente** ao configurar a instância da ferramenta para enviar dados.

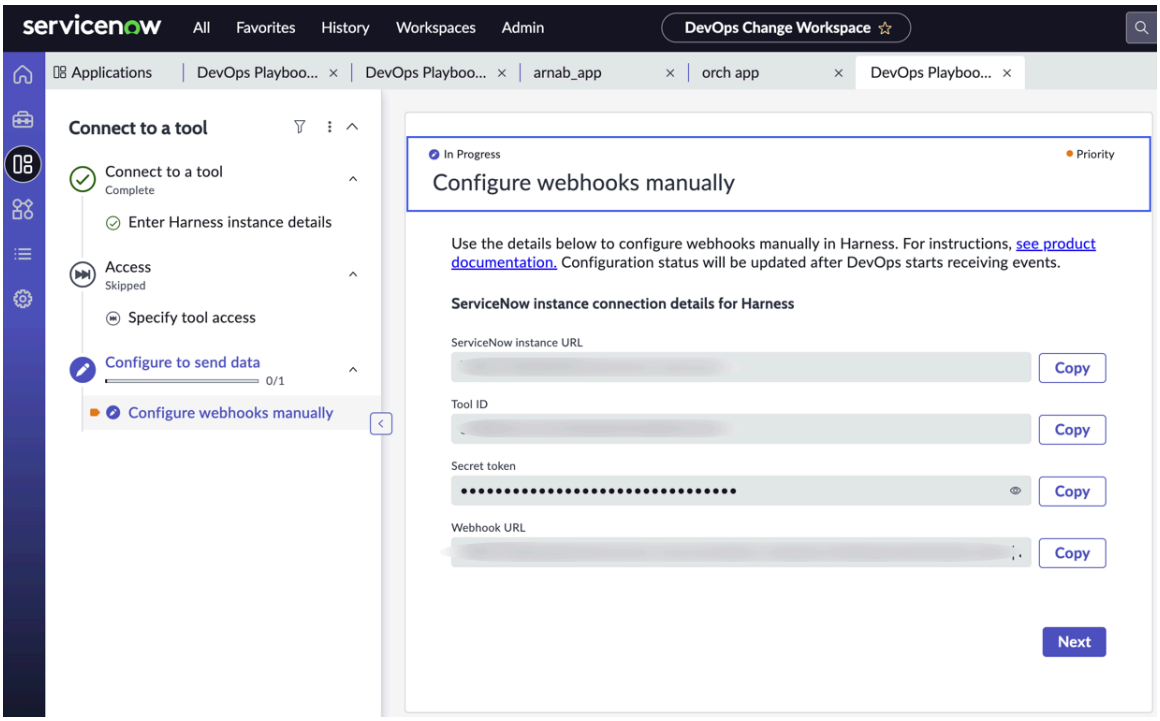
   Nota:
   Você também pode acessar a configuração manual no registro da ferramenta Harness em Velocidade de mudança para DevOps. No registro da ferramenta, selecione **Configurar manualmente**.

2. Copie a **URL do Webhook** e os outros valores de campo de Velocidade de mudança para DevOps detalhes de conexão do Harness.

   Nota:
   Selecione **Copiar** no campo apropriado para copiar o valor para a área de transferência. O rótulo do campo muda para **Copiado**, mas você pode copiar várias vezes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Modifique a URL do Webhook copiado para refletir os detalhes da ferramenta.

`https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }?toolId=<your ToolId>`

a. Em<your instance> , insira o URL da instância da ServiceNow copiado.

b. Selecione uma das capacidades da ferramenta `{code | plano | artefato | orquestração | teste | softwarequality }` para corresponder à sua ferramenta.
Por exemplo:

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<your ToolId>`

c. Em<your ToolId> , insira o ID da ferramenta copiado.
Por exemplo:

`https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cif1a1b7696107940a864gjhgbcb58`

d. Adicione "&ni.nolog.token=<copied secret token> " no URL para passar o token secreto.
Por exemplo:

`link`

e. Adicionar "&projectId=<project_sys_id> " no URL para adicionar o identificador da conta.

Nota:
ID do projeto ou ID da conta é o identificador exclusivo da sua conta na plataforma Harness. Copie-o de Configurações de conta da sua conta do Harness.

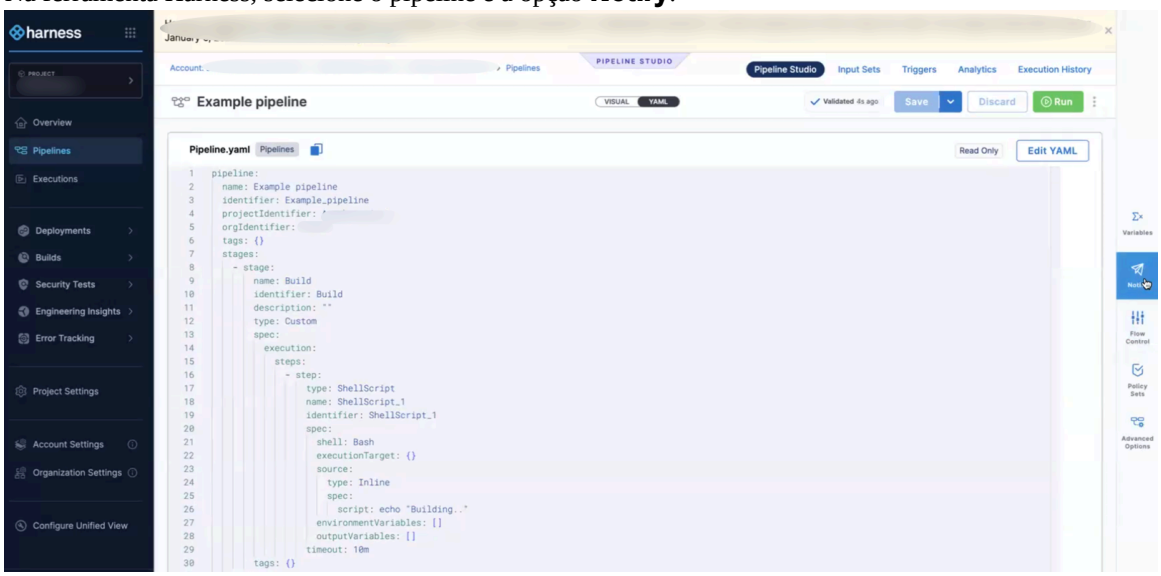
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo:

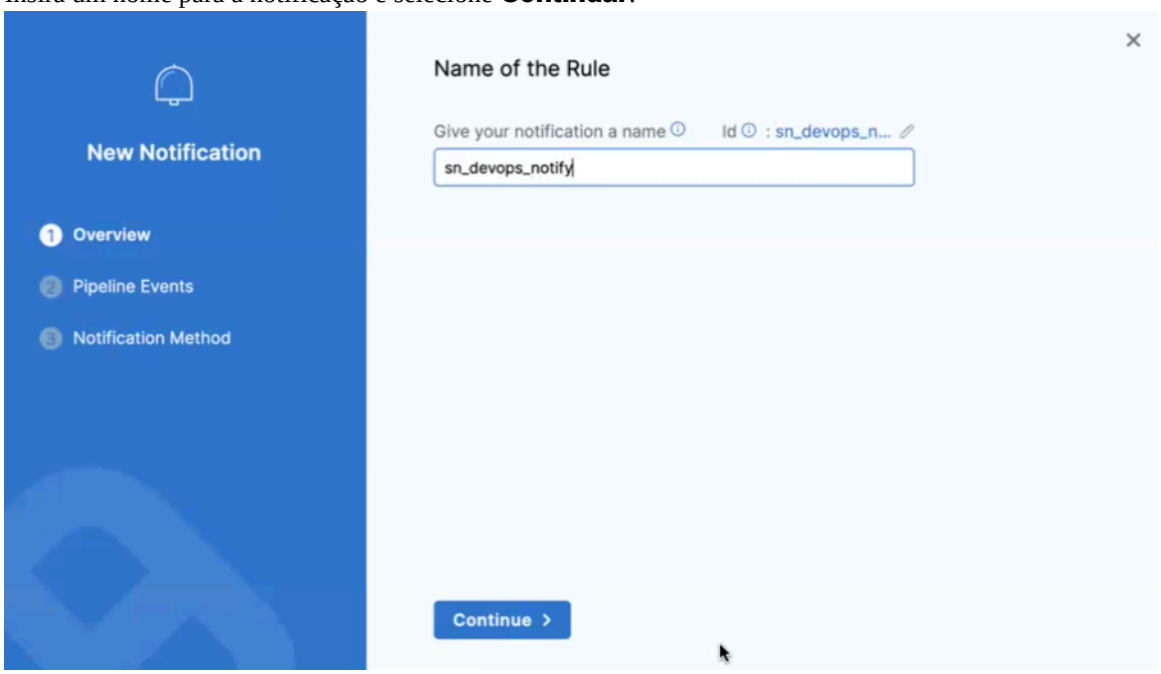
link

4. Na ferramenta Harness, selecione o pipeline e a opção **Notify**.



5. Selecione **+Notificações** para criar um novo registro de notificação.

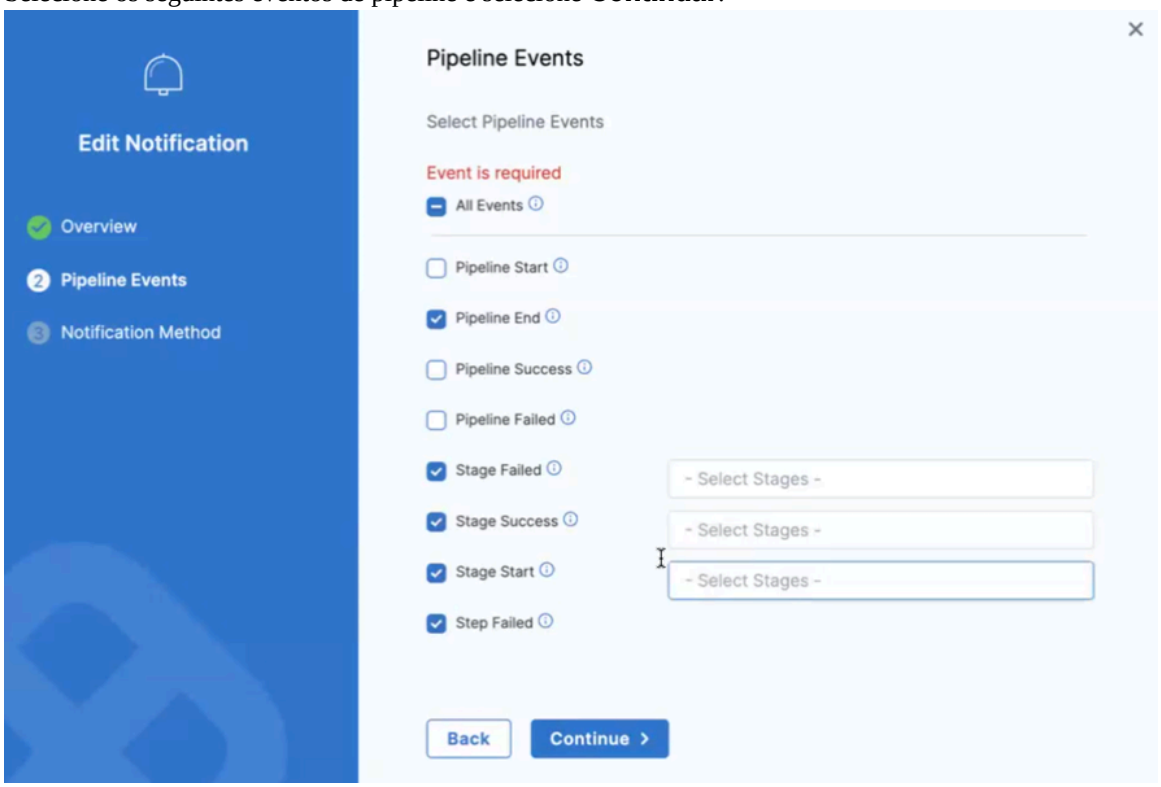
6. Insira um nome para a notificação e selecione **Continuar**.



Tradução automática

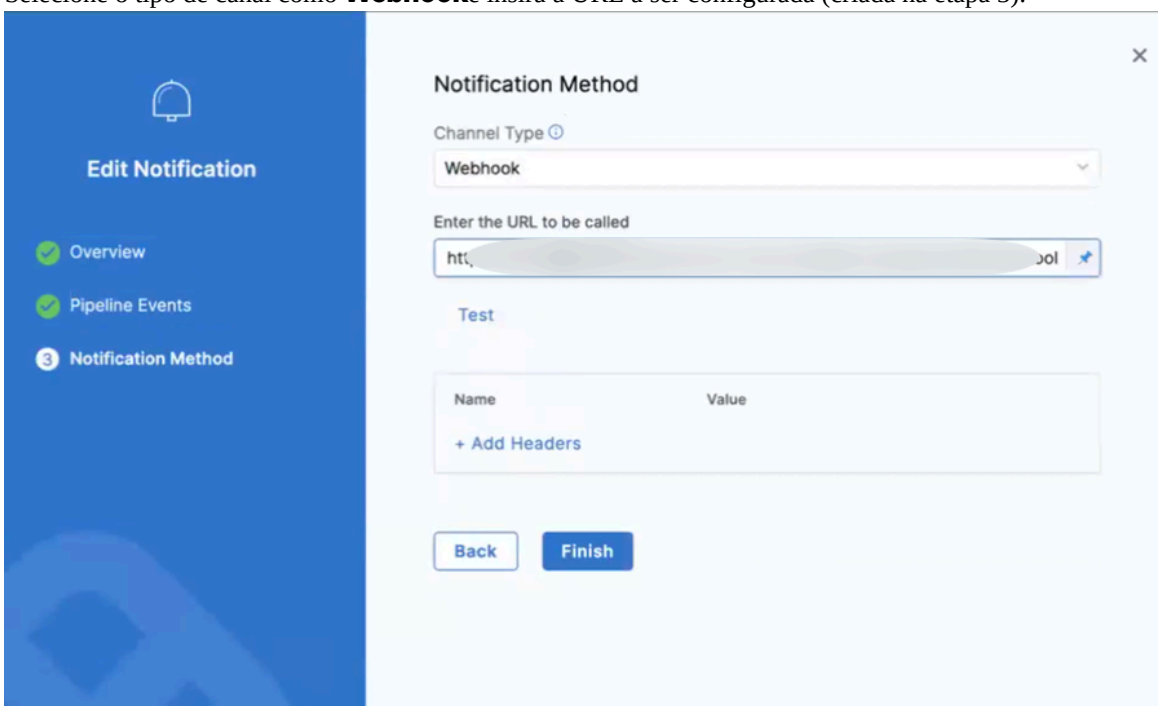
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione os seguintes eventos de pipeline e selecione **Continuar**.



- Término do pipeline
- Fase com falha
- Sucesso da fase
- Início da fase
- Falha na etapa

8. Selecione o tipo de canal como **Webhook**e insira a URL a ser configurada (criada na etapa 3).



9. Selecione **Concluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

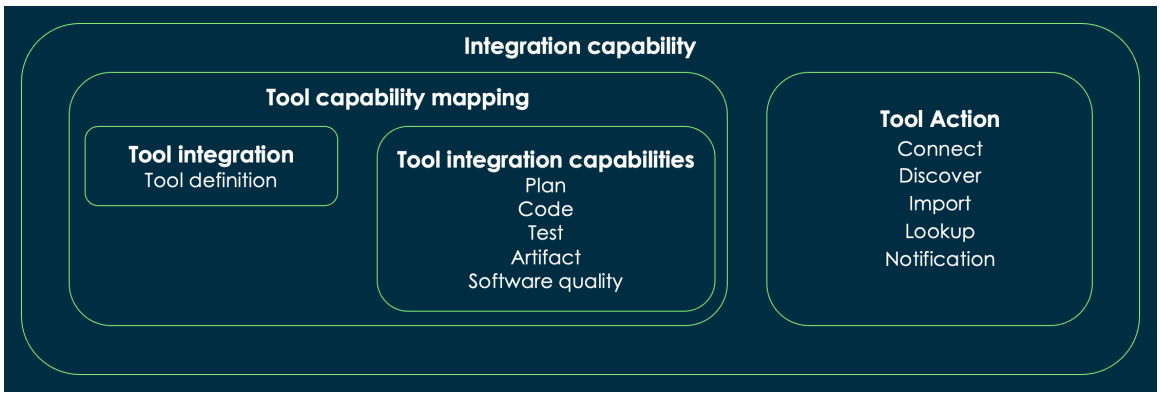
Integrações criadas pelo usuário no Velocidade de mudança para DevOps

As integrações criadas pelo usuário são para integrar ferramentas adicionais de planejamento, codificação e teste que não estão disponíveis por padrão na aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

A aplicação Velocidade de mudança para DevOps inclui definições de ferramentas para integrar alguns planejamentos comuns, codificação e DevOps integração da ferramenta de teste, mas você também pode configurar integrações criadas pelo usuário para ferramentas adicionais em seu ambiente de DevOps.

Objetos de integração

DevOps A integração da ferramenta consiste nesses objetos.



Ações de capacidade da ferramenta

- Ação**Conectar** :

  Ao se conectar, o subfluxo da ferramenta específica é chamado e o estado da conexão é atualizado. A mensagem de status da conexão é mostrada no formulário.

  Consulte Subfluxo da capacidade de conexão para obter mais detalhes.

- Ação**de descoberta** :

  Ao descobrir, um registro de solicitação de importação é criado e o subfluxo da ferramenta específica é chamado (conforme definido no registro da capacidade de integração). Os campos**Detalhe** e **Status** no registro de Solicitação de importação são atualizados com o número de itens descobertos, atualizados e com falha.

  A carga transformada consiste em uma matriz de objetos como uma cadeia de caracteres JSON. Os elementos variam de acordo com o tipo de ferramenta.

  Consulte Subfluxo de capacidade de descoberta para obter mais detalhes.

- Ação**de importação** :

  A ação de importação não é compatível com a funcionalidade de importação histórica.

- Ação**de pesquisa** :

  O fluxo principal de pesquisa é fornecido para oferecer suporte ao tipo de ferramenta de artefato em um subfluxo criado pelo desenvolvedor de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ação**de notificação** (webhook):

  A ferramenta de origem é configurada manualmente (pelo desenvolvedor de integração) para enviar dados brutos para a instância ServiceNow. A carga bruta é transformada em um objeto JSON padrão usando um subfluxo.

  Consulte o Subfluxo da capacidade de notificação e o endpoint DevOps - POST /devops/tool/{capability} da API DevOps para obter mais detalhes.

  Nota:
  Se um subfluxo não for especificado, ocorrerá o processamento padrão de notificações (`a carga original` será copiada automaticamente para `a carga transformada`).

  Este comportamento é útil quando os dados transacionais da ferramenta são compatíveis com ServiceNow DevOps como estão.

  Consulte as cargas padrão esperadas em Subfluxo da capacidade de notificação para obter mais detalhes.

DevOps visão geral da configuração de integração

A configuração de integração da ferramenta pode ser concluída pelo desenvolvedor de integração e pelo administrador DevOps.

Desenvolvedor de integrações

- Crie um registro de integração de ferramenta em DevOps para definir a ferramenta que você está integrando (ferramenta de origem).
- Crie um Workflow Studio subfluxo para coletar e transformar dados da ferramenta que você está integrando (ferramenta de origem).
- Crie um registro de mapeamento de capacidade da ferramenta em DevOps para mapear o registro de integração da ferramenta para a capacidade do tipo de ferramenta.

  Nota:
  O recurso Notificações (webhook) é compatível. As capacidades de conexão e descoberta também são compatíveis.

- Crie um registro de capacidade de integração em DevOps para especificar a ação da capacidade do tipo de ferramenta.

Administrador da DevOps

- Crie um registro de ferramenta (planejamento, codificação ou teste) em DevOps para se conectar à ferramenta que você está integrando (ferramenta de origem).

  Nota:
  O registro de integração da ferramenta deve ser especificado no campo **Ferramenta** do registro da ferramenta.

- Configure a ferramenta de origem com o webhook e as credenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de entrada

Um evento de entrada serve como uma área de preparação para o fluxo de notificações que oferece suporte ao reprocessamento de cargas com falha. Ou seja, um registro em estado de erro de uma integração ou transformação com falha pode ser repetido.

Se um registro de evento de entrada estiver no estado **de erro**, o fluxo não conseguiu inserir o registro nas tabelas principais DevOps.

Erros comuns podem ser resolvidos com essas ações.

Estados de erro de evento de entrada

Erro	Ação
Campos obrigatórios ausentes	A carga transformada não corresponde à carga padrão. Consulte as cargas padrão e JSON fornecidas.
Repositório não marcado para acompanhamento	A confirmação não pode ser inserida. O administrador DevOps precisa rastrear o repositório.
[Subfluxo] não foi publicado no escopo da aplicação [app_scope]	O subfluxo foi criado, mas ainda não foi publicado.
Exceção de tempo limite	O subfluxo leva mais tempo do que o valor definido na propriedade: `com.glide.hub.flow_api.default_execution_time` Consulte FlowAPI - executeSubflowQuick (nome da cadeia de caracteres, entradas do mapa, tempo limite do número) para obter mais detalhes. **Nota:** A execução do subfluxo excede o valor definido no campo **Tempo limite** no registro da Capacidade de integração.
Não foi encontrado um subfluxo correspondente para a capacidade de notificação e a integração da ferramenta [tool_integration_sys_id]	O fluxo não conseguiu encontrar o subfluxo correspondente. Verifique o procedimento de configuração da integração.
A carga não corresponde à capacidade esperada.	A **carga original** (carga que está sendo enviada) é um tipo **de capacidade** diferente da capacidade do tipo de ferramenta configurada no mapeamento de capacidade da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de erro de evento de entrada

Erro	Ação
	O tipo de carga útil deve corresponder à capacidade do tipo de ferramenta configurada na integração da ferramenta.

Nota:
Um registro de evento de entrada não é criado quando ocorre qualquer uma das seguintes condições:

- A ferramenta de origem não passou o ID da ferramenta como um parâmetro de consulta.
- A ferramenta de origem passou um ID de ferramenta, mas não há ID de ferramenta correspondente na instância.

Mapeamentos de ferramentas

Uma ferramenta pode ser mapeada para vários recursos.

Integração da Ferramenta	Capacidade do tipo de ferramenta	Mapeamento de capacidade da ferramenta
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub • GitHub Empresarial • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• Planejar • Código • Orquestração • Artefato • Teste	Planejar • Agile Development 2.0 - Planejar • Azure DevOps - Plano • Jira - Plano • Rally - Plano Código • Azure DevOps - Código • Bitbucket - Código • GitHub - Código • GitHub Empresa - Código • GitLab - Código Orquestração • Azure DevOps - Orquestração • Jenkins - Orquestração • GitLab - Orquestração Teste • Azure DevOps - Teste • Jenkins - Teste

Um mapeamento de capacidade da ferramenta pode ser mapeado para várias ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de capacidade da ferramenta	Ação da Ferramenta	Capacidade de integração
• Agile Development 2.0 - Planejar • Azure DevOps - Plano • Azure DevOps - Código • Azure DevOps - Orquestração • Bitbucket - Código • GitHub - Código • GitHub Empresa - Código • GitLab - Código • GitLab - Orquestração • Jenkins - Orquestração • Jira - Plano • Rally - Plano	• Conectar • Descoberta • Importar • Pesquisar • Notificação	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - Planejar - Conectar • Agile Development 2.0 - Planejar - Descobrir • Agile Development 2.0 - Planejar - Importar • Agile Development 2.0 - Planejar - Notificação Azure DevOps • Azure DevOps - Planejar - Conectar • Azure DevOps - Planejar - Descobrir • Azure DevOps - Planejar - Notificação • Azure DevOps - Código - Descobrir • Azure DevOps - Código - Notificação • Azure DevOps - Orquestração - Descobrir • Azure DevOps - Orquestração - Notificação Bitbucket • Bitbucket - Código - Conectar • Bitbucket - Código - Descobrir • Bitbucket - Código - Importar • Bitbucket - Código - Notificação GitHub • GitHub - Código - Conectar • GitHub - Código - Descobrir • GitHub - Código - Importar • GitHub - Código - Notificação GitHub Empresarial • GitHub - Código - Conectar • GitHub - Código - Descobrir • GitHub - Código - Importar • GitHub - Código - Notificação GitLab

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de capacidade da ferramenta	Ação da Ferramenta	Capacidade de integração
		• GitLab - Código - Conectar • GitLab - Código - Descobrir • GitLab - Código - Notificação • GitLab - Orquestração - Notificação Jenkins • Jenkins - Orquestração - Connect • Jenkins - Orquestração - Descobrir • Jenkins - Orquestração - Importar • Jenkins - Orquestração - Notificação Jira • Jira - Planejar - Conectar • Jira - Planejar - Descobrir • Jira - Planejar - Importar • Jira - Planejar - Notificação Rally • Rally - Planejar - Descobrir • Rally - Planejar - Importar • Rally - Planejar - Notificação • Rally - Planejar - Conectar • Rally - Planejar - Validar

Vários tipos de teste podem ser mapeados para cada integração de ferramenta.

Tipo de Teste	Integração da Ferramenta	Mapeamento de tipo de teste
Unidade: JUnit, XUnit, NUnit, teste de unidade Funcional: • Integração • Regressão • Fumaça • Sistema • Aceitação do usuário Desempenho: carregar	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - JUnit • Azure DevOps Nunit • Azure DevOps Xunit • Azure DevOps Teste de unidade • Azure DevOps - Integração • Azure DevOps - Regressão • Azure DevOps - Fumaça • Azure DevOps - Sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de Teste	Integração da Ferramenta	Mapeamento de tipo de teste
		• Azure DevOps - Aceitação do usuário • Azure DevOps - Carregar Jenkins • Jenkins - JUnit • Jenkins - Integração • Jenkins - Regressão • Jenkins - Fumaça • Jenkins - Sistema • Jenkins - Aceitação do usuário • Jenkins - Carregar GitLab • GitLab - JUnit • GitLab - Integração • GitLab - Regressão • GitLab - Fumaça • GitLab - Sistema • GitLab - Aceitação do usuário • GitLab - Carregar GitHub e GitHub Enterprise • GitHub - JUnit • GitHub Nunit • GitHub Xunit • GitHub Teste de unidade • GitHub - Integração • GitHub - Regressão • GitHub - Fumaça • GitHub - Sistema • GitHub - Aceitação do usuário • GitHub - Carregar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps integração da ferramenta de teste

A integração da ferramenta de teste permite exibir resultados de testes em DevOps para Jenkins, Azure DevOps, GitHub, GitHub Enterprise, e GitLab testes de unidade, funcionais e de desempenho.

Para GitLab e Jenkins, somente a integração do tipo de teste JUnit é compatível.

Nota:
Para outros tipos de teste, use o endpoint DevOps - POST /devops/tool/{capability} da API DevOps .

- Os testes do Selenium executados e publicados usando o TestNG são relatados pelo plug-in Jenkins para ServiceNow DevOps.
- A categorização do tipo de teste é compatível.
- Os resultados de testes adicionais relatados por ferramentas, como o Apache JMeter, podem ser processados em DevOps usando subfluxos Workflow Studio personalizados (não são necessárias mudanças de pipeline).

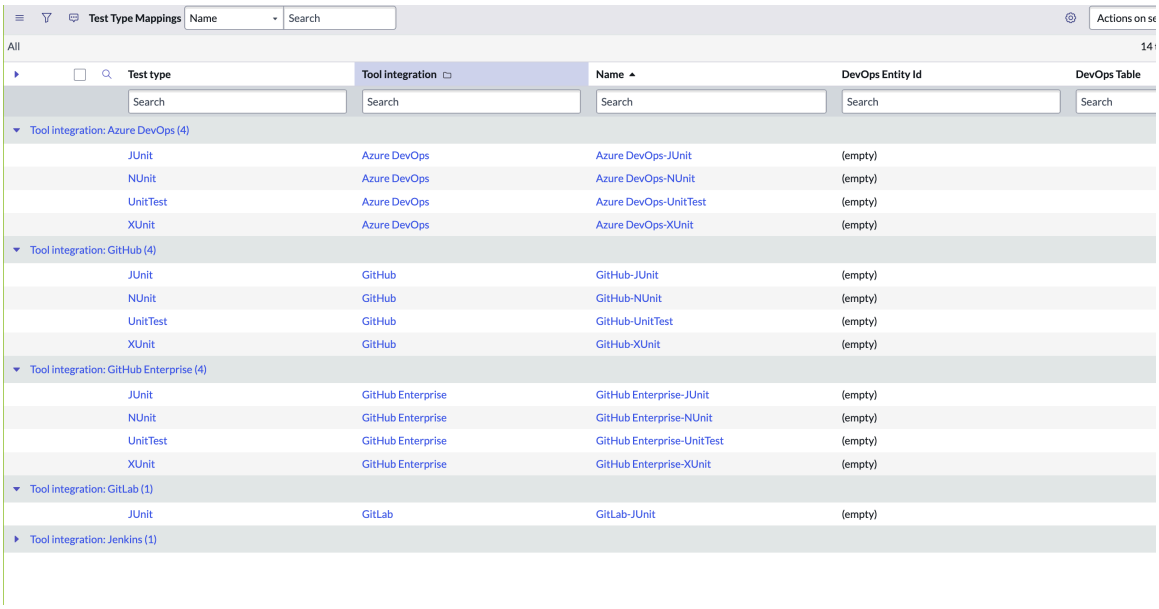
Categoria	Tipo de teste
Unidade	JUnit (padrão) NUnit XUnit Teste de unidade **Nota:** • Para GitLab e Jenkins, somente a integração do tipo de teste JUnit é compatível. • Para ADO, GitHub e GitHub Enterprise, as integrações de tipo de teste de unidade, JUnit, NUnit, XUnit e são compatíveis. Você pode mudar o tipo de teste padrão modificando o `[sn_devops.default_test_type]` DevOps propriedade.
Funcional	• Integração • Regressão • Fumaça • Sistema • Aceitação do usuário
Desempenho	Carregar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de tipo de teste

O mapeamento de tipo de teste conecta o tipo de teste e a entidade que está sendo testada à ferramenta DevOps (**DevOps** > **Integrações** > **Mapeamentos de tipo de teste** módulo.)



Um mapeamento preciso do tipo de teste garante que o tipo de teste sempre apareça conforme pretendido nos resultados do resumo de teste.

Campo	Descrição
Tipo de teste	• JUnit • Nunit • Xunit • Teste de unidade **Nota:** ○ Para GitLab e Jenkins, somente a integração do tipo de teste JUnit é compatível. ○ Para ADO, GitHub e GitHub Enterprise, as integrações de tipo de teste de unidade, JUnit, NUnit, XUnit e são compatíveis. • Integração • Regressão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

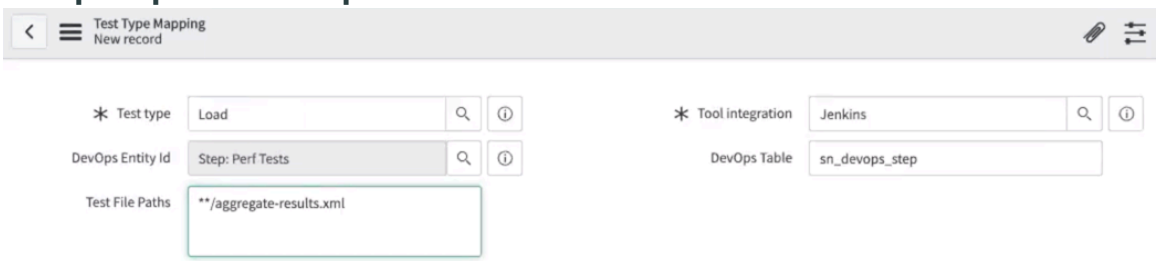
Campo		Descrição
		• Fumaça • Sistema • Aceitação do usuário • Carregar
ID da entidade do DevOps	Nome da tabela	DevOps nome da tabela que contém a entidade vinculada aos resultados de testes (na carga do relatório de teste). • Etapa [sn_devops_step] • Pipeline [sn_devops_pipeline] **Nota:** Somente as tabelas DevOps de Etapa e Pipeline são compatíveis.
	Documento	Nome da entidade especificada na tabela selecionada. Por exemplo, o nome da etapa, pipeline, artefato ou pacote.
Testar caminhos de arquivo (Jenkins testes somente)		Caminho para o arquivo de resultados de testes gerado no servidor Jenkins. Isso é útil para que relatórios de teste com atributos que não estejam em conformidade com a implementação de JUnit ou TestNG, como JMeter, por exemplo, ainda possam ser aproveitados por DevOps. Separe vários arquivos por uma vírgula. **Nota:** Você deve usar um subfluxo Workflow Studio para transformar uma carga de teste bruta.

Tradução automática

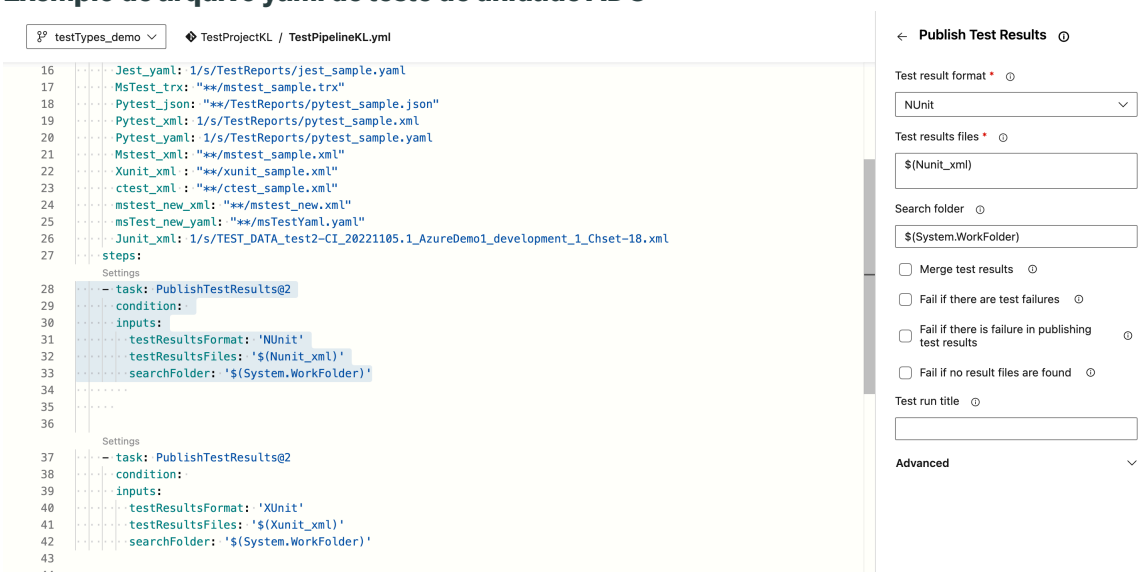
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Integração da ferramenta	Ferramenta que está executando o teste.
Tabela do DevOps	DevOps tabela que corresponde ao nome da tabela na configuração **de ID de entidade de DevOps**.

DevOps mapeamento de tipo de teste



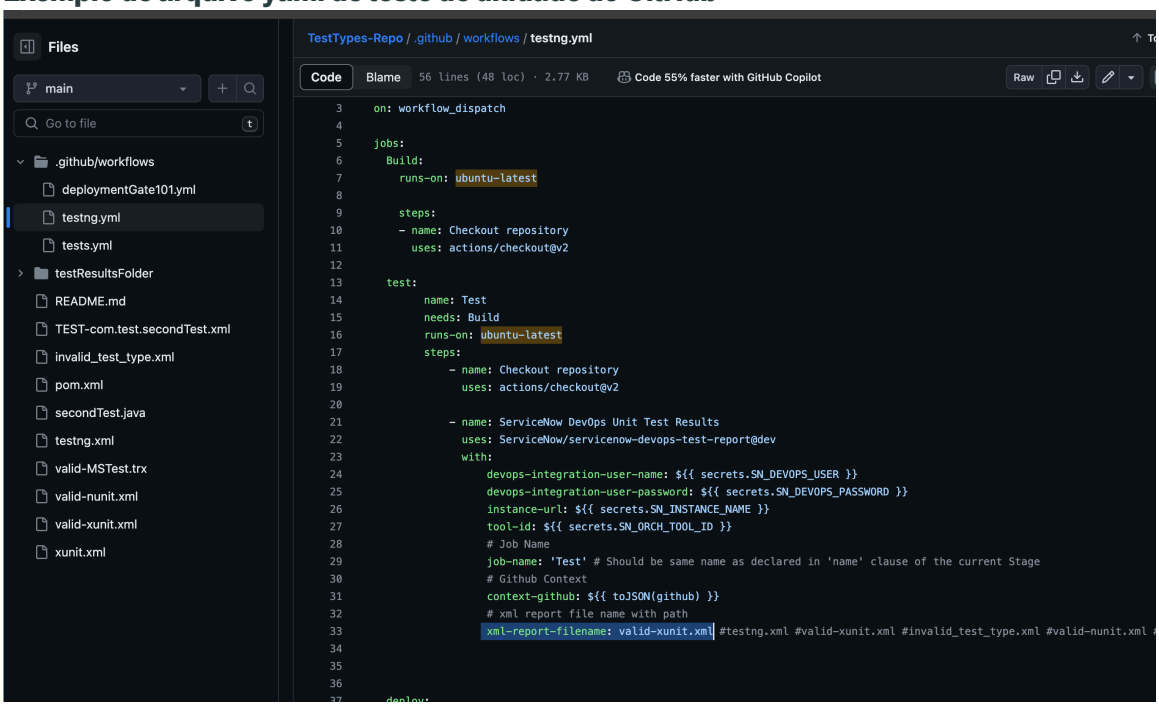
Exemplo de arquivo yaml de teste de unidade ADO



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de arquivo yaml de teste de unidade do GitHub



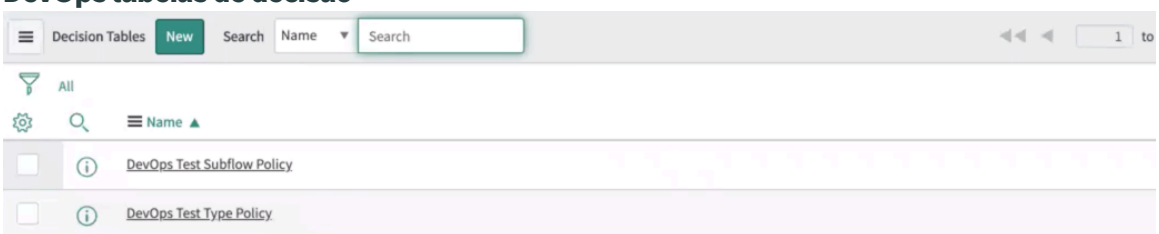
Como transformar uma carga de teste bruta

Você pode transformar um relatório de teste bruto (um relatório que contém atributos que não estão em conformidade com a implementação de JUnit ou TestNG), como JMeter, por exemplo, configurando a tabela de decisão **Política de subfluxo de teste de DevOps** para chamar um subfluxo personalizado (**Tabelas de Decisão** > **Tabelas de Decisão** módulo).

Nota:
Você deve criar o subfluxo Workflow Studio personalizado que transforma a carga de teste bruta.

Se houver mais de um tipo de teste em uma fase de desempenho, você poderá usar a tabela de decisão **Política de tipo de teste do DevOps** para configurar o tipo de teste para cada teste para que as cargas do resultado do teste sejam transformadas corretamente.

DevOps tabelas de decisão



DevOps tabelas de decisão

Tabela de decisão	Finalidade	Configuração
Política de subfluxo de teste de DevOps	Para chamar automaticamente um subfluxo personalizado que transforma a carga bruta recebida pela ferramenta.	Crie uma decisão que especifica o subfluxo personalizado a ser chamado quando a carga bruta é recebida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps tabelas de decisão

Tabela de decisão	Finalidade	Configuração
	Entradas de decisão: • Carga do resultado de testes • Tipo de Teste	Defina as condições para conter campos que seriam incluídos na carga bruta. Por exemplo, para chamar Jenkins o subfluxo personalizado do Teste de desempenho BZ: "Conditions" (Condições): • O tipo de teste é carga (Carga é o tipo de teste configurado para testes de desempenho) • A carga do resultado de testes contém rendimento • A carga do resultado de testes contém simultaneidade Resposta: Flow: Jenkins Teste de desempenho BZ
Política de tipo de teste de DevOps	Para definir automaticamente os tipos de teste quando mais de um tipo de teste estiver configurado em uma fase de teste de desempenho. Isso é necessário para que os resultados do segundo tipo de teste sejam transformados corretamente. Por exemplo, quando um teste de desempenho de carregamento e um teste de desempenho JUnit são mapeados na mesma etapa DevOps, os resultados do teste JUnit não serão formatados corretamente, a menos que uma decisão seja criada.	Crie uma decisão para cada tipo de teste na fase de teste de desempenho para definir o tipo de teste. Teste de carga: • "Conditions" (Condições): ○ A etapa é Testes de desempenho ○ A carga do resultado de testes contém rendimento ○ A carga do resultado de testes contém simultaneidade • Resposta: TestType: carregar Teste JUnit:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps tabelas de decisão

Tabela de decisão	Finalidade	Configuração
	Entradas de decisão: • Etapa • Carga do resultado de testes • Integração da Ferramenta • Pipeline	• "Conditions" (Condições): ○ A etapa é Testes de desempenho ○ A Carga do Resultado de Testes não contém o rendimento ○ A Carga do Resultado de Testes não contém simultaneidade • Resposta: TestType: JUnit

DevOps vários tipos de teste de desempenho

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

DevOps vários mapeamentos de tipo de teste

Test Type Mappings | New | Search | Name | Search | 1 to 4 of 4

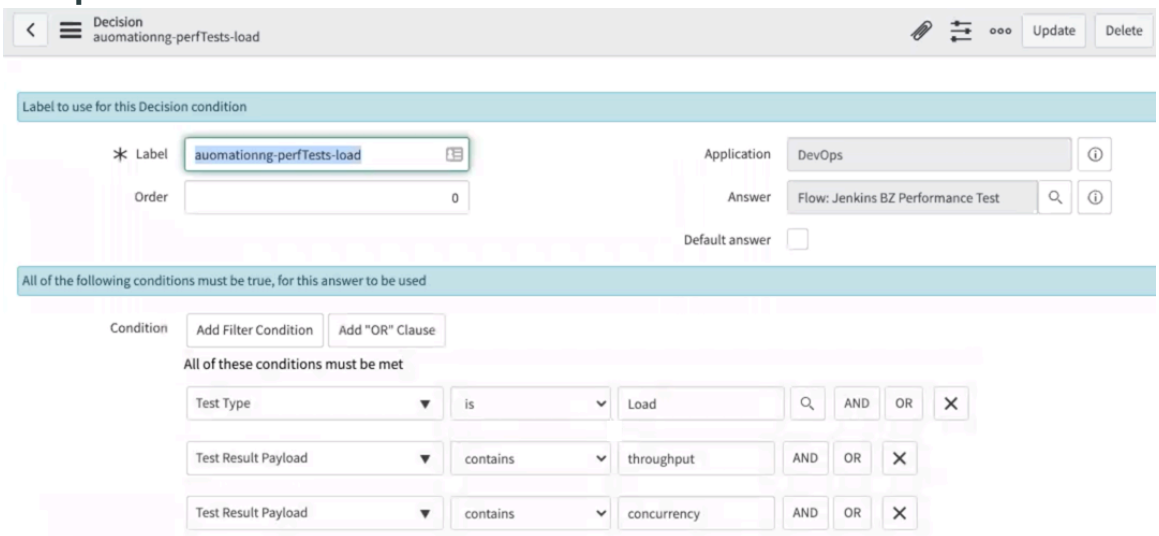
All

Test type	Tool integration	Name ▲	DevOps Entity Id	DevOps Table	Test File Paths
JUnit	Azure DevOps	Azure DevOps-JUnit	(empty)		
Integration	Jenkins	Jenkins-Integration	Step: Tests	sn_devops_step	
JUnit	Jenkins	Jenkins-JUnit	(empty)		
Load	Jenkins	Jenkins-Load	Step: Perf Tests	sn_devops_step	**/aggregate-results.xml

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps decisão da tabela de decisão

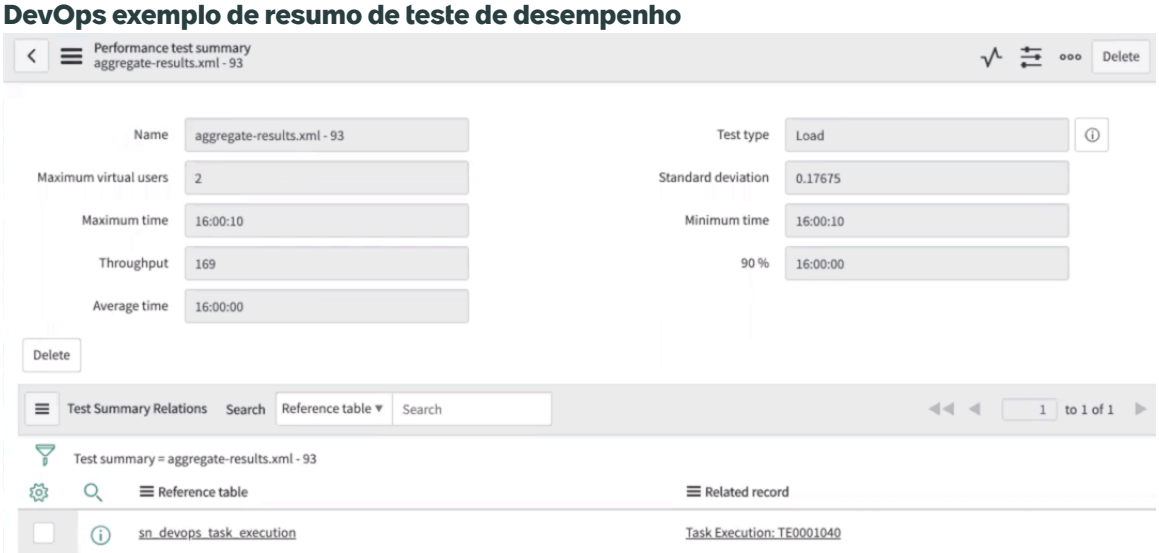


Resultados do resumo de teste

Você pode exibir os resultados do resumo de teste dessas maneiras.

- **DevOps** > **Resultados de testes** módulo (Resumos de teste e Resumos de teste de desempenho).
- Solicitação de mudança do DevOps - Lista relacionada de resultados de testes.
- DevOps IU do pipeline - Bloco de qualidade.

DevOps exemplo de resumo de teste de desempenho



Carga da capacidade de Notificação JSON padrão esperada - Ferramenta de teste

Funcional:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline
 field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of
 the Step [sn_devops_step] table.
```

Desempenho:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of either  Artifact or
 Package, or the combination of Build + Stage + PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following order and the low priory
 one is ignored. For example, if you send attribute for both packages and artifacts, then
 attribute of package is considered and the attribute of artifacts is ignored.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Configurar uma ferramenta de teste no DevOps

Configure uma ferramenta de teste em DevOps para exibir resultados de testes de unidade, funcionais e de desempenho.

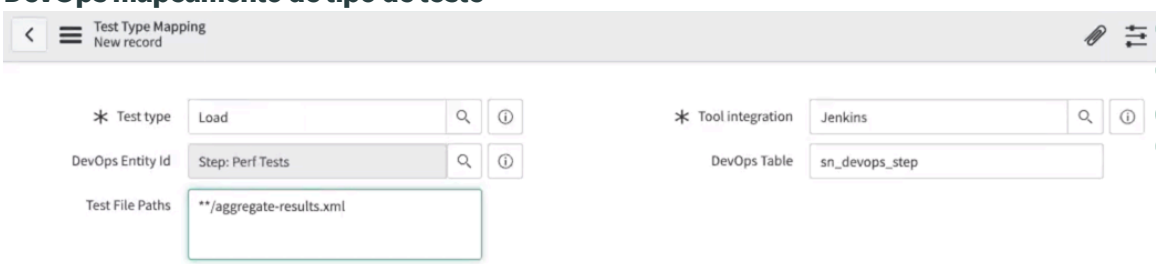
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Integrações** > **Mapeamentos de tipo de teste** e crie um registro para mapear o tipo de teste para a ferramenta de integração.
2. No registro Mapeamento de tipo de teste, use o ícone de pesquisa (🔍) para selecionar **o tipo de teste** e os valores do campo de **integração da ferramenta**.

DevOps mapeamento de tipo de teste



3. Clique no ícone de pesquisa (🔍) no campo **ID da entidade de DevOps** e preencha os detalhes do teste.

Nome da tabela	DevOps nome da tabela que contém a entidade vinculada aos resultados de testes.
Documento	Nome da entidade especificada na tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps ID da entidade de mapeamento de teste

Consulte a seção Mapeamento de tipo de teste para obter mais detalhes.

4. **Opcional:** Para capturar a carga de teste bruta de testes não-JUnit ou -TestNG, insira um nome de arquivo .xml e um caminho (vários arquivos separados por vírgula).

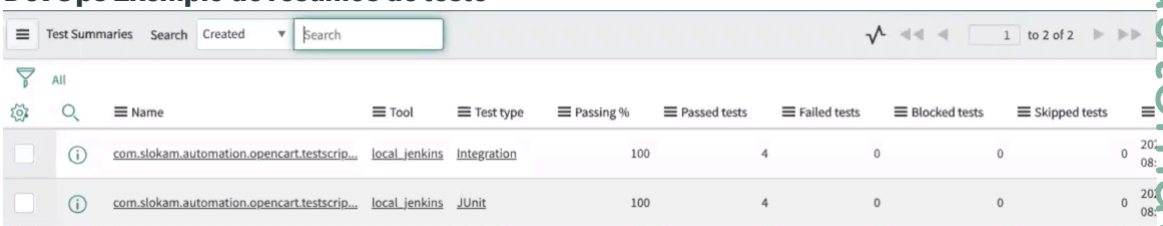
   (Optional) Você pode transformar uma carga bruta usando tabelas de decisão e um subfluxo Workflow Studio personalizado.

   Nota:
   Você deve criar o subfluxo personalizado que transforma a carga bruta.

   Consulte a seção Como transformar uma carga de teste bruta para obter mais detalhes sobre como configurar tabelas de decisão.

5. Execute o teste e exiba os resultados de testes navegando até **DevOps** > **Resultados de testes** (Resumos de teste e Resumos de teste de desempenho).

DevOps Exemplo de resumos de teste



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Exemplo de pipeline com script com configuração de teste

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

Adicionar resultados de testes a solicitações de mudança usando a API de teste

Adicione resultados de testes a DevOps solicitações de mudança usando a capacidade de teste da API DevOps - POST /devops/tool/{capability}. A API está disponível para todos os tipos de teste de várias ferramentas conectadas a Velocidade de mudança para DevOps.

Para obter mais informações sobre a API, consulte DevOps - POST /devops/tool/{capability} . Para usar a API em Azure DevOps, GitHub e Jenkins, você deve usar o formato mencionado nas respectivas seções abaixo.

Pré-requisitos

Função necessária: sn_devops.admin

Certifique-se de que o tipo de teste que deseja usar na API esteja disponível como um tipo de teste em Velocidade de mudança para DevOps e que esteja mapeado com a respectiva ferramenta de orquestração.

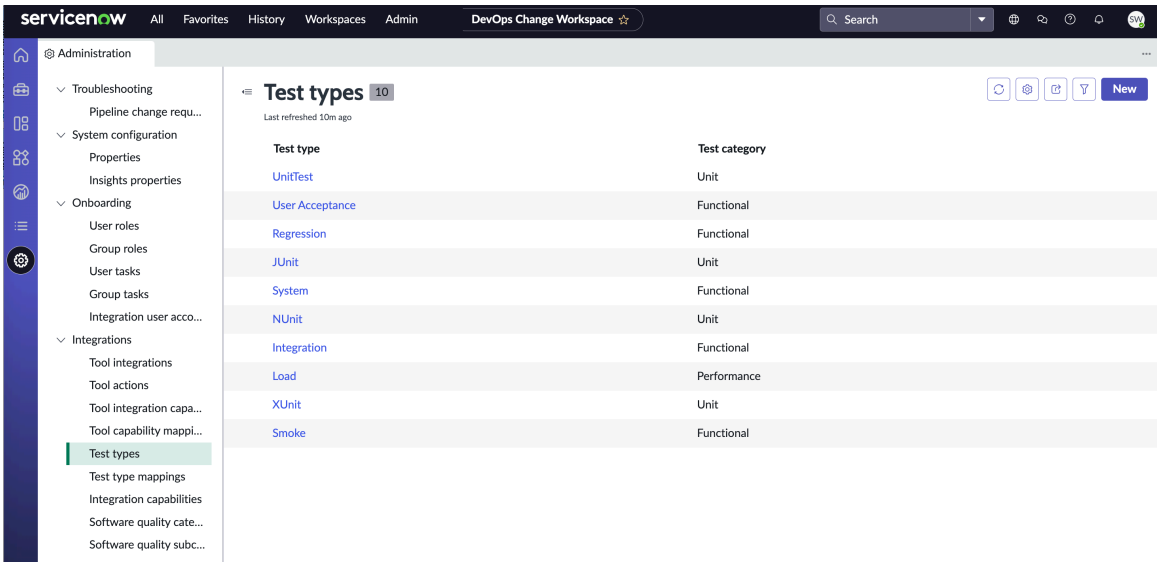
1. Navegar até **Espaço de mudança de DevOps** > **Administração** > **Integrações** > **Tipos de teste**.

   Você também pode usar a navegação de IU clássica **DevOps** > **Integrações** > **Tipos de Teste**.

2. Verifique se o tipo de teste está disponível na tabela Tipos de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Para tipos de teste personalizados, selecione **Novo** e adicione o tipo de teste à lista.

   a. No campo **Tipo de teste**, insira um nome para o tipo de teste.

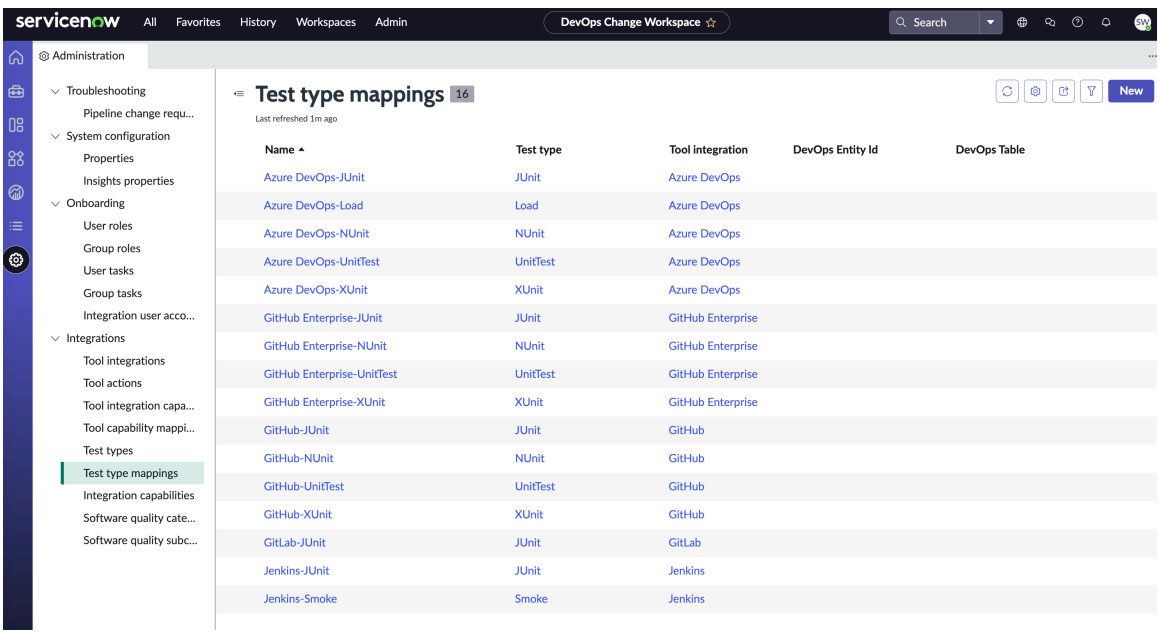
   b. Na lista **Categoria de teste**, selecione a categoria do seu tipo de teste.

   c. Selecione **Save** (Salvar).

4. Navegar até **Espaço de mudança de DevOps** > **Administração** > **Integrações** > **Mapeamentos de tipo de teste**.

   Você também pode usar a navegação de IU clássica **DevOps** > **Integrações** > **Mapeamentos de tipo de teste**.

5. Verifique se o tipo de teste está mapeado para sua ferramenta de orquestração.



6. Se o mapeamento não estiver disponível, selecione **Novo** e crie o mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista **Tipo de teste**, selecione o tipo de teste que você deseja mapear.

b. Na lista **Integração de ferramentas**, selecione sua ferramenta de orquestração.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Azure DevOps

Para Azure DevOps pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar resultados de testes a solicitações de mudança para vários tipos de teste.

Formato para sufixo de URL e parâmetros:

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- O parâmetro *`toolId`* deve ser um ID de ferramenta válido de uma ferramenta conectada e configurada em Velocidade de mudança para DevOps.
- O parâmetro *`testType`* deve ter um mapeamento de tipo de teste em Velocidade de mudança para DevOps.

Dentro do *`Body`*, você deve passar os parâmetros com base no tipo de teste.

Nota:
Para a conexão genérica, use o seguinte:

- nome de usuário: devops.integration.user
- senha:<devops.integration.user password>

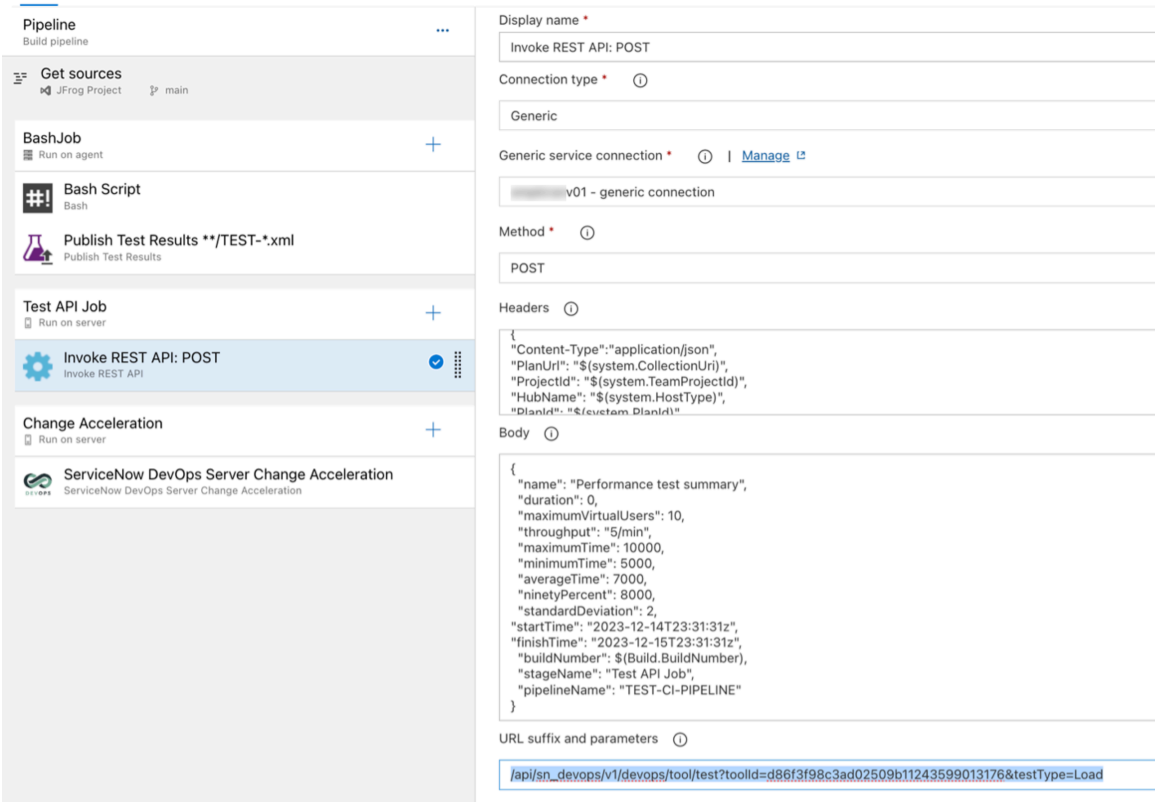
Configuração de pipeline para testes de desempenho

Parâmetros de amostra para o corpo:

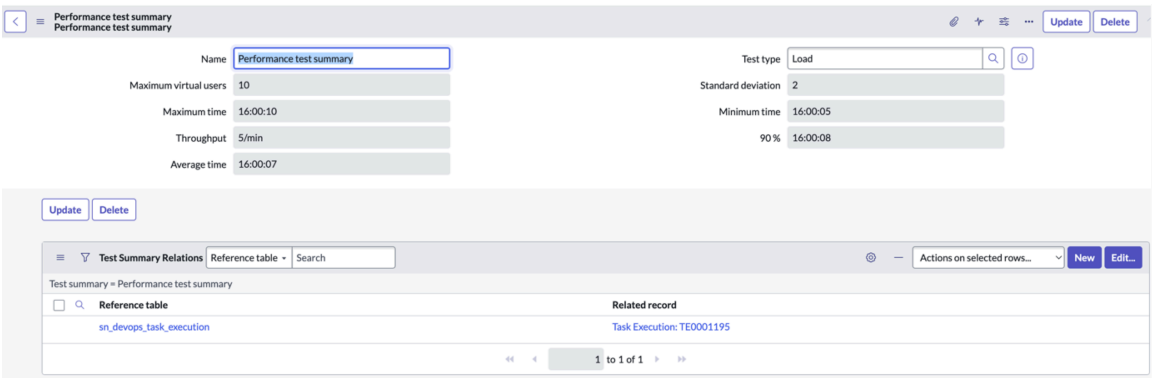
```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



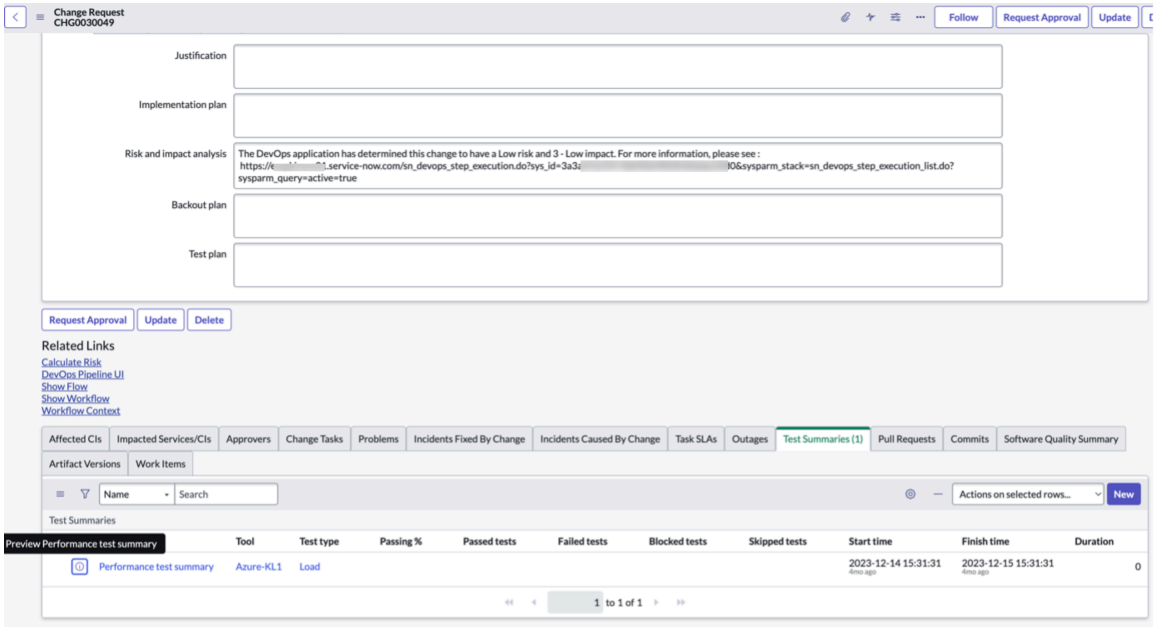
Resumo do teste de desempenho em sua instância do Now:



Resumo de teste anexado à sua solicitação de mudança do DevOps:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



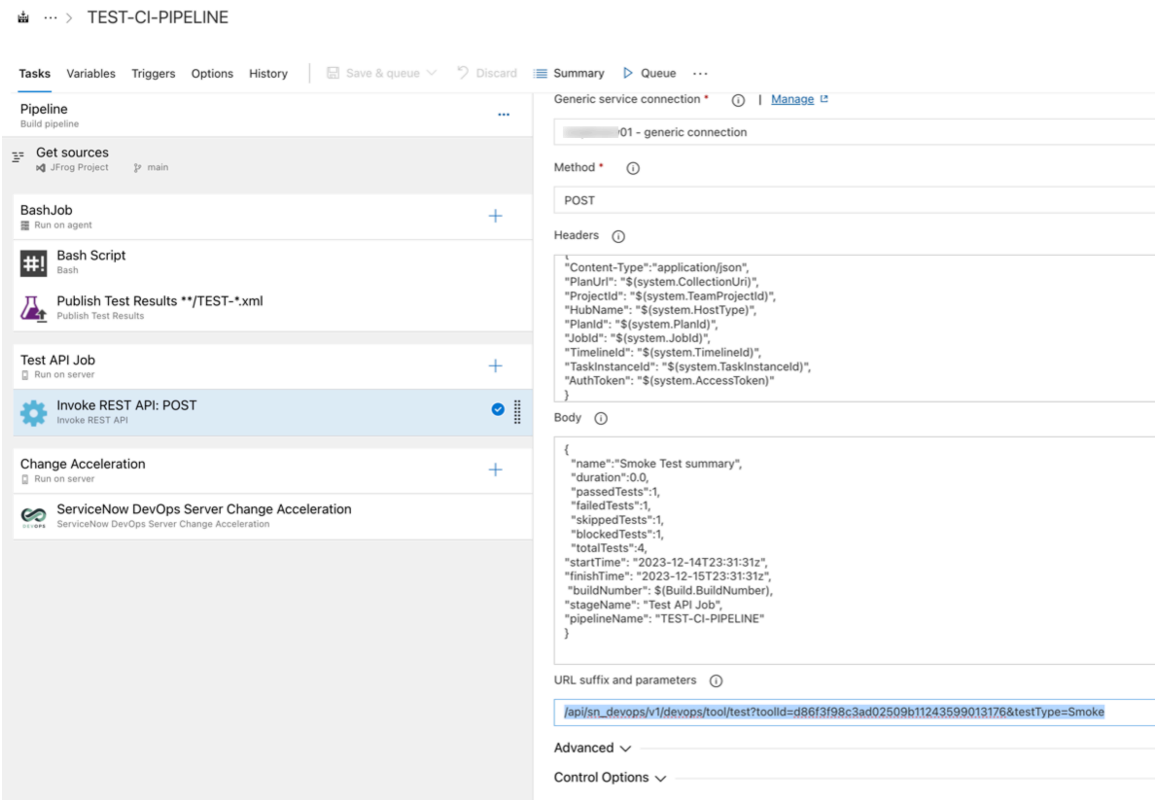
Configuração de pipeline para outros testes funcionais e de unidade

Parâmetros de amostra para o corpo:

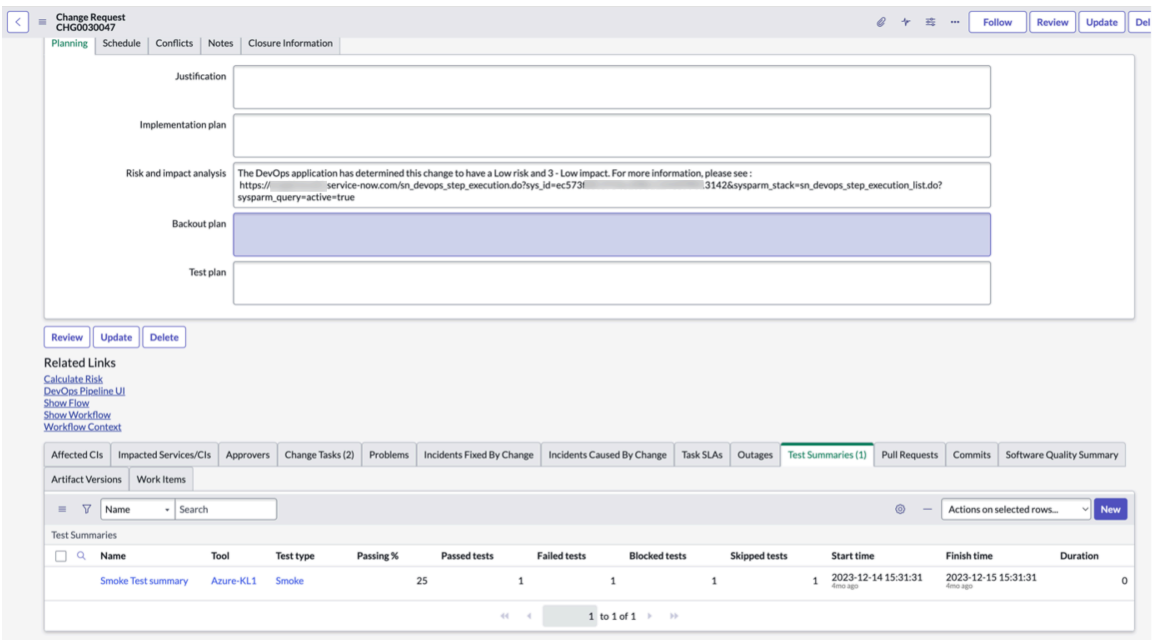
```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo de teste anexado à sua solicitação de mudança do DevOps:



Azure DevOps Pipeline YAML

Amostra de pipeline:

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

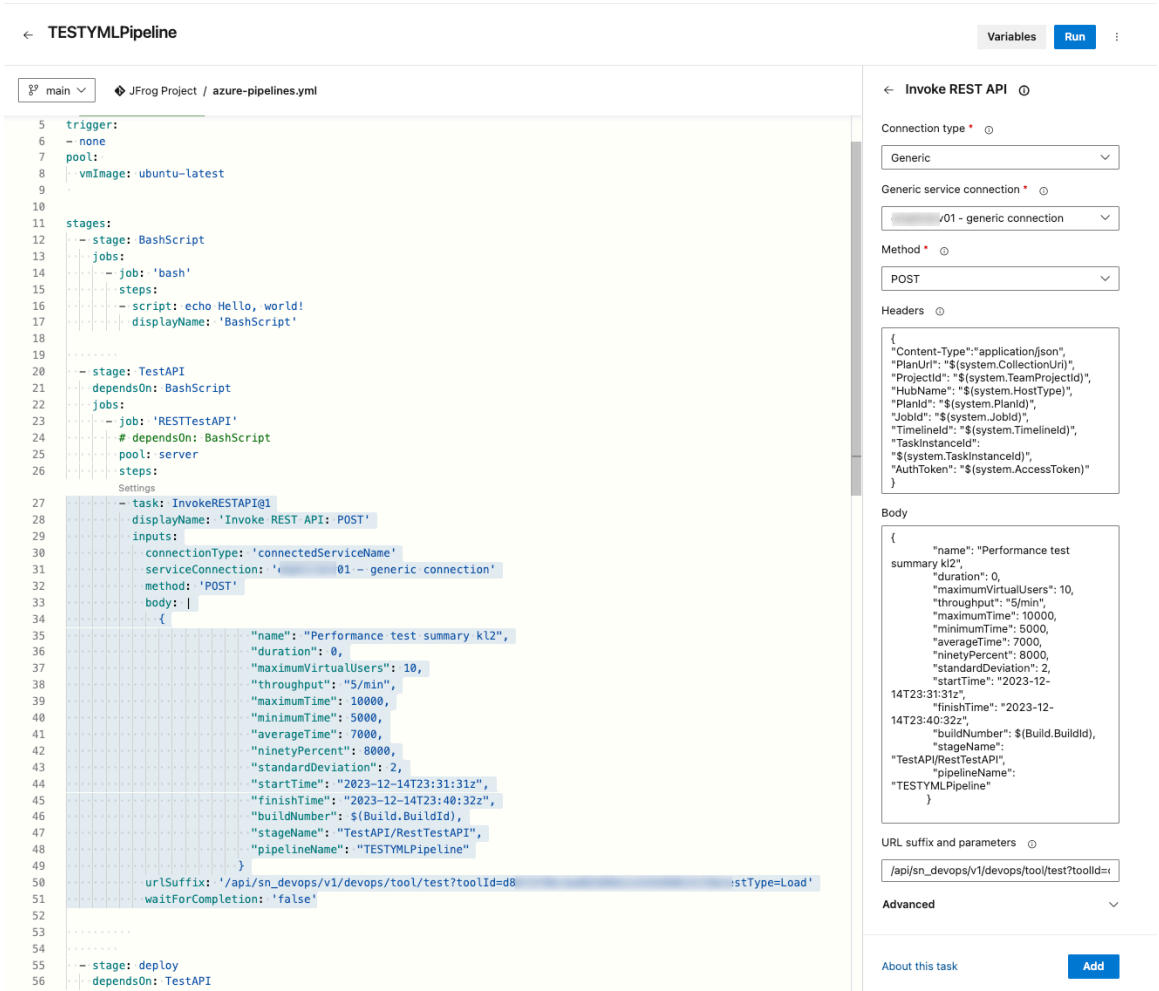
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      - script: echo Hello, world!
        displayName: 'BashScript'


 - stage: TestAPI
   dependsOn: BashScript
   jobs:
     - job: 'RESTTestAPI'
       # dependsOn: BashScript
       pool: server
       steps:
       - task: InvokeRESTAPI@1
         displayName: 'Invoke REST API: POST'
         inputs:
           connectionType: 'connectedServiceName'
           serviceConnection: 'v01 - generic connection'
           method: 'POST'
           body: |
            {
                        "name": "Performance test summary kl2",
                        "duration": 0,
                        "maximumVirtualUsers": 10,
                        "throughput": "5/min",
                        "maximumTime": 10000,
                        "minimumTime": 5000,
                        "averageTime": 7000,
                        "ninetyPercent": 8000,
                        "standardDeviation": 2,
                        "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                        "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                        "buildNumber": $(Build.BuildId),
                        "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                        "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                      }
           urlSuffix:
'/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
           waitForCompletion: 'false'
```

Tradução automática

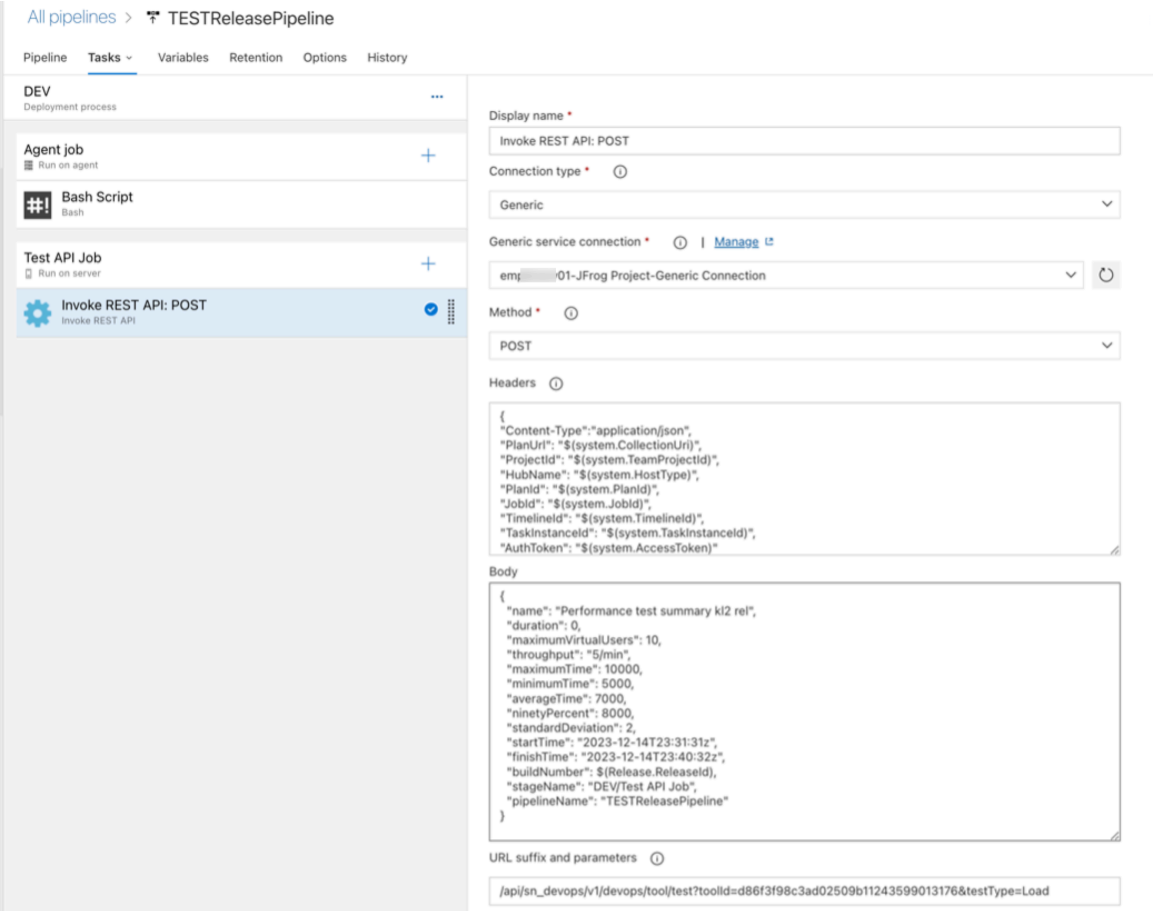
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pipeline de versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



GitHub

Para GitHub pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar resultados de testes a solicitações de mudança para vários tipos de teste.

Configuração de pipeline para testes de desempenho

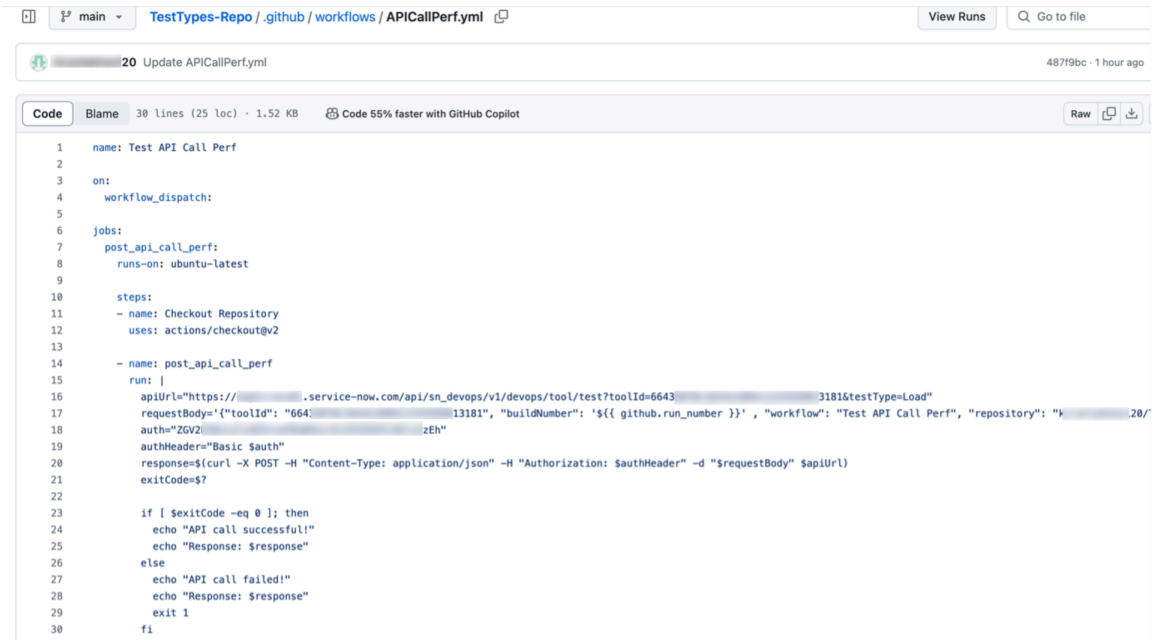
Amostra de pipeline:

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolId
>&testType=<performance_test_type>"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call Perf", "testType": "Load",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance 1.0","duration":
0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput": "5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime":
5000,"averageTime": 7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation": 2.0 }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Configuração de pipeline para outros testes funcionais e de unidade

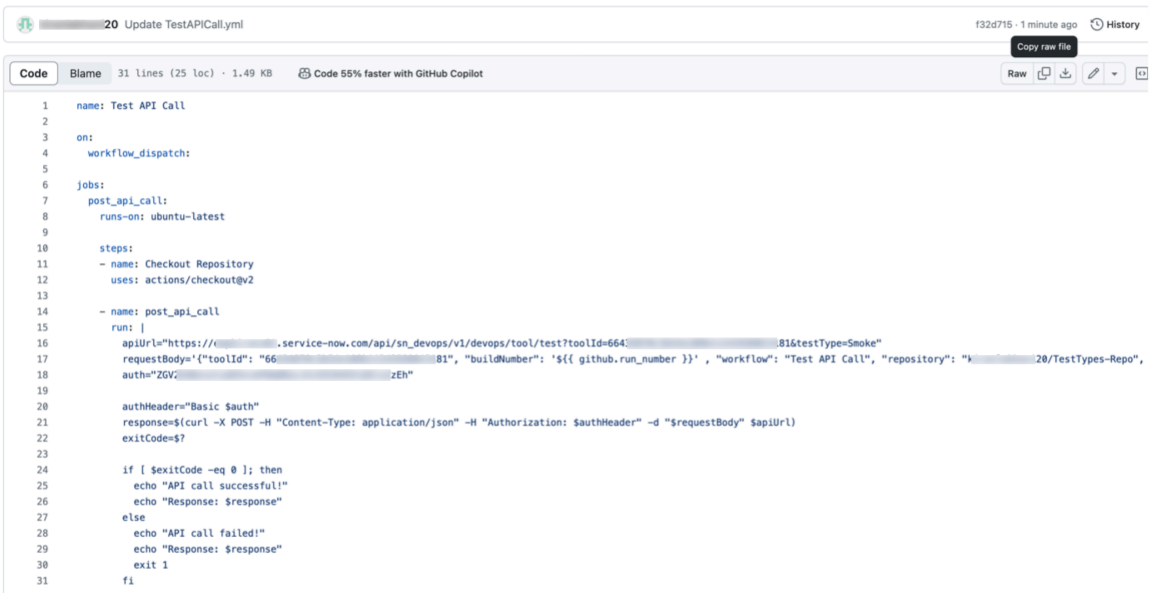
Amostra de pipeline:

```
name: Test API Call

on:
 workflow_dispatch:

jobs:
 post_api_call:
  runs-on: ubuntu-latest

  steps:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  - name: Checkout Repository
    uses: actions/checkout@v2

  - name: post_api_call
    run: |

apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolI
D>&testType=<test_type>"
      requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>", "buildNumber": '${{ github.run_number }}' ,
"workflow": "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType": "Smoke",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary
- smoke","passedTests": 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests":
0,"blockedTests": 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
"2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites": []}] }'
      auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

      authHeader="Basic $auth"
      response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H "Authorization:
$authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
      exitCode=$?

      if [ $exitCode -eq 0 ]; then
        echo "API call successful!"
        echo "Response: $response"
      else
        echo "API call failed!"
        echo "Response: $response"
        exit 1
      fi
```



Jenkins

Para Jenkins pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar resultados de testes a solicitações de mudança para vários tipos de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

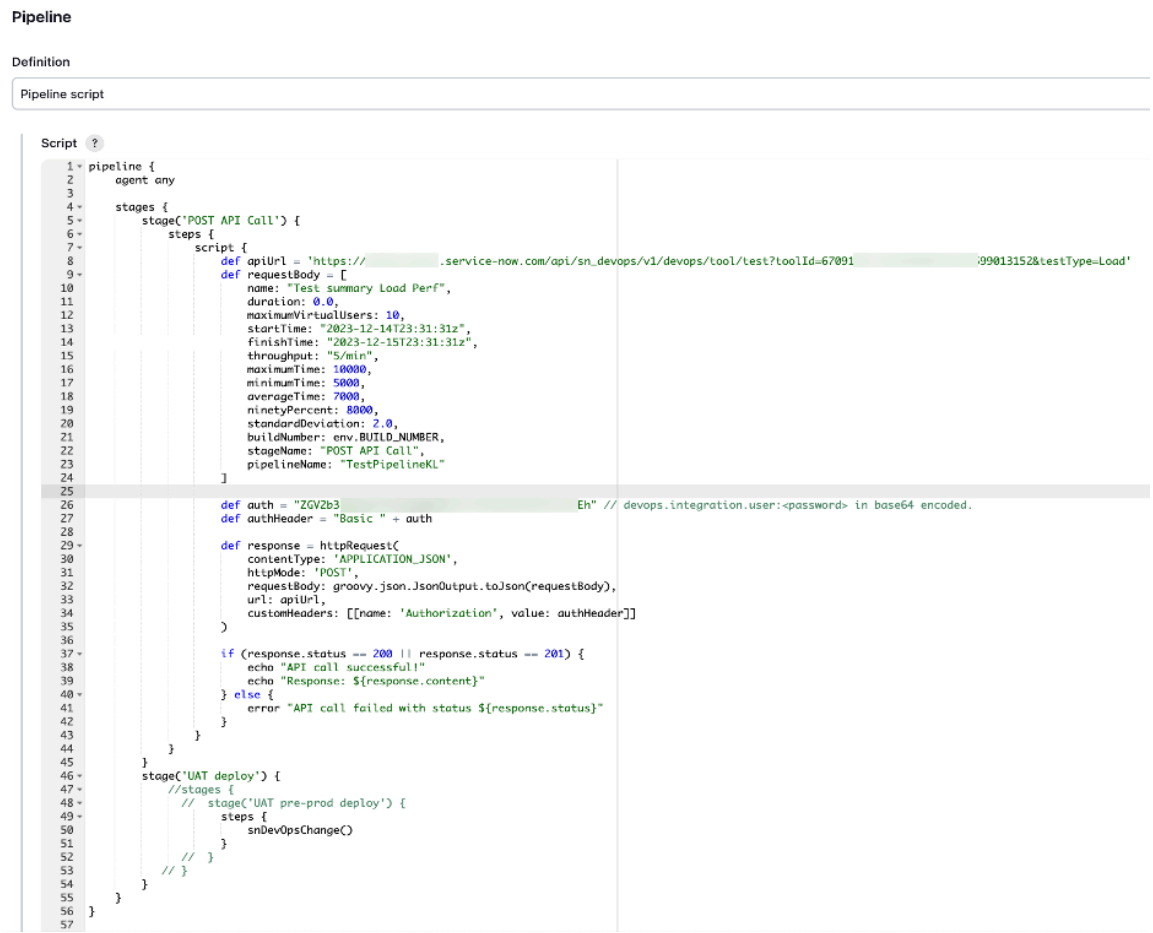
Configuração de pipeline para testes de desempenho

Amostra de pipeline:

```
pipeline {
   agent any
   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Performance Load tests jenkins",
                  duration: 0.0,
                  maximumVirtualUsers: 10,
                  throughput: "6/min",
                  maximumTime: 1000,
                  minimumTime: 300,
                  averageTime: 700,
                  ninetyPercent: 600,
                  standardDeviation: 2.0,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                  finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
               ]
               def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
 encoded.
               def authHeader = "Basic " + auth
               def response = httpRequest(
                  contentType: 'APPLICATION_JSON',
                  httpMode: 'POST',
                  requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                  url: apiUrl,
                  customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
               )

               if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                  echo "API call successful!"
                  echo "Response: ${response.content}"
               } else {
                  error "API call failed with status ${response.status}"
               }
            }
         }
      }
   }
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.




```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=67091:99013152&testType=Load'
                    def requestBody = [
                        name: "Test summary Load Perf",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        throughput: "5/min",
                        maximumTime: 10000,
                        minimumTime: 5000,
                        averageTime: 7000,
                        ninetyPercent: 8000,
                        standardDeviation: 2.0,
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV2b3Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
            //stages {
              //  stage('UAT pre-prod deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
              //  }
            // }
        }
    }
}
```

Configuração de pipeline para outros testes funcionais e de unidade

Amostra de pipeline:

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolID>&testType=<test_type>'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                  buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                  stageName: "POST API Call",
                  pipelineName: "TestPipelineKL"
               ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
  }
}
```

Pipeline script

Script ?

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://[redacted].service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=6709[redacted]52&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV[redacted]Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
        }
    }
}
```

Limitações da API de teste

- A lógica de espera não será atendida.
- Não é possível processar cenários de reexecução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar anexos a solicitações de mudança usando a API de anexos

Adicione xmls de relatório de teste como anexos às solicitações de mudança do DevOps usando a API de anexo.

Para obter mais informações sobre a API, consulte Attachment - POST /now/attachment/file .

A URL da API de anexos é:

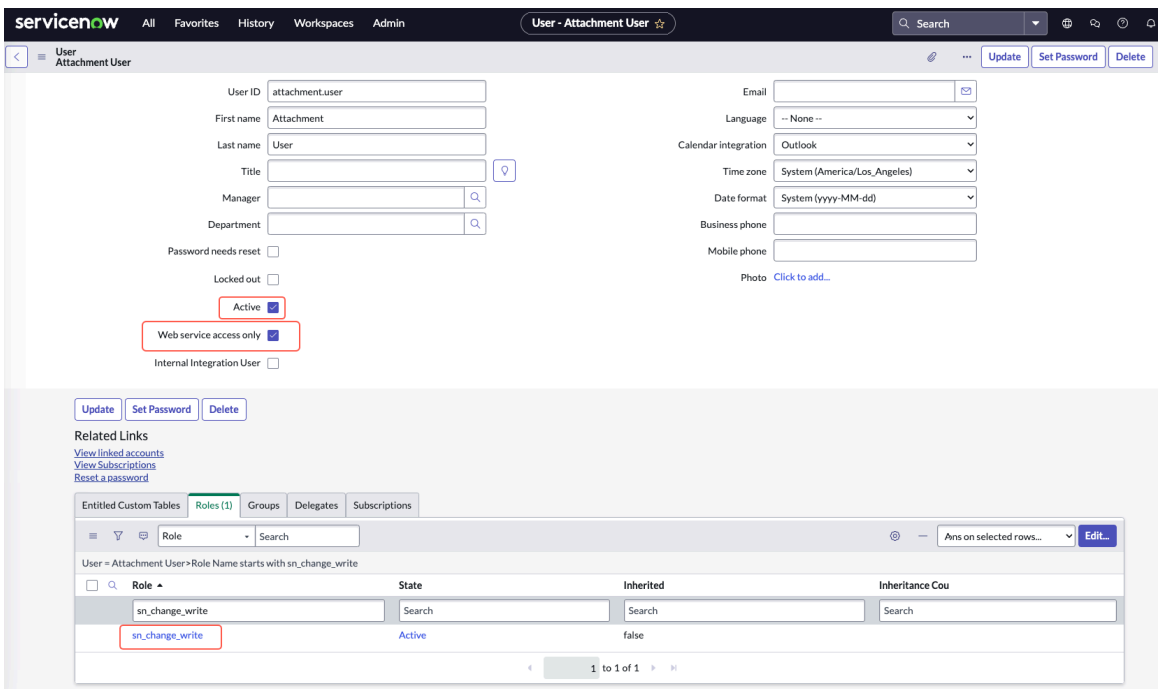
https://<your_instance> .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml> , em que

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id =<chg record sys_id>
- file_name = Qualquer nome para o anexo

Azure DevOps

Pré-requisitos

- Crie um usuário ativo com a opção **Somente acesso ao serviço Web** selecionada. Para obter informações sobre como criar um usuário, consulte Create a user .
- Atribua a função **sn_change_write** ao usuário. Para obter informações sobre como atribuir a função, consulte Assign a role to a user .



- A propriedade do sistema **sn_devops.enable_ado_generic_connection** deve ser habilitada.
- Ao configurar seu projeto Azure DevOps, para carregar em CHG. , a conexão genérica usada deve ter um usuário com a função **sn_change_write**.

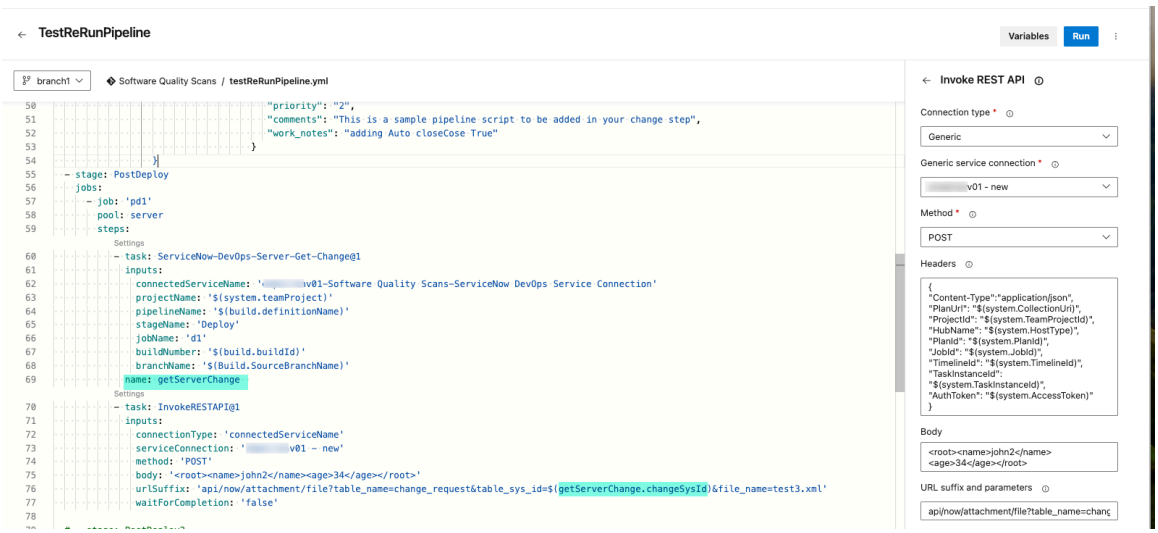
Para Azure DevOps pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar anexos a solicitações de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de pipeline:

```
stage: PostDeploy
   jobs:
     - job: 'pd1'
       pool: server
       steps:
         - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
           inputs:
             connectedServiceName: 'v01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service
 Connection'
             projectName: '$(system.teamProject)'
             pipelineName: '$(build.definitionName)'
             stageName: 'Deploy'
             jobName: 'd1'
             buildNumber: '$(build.buildId)'
             branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
           name: getServerChange
         - task: InvokeRESTAPI@1
           inputs:
             connectionType: 'connectedServiceName'
             serviceConnection: 'v01 - new'
             method: 'POST'
             body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
             urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.cha
ngeSysId)&file_name=test3.xml'
             waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

Para GitHub pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar anexos a solicitações de mudança.

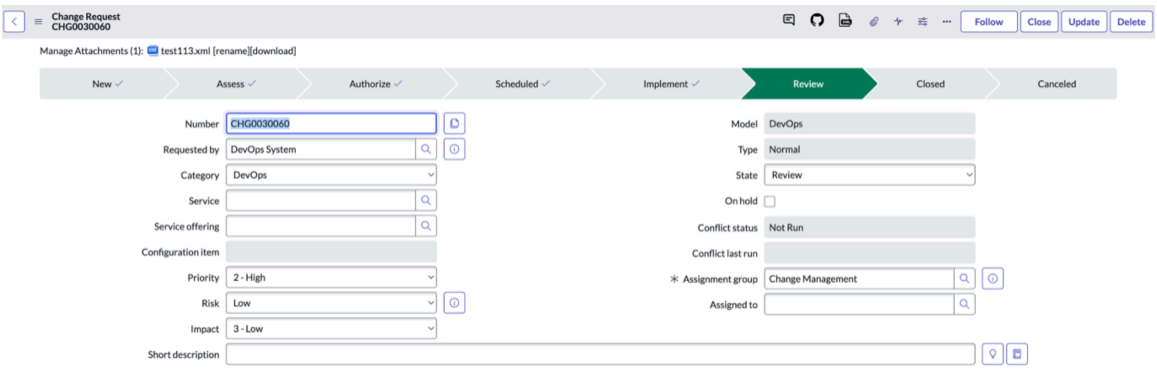
Amostra de pipeline:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG                    SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://          .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Anexo no formulário de solicitação de mudança na instância do Now:



Jenkins

Para Jenkins pipelines, use o formato fornecido aqui para adicionar anexos a solicitações de mudança.

Amostra de pipeline:

```
pipeline {
   agent any

   stages {
      stage('POST API Call') {
         steps {
            script {
               def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devo
ps_ToolId>&testType=Smoke'
               def requestBody = [
                  name: "Smoke tests",
                  duration: 0.0,
                  passedTests: 1,
                  failedTests: 1,
                  skippedTests: 1,
                  blockedTests: 1,
                  totalTests: 4,
                  startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                stageName: "POST API Call",
                pipelineName: "TestPipelineKL"
            ]

            def auth = "<password>" // devops.integration.user:<password> in base64
encoded.
            def authHeader = "Basic " + auth

            def response = httpRequest(
                contentType: 'APPLICATION_JSON',
                httpMode: 'POST',
                requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                url: apiUrl,
                customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
            )

            if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                echo "API call successful!"
                echo "Response: ${response.content}"
            } else {
                error "API call failed with status ${response.status}"
            }
        }
    }
    stage('UAT deploy') {
            steps {
                script {
                    def chg_output = snDevOpsChange()
                    def changeRequestNumber = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name": "TestPipelineKL",
"stage_name": "UAT deploy"}""")
                    echo "${changeRequestNumber}"
                    echo "Output of snDevOpsChange(): ${chg_output}"
                }
            }
    }
    stage('Example') {
        steps {
            script {
                def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestration/changeIn
fo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNumber=' +
env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                def AUTH = 'Basic <password>'
                // Call the API
                def response = sh(script: "curl -X GET -H 'Authorization: ${AUTH}' -H
'Content-Type: application/json' '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                echo "Response: ${response}"

                // Store the JSON response into a variable
                def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                // Store the specific field value from JSON response into a variable
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                echo "Change ID: ${changeId}"

                // Call the second API to post attachment
                def xmlData = '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                def AUTH2 = 'Basic <password>='
                def postResponse = sh(script: "curl -X POST -H 'Authorization:
 ${AUTH2}' -H 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_req
uest&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'", returnStdout: true).trim()
            }
        }
    }
  }
}
```

Limitações da API de anexos

- O tamanho do texto do arquivo xml de anexo deve ser aceitável para a ferramenta de orquestração.
- Para Azure DevOps, a função *sn_change_write* é necessária para autenticação da API de anexos, para carregar o arquivo no registro de mudança.

Integração da ferramenta de segurança criada pelo usuário de DevOps

Você pode integrar ferramentas de segurança adicionais que não são compatíveis com o sistema de base no DevOps Change Velocity.

Configurar ferramenta de segurança criada pelo usuário

Conecte sua ferramenta de segurança personalizada que está integrada aos pipelines de IC/CD a Velocidade de mudança para DevOps para recuperar os resultados da verificação de segurança.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve criar a integração de vulnerabilidade da aplicação seguindo as instruções passo a passo no guia de ativação Configurar DevOps com a Resposta a vulnerabilidades da aplicação para obter melhor visibilidade no pipeline de IC/CD [KB1441741] . Esta é uma configuração de pré-requisito necessária para integrar sua ferramenta de segurança personalizada do DevOps Change Velocity.

Função necessária:

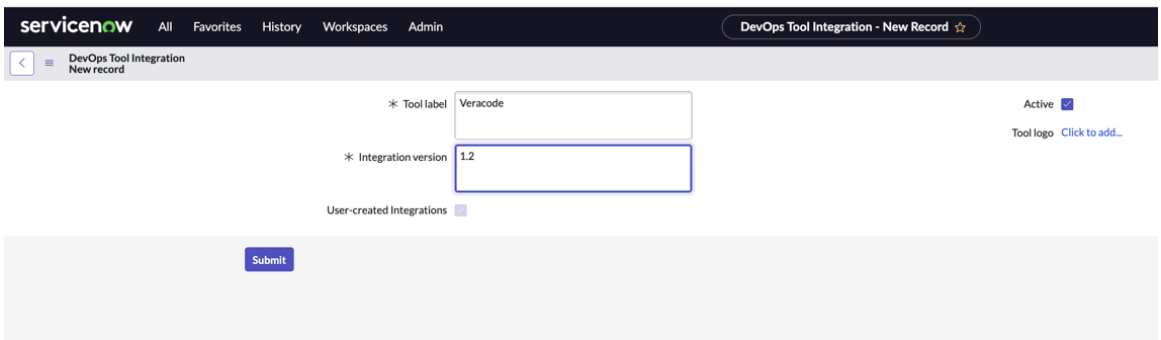
- Função de desenvolvedor para o app com escopo
- Função de administrador de DevOps

Nota:
Ao criar uma integração como um app com escopo, o administrador do sistema deve atribuir essas funções ao desenvolvedor de integração, para que o desenvolvedor de integração possa criar registros de integração de ferramenta e capacidade de integração para o escopo específico.

Procedimento

1. Navegue até **DevOps > Integrações > Integrações de ferramentas** e crie um registro para definir a ferramenta que você está integrando.
2. Selecione **Novo**e insira os seguintes valores nos campos de formulário.

Campo	Valor
Rótulo da ferramenta	Nome da integração da ferramenta.
Versão de integração	Versão da integração da ferramenta.

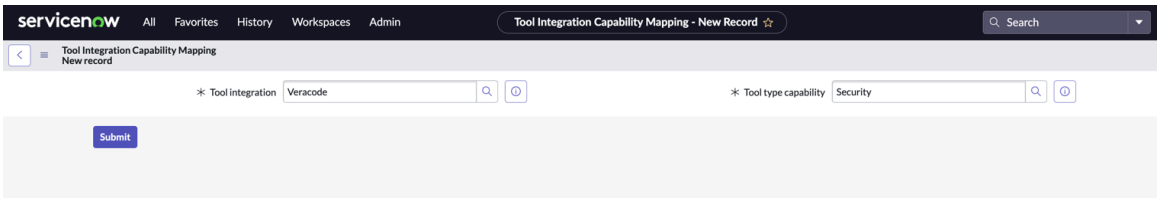


3. Selecione **Enviar**.
4. Abra a integração de ferramenta recém-criada e navegue até a lista relacionada Mapeamentos de capacidade de integração de ferramenta.
5. Selecione **Novo**e insira os seguintes valores nos campos de formulário.

Campo	Valor
Integração da ferramenta	Ferramenta de amostra
Capacidade do tipo de ferramenta	Segurança

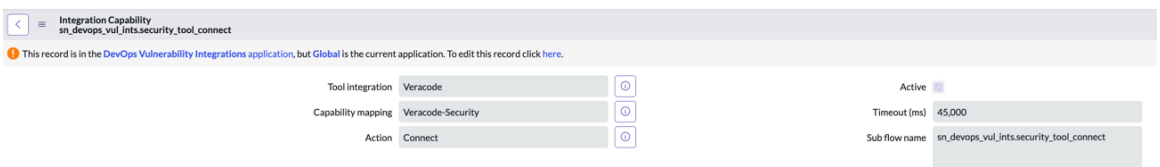
Tradução automática

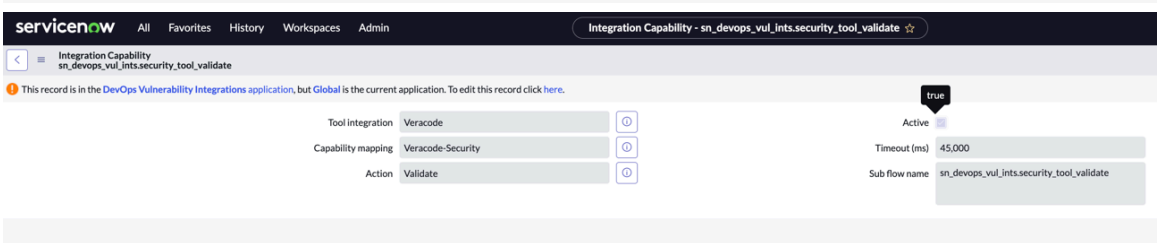
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Enviar**.
7. Navegue até a lista relacionada Capacidades de integração e selecione **Novo**.
8. Crie os registros de **Conexão** e **Validação** inserindo os seguintes valores nos campos de formulário.

Campo	Valor
Integração da ferramenta	Ferramenta de código de amostra
Mapeamento da capacidade	Registro de mapeamento de capacidade criado na etapa 6.
Ação	Conectar **Nota:** Não edite registros de ação da ferramenta.
Ativo	Selecionado
Tempos limites (ms)	Tempo limite para o subfluxo correspondente. Se a execução do subfluxo exceder esse valor, ocorrerá uma exceção de tempo limite. O valor está em milissegundos (ms). O padrão é 45.000 (45 segundos).
Nome do subfluxo	○ Para Connect: sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ○ Para validar: sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
Domínio	global





9. Abra o registro de integração da ferramenta recém-criado e adicione os campos **Integração de origem SecOps** e Nome **do manipulador de integração** ao formulário, navegando até **Configurar > Layout do formulário**.
No formulário de integração da ferramenta, insira os seguintes valores para esses campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Integração de origem de SecOps: selecione a integração de origem criada na tabela Integrações de terceiros (sn_sec_int_integration), conforme descrito na **página Configuração > Etapas para criar uma seção de configuração** em Configurar DevOps com Resposta a vulnerabilidades de aplicações para obter melhor visibilidade no pipeline de IC/CD [KB1441741] .
- Nome do manipulador de integração: sn_devops_vul_ints.DevOpsSecurityToolIntegrationHandler

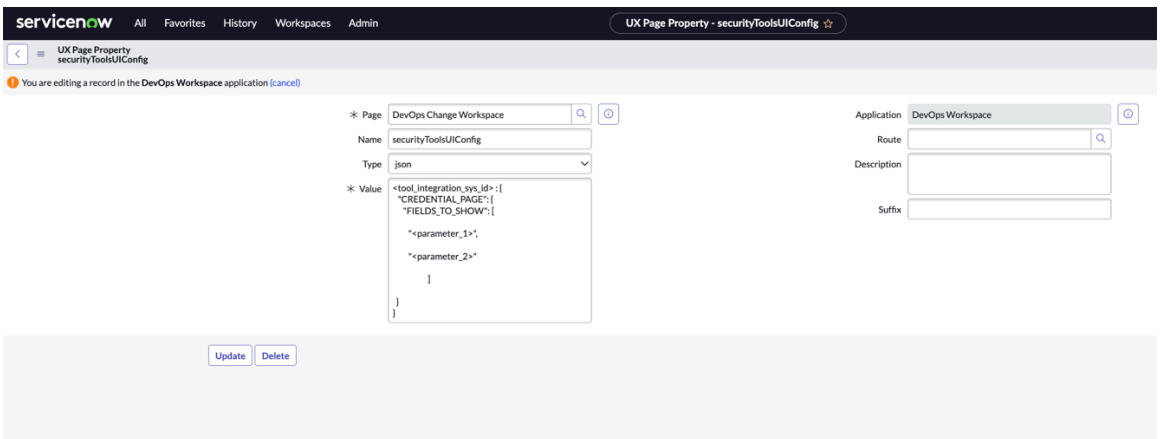
10. Certifique-se de que a integração de DevOps "Nome da integração da ferramenta" (exemplo: Veracode DevOps Integration) seja criada na tabela Integração de vulnerabilidade da aplicação (sn_vul_app_integration) e mapeada para a integração de origem criada na tabela Integrações de terceiros (sn_sec_int_integration), conforme descrito em **Página de configuração > Etapas para criar uma configuração** seção no guia de ativação Configurar DevOps com Resposta a vulnerabilidades de aplicações para obter melhor visibilidade no pipeline de IC/CD [KB1441741] .

O que Fazer Depois

Por padrão, ao integrar sua ferramenta a partir do espaço, você precisa inserir os campos obrigatórios conforme definido na seção Página de configuração no guia de ativação Configurar DevOps com Resposta a vulnerabilidades da aplicação para obter melhor visibilidade no pipeline de IC/CD [KB1441741] . Nem todos os campos obrigatórios são campos de credenciais. No sistema de base, todos os campos obrigatórios são exibidos durante a atualização das credenciais. Se você quiser atualizar as credenciais desta ferramenta quando as credenciais expirarem, talvez não queira inserir todos os campos obrigatórios. Para configurar os campos obrigatórios que você deseja mostrar na página Atualizar credenciais, execute as etapas a seguir.

1. Navegue até **Estrutura do Now Experience > Experiências**.
2. Selecione **Espaço de mudança de DevOps**.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **securityToolsUIConfig**.
4. Adicione a seguinte entrada ao JSON.

```
<tool_integration_sys_id> : {
  "CREDENTIAL_PAGE": {
    "FIELDS_TO_SHOW": [
        "<parameter_1>",
        "<parameter_2>"
            ]
 }
}
```



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar ferramentas de segurança com GitLab

Configure a ferramenta de segurança para GitLab, que não é compatível com o sistema de base.

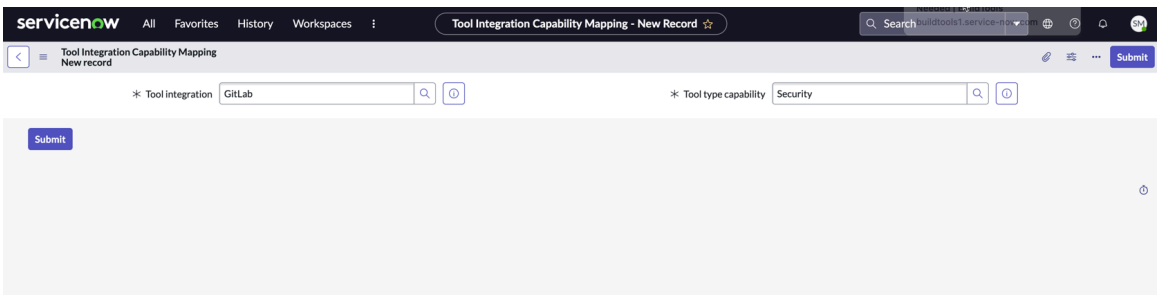
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

1. Navegar até **DevOps > Integrações > Integrações de ferramentas** e abra o registro de integração da ferramenta de orquestração GitLab.
2. Navegue até a lista relacionada Mapeamentos de capacidade de integração da ferramenta.
3. Selecione **Novo**e insira os seguintes valores nos campos de formulário.

Campo	Valor
Integração da ferramenta	GitLab
Capacidade do tipo de ferramenta	Segurança



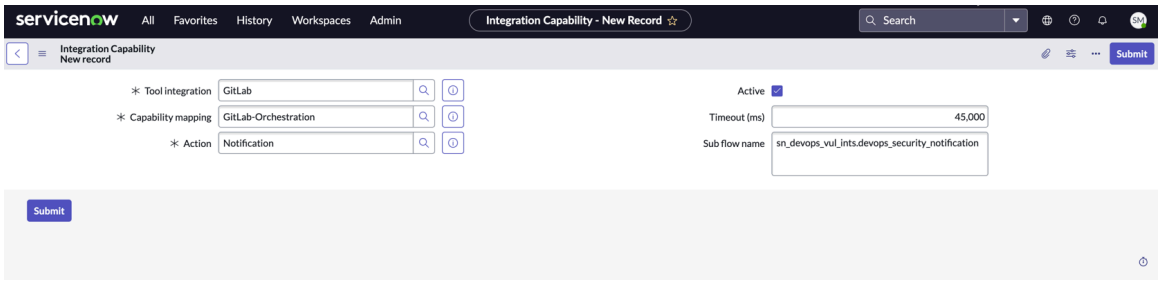
4. Selecione **Enviar**.
5. Navegue até a lista relacionada Capacidades de integração e selecione **Novo**.
6. Insira os seguintes valores nos campos de formulário.

Campo	Valor
Integração da ferramenta	GitLab
Mapeamento da capacidade	Registro de mapeamento de capacidade criado na etapa 4.
Ação	Notificação **Nota:** Não edite registros de ação da ferramenta.
Ativo	Selecionado
Tempos limites (ms)	Tempo limite para o subfluxo correspondente. Se a execução do subfluxo exceder esse valor, ocorrerá uma exceção de tempo limite. O valor está em milissegundos (ms). O padrão é 45.000 (45 segundos).
Nome do subfluxo	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Domínio	global



Nota:
Desative a regra de negócio *`BR Seeded tool integrations not editable`* para integrar as ferramentas de segurança ao GitLab.

7. Modifique a inclusão de script *`sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler`* navegando até **Definições do sistema > Inclusão de script**e pesquisando o script *`DevOpsGitLabIntegrationHandler`*.

   a. Modifique o método handleEvent para processar os resultados da verificação de segurança do pipeline do GitLab. Certifique-se de que o nome da fase de segurança no pipeline do GitLab seja igual ao nome atualizado nas variáveis VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME no método handleEvent. Substitua o código do método handleEvent pelo snippet de código a seguir.

```
handleEvent: function(eventGr) {
  try {
     var renameHandler = new sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable,
this.appContext, this.relatedRecord);
     renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
     var payload = JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
     this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
     if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
        var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
        this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
        if (gs.nil(status))
           this.updateInboundEvent(eventGr, {
              processing_details: gs.getMessage('Task execution status [{0}] is not handled',
payload.build_status),
              state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
           });
        else {
           // create fake start event for cancelled job
           if (status == 'cancelled') {
              this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
           }
           var normalizedObject = {};
           normalizedObject.taskExecution = this.getTaskExecutionObject(eventGr,
payload, status);
           normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
           normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            var devopsUtil = new sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
 this.relatedRecord);
            normalizedObject =
 devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
            var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
            var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
            var CMARX_SAST_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
            if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
               (
                  payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                  payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                  payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
               )
               && this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
               var queryParams =
 sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventGr.getValue('q
uery_params')));
               if (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                  normalizedObject.taskExecution.securityScan = {
                     securityScanSummaryCount: 0
                  };
               }
               normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount +=
 1;
            }
            this._logger.debug("Normalized Object: " + JSON.stringify(normalizedObject));
            return JSON.stringify(normalizedObject);
         }
      } else
         this.updateInboundEvent(eventGr, {
            processing_details: gs.getMessage('Payload is missing or invalid'),
            state: sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
         });
   } catch (error) {
      throw sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
 sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_PROCE
SS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent", "handleEvent");
   }
},
```

Nos exemplos a seguir, o pipeline do GitLab mostra que o nome da fase de segurança é o mesmo que as variáveis VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME, respectivamente, no método handleEvent.

VERACODE_STAGE_NAME é para Veracode.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  - echo "build"

security_test:
 stage: SN_VERACODE
 tags:
  - local-runner1
 script:
  - |
    curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
      --request POST \
      --header "Accept:application/json" \
      --header "Content-Type:application/json" \
      --data "{
           \"pipelineInfo\": {
            \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
            \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
           },
           \"securityResultAttributes\": {
            \"scanner\": \"Veracode\",
            \"applicationName\": \"Application\"
           }
         }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_ONE_STAGE_NAME é para Checkmarx One.

```
image: maven:latest
stages:
 - build
 - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
 - Deploy

build_1:
 stage: build
 tags:
  - local-runner1
 script:
  - echo "build"

security_test:
 stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
 tags:
  - local-runner1
 script:
  - |
    curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
      --request POST \
      --header "Accept:application/json" \
      --header "Content-Type:application/json" \
      --data "{
           \"pipelineInfo\": {
            \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
          },
          \"securityResultAttributes\": {
            \"scanner\": \"Checkmarx One\",
            \"projectId\": \"projectId\",
            \"scanId\": \"scanId\",
          }
        }" \
      --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAME é para Checkmarx SAST.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/security?toolId=<gi
tlab_tool_sys_id> " \
       --request POST \
       --header "Accept:application/json" \
       --header "Content-Type:application/json" \
       --data "{
            \"pipelineInfo\": {
              \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
              \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
            },
            \"securityResultAttributes\": {
              \"scanner\": \"Checkmarx\",
              \"projectId\": \"projectId\"
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

b. Adicione o método getPipelineWithSecurityEventPayload ao script DevOpsGitLabIntegrationHandler.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
       var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
       gr.addEncodedQuery("execution_url=" + payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
       gr.query();
       var task = null;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    if (gr.next()) {
        task = gr;
    }
    if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) || gs.nil(task.orchestration_task.step))
{
        throw "Pipeline Info not found";
    }
    var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
    var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
    var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
    var pipeline = pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
    return pipeline;
  },
```

Integração da ferramenta de orquestração criada pelo usuário de DevOps

Integre Velocidade de mudança para DevOps a qualquer ferramenta de orquestração que não seja compatível com o sistema de base.

Se a ferramenta de orquestração que sua organização usa não for fornecida no sistema de base, você poderá criar uma integração de ferramenta de orquestração por conta própria. Existem duas maneiras de criar a integração.

- Usando scripts de transformação. Consulte o artigo da Base de conhecimento do Now Support [KB1794252] para obter mais informações.
- Usando subfluxos e ações. Consulte o artigo da Base de conhecimento do Now Support [KB1638410] para obter mais informações.

Criar uma integração da ferramenta DevOps

Para criar uma integração de ferramenta de DevOps, o desenvolvedor de integração configura DevOps configurações de integração de ferramenta e um subfluxo Workflow Studio para coletar e transformar dados da ferramenta de origem. Em seguida, o administrador DevOps configura as conexões da ferramenta DevOps.

Antes de Iniciar

Nota:
Ao criar uma integração como um app com escopo, o administrador do sistema deve atribuir essas funções ao desenvolvedor de integração para que o desenvolvedor de integração possa criar registros de integração de ferramenta e capacidade de integração para o escopo específico.

- Função de desenvolvedor para o app com escopo
- DevOps função de administrador

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar um procedimento de integração da ferramenta DevOps envolve a configuração pelo desenvolvedor de integração e pelo administrador DevOps.

- Seu desenvolvedor de integração cria um registro de integração de ferramenta em DevOps, um Workflow Studio subfluxo, um mapeamento de capacidade de ferramenta e um registro de capacidade de integração em DevOps para mapear as capacidades e as ações juntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Recursos de notificação, conexão e descoberta são compatíveis.

- Seu administrador DevOps configura conexões de DevOps (ferramenta de planejamento ou codificação) e configura a ferramenta de origem com o webhook e as credenciais.

Este procedimento fornece etapas detalhadas para criar a integração da ferramenta DevOps.

Procedimento

1. Desenvolvedor de integrações:
   Configure as capacidades e ações de integração da ferramenta de origem e um subfluxo.

   a. Navegar até **DevOps** > **Integrações** > **Integrações de Ferramentas** e crie um registro para definir a ferramenta que você está integrando (ferramenta de origem).

   Nota:
   Não edite os registros de integração da ferramenta fornecidos com a aplicação DevOps.

   Integração da ferramenta de DevOps

Rótulo da ferramenta	Ferramenta de código de amostra
Tabela	Ferramenta de código [sn_devops_tool]
Usar integrações empacotáveis	Selecionado
Versão de integração	1.0
Ativo	Selecionado

   b. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** e crie um subfluxo para coletar e transformar dados da ferramenta que você está integrando (ferramenta de origem).

   Nota:
   O campo **Executar como** deve ser definido como Usuário do sistema e o rótulo **Entradas** deve ser definido como a variável atual.

   Propriedades do subfluxo de notificação

Nome	Notificação da ferramenta de código
Aplicação	App de integração de amostra
Acessível de	Todos os escopos de aplicação
Descrição	Ferramenta de código para app de integração
Executar como	Usuário do Sistema

   O subfluxo deve conter Obter mais dados por meio de chamadas de API e/ou transformar a carga original. Copie a carga transformada para o registro de eventos de entrada.

   Nota:
   Não edite o fluxo principal do DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Navegar até **DevOps** > **Integrações** > **Mapeamentos da capacidade da ferramenta** e crie um registro para mapear o registro de integração da ferramenta para a capacidade do tipo de ferramenta.

DevOps mapeamento de capacidade da ferramenta

Integração da ferramenta	Ferramenta de amostra
Capacidade do tipo de ferramenta	Código

d. Navegar até **DevOps** > **Integrações** > **Capacidades de integração** e crie um registro para especificar a ação para o mapeamento de capacidades da ferramenta.

Nota:
Não edite os registros de capacidade de integração fornecidos com a aplicação DevOps.

DevOps capacidade de integração

Integração da ferramenta	Ferramenta de código de amostra
Mapeamento da capacidade	Ferramenta de código de amostra - Código **Nota:** Não edite registros de capacidade do tipo de ferramenta.
Ação	Notificação **Nota:** Não edite registros de ação da ferramenta.
Ativo	Selecionado
Tempos limites (ms)	Tempo limite para o subfluxo correspondente. Se a execução do subfluxo exceder esse valor, ocorrerá uma exceção de tempo limite. O valor está em milissegundos (ms). O padrão é 45.000 (45 segundos).
Nome do subfluxo	x_snc_sample_integ.code_tool_notification O nome é prefixado pelo nome do escopo e um ponto (.) antes do nome do subfluxo real. Por exemplo, dado: ▪ Subfluxo `connect_code_tool` ▪ escopo `my_app_scope` O valor deste campo é `my_app_scope.connect_code_tool`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Se o campo **Nome do subfluxo** for deixado em branco para uma capacidade de notificação, ocorrerá o processamento padrão de notificações. Consulte Ação da capacidade da ferramenta de notificação.
Domínio	global

2. DevOps administrador:

   Configure a conexão de DevOps com a ferramenta de origem.

   a. O registro da ferramenta deve conter:
      - Referência ao registro de integração da ferramenta criado pelo desenvolvedor de integração (no campo **Ferramenta**)
      - Rótulo da ferramenta
      - Alias de conexão (conexão e credencial)

   b. Copie a notificação (webhook) criada na ferramenta de planejamento DevOps para o gancho de serviço da ferramenta de origem do endpoint de notificação e defina as credenciais como devops.integration.user.

   Você pode exibir o estado dos eventos de integração na lista de eventos de entrada (**DevOps** > **Administração** > **Eventos de Entrada**).

   O estado do registro de evento de entrada é definido como **Processado** quando o objeto é inserido na tabela DevOps Core. Os estados do evento incluem Novo, Em andamento, Processado, Incompatível e Erro.

3. Se o registro de integração da ferramenta e o subfluxo forem criados em um escopo diferente, o administrador DevOps deverá criar dois novos registros de privilégios entre escopos para permitir que o app acesse a tabela de eventos de entrada.
   Navegar até **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação** e crie registros de privilégios entre escopos de leitura e gravação para permitir que seu app acesse a tabela de eventos de entrada.

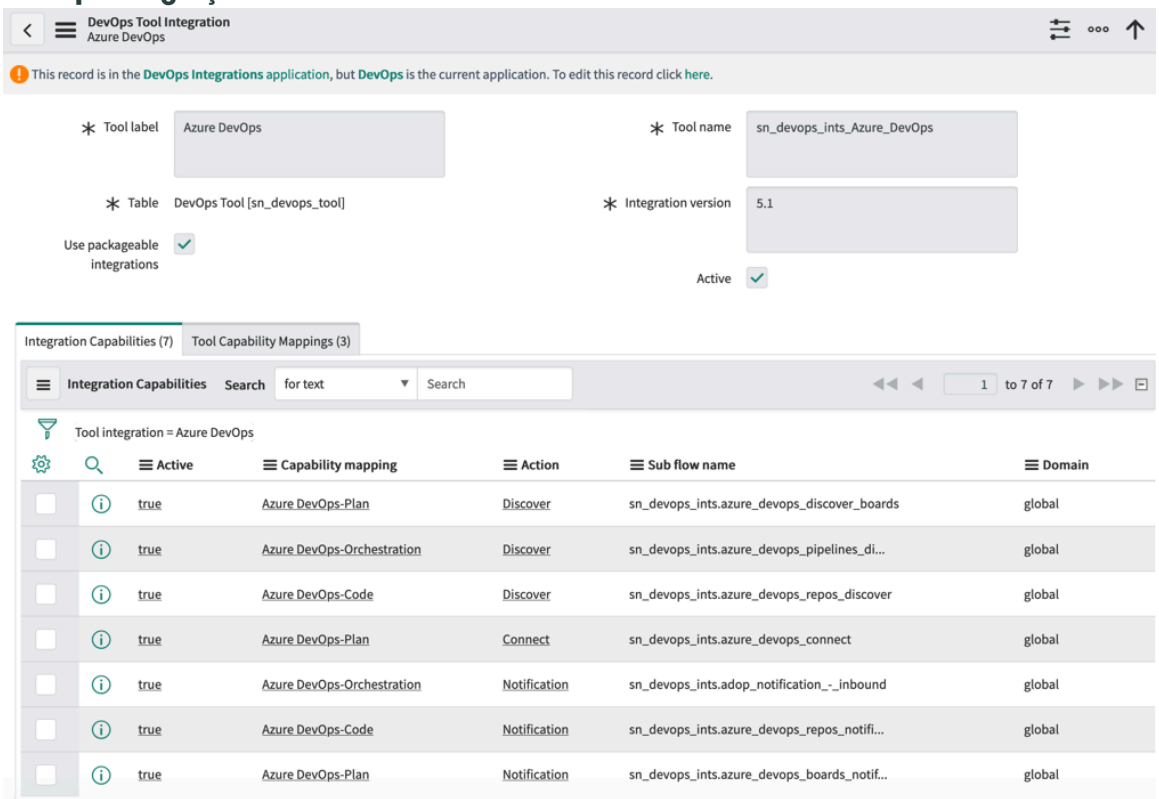
Campo	Leitura	Gravar
Escopo de origem	Preenchido automaticamente com base na aplicação atual	
Escopo de destino	DevOps	
Nome de destino	sn_devops_inbound_event	
Tipo de Destino	Tabela	
Operação	Leitura	Gravar
Status	Permitido	

Tradução automática

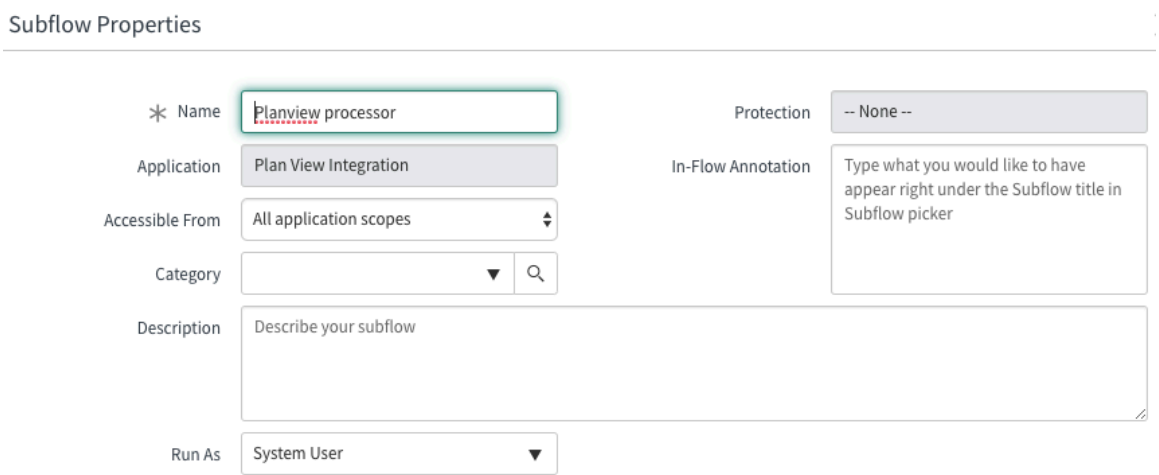
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

DevOps integração da ferramenta



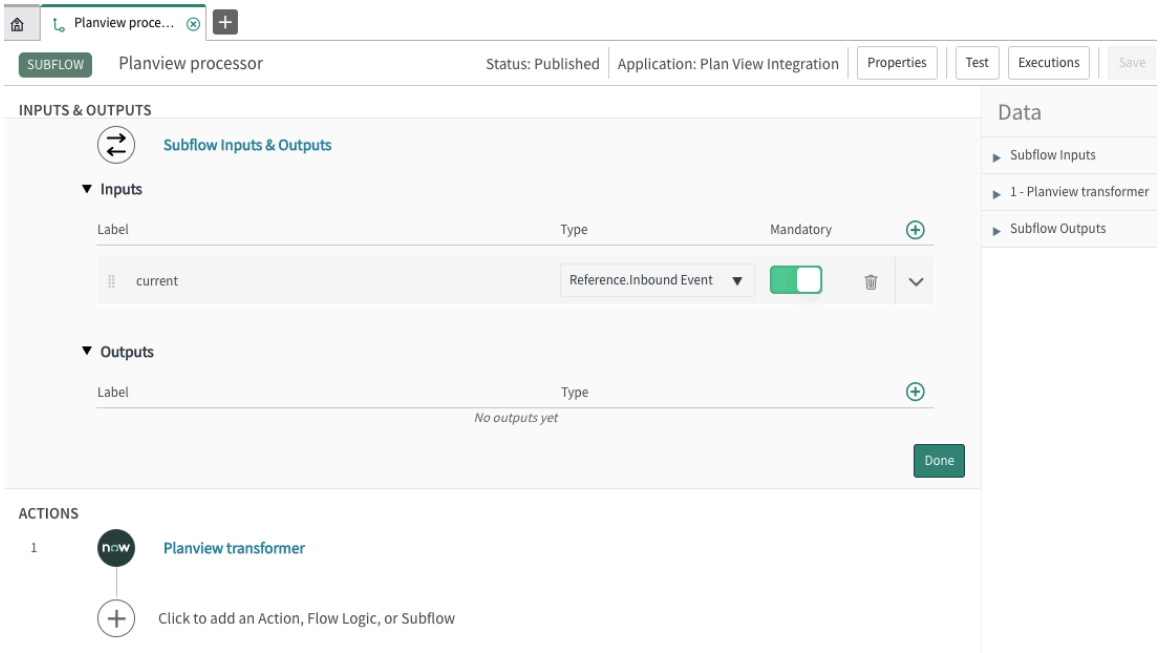
Workflow Studio propriedades de subfluxo



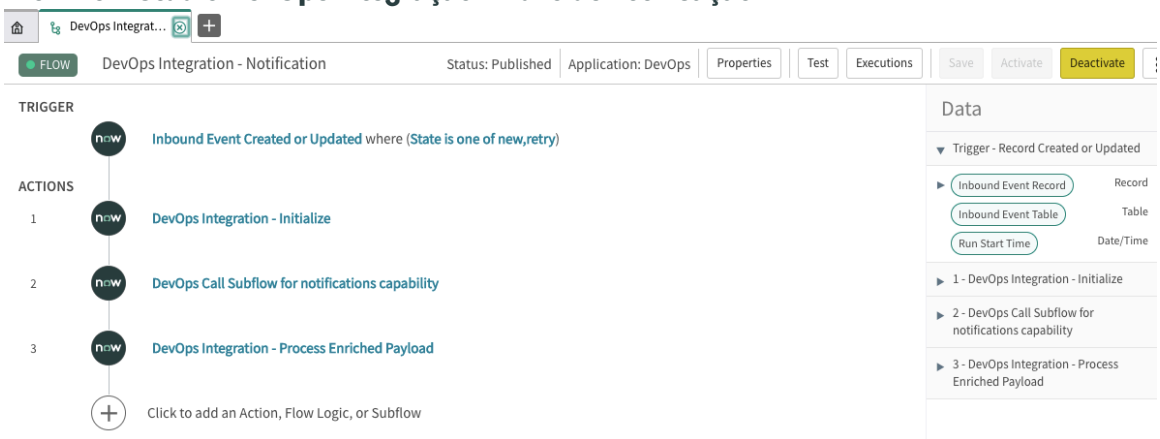
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workflow Studio subfluxo



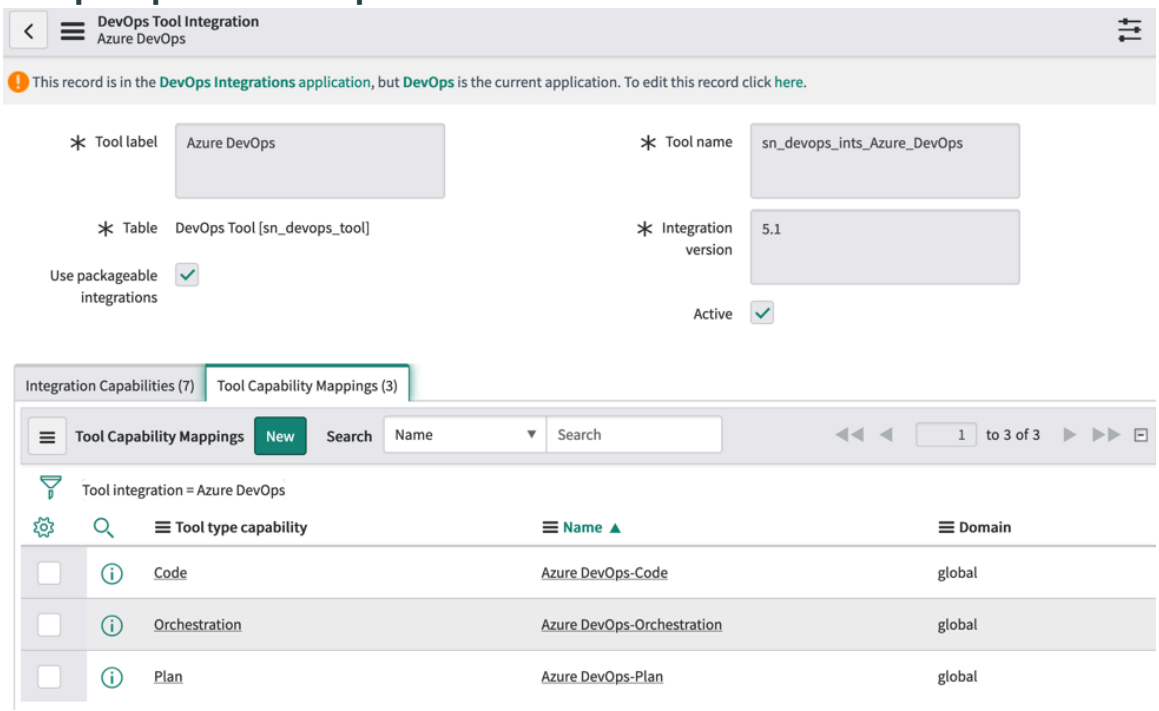
Workflow Studio DevOps Integração - Fluxo de notificação



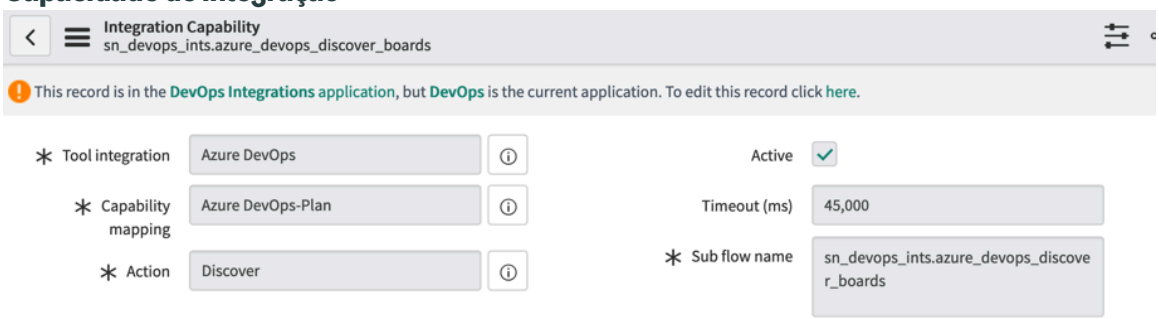
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

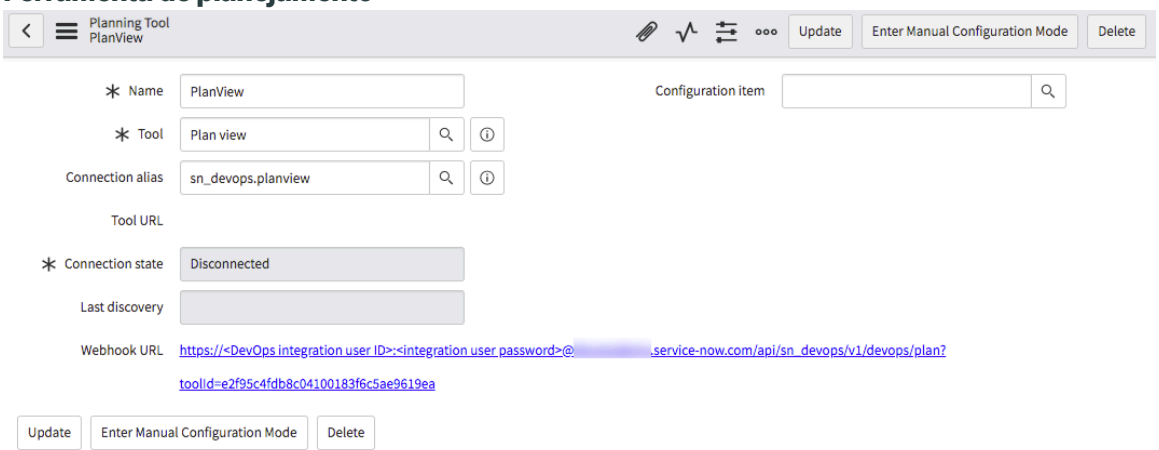
DevOps mapeamento de capacidade da ferramenta



Capacidade de integração



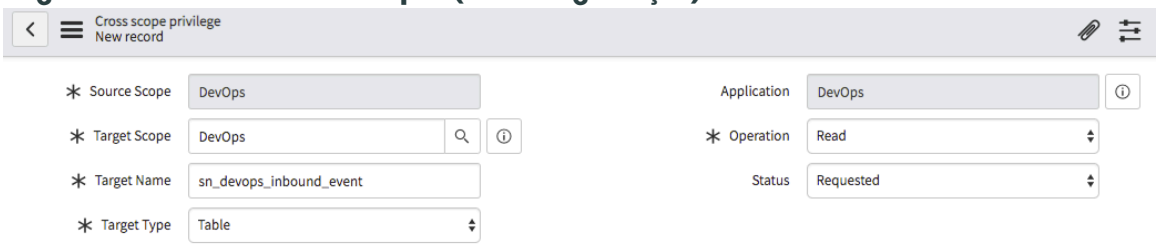
Ferramenta de planejamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de acesso entre escopos (leitura e gravação)



Criando DevOps subfluxos

Para integrações criadas pelo usuário, crie um subfluxo DevOps Workflow Studio para coletar e transformar dados da ferramenta que você está integrando.

ServiceNow Flow Designer é um recurso Now Platform que seu desenvolvedor de integração pode usar para automatizar processos usando uma sequência de ações. As condições do gatilho iniciam o fluxo e as variáveis passam informações entre as ações.

Consulte Flow Designer Subfluxos para obter informações sobre como criar um subfluxo.

Subfluxo da capacidade de notificação

Item	Valor esperado
Entradas	Rótulo: atual Tipo: Referência.Evento de entrada
Saídas	N/D

Transforme a carga original e salve a carga final no campo **transform_payload**.

Carga da capacidade de Notificação JSON padrão esperada - Ferramenta de planejamento

Nota:
O atributo de versão na carga JSON é opcional. Mesmo se você não fornecer o atributo de versão, a carga será processada com sucesso.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
      "id": "REL1234",
      "shortDescription": "APIs Release",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
     },
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
  },
 "app": {
    "id": "PRODUCT1234",
    "shortDescription": "Mobile UI",
    "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
    "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
  },
 "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


Carga da capacidade de Notificação JSON padrão esperada - Ferramenta de codificação


```
{
 "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
 "url":
"https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457174562b3fc
2c963f66afa6",
 "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
 "repository": {
   "name": "Platform-Mobile",
   "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
 },
"branch": {
   "name": "master",
   "path": "refs/heads/master"
 },
 "committer": {
   "email": "lenn@smithworksinc.com"
 },
 "details": [
   {
     "additions": 0,
     "deletions": 0,
     "totalChanges": 0,
     "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
     "action": "modified",
     "changes":
"%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20testAp
pConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A
%2B%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29%2C%2
0outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%2
0%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%2
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
0is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A
%20%20%20%20%20%40Test%0A
%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20
%20%7B"
    }
  ]
}
```

Carga da capacidade de Notificação JSON padrão esperada - Ferramenta de Orquestração

```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Prod",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildId=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```

Carga da capacidade de Notificação JSON padrão esperada - Ferramenta de teste

Funcional:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```

Desempenho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

Carga esperada da capacidade de Notificação JSON padrão - Ferramenta de artefato

Pipelines:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

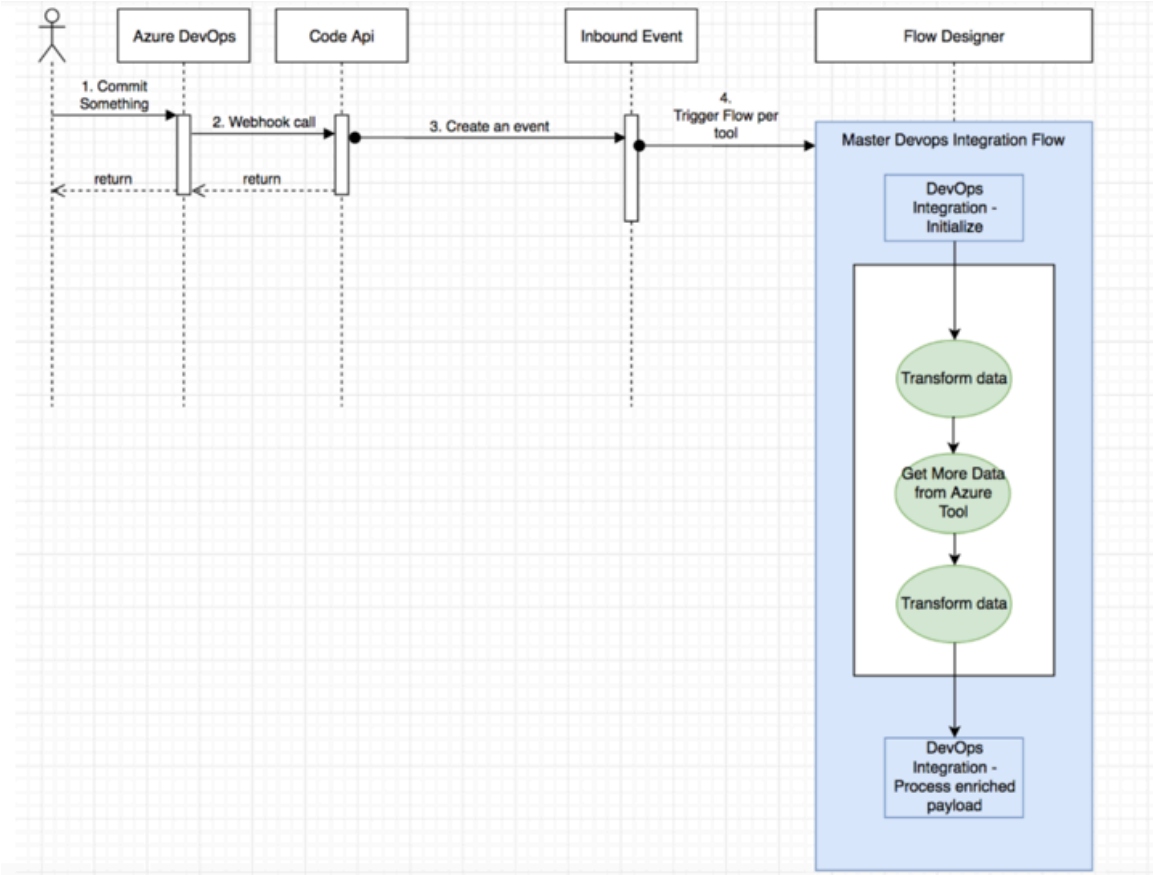
Jenkins Projeto de estilo livre/Maven:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps Exemplo de diagrama de fluxo da capacidade de notificação - Ferramenta de codificação



Subfluxo da capacidade de conexão

A capacidade Connect é compatível.

Item	Valor esperado
Entradas	Rótulo: atual Tipo: Referência.Ferramenta de DevOps Registro da ferramenta para o qual a ação do botão **Conectar** é clicada.
Saídas Consulte as saídas de subfluxo .	• Rótulo: conectado Sinalizador que indica o sucesso ou a falha da conexão feita com a ferramenta de destino (verdadeiro/falso). • Rótulo: errormessage Mensagem de cadeia de caracteres exibida no formulário para falha de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Valor esperado
	conexão. A variável será uma cadeia de caracteres vazia se a conexão for bem-sucedida.

Erros de conexão mostrados no formulário da ferramenta DevOps :

Falha na conexão

O subfluxo foi executado com sucesso, mas não foi possível estabelecer a conexão.

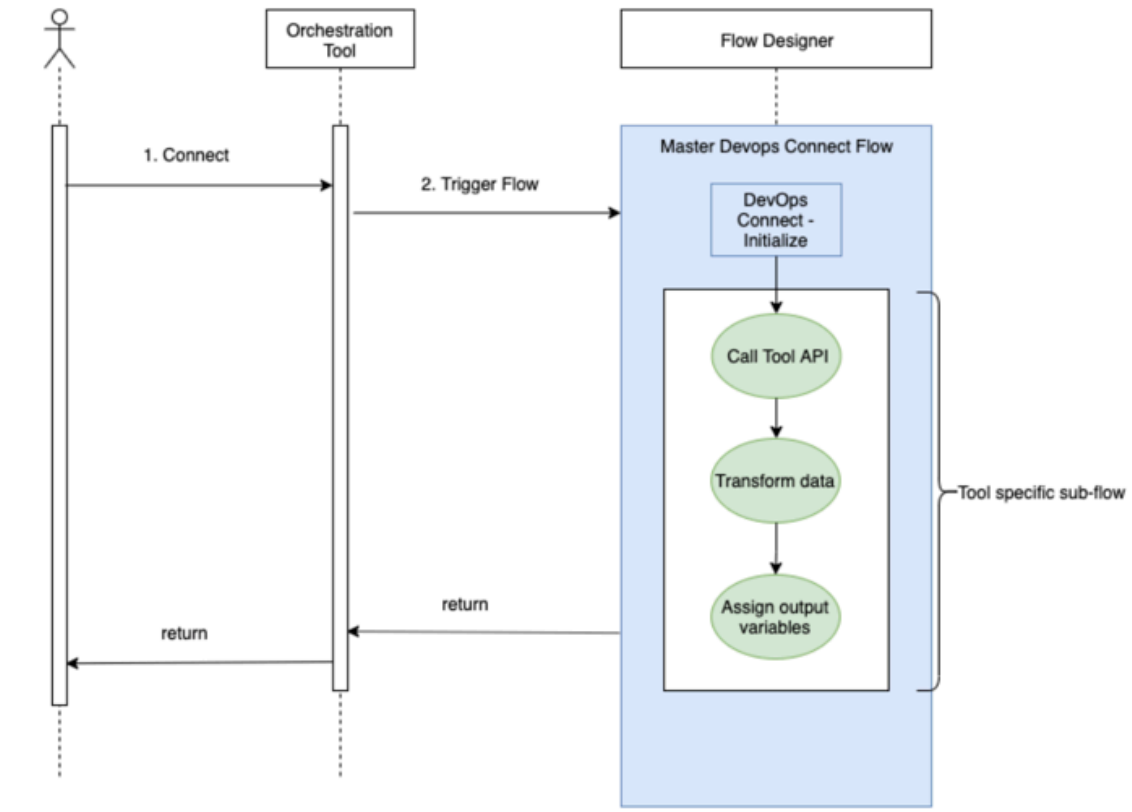
Erro: falha ao obter detalhes da falha do fluxo de conexão específico da ferramenta

Falha na execução do subfluxo por um motivo desconhecido.

Erro ao atualizar o status de conexão da ferramenta

Não foi possível atualizar o atributo connection_state por um motivo desconhecido.

DevOps Exemplo de diagrama de fluxo de capacidade do Connect - Ferramenta de Orquestração



Subfluxo de capacidade de descoberta

A capacidade de descoberta é compatível.

Item	Valor esperado
Entradas	Rótulo: atual Tipo: Referência.Ferramenta de DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Valor esperado
Saídas Consulte as saídas de subfluxo .	Sem paginação: Rótulo: discoverypayload Tipo: matriz de objetos como cadeia de caracteres JSON. (JSON.stringify([{},{}]))

Ferramenta de planejamento sem paginação:

```
[
{
  "id":"REL1234567",
  "name": "REL NUMBERS",

 "url":"https://
jira.com/vult/browse/REL1234567",
  "nativeId":
 "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
},
{
  "id":"TOR67",
  "name": "TOR 67",

 "url":"https://
jira.com/welp/browse/TOR67",
  "nativeId":
 "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
}
]
```

Ferramenta de codificação sem paginação:

```
[
  {
     "name": "nvm_repo",
     "url": "https://github.com/nvm_repo/"
  },
  {
     "name": "golang_util",
     "url": "https://github.com/golang_util/"
  }
];
```

Ferramenta de Orquestração sem paginação:

```
{
  "orchestrationTasks": [
    {
      "name": "Build_APC_1",
      "url":
 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
      "projectName": "Build_APC_1"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Valor esperado

	<pre> },
	  {
	  "name": "CI_CD_Jenkins",
	  "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	  "projectName": "CI_CD_Jenkins"
	  },
	  {
	  "name": "CI_deploy",
	  "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	  "projectName": "CI_deploy"
	  }
	],
	 "pipelines": [
	  {
	  "name": "Build_APC_1",
	  "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	  "projectName": "Build_APC_1"
	  },
	  {
	  "name": "CI_CD_Jenkins",
	  "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	  "projectName": "CI_CD_Jenkins"
	  },
	  {
	  "name": "CI_deploy",
	  "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_deploy",
	  "projectName": "CI_deploy"
	  }
	]
	}</pre>
	Com paginação:
	
	Rótulo: discoverypayload
	
	Tipo: matriz de objetos como cadeia de caracteres JSON.
	
	`(JSON.stringify([{},{}]))`
	
	Exemplo de formato JSON:
	<pre>"pageInfo" : {
	  "isLastPage" : true,
	  "discoverPayload" : {},
	  “pageDetails” : {}
	}</pre>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Valor esperado

	Ferramenta de planejamento com paginação:
	<pre>{
	  "pageInfo": {
	  "isLastPage": false,
	  "discoverPayload": [
	  {
	  "id":"REL1234567",
	  "name": "REL NUMBERS",
	
	"url":"https://
	jira.com/vult/browse/REL1234567",
	  "nativeId":
	"1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226"
	  },
	  {
	  "id":"TOR67",
	  "name": "TOR 67",
	
	"url":"https://
	jira.com/welp/browse/TOR67",
	  "nativeId":
	"482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2"
	  }
	  ],
	  "pageDetails": {
	  "curPage" : 1,
	  "nextPage": 2
	  }
	  }
	}</pre>
	Ferramenta de codificação com paginação:
	<pre>{
	  "pageInfo": {
	  "isLastPage": false,
	  "discoverPayload": [
	  {
	  "name": "nvm_repo",
	  "url":
	"https://github.com/nvm_repo/"
	  },
	  {
	  "name": "golang_util",
	  "url":
	"https://github.com/golang_util/"
	  }
	  ],
	  "pageDetails": {
	  "curPage" : 1,
	  "nextPage": 2
	  }
	  }
	}</pre>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Valor esperado

	Ferramenta de Orquestração com paginação:
	<pre>{
	  "pageInfo": {
	  "isLastPage": false,
	  "discoverPayload": {
	  "orchestrationTasks": [
	  {
	  "name": "Build_APC_1",
	  "url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	  "projectName": "Build_APC_1"
	  },
	  {
	  "name": "CI_CD_Jenkins",
	  "url":
	"https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins",
	  "projectName": "CI_CD_Jenkins"
	  }
	  ],
	  "pipelines": [
	  {
	  "name": "Build_APC_1",
	  "url":
	"https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",
	  "projectName": "Build_APC_1"
	  }
	  ]
	  },
	  "pageDetails": {
	  "curPage" : 1,
	  "nextPage": 2
	  }
	  }
	}</pre>

O fluxo principal de descoberta é acionado durante a criação do registro de solicitação de importação. Uma solicitação de importação tem esses estados e mensagens.

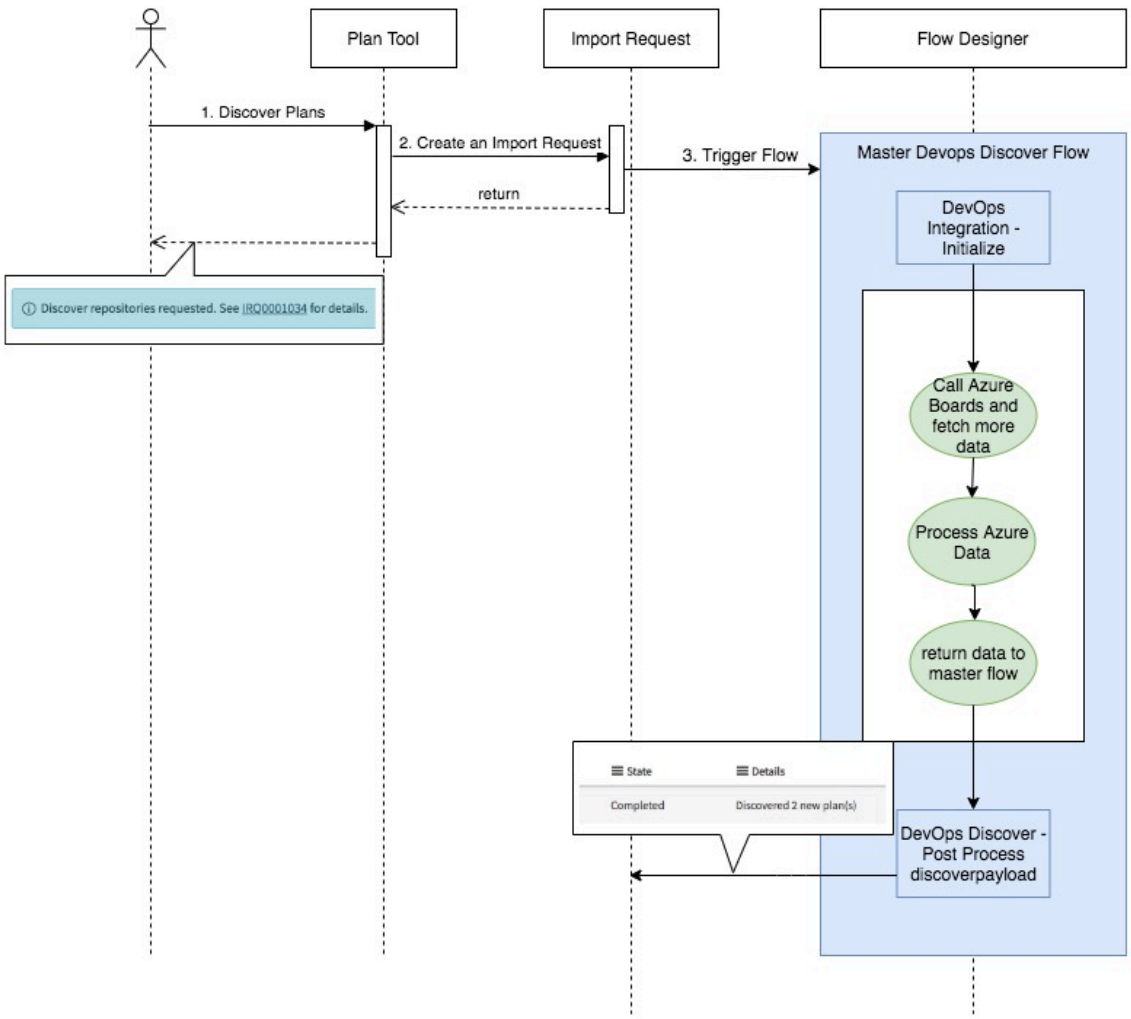
Estado	Mensagem
Solicitado	--
Processando	--
Concluído	Atualizado<number> objeto(s) Encontrado<number> objetos com toolId inválido Encontrado<number> falha na validação de objetos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Mensagem
Erro	• Não é possível analisar a cadeia de caracteres de carga do subfluxo • Espera-se que a carga de descoberta seja uma matriz de objetos • O registro ImportRequest não tem referência à tabela de ferramentas
Em pausa	--
Cancelado	--
Incompatíveis	--

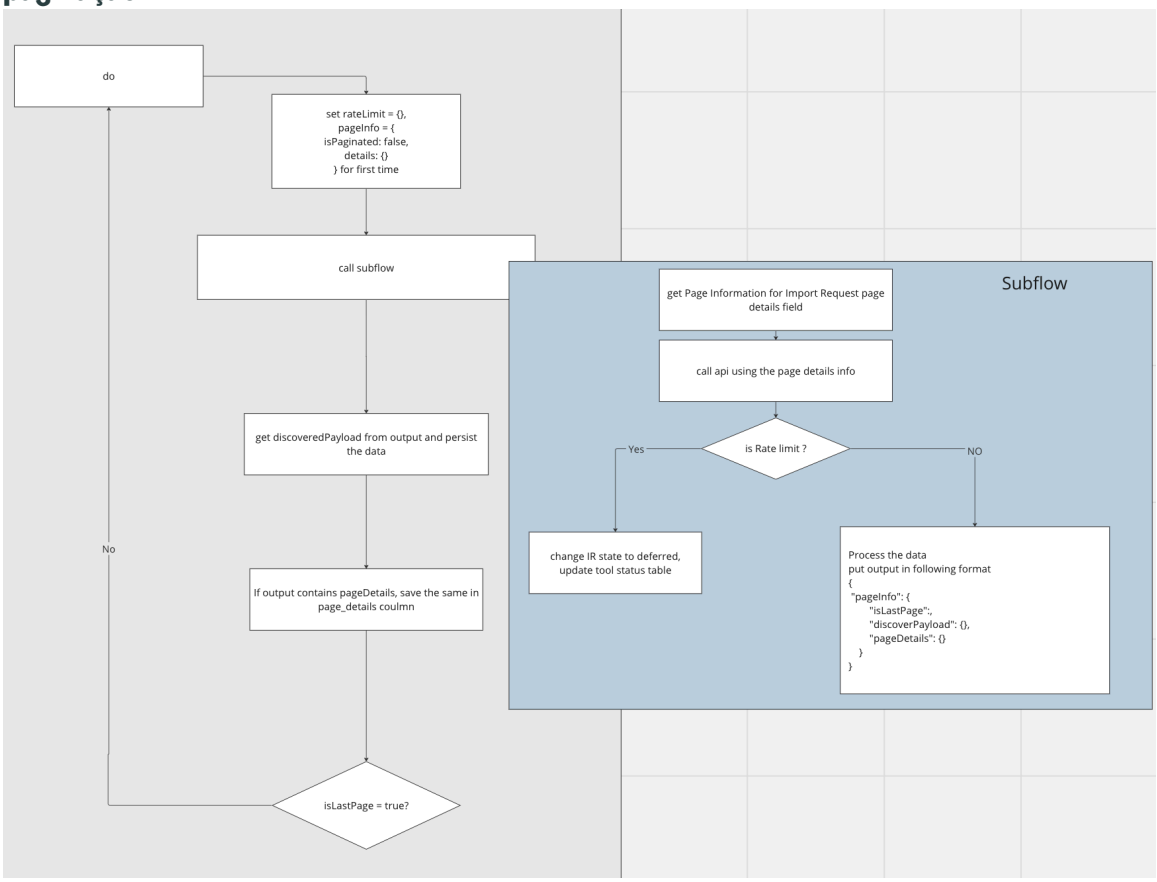
DevOps Exemplo de diagrama de fluxo de capacidade de descoberta - Ferramenta de planejamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps Capacidade de descoberta com diagrama de fluxo de suporte de paginação



Atualizar ação de solicitação de importação Workflow Studio

Você pode usar a ação Atualizar solicitação de importação no subfluxo de descoberta para modificar o estado do registro da solicitação de importação, se desejar.

Rótulo de entrada	Tipo
atual	Referência.Solicitação de importação
estado	(Cadeia de caracteres) • solicitado • processando **Nota:** A execução do fluxo é interrompida (depois que o retorno é recebido do subfluxo) quando o estado é definido como processamento. • concluído • erro • pausado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo de entrada	Tipo
	• cancelado(a) • incompatível
detalhes	(Cadeia de caracteres)

Adicionar campos personalizados para uma integração da ferramenta de planejamento

Adicione campos personalizados à integração da ferramenta de planejamento para melhorar a configurabilidade e acessar informações específicas de negócios, o que facilita uma tomada de decisão mais fundamentada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar campos personalizados a uma integração da ferramenta de planejamento usando transformadores de registro. Crie transformadores de registro para cada ação da ferramenta e adicione regras de transformador de registro para mapear campos em sua ferramenta para campos no modelo de dados do DevOps. Por exemplo, considere um cenário em que a ID do item de trabalho Azure DevOps é definida como "adoid" durante o processo de importação. Se você quiser alinhá-lo com a ID do item de trabalho da ServiceNow, poderá fazer isso criando um transformador de registro para a ação de importação. Nesse transformador, você deve estabelecer regras para mapear o campo "adoid" para o campo de ID de item de trabalho da ServiceNow correspondente. Depois que o mapeamento de campo for criado, sempre que um evento de entrada for recebido do Azure DevOps para trazer itens de trabalho, os dados serão processados por meio do transformador configurado na carga transformada.

Nota:
Este recurso está disponível somente para as integrações da ferramenta do tipo de plano do sistema de base, exceto para ServiceNow Desenvolvimento ágil 2.0.

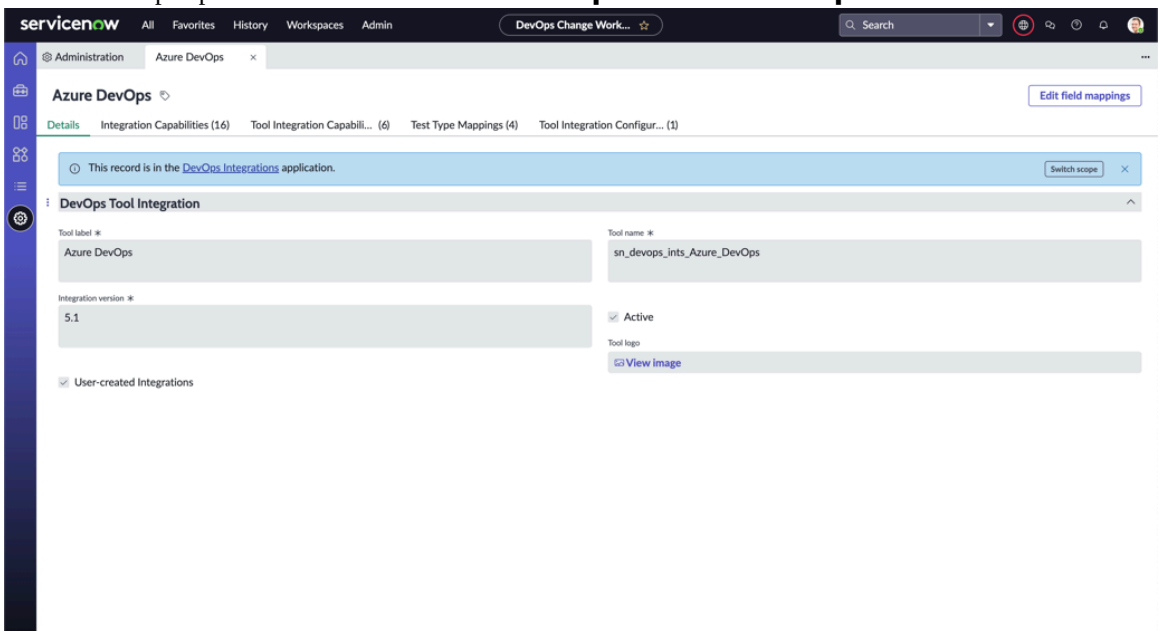
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** > **Administração**.
2. Selecione **Integrações > Integrações de ferramentas** na guia Listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a integração da ferramenta de planejamento à qual você deseja adicionar campos personalizados e escolha **Editar mapeamentos de campo**.



Nota:
Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Integrações de DevOps.

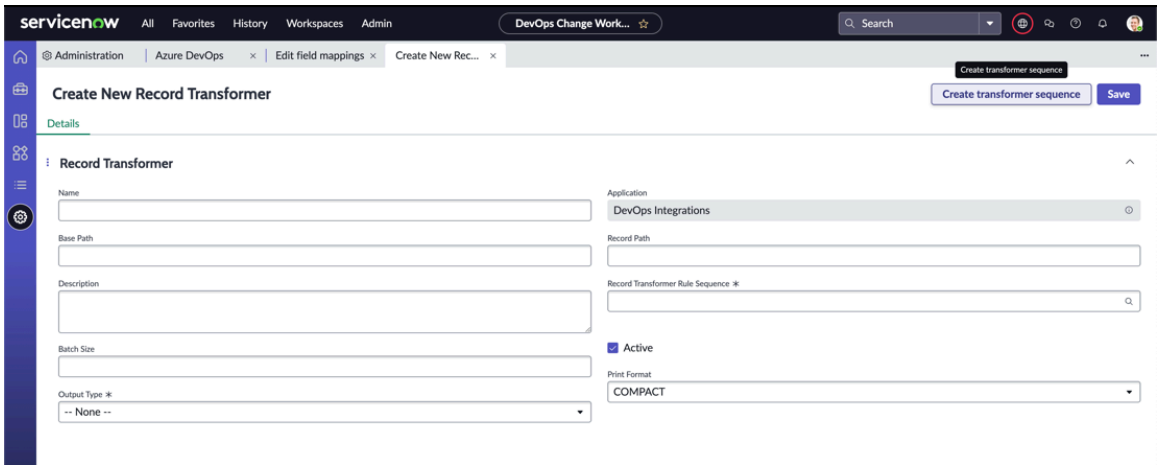
4. Na página Editar mapeamentos de campo, selecione o botão **Criar um transformador de registro** na seção Transformação da capacidade de planejamento.

Nota:
Você deve criar um transformador de registro para cada ação da ferramenta. Neste procedimento, um transformador de registro é criado para a ação Importar.

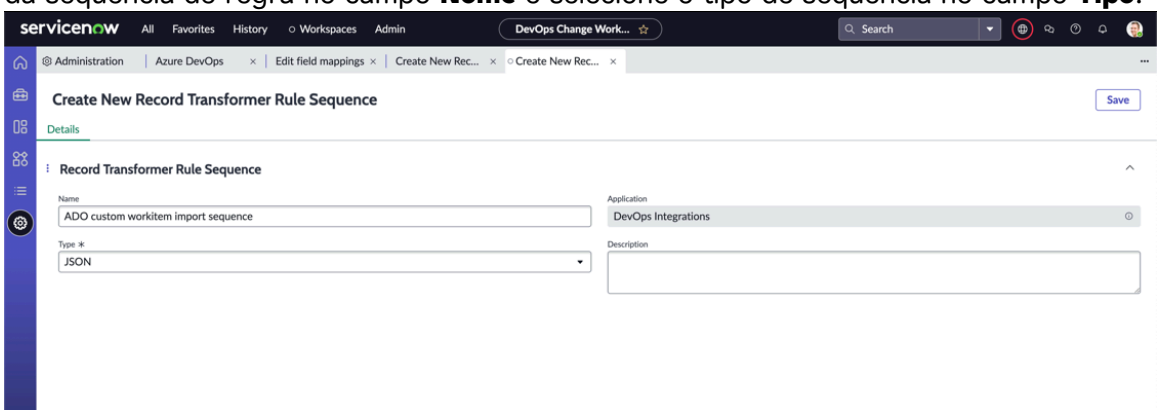
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página Criar novo transformador de registro, selecione **Criar sequência de transformador**.



b. Na página Criar nova sequência de regra do transformador de registro, insira o nome da sequência de regra no campo **Nome** e selecione o tipo de sequência no campo **Tipo**.



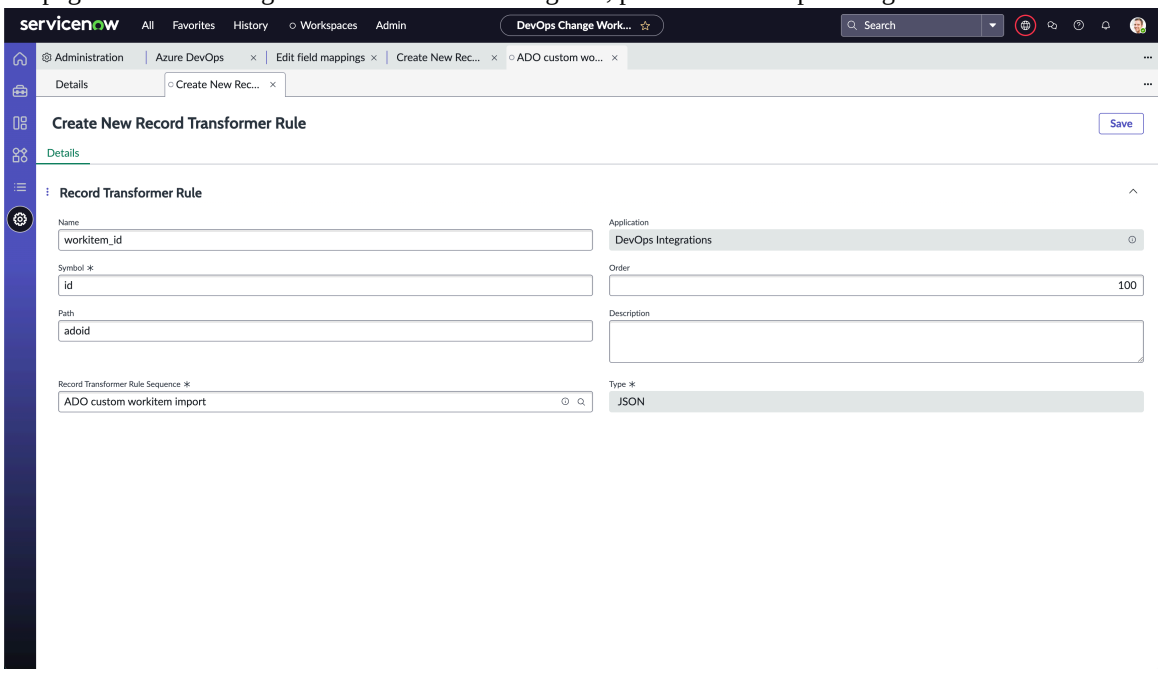
c. Selecione **Save** (Salvar).

5. Navegue até a página de registro do transformador, selecione a guia **Regras do Transformador de Registro** e selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na página Criar nova regra do transformador de registro, preencha os campos a seguir.



Criar nova regra do transformador de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra na sequência.
Símbolo	Nome do campo na carga transformada para onde o valor do campo personalizado é extraído.
Caminho	Caminho da carga de onde o valor do campo personalizado é recuperado.
Pedido	Ordem na qual a regra deve ser executada na sequência.
Descrição	Texto que explica a regra.

Nota:
Várias regras também podem ser adicionadas a uma coluna personalizada da carga JSON e mais campos podem ser mapeados. Todas as transformações adicionadas são consideradas na carga transformada.

7. Selecione **Save** (Salvar).

8. Navegue até a seção Detalhes do registro do transformador e preencha os campos a seguir.

Transformador de Registro

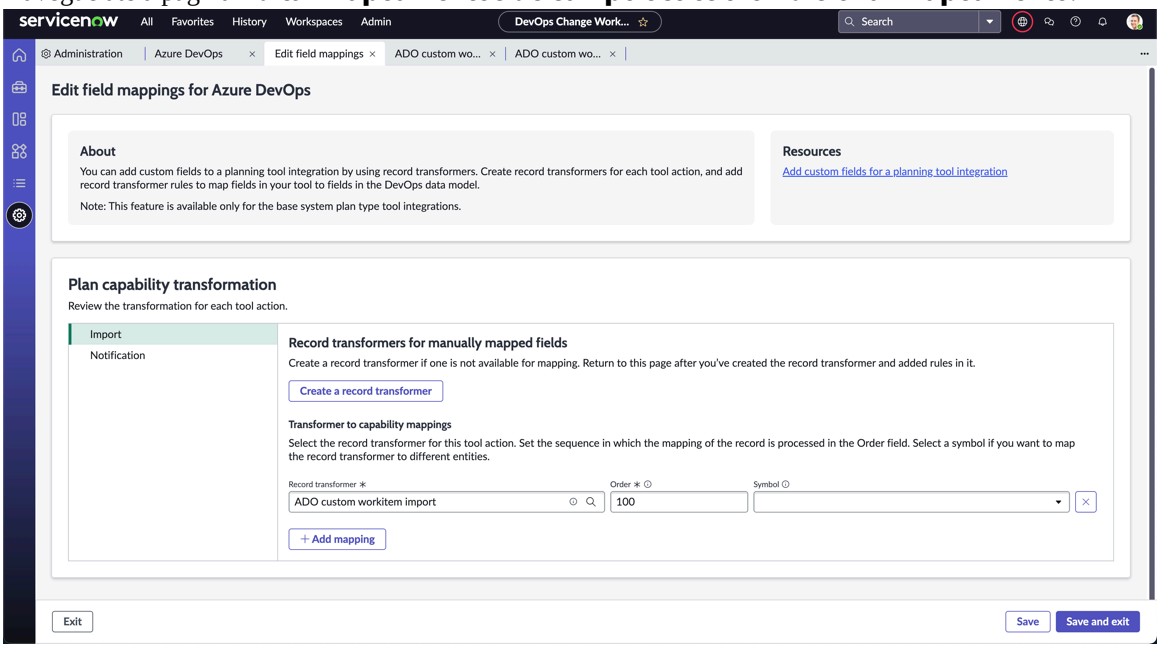
Campo	Descrição
Nome	Nome do transformador de registro.
Caminho Base	Caminho a ser lido para a carga de entrada.
Descrição	Texto que explica o transformador de registro.
Caminho do Registro	Caminho a ser gravado para a carga transformada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sequência de Regras do Transformador de Registro	Sequência de regra que você deseja associar a este transformador de registro.
Ativo	Opção para ativar o transformador de registro.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Navegue até a página **Editar mapeamentos de campo** e selecione **Adicionar mapeamento**.



   a. Selecione o transformador de registro para a ação da ferramenta.
   b. Defina a sequência na qual o mapeamento do registro é processado no campo **Ordem**.
   c. Selecione um símbolo se quiser mapear o transformador de registro para diferentes entidades.

      Nota:
      O campo Símbolo aqui é diferente do campo Símbolo no formulário Criar nova regra do transformador de registro na etapa 6.

   d. Selecione **Save** (Salvar).

Nota:
Você pode adicionar vários mapeamentos de campo para uma ação de acordo com seu requisito.

Tópicos relacionados

Transformer - Scoped, Global

Criar uma integração de ferramenta a partir do espaço de mudança do DevOps

Crie uma integração de ferramenta no espaço de mudança do DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps**.
2. No espaço de DevOps, navegue até **Administração > Integrações > Integrações de ferramentas**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na etapa Detalhes, preencha os seguintes detalhes:

Campos da etapa de detalhes

Campo	Descrição
Rótulo da ferramenta	
Versão de integração	
Capacidades	

5. Selecione **Avançar**.
6. Na etapa Ações, selecione as ações de capacidade da ferramenta necessárias.

Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps

Se a credencial da ferramenta tiver sido alterada, você deverá atualizar as credenciais na instância ServiceNow para evitar a desconexão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Procedimento

Atualize suas credenciais da ferramenta usando um dos métodos a seguir.

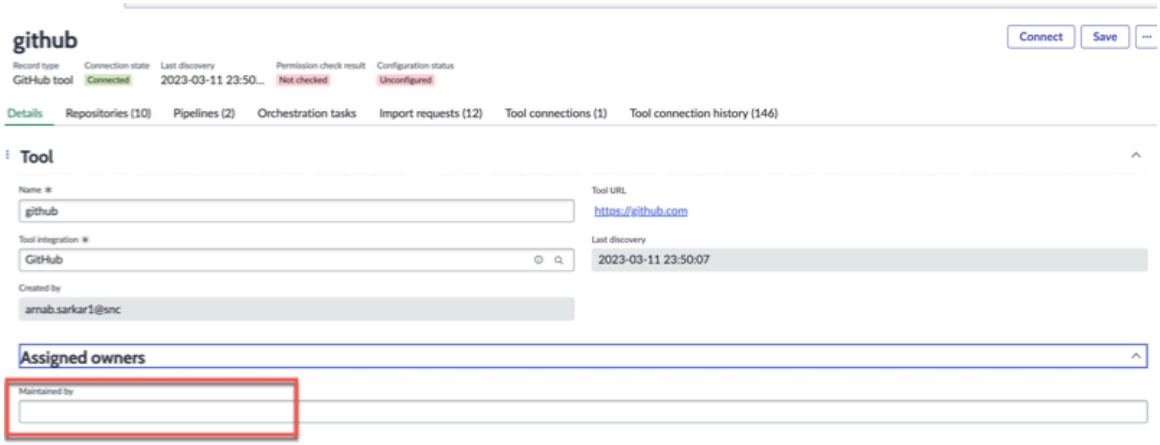
Notificações sobre a expiração da credencial da ferramenta

As notificações são enviadas aos usuários da ferramenta quando as credenciais da ferramenta expiram para alertá-los. As notificações também são enviadas proativamente antes da expiração das credenciais da ferramenta para GitHub ferramentas criadas com autenticação básica. Isso permite que os usuários da ferramenta com as funções sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin atualizem as credenciais da ferramenta e evitem qualquer perda de dados.

Uma tarefa universal é criada e atribuída a usuários com a função sn_devops.tool_owner que fazem parte de qualquer grupo de usuários especificado no campo **Mantido por** e a qualquer usuário com a função sn_devops.admin. Eles serão notificados sobre a tarefa universal por meio de notificação (no ícone de sino), e-mail e uma tarefa em aberto na página inicial do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As notificações também são exibidas no registro da ferramenta na forma de uma mensagem de faixa para qualquer usuário com acesso à ferramenta quando as credenciais da ferramenta expiram. Mas as credenciais podem ser atualizadas somente por usuários com a função sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin.

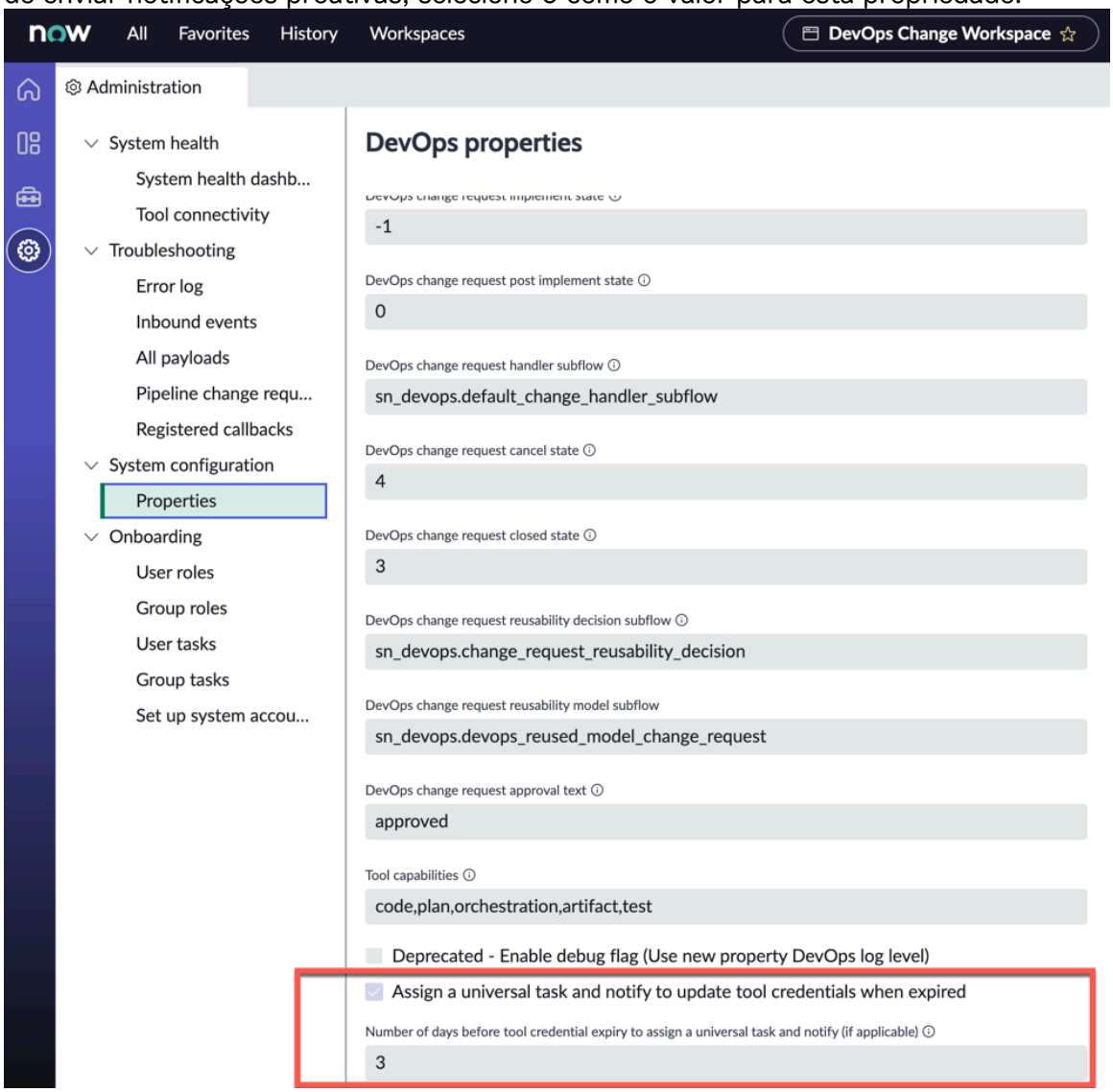
A verificação de expiração das credenciais acontece no sistema a cada uma hora. Se as credenciais da ferramenta expiraram, pode levar no máximo uma hora para o sistema enviar notificações.

Para ferramentas do GitHub criadas com autenticação básica, as notificações também são enviadas proativamente antes que as credenciais da ferramenta expirem. Além da tarefa universal e da notificação de faixa, uma mensagem de campo também é exibida no caso de notificações de expiração proativas. Você pode definir o número de dias antes do qual as notificações de expiração devem ser enviadas na propriedade **Número de dias antes da expiração da credencial da ferramenta para atribuir uma tarefa universal e notificar (se aplicável)**. Por padrão, ele é definido como 3 dias. Para parar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de enviar notificações proativas, selecione 0 como o valor para esta propriedade.

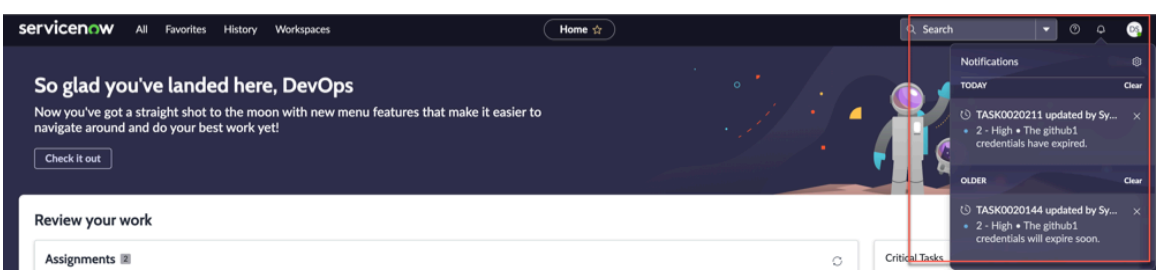


Se você quiser parar de enviar notificações para credenciais expiradas após a expiração, desabilite a propriedade *`Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired`*. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Os seguintes tipos de notificações são enviados:

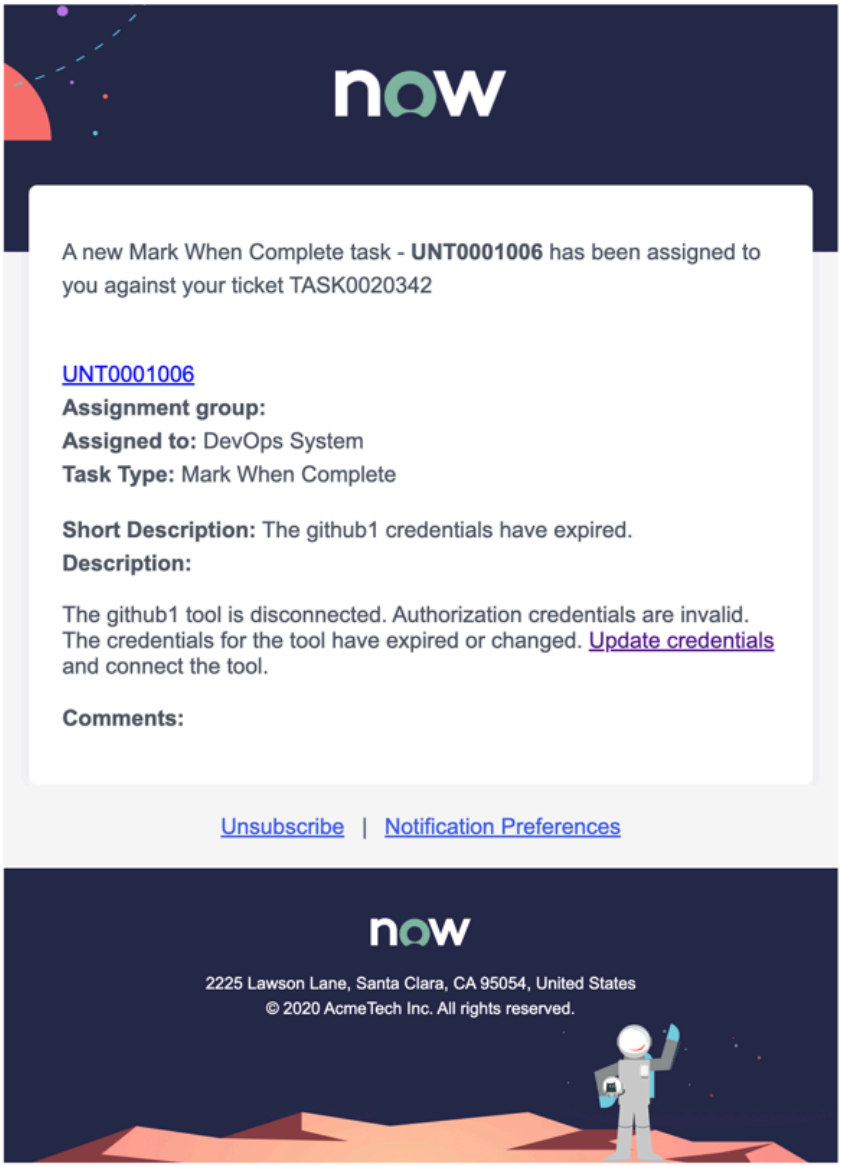
Tarefa universal

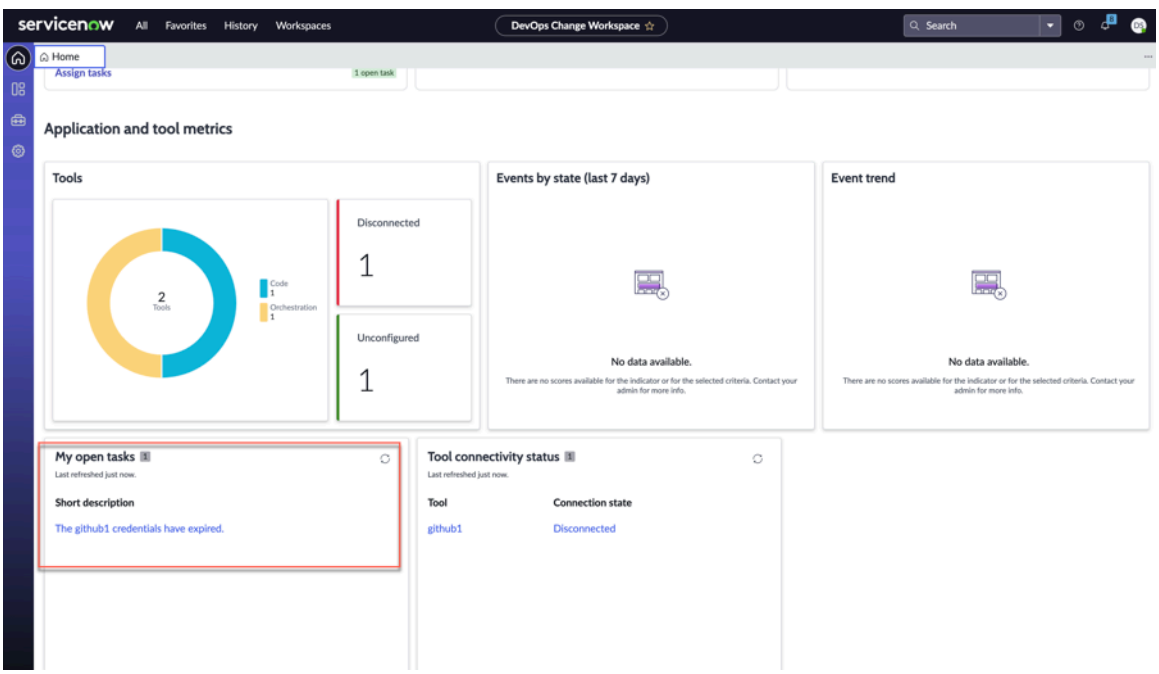
Uma tarefa universal é criada e as notificações são enviadas para usuários com a função sn_devops.tool_owner que fazem parte de qualquer grupo de usuários especificado no campo **Mantido por** e qualquer usuário com a função sn_devops.admin.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



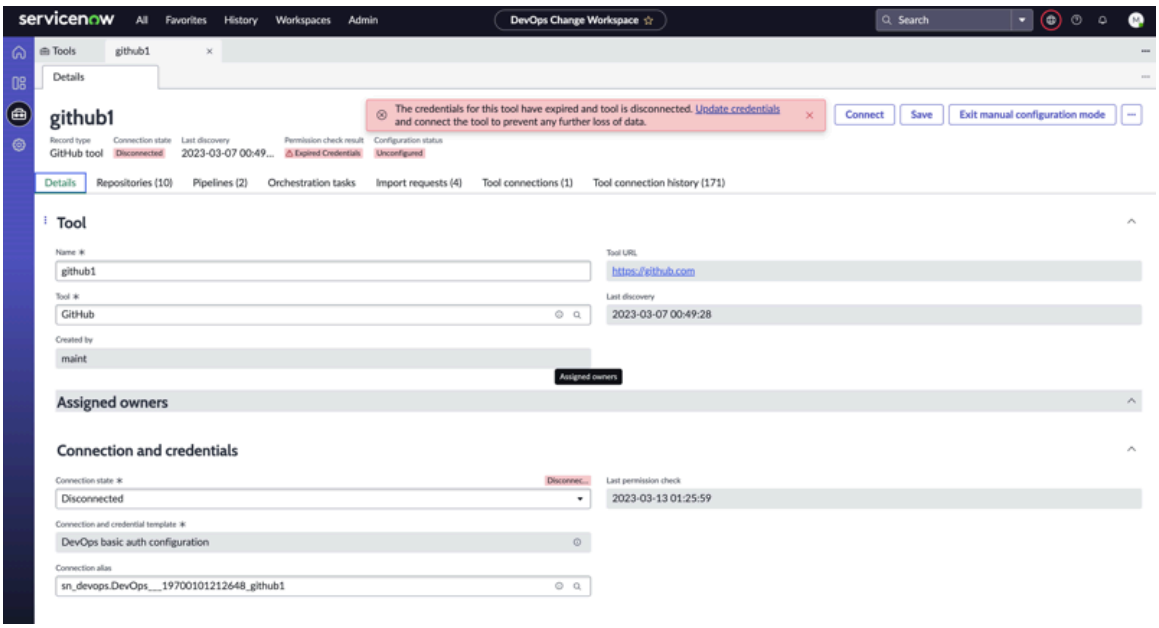


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

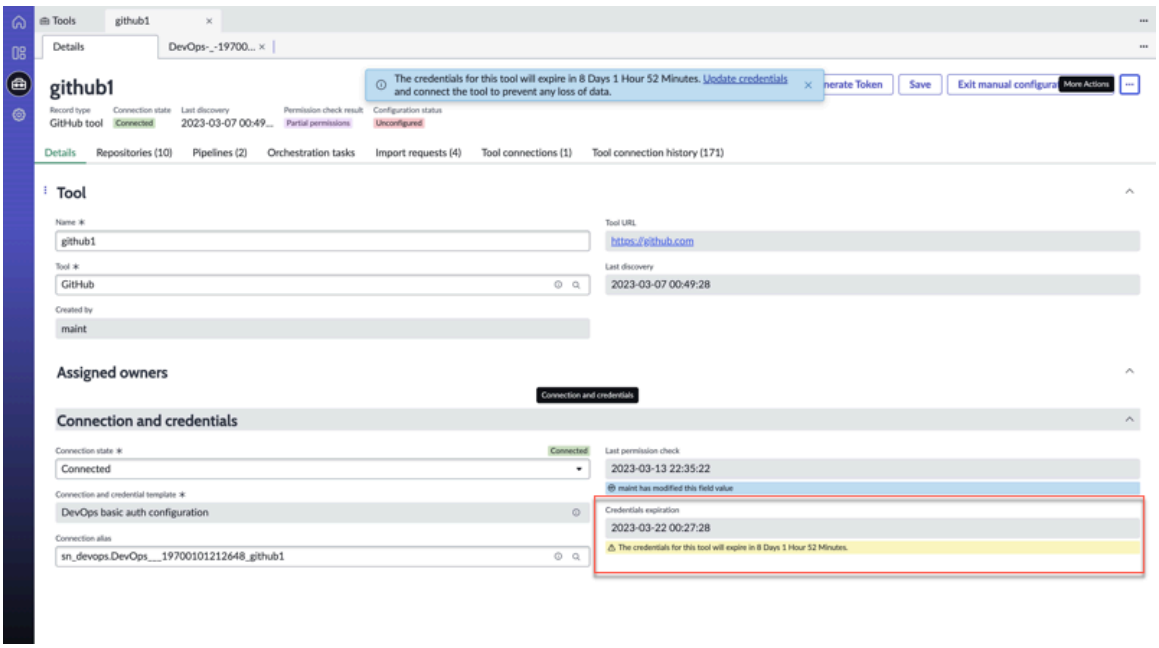
Mensagem da faixa

Uma mensagem de faixa é exibida no registro da ferramenta para todos os usuários com acesso ao registro da ferramenta.



Mensagem do campo

Um campo mensagem é exibido no campo **de expiração de credenciais** no registro de uma ferramenta do GitHub criada com autenticação básica.



Quando as credenciais da sua ferramenta expiram, a ferramenta é desconectada. Você pode selecionar o link **Atualizar credenciais** nas notificações e atualizar suas credenciais da ferramenta. Depois que as credenciais forem atualizadas, conecte-se à ferramenta novamente para começar a receber dados. Para obter informações sobre como atualizar as credenciais da ferramenta, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações em Velocidade de mudança para DevOps

Em Velocidade de mudança para DevOps, uma aplicação coleta todos os dados atualizados que as ferramentas conectadas enviam sobre planos, repositórios e pipelines.

Uma aplicação é necessária para agrupar planos, repositórios e pipelines, o que permite o acompanhamento automático e fornece associações para DevOps dados, como confirmações vinculadas a itens de trabalho. Você pode vincular a aplicação a outros produtos ServiceNow, incluindo Configuração de DevOps.

Você deve criar uma aplicação para habilitar a rastreabilidade de histórias de usuários, confirmações, resultados de testes e muito mais. Associar planos, repositórios e pipelines a uma aplicação também permite a modelagem de pipeline, governança de mudança e emissão de relatórios de métrica. No Mudança de DevOps, este procedimento gera um único registro da aplicação DevOps (sn_devops_app) que é usado por DevOps e Configuração de DevOps (se instalado).

Quando Configuração de DevOps está instalado, o registro da aplicação DevOps também é vinculado a um registro da aplicação CDM (sn_cdm_application). O modelo de aplicação CSDM (nome, proprietário, fabricante) funciona como o link entre os produtos ServiceNow DevOps.

Criar uma aplicação - Espaço

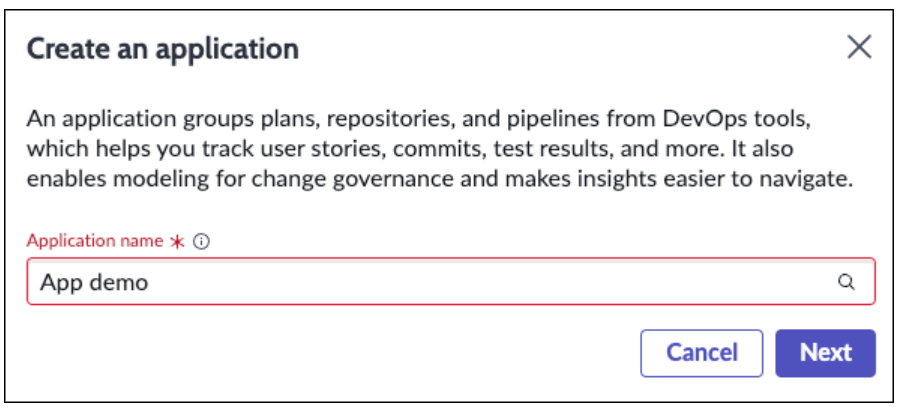
Crie aplicações usando o espaço Mudança de DevOps e associe pipelines, planos e repositórios a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps**.
2. Você pode criar uma aplicação usando qualquer uma das seguintes opções:
   - Selecione **Criar uma aplicação** na página inicial.
   - Selecione o módulo **Aplicações** ( ) e selecione **Novo**.
3. No modal Criar uma aplicação, no campo **Nome da aplicação**, insira o nome da sua aplicação.



Você pode criar uma nova aplicação, que criará um novo modelo de aplicação com o mesmo nome, ou selecionar um modelo de aplicação existente, que criará uma aplicação com o mesmo nome do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Resultado
Nova aplicação	◦ O sistema gera uma nova aplicação DevOps, um novo modelo de aplicação e um novo componente SDLC (SDLC-C) no CMDB. ◦ O SDLC-C recebe o mesmo nome da nova aplicação. ◦ Se a aplicação Configuração de DevOps estiver instalada, DevOps associará a aplicação à aplicação CDM.
Modelo de aplicação existente	O sistema gera uma nova aplicação DevOps a partir desse modelo de aplicação. ◦ A aplicação recebe o mesmo nome que o modelo da aplicação. ◦ Se houver um componente SDLC para o modelo de aplicação, DevOps associará o SDLC-C à nova aplicação. ◦ Se não existir um componente SDLC para o modelo da aplicação, DevOps gerará um novo SDLC-C com o mesmo nome do modelo da aplicação. ◦ Se Configuração de DevOps estiver instalado, DevOps criará uma aplicação CDM e associará o SDLC-C à aplicação.

A atividade Criar um playbook de aplicação é aberta.

4. Na atividade do playbook Inserir detalhes da aplicação:

a. Selecione a **aplicação de negócios** no CMDB que você deseja vincular à sua aplicação.

b. (Optional) Adicione grupos de usuários ao campo **Mantido** por para controlar o acesso à aplicação.

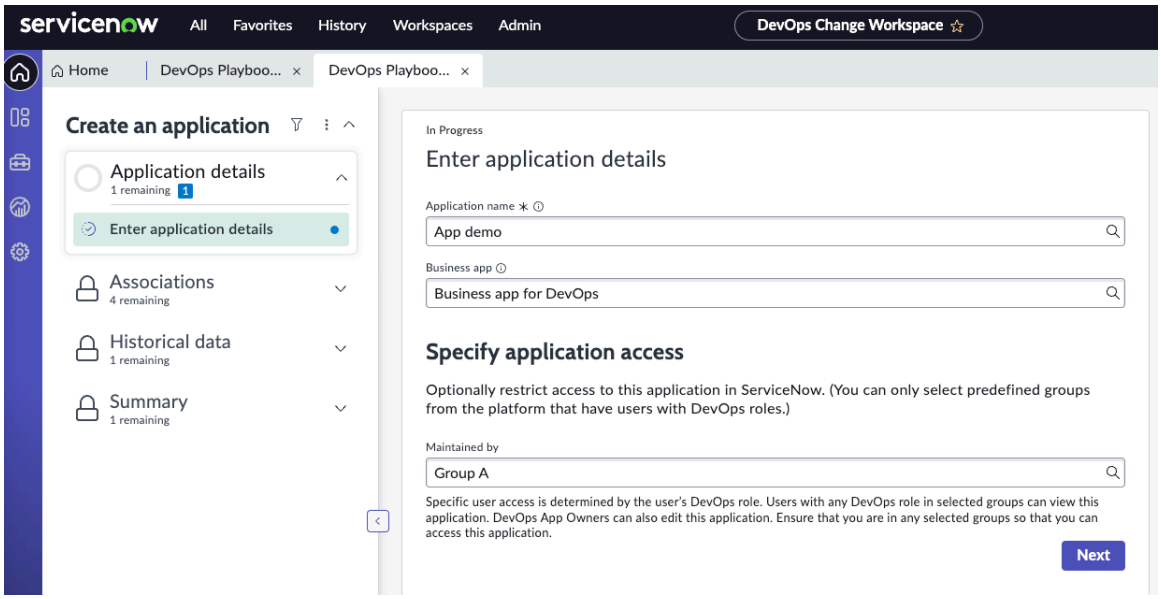
Você pode selecionar qualquer grupo que tenha pelo menos um usuário com funções DevOps. Quando grupos de usuários são adicionados:

- Usuários com a função DevOps de Proprietário da aplicação ou DevOps de Administrador podem editar a aplicação.
- Usuários com outras funções DevOps podem exibir a aplicação.
- Usuários com funções DevOps, mas que não fazem parte dos grupos adicionados, não podem exibir a aplicação.

c. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



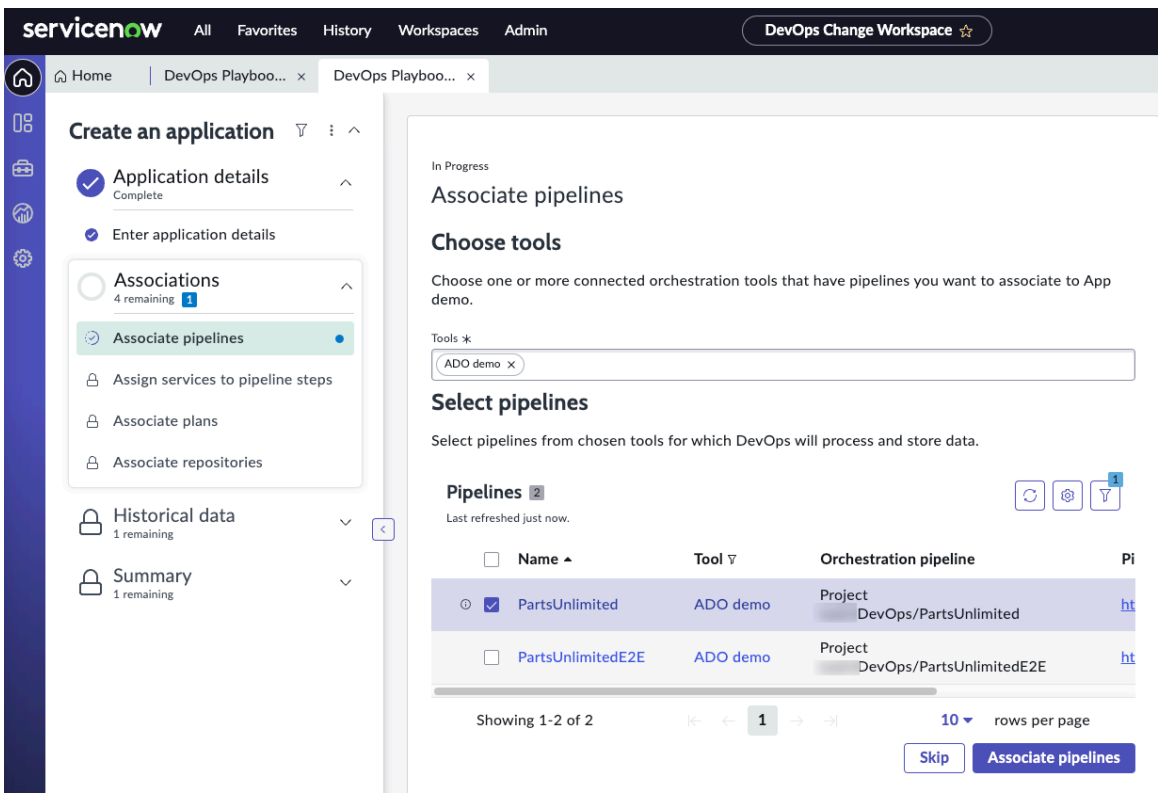
5. Na atividade do playbook Associar pipelines:

a. Adicione as ferramentas de orquestração cujos pipelines você deseja associar ao aplicativo ao campo **Ferramentas**.

> **Nota:**
> Você pode ignorar esta etapa se não tiver se conectado a uma ferramenta de orquestração ou se não quiser associar pipelines.

b. Selecione os pipelines que você deseja associar à aplicação.

c. Selecione **Associar pipelines**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na atividade do playbook Atribuir serviços a etapas de pipeline:

a. Para cada pipeline selecionado, todas as etapas ou fases são importadas para a última execução bem-sucedida. Você pode selecionar o seguinte para cada etapa do pipeline:

i. Tipo de etapa do pipeline: selecione um tipo de etapa para o qual você deseja atribuir um serviço.

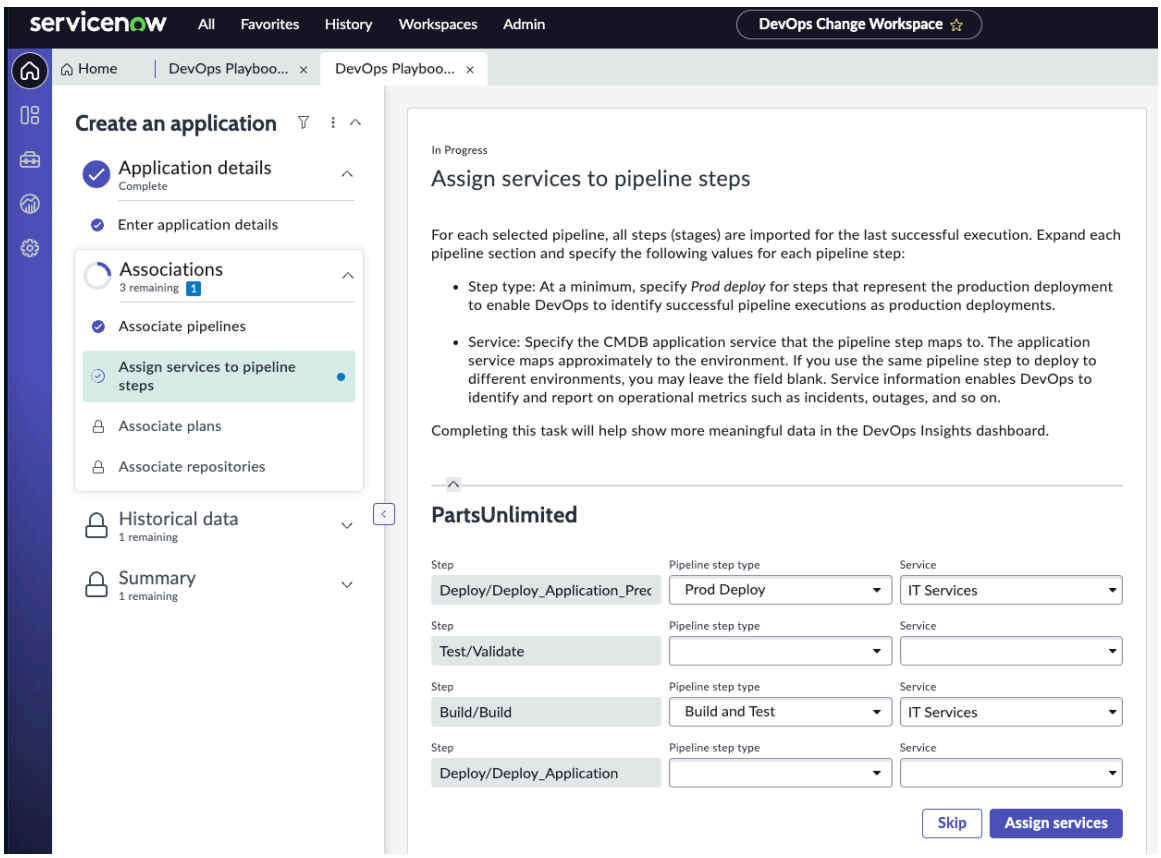
Dica:
Especifique pelo menos o tipo de etapa `Prod deploy` para etapas que representam a implantação de produção para permitir que DevOps identifique execuções de pipeline bem-sucedidas como implantações de produção.

ii. Serviço: selecione o serviço de aplicações CMDB para o qual a etapa do pipeline é mapeada.

O serviço de aplicações é mapeado aproximadamente para o ambiente. Se você usar a mesma etapa de pipeline para implantar em ambientes diferentes, deixe o campo em branco. As informações de serviço permitem que DevOps identifique e gere relatórios sobre métricas operacionais, como incidentes, indisponibilidades e assim por diante.

b. Selecione **Atribuir serviços**.

Nota:
Você pode ignorar esta etapa se o pipeline não tiver etapas ou se você não tiver pipelines associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

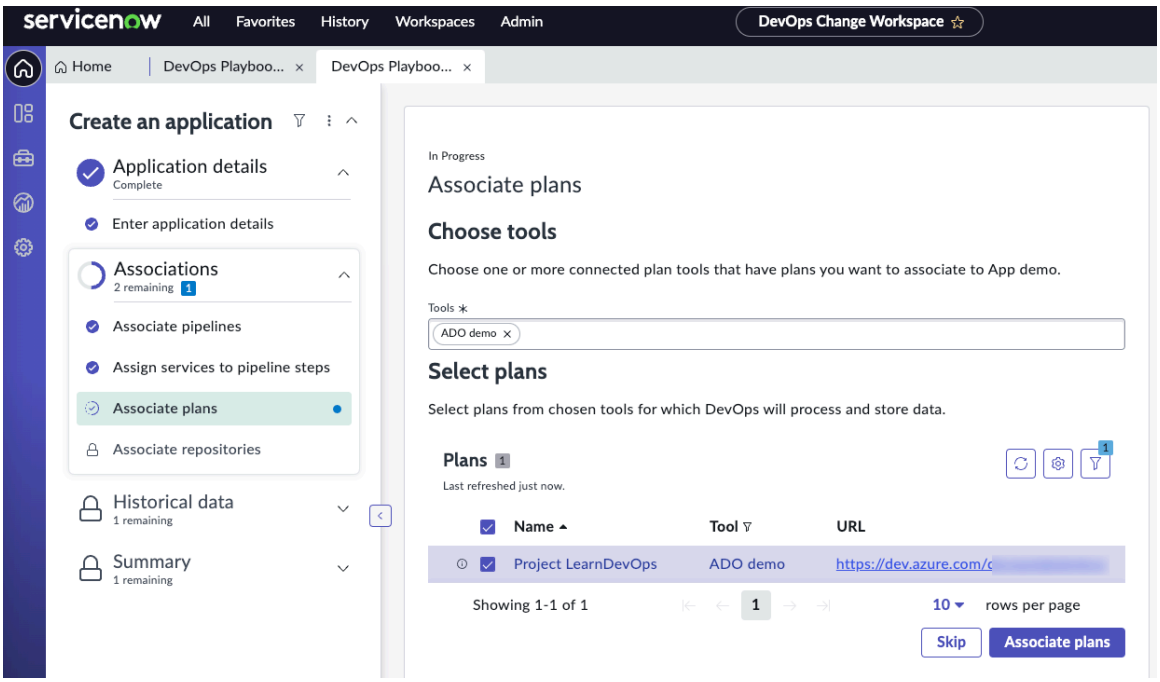
7. Na atividade do playbook Associar planos:

a. Adicione as ferramentas de planejamento cujos planos você deseja associar ao aplicativo ao campo **Ferramentas**.

> **Nota:**
> Você pode ignorar esta etapa se não tiver se conectado a uma ferramenta de planejamento ou se não quiser associar planos.

b. Selecione os planos que você deseja associar ao app.

c. Selecione **Associar planos**.



8. Na atividade do playbook Associar repositórios:

a. Adicione as ferramentas de codificação cujos repositórios você deseja associar ao aplicativo ao campo **Ferramentas**.

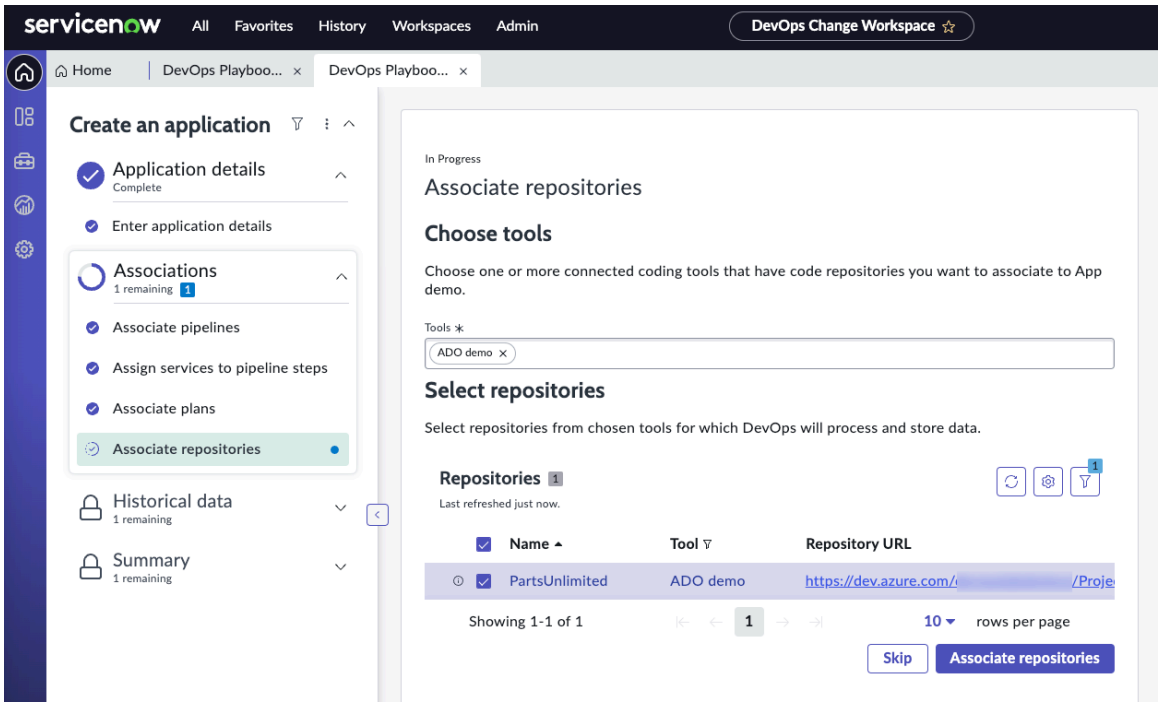
> **Nota:**
> Você pode ignorar esta etapa se não tiver se conectado a uma ferramenta de codificação ou se não quiser associar repositórios.

b. Selecione os repositórios que você deseja associar ao app.

c. Selecione **Associar repositórios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

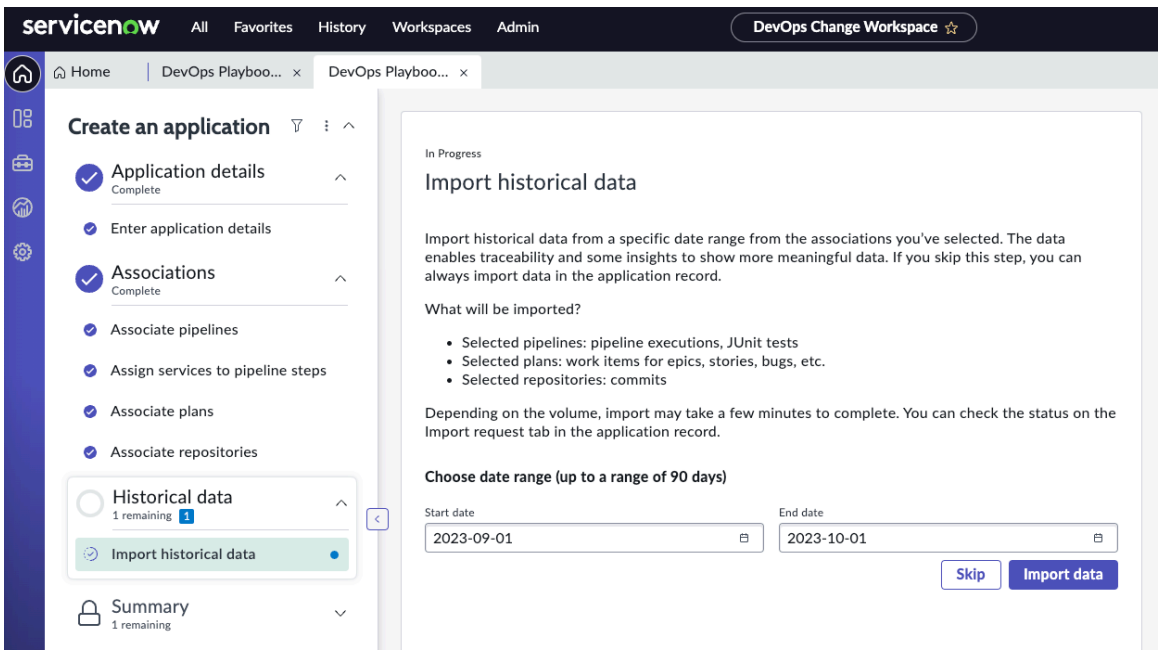


9. Na atividade Importar playbook de dados históricos:

a. Selecione as datas de início e término para importação. Você pode importar até 90 dias de dados.

> **Nota:**
> Você pode ignorar esta etapa se não quiser importar dados dos pipelines, planos e repositórios selecionados.

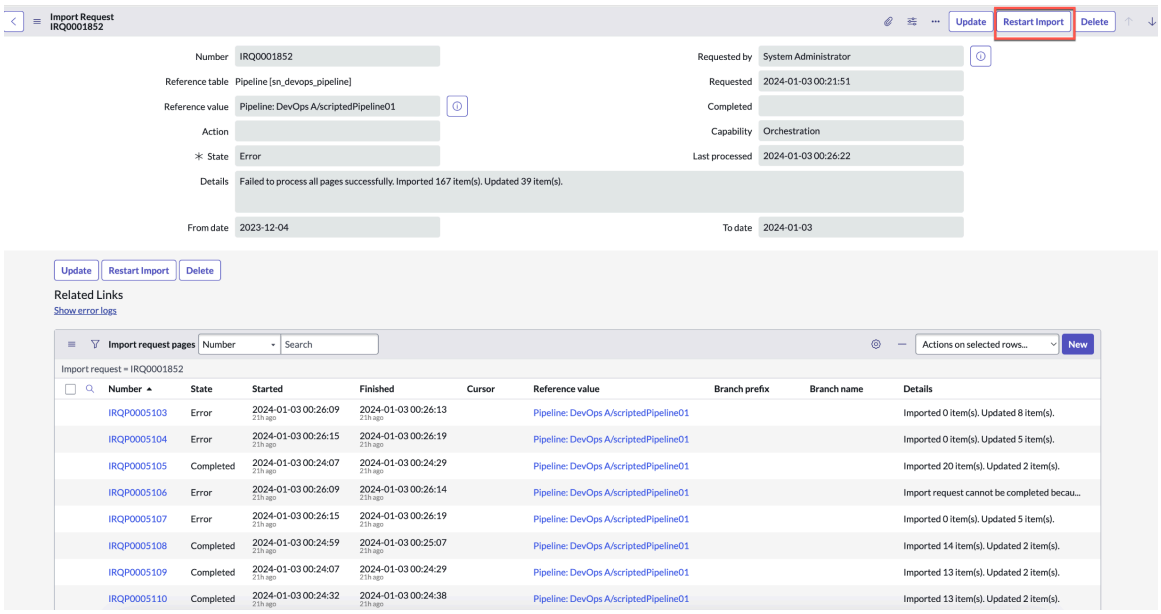
b. Selecione **Importar dados**.



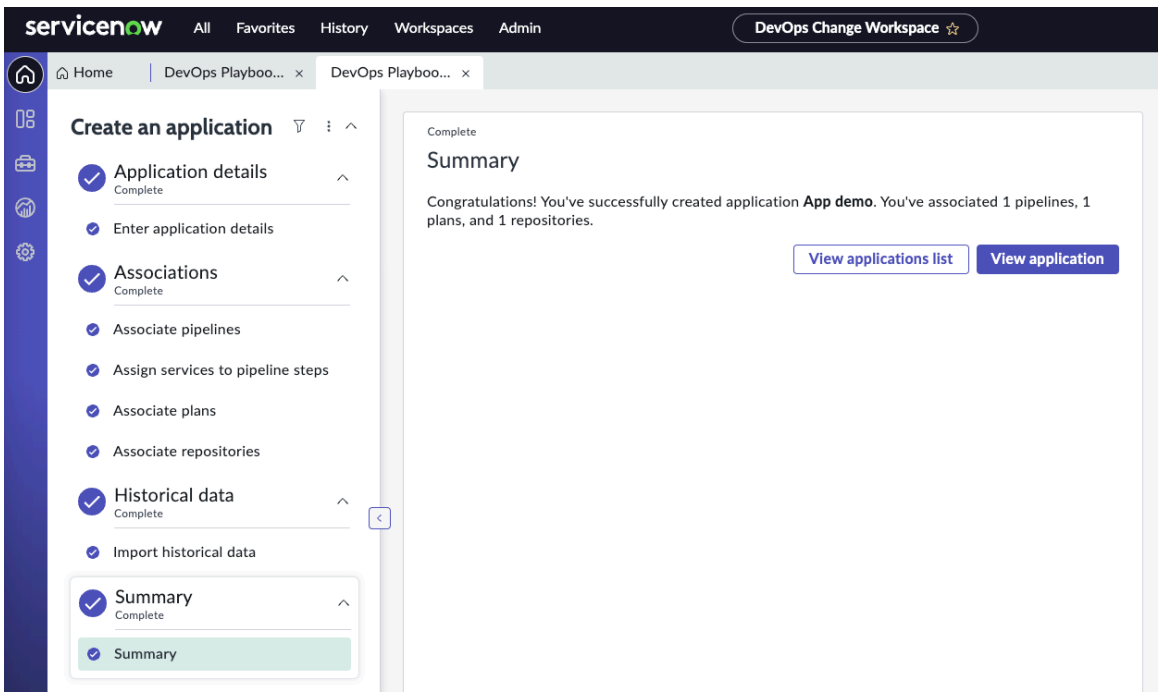
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se sua solicitação de importação não puder ser concluída devido a um erro, você poderá selecionar **Reiniciar importação** no registro de **solicitação de importação** correspondente para tentar novamente a importação.



10. Na página **Resumo**, selecione **Exibir aplicação** para revisar os detalhes da aplicação criada.



Se você ignorou a associação de objetos à aplicação ou se quiser associar outros objetos, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.

Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço

Depois de criar uma aplicação, você pode associar planos, repositórios e pipelines a ela. Planos de grupo de aplicações, repositórios e pipelines de ferramentas DevOps, que fornecem rastreabilidade para histórias de usuários, confirmações, resultados de testes e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** > **Aplicações**.
2. Selecione a aplicação.
3. Na página de registro da aplicação, selecione a guia do tipo de objeto que você deseja associar.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Criar uma aplicação - Clássico

Crie aplicações usando a IU clássica ou o Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Você pode criar aplicações usando a IU clássica ou o Catálogo de serviços.
   - IU clássica: navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Criar app (legado)**.
   - Catálogo de serviços: navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Itens de manutenção** > **Criar aplicação DevOps** > **Experimentar**.
2. No formulário Criar aplicação de DevOps, escolha se deseja criar uma nova aplicação e um novo modelo de aplicação ou basear a aplicação em um modelo de aplicação existente.
3. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode exibir a lista de todas as aplicações na página Aplicações na IU clássica. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Apps** e selecione sua aplicação.

Para cada aplicação, você pode:

- Atualizar detalhes como **Aplicação de negócios**, **Estado (ativo)**e **Nível de log**. As aplicações marcadas como **Ativas** são pesquisadas diariamente em busca de atualizações nos planos, repositórios e pipelines associados.
- Controle o acesso à aplicação adicionando grupos de usuários ao campo **Mantido por**. Você pode selecionar qualquer grupo que tenha pelo menos um usuário com funções DevOps.

  Quando grupos de usuários são adicionados:
  - Usuários com a função DevOps de Proprietário da aplicação ou a função de Administrador DevOps podem editar e associar objetos à aplicação.
  - Usuários com outras funções DevOps podem exibir a aplicação.
  - Usuários com funções DevOps, mas que não fazem parte dos grupos adicionados, não podem exibir a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
DevOps administradores sempre podem ver e editar tudo em DevOps.

- Exiba e associe planos, repositórios, pipelines e repositórios de artefatos. Associe os objetos de ferramenta apropriados à aplicação para garantir que todos os DevOps dados sejam agrupados e rastreados. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações – Clássico.
- Exclua o registro da aplicação.

Associar objetos de ferramenta a aplicações – Clássico

Depois de criar uma aplicação, você pode associar planos, repositórios, pipelines e artefatos a ela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **DevOps** > **Aplicações e pipelines** > **Apps**.
2. Selecione a aplicação.
3. Na página de registro da aplicação, selecione a lista relacionada ao tipo de objeto que você deseja associar.

Acelerando seu DevOps processo de mudança

Habilite o recurso de aceleração de mudança de Velocidade de mudança para DevOps para a criação automática de solicitação de mudança no pipeline e use fluxos e políticas de aprovação de mudança para automatizar a aprovação sob determinadas condições.

Nota:
ServiceNow O Gestão de mudanças deve ser instalado para aceleração de mudança.

Habilite e configure o controle de mudanças ao modelar seu pipeline em DevOps:

- Modelar um pipeline do Azure no DevOps
- Modele um pipeline de IC básico GitLab em DevOps
- Modelar um pipeline Jenkins em DevOps

Você pode exibir detalhes das solicitações de mudança ativas navegando até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline**.

Processo de controle de mudanças

Quando o controle de mudanças está habilitado para um trabalho no pipeline de desenvolvimento DevOps, uma solicitação de mudança é criada automaticamente e definida para o estado Avaliar para solicitar aprovação para a execução da fase ou trabalho atual se um grupo de atribuição for adicionado à solicitação de mudança. As solicitações de mudança podem ser aprovadas automaticamente configurando condições em uma política de aprovação de mudança.

As etapas do pipeline podem ser configuradas para habilitar recibos de mudança, que não pausam o pipeline. As solicitações de mudança criadas com recibos de mudança habilitados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluem todos os dados do pipeline, mas não exigem aprovação para prosseguir no pipeline e a solicitação de mudança estará nos estados pós-implementação. Para solicitações de mudança criadas sem habilitar o recibo de mudança, o pipeline será pausado até que a solicitação de mudança seja aprovada e, após a aprovação, o pipeline será retomado.

Se você quiser parar a transição automática dos estados da solicitação de mudança mesmo quando o recebimento de mudança estiver ativado, você deverá desabilitar a propriedade sn_devops.enable_change_receipt_state_transition. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Depois de aprovadas, automaticamente ou manualmente, as solicitações de mudança são movidas para o estado Implementar e o trabalho é executado. Depois que o trabalho é executado, a solicitação de mudança é movida para o estado encerrado com o Código de fechamento bem-sucedido em uma execução de trabalho bem-sucedida ou Mal-sucedido em caso de erro na execução de trabalho. Para obter informações sobre como personalizar seus estados de solicitação de mudança, consulte Processo de solicitação de mudança personalizada.

Se uma solicitação de mudança não for aprovada e movida para o estado cancelado ou encerrado, o trabalho Jenkins, GitHub ou ADO associado será marcado como falha e uma mensagem do console será mostrada:

Para Jenkins: `[ServiceNow DevOps] o trabalho não foi aprovado para execução`

Para GitHub: `Erro: **** A mudança foi criada, mas foi rejeitada ou cancelada`

Para ADO: `"changeState": "Closed"`

Aprovação automática de solicitações de mudança usando fluxos e políticas

Você pode automatizar o processo de aprovação de mudanças para todas as suas solicitações de mudança do DevOps. A Velocidade de mudança para DevOps usa fluxos e dados de DevOps (como itens de trabalho, confirmações, cobertura de código, segurança de código, risco e resultados de testes) para atualizar o estado de uma solicitação de mudança e aprová-la automaticamente com base nas políticas de aprovação de mudança. Três fluxos estão disponíveis no sistema de base que você pode clonar, personalizar e ativar (no Flow Designer). Por padrão, o fluxo de aprovação manual de solicitação de mudança do DevOps está ativado. Os fluxos do DevOps são aplicáveis somente a solicitações de mudança criadas automaticamente ou solicitações de mudança que tenham o recebimento de mudança desativado.

Fluxos

Um fluxo é um processo automatizado que consiste em um gatilho (que especifica quando executar o fluxo) e uma sequência de ações reutilizáveis (em que as ações executam uma sequência de operações em seus dados). Os fluxos são criados no Flow Designer, um recurso da Now Platform que permite a automação de processos. Para obter mais informações, consulte Flow Designer.

Você pode usar um dos fluxos de DevOps disponíveis no sistema de base como modelo; clone o fluxo e personalize-o de acordo com seus requisitos de negócio. Certifique-se de que apenas um fluxo de DevOps esteja no estado ativo a qualquer momento para evitar conflitos e erros. Um fluxo de DevOps é aplicável a solicitações de mudança que têm a categoria DevOps ou se a propriedade devops_change estiver definida como verdadeira. (Uma solicitação de mudança do DevOps criada automaticamente define a categoria como DevOps por padrão).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

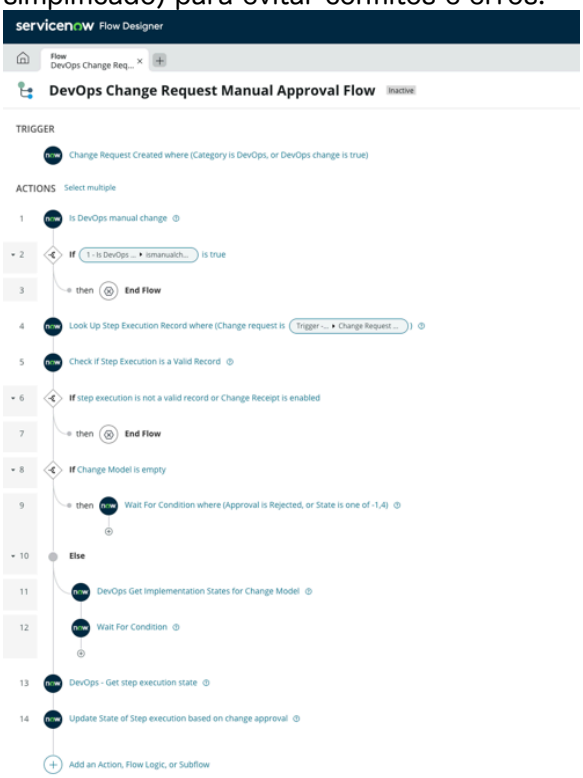
Por padrão, os fluxos são configurados para atualizar o estado da execução da etapa com base no estado da solicitação de mudança e em qualquer comportamento padrão adicional. Com base no estado de execução da etapa, um retorno de chamada é feito para o pipeline:

- Se a solicitação de mudança do DevOps for aprovada, o fluxo atualizará o estado de execução da etapa para aprovado e o estado da solicitação de mudança será atualizado para implementação. Depois disso, o pipeline será retomado.
- Se a solicitação de mudança do DevOps for rejeitada, o fluxo atualizará o estado de execução da etapa para rejeitado e o estado da solicitação de mudança será atualizado para novo. Depois disso, o pipeline será encerrado.
- Se a solicitação de mudança do DevOps for cancelada, o fluxo atualizará o estado de execução da etapa para cancelado pelo usuário e a solicitação de mudança será atualizada para cancelada. Depois disso, o pipeline será cancelado.

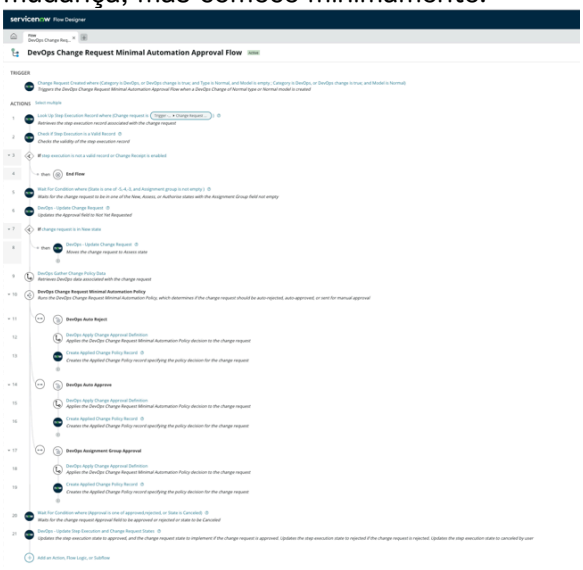
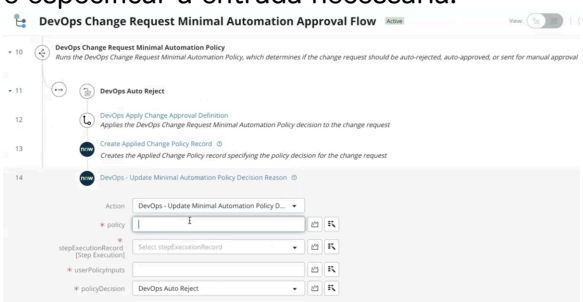
Se uma regra de negócio ou política de dados causar um erro ao atualizar uma mudança no fluxo de aprovação manual de solicitação de mudança do DevOps, no fluxo de aprovação da automação mínima da solicitação de mudança do DevOps ou no fluxo de aprovação da automação avançada da solicitação de mudança do DevOps, o erro correspondente será exibido nas anotações de trabalho do a solicitação de mudança e conectado nos logs do console da ferramenta de pipeline.

Fluxo de DevOps	Comportamento padrão
Fluxo de aprovação manual de solicitação de mudança de DevOps	Este fluxo é ativado por padrão. Com este fluxo, as solicitações de mudança do DevOps devem passar por um processo de aprovação manual, em que o fluxo aguarda a solicitação de mudança atingir um estado qualificado (rejeitado, implementado ou estado de implementação específico). Quando atingido, este fluxo atualizará o estado da execução da etapa com base no estado da solicitação de mudança. Se a solicitação de mudança for baseada em tipo, o fluxo aguardará que a mudança seja rejeitada, implementada ou cancelada. Se a solicitação de mudança for baseada em modelo, o fluxo aguardará que a mudança seja rejeitada, cancelada ou atinja um dos estados de implementação definidos no modelo ou o estado de implementação especificado na propriedade do DevOps. Este fluxo não será acionado para solicitações de mudança do DevOps cujo modelo seja um modelo de mudança do DevOps do sistema base (DevOps ou DevOps

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

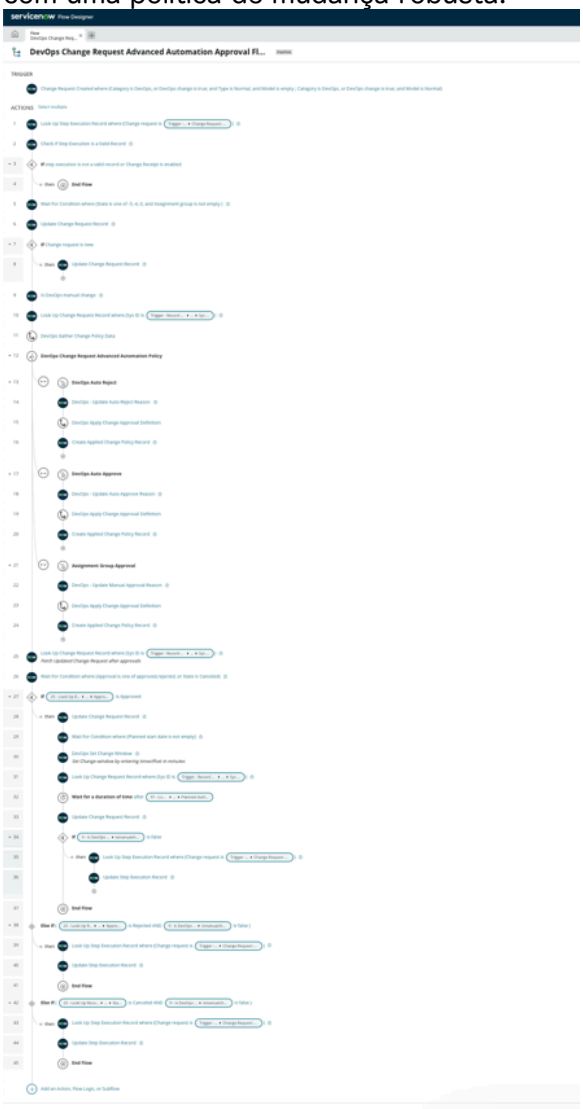
Fluxo de DevOps	Comportamento padrão
	simplificado) para evitar conflitos e erros.  Você pode clonar este fluxo e personalizá-lo para fazer mudanças. Certifique-se de que os outros fluxos do DevOps estejam desativados.
Fluxo de aprovação da automação mínima da solicitação de mudança de DevOps	Este fluxo reúne dados de DevOps e executa a Política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps, que determina se a mudança deve ser rejeitada automaticamente, aprovada automaticamente ou enviada para aprovação manual. Este fluxo é acionado para solicitações de mudança do DevOps cujo tipo ou modelo está definido como normal. Ative este fluxo se quiser automatizar as aprovações de solicitação de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de DevOps	Comportamento padrão
	mudança, mas comece minimamente.  Você pode clonar este fluxo e personalizá-lo para fazer mudanças. Certifique-se de que os outros fluxos do DevOps estejam desativados. Você também pode adicionar a ação DevOps - Atualizar motivo da decisão da política de automação mínima a este fluxo para atualizar as decisões de política para o comentário de mudança de execução da etapa e as anotações de trabalho da solicitação de mudança para saber os motivos da decisão. Você pode adicionar esta ação dentro de cada bloco de decisão e especificar a entrada necessária. 
Fluxo de aprovação da automação avançada de solicitação de mudança de DevOps	Este fluxo reúne dados de DevOps e executa a Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps, que determina se a mudança deve ser rejeitada automaticamente, aprovada automaticamente ou enviada para aprovação manual. Este fluxo é acionado para solicitações de mudança do DevOps cujo tipo ou modelo está definido como normal.

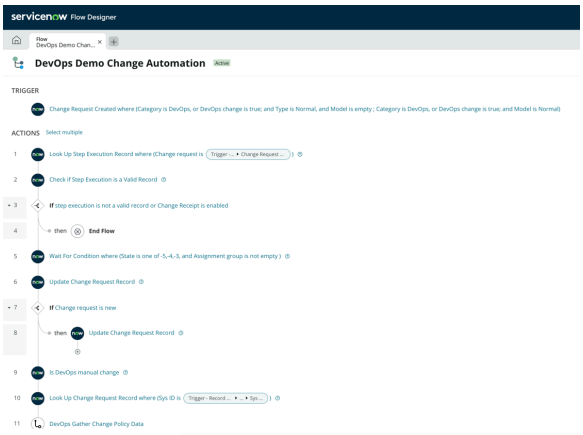
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de DevOps	Comportamento padrão
	Se a solicitação de mudança do DevOps for aprovada, o fluxo atualizará a solicitação de mudança para o estado programado e a data de início planejada será usada para definir a data de início da solicitação de mudança. Na data de início da solicitação de mudança, o fluxo atualizará o estado da solicitação de mudança para implementação. Depois disso, o pipeline será retomado. Ative este fluxo se quiser automatizar as aprovações de solicitação de mudança com uma política de mudança robusta.  Você pode clonar este fluxo e personalizá-lo para fazer mudanças. Certifique-se de que os outros fluxos do DevOps estejam desativados.
Fluxo de automação de mudança de demonstração de DevOps	Quando os dados de demonstração estão instalados, o fluxo de Automação de mudança de demonstração de DevOps está disponível onde o tipo normal de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de DevOps	Comportamento padrão
	solicitação de mudança ou solicitação de mudança de modelo normal pode ser aprovado automaticamente com base nas políticas de decisão. Como parte dos dados de demonstração, as políticas de decisão disponíveis são: • Política de aprovação automática de baixo risco de DevOps, em que a contagem de testes com falha é zero. • Política de aprovação manual de alto risco de DevOps, em que a contagem de testes com falha é maior que zero.  Você pode clonar este fluxo e personalizá-lo para fazer mudanças. Certifique-se de que os outros fluxos do DevOps estejam desativados.

Para ler as diretrizes sobre como usar fluxos, subfluxos e ações com mais eficiência, consulte General guidelines for Workflow Studio flows, subflows, and actions .

Políticas de aprovação de mudança

Uma política de aprovação de mudança é um curso de ação que pode ser aplicado a uma solicitação de mudança. Ela consiste no seguinte:

- Entrada de política: origens de variáveis avaliadas em uma condição.
- Decisões: determina se a definição de aprovação de mudança deve ser aplicada com base nas condições.
- Definições de aprovação: define o tipo de aprovação que pode ser aplicado.

A Política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps e a Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps estão disponíveis por padrão. As três políticas de mudança normais disponíveis são:

- Política de mudança do modelo de DevOps
- Política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps
- Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre políticas de aprovação de mudanças, consulte Políticas de aprovação de mudança.

Os fluxos de aprovação automatizada de DevOps usam políticas de aprovação de mudança e dados de DevOps (como itens de trabalho, confirmações, solicitações de extração, resumos de teste, resumos de segurança e resumos de qualidade) para atualizar automaticamente o estado do registro de mudança e o estado de execução da etapa para aprovado, rejeitado ou cancelado. Você pode exibir e editar essas políticas com base em seus requisitos de negócio ou criar suas próprias na tabela de decisão. Consulte as tabelas de decisão a seguir.

A política de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps tem as seguintes condições e critérios por padrão:

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

A Política de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps tem as seguintes condições e critérios por padrão:

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

Os três resultados das políticas Automação mínima da solicitação de mudança do DevOps e Automação avançada da solicitação de mudança do DevOps (dependendo das condições especificadas) são:

- Aprovação automática: se as condições especificadas na política forem atendidas, a solicitação de mudança será aprovada automaticamente.
- Rejeição automática: se uma ou mais condições especificadas na política não forem atendidas, a solicitação de mudança será rejeitada automaticamente.
- Aprovação manual: se uma ou mais condições precisarem de aprovação manual por um usuário ou grupo, isso será especificado na política. As notificações são enviadas pela política aos usuários ou grupos relevantes para agilizar a aprovação manual e o andamento da solicitação de mudança.

Você pode aplicar sua política de aprovação de mudanças na ação do Gestão de mudanças Workflow Studio para controlar o processo de aprovação de uma solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Use a ação de fluxo Aplicar Política de Aprovação de Mudança.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anotações de trabalho de aprovação de mudança

Quando uma solicitação de mudança é atualizada com base em um fluxo e na política de aprovação de mudanças, as anotações de trabalho associadas à solicitação de mudança são atualizadas para uma das seguintes mensagens codificadas:

- Política de Aprovação de Mudança não encontrada. A solicitação de mudança foi rejeitada (%s).
- %s está inativo. A solicitação de mudança foi rejeitada (%s).
- Nenhuma decisão correspondida. %s foi ignorado (%s).
- Nenhuma aprovação foi gerada a partir de decisões correspondentes. %s foi ignorado (%s).
- A solicitação de mudança foi rejeitada por %s (%s).
- A solicitação de mudança foi aprovada por %s (%s).

As anotações de trabalho são atualizadas com base em uma lógica que usa a combinação de uma das mensagens codificadas + o nome da política + rótulo de ação usado no fluxo associado à solicitação de mudança. Nesta combinação, você pode alterar somente o valor do nome da política e o rótulo da ação, mas não a mensagem codificada. Por exemplo,

```
if (APPROVED.equals(state))
38 message = String.format(APPROVED_MSG, policyName, actionLabel);
```

Subfluxo do manipulador de mudança padrão

Use o subfluxo do Manipulador de Mudança Padrão para preencher esses campos de solicitação de mudança com valores padrão.

- Solicitado por
- Justificativa
- Plano de implementação
- Plano de reversão
- Plano de testes
- Descrição Resumida
- Descrição
- Data de início
- Data de término
- Análise de impacto de risco

O subfluxo do Manipulador de Mudança Padrão substitui os valores de campo que foram preenchidos usando um modelo ao criar o registro de solicitação de mudança.

Se desejar, você pode gravar um subfluxo personalizado no lugar deste fluxo modificando o *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps propriedade.

Modelos de solicitação de mudança personalizados

Ao habilitar o controle de mudanças na ServiceNow DevOps etapa , você pode selecionar um modelo personalizado para preencher os campos automaticamente ao criar a solicitação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mudança. O campo **Categoria** da solicitação de mudança é definido automaticamente como DevOps.

Nota:
Não configure os campos **Categoria** e **changeType** do modelo personalizado.

O tipo de solicitação de mudança corresponde à tabela de solicitação de mudança no escopo global.

Listas relacionadas à solicitação de mudança automática

Para uma solicitação de mudança criada automaticamente por DevOps, o campo **Categoria** é definido automaticamente como DevOps e estas listas relacionadas são adicionadas:

Confirmações

Confirmações associadas à solicitação de mudança.

Itens de trabalho

Itens de trabalho associados à solicitação de mudança.

Versões do Artefato

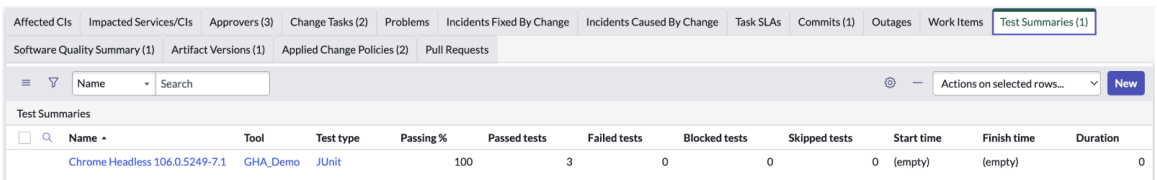
Lista de versões de artefatos associadas ao pacote vinculado à execução do pipeline para pacotes criados antes da aprovação da solicitação de mudança.

Se nenhum pacote estiver vinculado à execução do pipeline, a lista estará vazia.

Resumos de testes (substitui a lista relacionada de resultados de testes)

Lista de resumos de teste para uma execução de pipeline associada a um artefato, pacote ou execução de tarefa antes da solicitação de mudança.

Consulte Resultados de testes para obter mais detalhes.



Nota:
Os detalhes de implementação da ferramenta de orquestração são adicionados automaticamente ao campo **Anotações de trabalho** no formulário de solicitação de mudança. O detalhe adicionado às anotações de trabalho está limitado a 5 KB do log de execução de tarefa para a etapa.

Processo de solicitação de mudança personalizada

Essas propriedades de mudança do DevOps estão disponíveis para personalizar seu fluxo de solicitação de mudança.

- Estado de implementação da solicitação de mudança do DevOps
- Estado de pós-implementação da solicitação de mudança do DevOps
- Estado de cancelamento da solicitação de mudança do DevOps
- Texto de aprovação da solicitação de mudança do DevOps

Para personalizar seu fluxo de solicitação de mudança, você deve primeiro criar um **Definição do Sistema** > **Lista de Seleção**. Por exemplo, DevOps_Implement (valor - 10).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em seguida, adicione a lista de seleção a **Definição do Sistema** > **Inclusão de script** > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

Depois de criar a lista de seleção e adicioná-la à inclusão de script, você poderá atualizar as propriedades de mudança do DevOps com os novos valores da lista de seleção. Por exemplo, `DevOps change request implement state` -10.

Condição de risco do DevOps

Você pode usar o cálculo de risco e impacto DevOps com base na pontuação de risco do confirmador.

Esta condição está inativa por padrão.

Lista relacionada de Resultados de testes

Lista os testes que foram executados em um pipeline depois que um pacote foi criado. Se nenhum pacote tiver sido criado, a lista incluirá os testes que foram executados depois que uma versão de artefato foi criada.

Cenários:

Um pacote é criado no pipeline, mas nenhuma versão de artefato é registrada.

- Se a solicitação de mudança for criada na fase de criação de pacote:

  Nenhum resultado de teste é exibido porque um pacote ainda não está vinculado à execução do pipeline.

- Se a solicitação de mudança for criada em uma fase após a fase de criação do pacote:

  Os resumos de teste de compilação incluem aqueles associados a fases após a fase de criação do pacote, até a fase controlada por mudança.

As versões do artefato são registradas, mas nenhum pacote é criado.

- Se a solicitação de mudança for criada na fase de versão do artefato:

  Nenhum resultado de teste será exibido porque nenhum teste será associado até que a execução da tarefa seja concluída.

- Se a solicitação de mudança for criada em uma fase após a fase da versão do artefato:

  Os resumos de teste de compilação incluem aqueles na fase de versão do artefato, bem como as fases posteriores, até a fase controlada por mudança.

As versões do artefato e o pacote são criados no pipeline.

- Se a solicitação de mudança fizer parte da fase após as fases de versão do artefato e criação de pacote:

  Os resumos de teste de compilação incluem aqueles associados à fase de criação do pacote, bem como as fases posteriores, até a fase controlada por mudança.

- Se a solicitação de mudança fizer parte da fase de criação de pacote e as versões do artefato forem criadas como parte de uma fase anterior;

Tradução automática

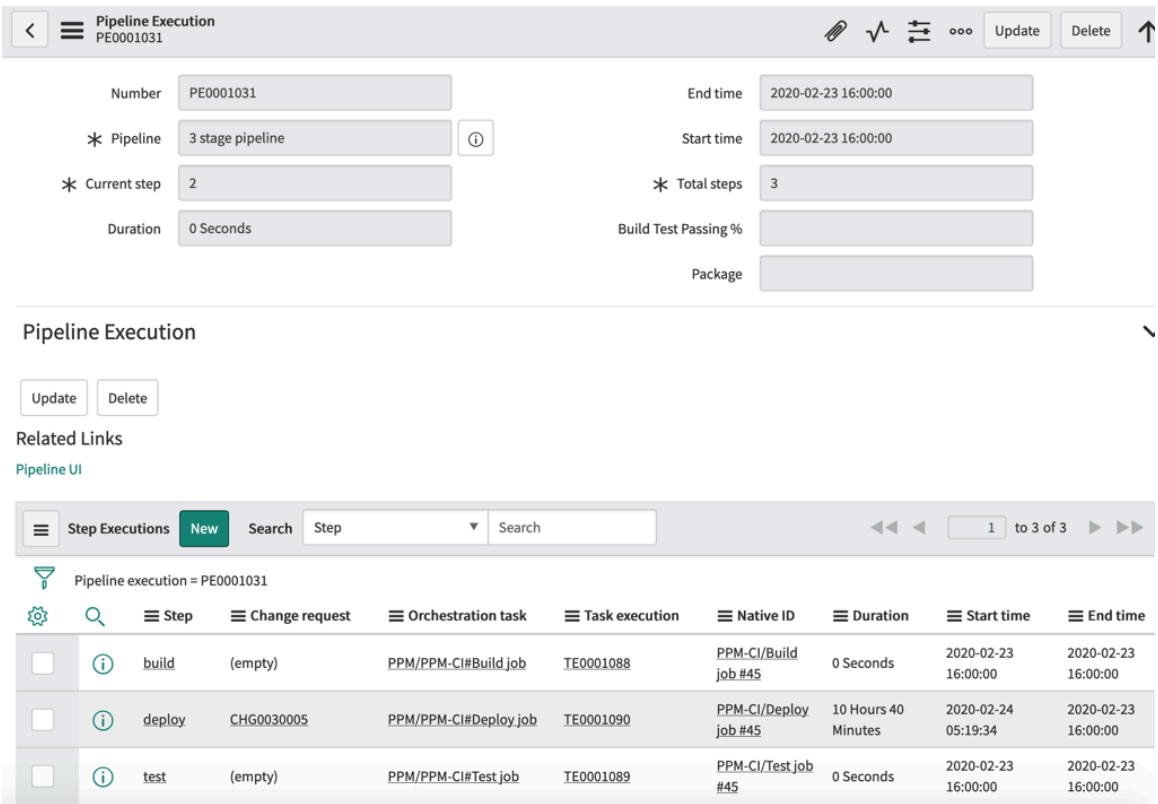
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- ou a solicitação de mudança é criada em uma fase (não na criação de pacote) após a fase de versão do artefato, mas antes da fase de criação de pacote;
- ou a solicitação de mudança faz parte da fase de criação de pacote e as versões do artefato são criadas como parte de uma fase anterior:

Os resumos de teste de compilação incluem aqueles associados à fase da versão do artefato, bem como as fases posteriores, até a fase controlada por mudança.

Exibição de execuções de pipeline

Você pode exibir a atividade do pipeline navegando até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execuções de pipeline**.



Personalizando DevOps fluxos

Personalize ou recrie os fluxos DevOps de aprovação manual de solicitação de mudança, aprovação de automação mínima de solicitação de mudança de DevOps e fluxos de aprovação de automação avançada de solicitação de mudança de DevOps com base em seus requisitos usando um fluxo ou um script.

Você pode clonar os fluxos do DevOps e personalizá-los de acordo com seus requisitos. Para clonar um fluxo, navegue até o fluxo que deseja clonar nas seções de fluxos do DevOps do sistema base ou na página principal do Flow Designer (**Todos > Automação de processos > Flow Designer**). No canto superior direito da página de fluxo, selecione **Mais ações > Copiar fluxo**. Na caixa de diálogo Criar uma cópia deste fluxo, insira o novo nome do fluxo e selecione Modelo de dados de DevOps como a aplicação. Selecione o botão **Copiar** para criar o novo fluxo. O novo fluxo será aberto no Flow Designer. Faça as mudanças para personalizá-lo de acordo com seus requisitos de negócio. Você pode executar o fluxo para

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

garantir que não haja erros selecionando o botão **Testar** no canto superior direito da tela antes de ativar o fluxo. Ative o fluxo quando ele estiver pronto selecionando o botão **Ativar**.

Personalizar o DevOps fluxo de Aprovação Manual de Solicitação de Mudança

No DevOps fluxo de Aprovação Manual de Solicitação de Mudança, o estado da execução da etapa é alterado com base na aprovação da mudança. No entanto, você pode personalizar ou recriar este fluxo com base em seus requisitos.

Depois que o estado da solicitação de mudança for movido para aprovado, cancelado ou rejeitado (manualmente ou usando uma política de mudança), chame a **ação Atualizar estado da execução da etapa com base na ação de aprovação de mudança** Workflow Studio para atualizar o campo **Estado** do registro de execução da etapa.

Você pode usar um fluxo ou um script para chamar a ação.

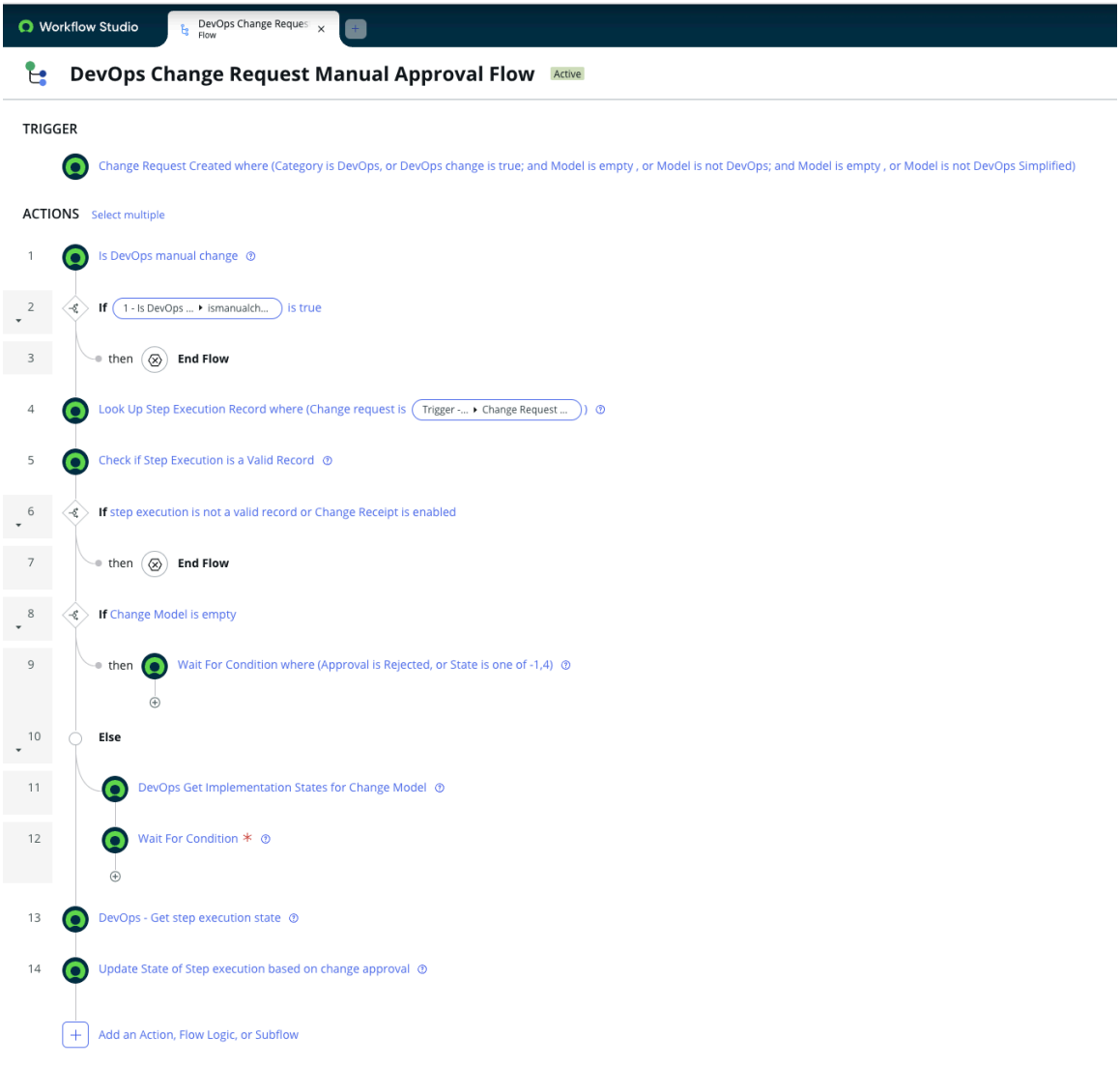
Chamando a ação Workflow Studio usando um fluxo

Chamar a ação **Atualizar estado da execução da etapa com base na aprovação de mudança** Workflow Studio é necessário para atualizar o estado do registro de execução da etapa de acordo com o campo de aprovação no registro de solicitação de mudança.

Esta ação serve como um gatilho para o fluxo **de retorno de chamada de controle de mudança**, que é usado para notificar a decisão de mudança para a ferramenta de orquestração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Chamando a ação Workflow Studio usando um script

Método para chamar a ação Workflow Studio de um script:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_execution_based_
on_change_approval', inputs);
```

Personalizar o fluxo de aprovação da automação mínima da solicitação de mudança do DevOps

No fluxo de aprovação da automação mínima da solicitação de mudança do DevOps, a mudança é aprovada e o estado da mudança passa do novo para o estado de implementação. Depois que o estado da solicitação de mudança for movido para aprovado, chame a ação do Flow Designer de **DevOps - Atualizar execução de etapa e estados de solicitação de mudança** para atualizar o campo **Estado** do registro de execução da etapa.

Você pode usar um fluxo ou um script para chamar a ação.

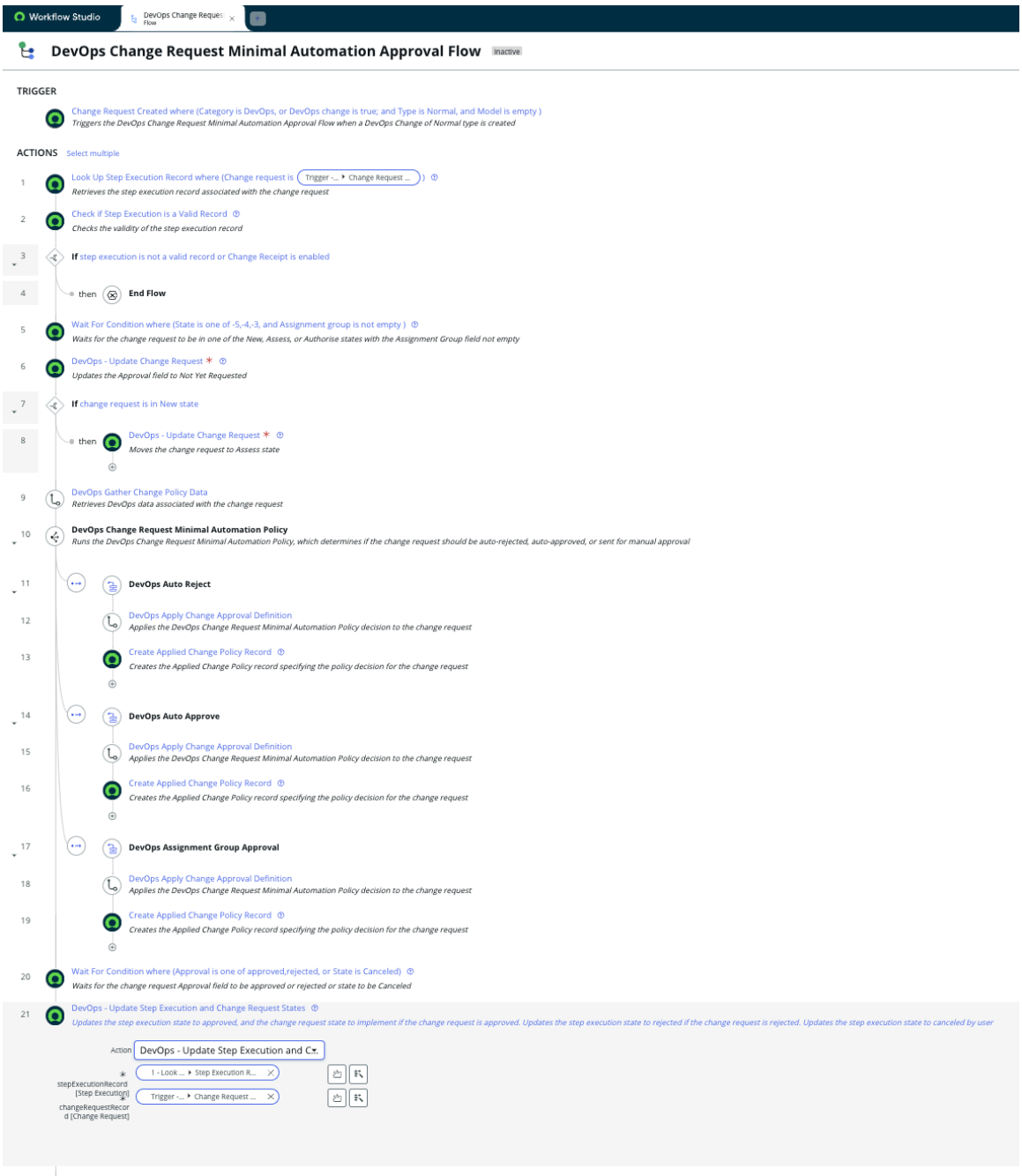
Chamando a ação Workflow Studio usando um fluxo

É necessário chamar a ação **DevOps - Atualizar execução da etapa e Estados da solicitação de mudança** Workflow Studio para atualizar o estado do registro de execução da etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta ação serve como um gatilho para o fluxo **de retorno de chamada de controle de mudança**, que é usado para notificar a decisão de mudança para a ferramenta de orquestração.



Chamando a ação Workflow Studio usando um script

Método para chamar a ação Workflow Studio de um script:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.devOps-_update_step_execution_and_change_request', inputs);
```

Personalizar o fluxo de aprovação da automação avançada de solicitação de mudança de DevOps

No fluxo de aprovação da automação avançada da solicitação de mudança do DevOps, a mudança é aprovada e o estado da mudança passa do estado novo para o estado de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

implementação. Depois que o estado da solicitação de mudança for movido para aprovado, chame a ação **Atualizar registro de execução da etapa** para atualizar o campo **Estado** do registro de execução da etapa.

Você pode usar um fluxo ou um script para chamar a ação.

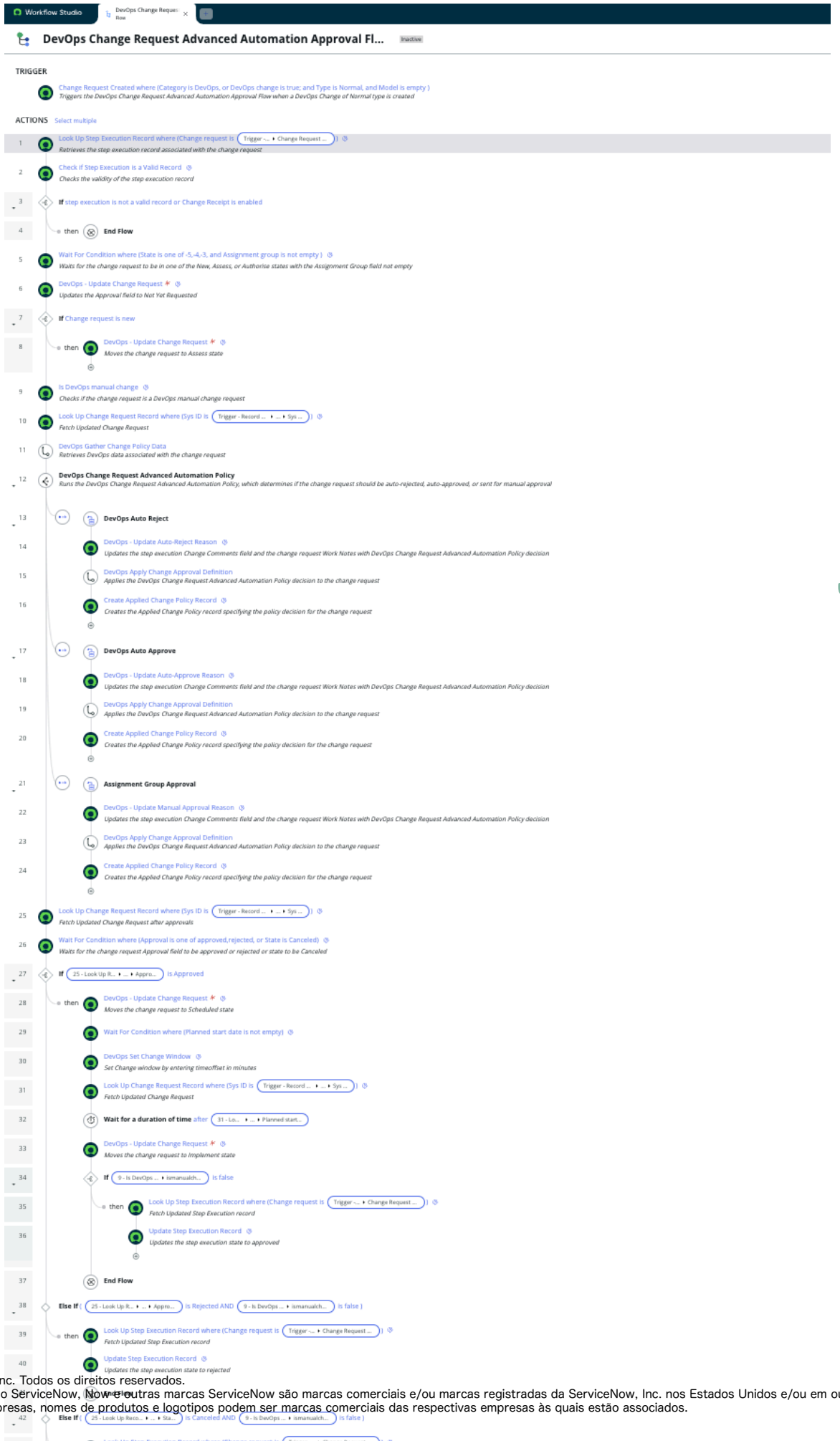
Chamando a ação Workflow Studio usando um fluxo

Chamar a ação **Atualizar registro de execução da etapa** Workflow Studio é necessário para atualizar o estado do registro de execução da etapa de acordo com o campo de aprovação no registro de solicitação de mudança.

Esta ação serve como um gatilho para o fluxo **de retorno de chamada de controle de mudança**, que é usado para notificar a decisão de mudança para a ferramenta de orquestração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chamando a ação Workflow Studio usando um script

Método para chamar a ação Workflow Studio de um script:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_step_execution_record', inputs);
```

Tópicos relacionados

Acelerando seu DevOps processo de mudança

Automatizar a criação da solicitação de mudança do DevOps

Modifique o pipeline para criar automaticamente uma solicitação de mudança do DevOps.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A etapa 5 deste tópico requer que você especifique os atributos da solicitação de mudança. Os atributos de mudança podem ser especificados em várias áreas. Eles podem ser especificados na etapa do pipeline da Velocidade de mudança do DevOps, no subfluxo do manipulador de mudança padrão, em um fluxo de aprovação, em um modelo ou aprovados no pipeline. Se um modelo de mudança for usado, ele também poderá ser especificado nas predefinições do modelo. Para obter mais informações, consulte Atributos de solicitação de mudança do DevOps.

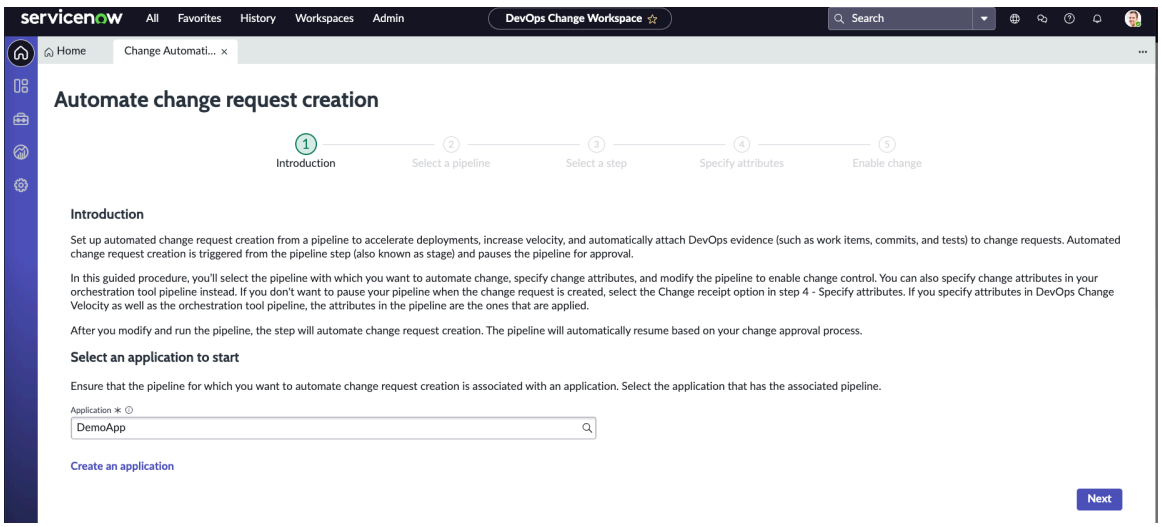
Se você usou regras de negócio, deverá definir a propriedade *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* como verdadeira, para que os atributos de mudança passados no pipeline sejam definidos quando a solicitação de mudança for criada, em vez dos atributos que são passados após a criação da solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Em Mudança de DevOps Espaço, selecione **Automatizar criação de mudança**.
2. No campo **Aplicação**, selecione a aplicação que você deseja associar ao pipeline para o qual deseja automatizar a criação da solicitação de mudança e selecione **Avançar**.

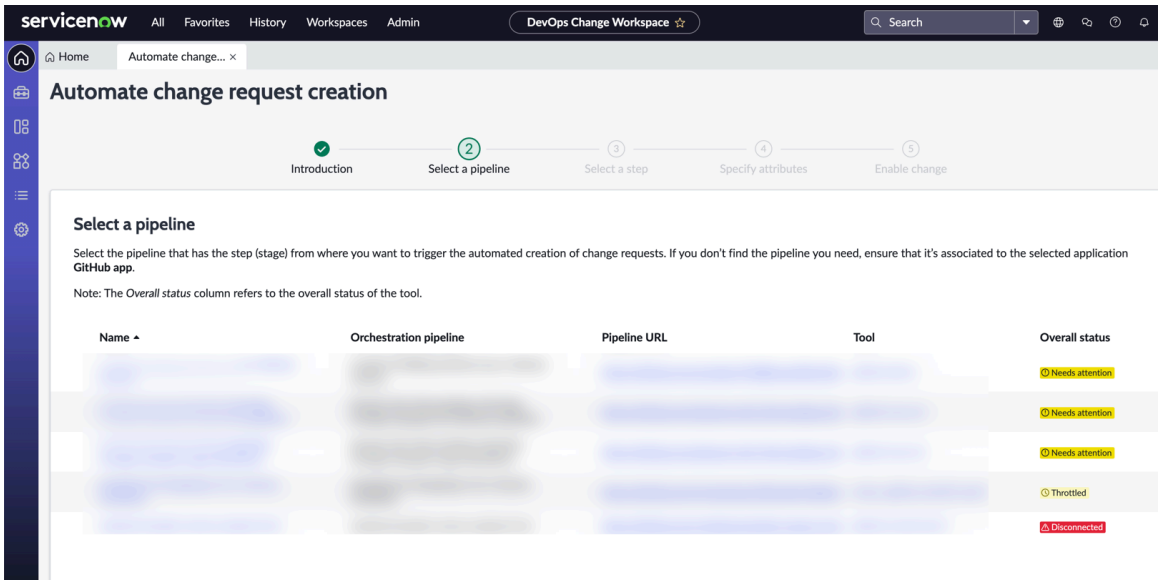


3. Selecione o pipeline que tem a etapa (fase) de onde você deseja acionar a criação automatizada de solicitações de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

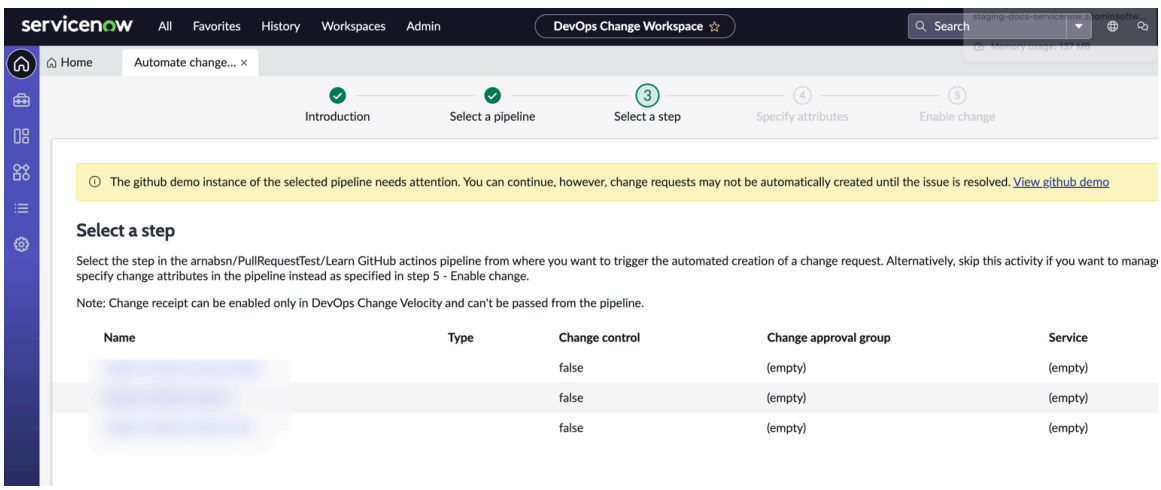
Nota:
Se você não vir o pipeline, verifique se ele está associado à aplicação selecionada na etapa anterior.



Você pode ver o estado da conexão da ferramenta associada ao pipeline na coluna **Status geral**. Um alerta também será exibido com base no estado da conexão da ferramenta antes de prosseguir para a próxima etapa.

4. Selecione a etapa no pipeline em que você deseja acionar a criação automatizada de uma solicitação de mudança.

Nota:
Você pode ignorar esta atividade se quiser gerenciar e especificar atributos de mudança no pipeline, conforme especificado na etapa **Habilitar mudança**.



5. Especifique os atributos de mudança nos campos de mudança e habilite o recibo de mudança selecionando a opção Mudar recibo.

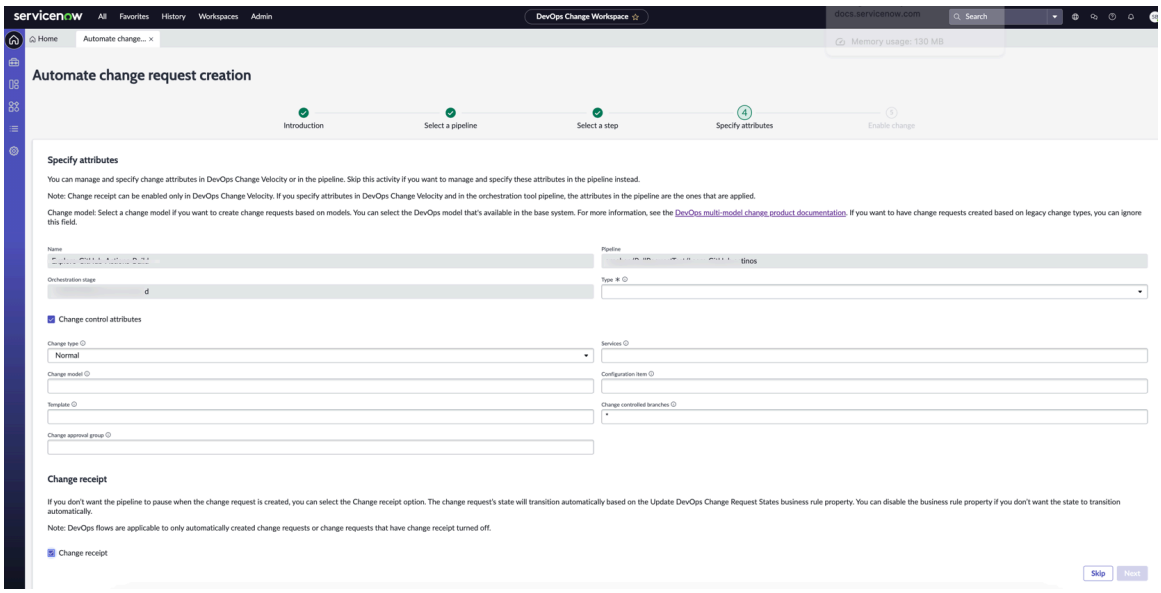
Nota:
Você pode ignorar a atividade de especificar atributos de mudança se quiser gerenciar e especificar esses atributos no pipeline. No entanto, o recibo de mudança pode ser habilitado somente no ServiceNow DevOps Change Velocity.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

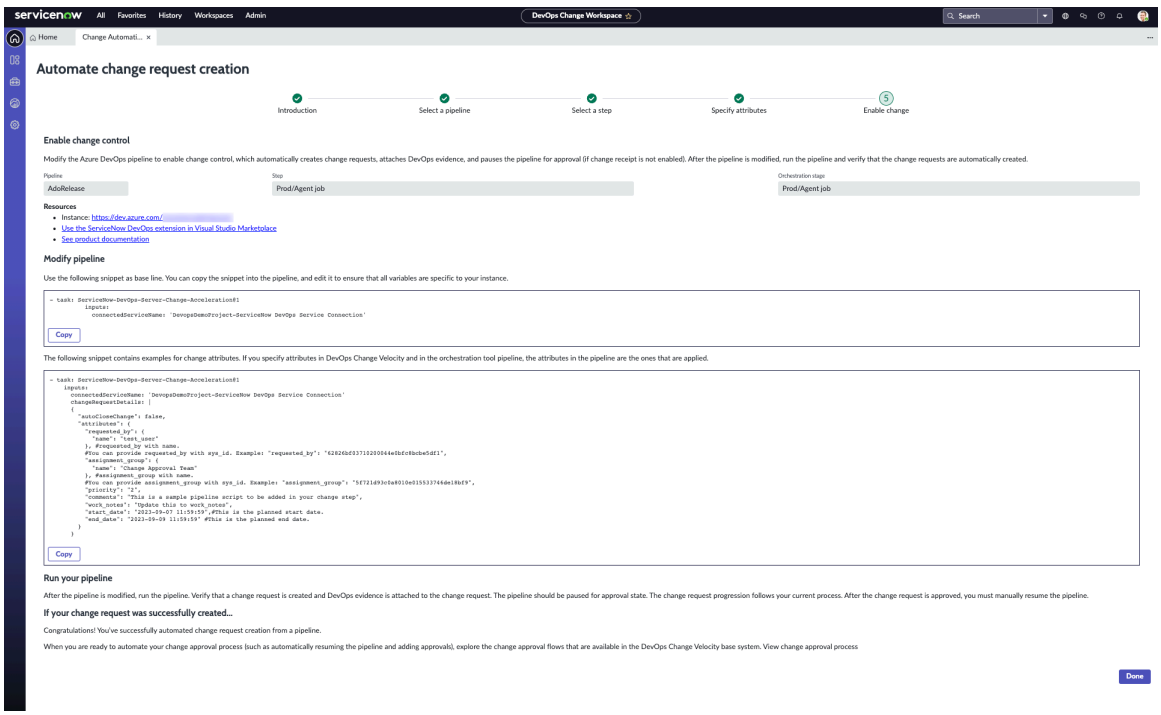
Para obter mais informações sobre como definir configurações de mudança, consulte Criar uma mudança.

Você deve habilitar o recibo de mudança se não quiser que o pipeline seja pausado quando a solicitação de mudança for criada. Você pode desabilitar a propriedade sn_devops.enable_change_receipt_state_transition se não quiser que o estado faça a transição automaticamente.



6. Modifique seu pipeline e use o snippet de código correspondente para habilitar o controle de mudanças e especificar atributos de mudança.
Dependendo da sua ferramenta de orquestração, as etapas para habilitar o controle de mudanças são exibidas. Siga as instruções fornecidas na página e modifique seu pipeline de acordo.

A imagem a seguir exibe as etapas do Azure DevOps.



7. Clique em **Done** (Concluído).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Criar uma solicitação de mudança DevOps e associar dados DevOps existentes — Espaço

Crie uma solicitação de mudança DevOps e associe os dados DevOps existentes por meio da IU do espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como usar recursos de mudança, consulte Criar uma mudança.

Importante:
Você pode atualizar os dados associados depois de criar uma solicitação, mas não pode editar uma solicitação de mudança se ela estiver em um dos seguintes estados:

- Implementar
- Pós-implementação
- Cancelado(a)

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Mudança do DevOps** > **Aplicações ( )**.
2. Selecione uma aplicação na lista **Aplicações**.
3. No painel Ações recomendadas, selecione **Criar mudança manual**.
4. Na lista **Categoria**, selecione *DevOps* e, em seguida, **Salvar**.
5. Selecione **Adicionar dados de DevOps** para adicionar dados de suporte à solicitação de mudança.
6. Conclua as páginas Adicionar dados do DevOps.

   a. Especifique os seguintes valores na página **Selecionar tipo de dados e associações** :

Selecionar tipo de dados e associações

Campo	Descrição
Tipo de dados	Tipo de dados a ser associado à solicitação de mudança. ▪ Versão do artefato ▪ Versão de lançamento ▪ Número de compilação
Associações de dados	Dados específicos a serem associados à solicitação de mudança. Você pode selecionar várias versões de artefato e números de compilações. Se você selecionar o *Número da compilação* como o **Tipo de dados**, também deverá especificar o nome da aplicação, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pipelines correspondentes e os números de compilações.

b. Selecione **Avançar** para abrir a página Verificar associações de dados.

c. Navegue pelas guias a fim de verificar se os dados associados estão mapeados com precisão. Atualize as definições conforme necessário.

- Itens de trabalho
- Confirmar
- Solicitações de extração
- Resumos do teste
- Versões do Artefato
- Resumos de qualidade do software
- Resumos de verificação de segurança

d. Selecione **Enviar**.

O formulário de solicitação de mudança foi atualizado.

7. Defina outras configurações conforme necessário.
Por exemplo, especifique a programação.

Nota:
Para obter mais informações sobre como definir configurações, consulte Criar uma mudança.

8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Para modificar os dados associados à solicitação de mudança, selecione **Editar dados de DevOps**. Verifique os dados associados que você adicionou ou removeu nas guias **Adições/Remoção** no modal **Adicionar dados de DevOps**.

Criar uma solicitação de mudança DevOps e associar dados DevOps existentes — Clássico

Crie uma solicitação de mudança DevOps e associe os dados DevOps existentes por meio da IU clássica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma solicitação de mudança DevOps e associe os dados DevOps existentes. Você pode modificar os detalhes associados depois de criar uma mudança de DevOps e os dados associados a ela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se a solicitação de mudança estiver em um dos seguintes estados, o botão **Editar dados do DevOps** ficará inativo:

- Implementar
- Pós-implementação
- Cancelado(a)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Criar novo** > **Criar mudança normal**.

   Nota:
   Para obter mais informações sobre como usar o módulo Mudança, consulte Criar uma mudança.

2. Na lista **Categoria**, selecione *DevOps* ou *Outro*.
3. **Opcional:** Selecione a opção **Mudança de DevOps** se tiver selecionado *Outro* no campo **Categoria**.
4. Clique no botão **Adicionar dados de DevOps** no cabeçalho do formulário.

   Nota:
   O botão **Adicionar dados de DevOps** aparecerá somente se você tiver selecionado *DevOps* como a categoria ou *Outro* como a categoria e selecionado a opção **Mudança de DevOps**.

   O modal **Adicionar dados de DevOps** é exibido.

5. Na seção **Selecionar tipo de dados e associações**, selecione o tipo de dados e as associações de dados relacionadas.

   a. Selecione qualquer uma das seguintes opções na lista **Tipo de dados**.

   - Versão do artefato
   - Versão de lançamento
   - Número de Compilação

   Nota:
   Você pode selecionar várias versões de artefato e números de compilação.

   b. Selecione os dados que você deseja associar à mudança no campo **Versão do artefato**, **Versão de lançamento** ou **Número de compilação**.

   Importante:
   Se você selecionar *Número de Compilação* como o **Tipo de Dados**, também deverá especificar o nome da aplicação, os pipelines correspondentes e os números de compilação.

6. Clique em **Avançar**.
7. Verifique se os dados associados aos campos a seguir estão mapeados com precisão.
   - Itens de trabalho
   - Confirmar
   - Solicitações de extração
   - Resumos do teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Versões do Artefato
- Resumos de qualidade do software
- Resumos de verificação de segurança

8. Clique em **Enviar**.
   O formulário de Solicitação de Mudança é exibido.
9. Selecione o **Grupo de atribuição** ao qual esta solicitação de mudança está atribuída.
10. Configure a janela de mudança para a solicitação de mudança na guia Programação.

> **Nota:**
> Para obter mais informações sobre como configurar a programação, consulte Criar uma mudança.

11. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para modificar os dados DevOps associados à solicitação de mudança, clique no botão **Editar dados de DevOps**. Verifique os dados associados que você adicionou ou removeu nas guias **Adições/Remoção** no modal **Adicionar dados de DevOps**.

DevOps solicitação de mudança sem impor categoria como DevOps

Habilite a categorização da solicitação de mudança DevOps das propriedades DevOps. As solicitações de mudança criadas como parte das etapas de execução do pipeline podem ser criadas com uma categoria diferente de DevOps.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As solicitações de mudança criadas na aplicação DevOps não são criadas com **a Categoria** como DevOps.

Use modelos relacionados para categorias específicas, como *`Hardware, Software, Database`* e assim por diante, para criar DevOps solicitações de mudança. Você pode categorizar DevOps solicitações de mudança nas propriedades DevOps.

Novas solicitações de mudança que são criadas na aplicação DevOps depois que você habilita a propriedade podem continuar a usar políticas de mudança personalizadas e fluxos de trabalho de aprovação, além do fluxo de automação de mudança de demonstração DevOps do sistema base e o fluxo de solicitação de mudança de modelo DevOps. Se você não habilitar esta propriedade, as solicitações de mudança continuarão a ser criadas e processadas com o atributo de categoria definido como DevOps.

Procedimento

1. Em Mudança de DevOps Espaço, navegue até **Administração** > **Configuração do sistema** > **Propriedades**.
   Você também pode navegar de **Tudo** > **DevOps** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Habilitar o **Categorizar solicitações de mudanças do DevOps no campo "Mudança do DevOps"** propriedade.
   Marque a caixa de seleção para habilitar a categorização de qualquer solicitação de mudança criada a partir da aplicação DevOps, como uma solicitação de mudança DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, a caixa de seleção da propriedade está desmarcada. Para fazer mudanças, defina o escopo da aplicação como DevOps Modelo de dados.

Importante:
DevOps As capacidades de informações são desabilitadas quando esta propriedade é selecionada.

Resultado
Qualquer nova solicitação de mudança criada a partir da aplicação DevOps é considerada uma mudança DevOps, independentemente do atributo de categoria e processada de acordo. DevOps a criação e o processamento da solicitação de mudança não dependem mais apenas do atributo de categoria definido como DevOps.

Criação de solicitação de mudança com erros de recuperação de dados do DevOps

Crie solicitações de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps.

Visão geral da criação da solicitação de mudança

Nota:
A criação de solicitação de mudança com erros de recuperação de dados do DevOps é compatível somente com os pipelines Azure DevOps, GitHub Actions, GitLabe Jenkins.

Você pode criar uma solicitação de mudança com ou sem erros na recuperação de dados do DevOps. Essa funcionalidade pode ser controlada pela propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps**. Quando a propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps** está habilitada e ocorre um erro na recuperação de dados do DevOps, como itens de trabalho, confirmações, resumos de teste ou resumos de segurança, a solicitação de mudança correspondente ainda é criada. Os dados que podem ser recuperados ainda estarão associados à solicitação de mudança. Para os dados que não podem ser recuperados, o motivo do erro será notificado ao usuário no console de terceiros e as mesmas informações também serão adicionadas ao campo **Comentários de mudança** no registro de execução da etapa e nas **anotações de trabalho**de mudança .

Se a propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps** não estiver habilitada, uma solicitação de mudança será criada somente quando não houver erro em nenhuma etapa de uma execução de pipeline. Quando ocorre um erro, o pipeline é anulado e o motivo do erro é adicionado ao campo **Detalhes de processamento** do evento de entrada, e o mesmo é notificado ao usuário no console de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Aprovação de solicitações de mudança com erros de recuperação de dados de DevOps

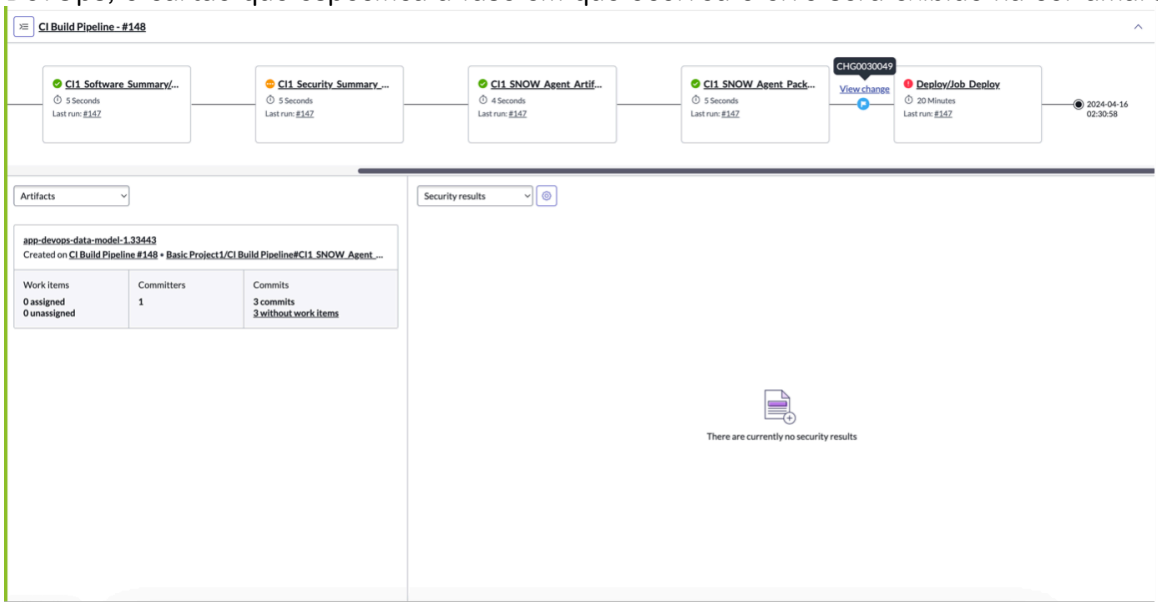
Para solicitações de mudança criadas com erros de recuperação de dados do DevOps, a entrada de política `is_change_with_partial_data` é definida como **Verdadeira** para todas as políticas de aprovação de mudança. Somente uma decisão de aprovação de mudança manual é aplicada a essas mudanças para que você possa aprovar ou rejeitar a mudança após verificar manualmente os dados de DevOps nela. No subfluxo Coletar dados da política de mudança de DevOps, a ação `Is change with partial data` determina se uma mudança é criada com erros de recuperação de dados do DevOps ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU de pipeline para solicitações de mudança com erros de recuperação de dados de DevOps

Quando uma solicitação de mudança for criada com erros de recuperação de dados do DevOps, o cartão que especifica a fase em que ocorreu o erro será exibido na cor amarela.



Nota:
Se o pipeline de compilação (IC) estiver configurado para acionar um pipeline de versão (CD) e uma mudança for criada no pipeline de versão, os dados serão coletados do pipeline de compilação e associados à solicitação de mudança. Pode haver uma situação em que a Velocidade de mudança para DevOps da ServiceNow receberá e processará os eventos do pipeline de versão antes dos eventos de pipeline de compilação. Nesse caso, a mudança será criada com dados de DevOps do pipeline de compilação, mesmo que haja um erro na recuperação de alguns dados. Você pode observar esse comportamento mesmo que a propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps** esteja habilitada. Além disso, a entrada de política `is_change_with_partial_data` será falsa neste caso e o processo de aprovação será aplicado da forma como é definido nos fluxos de aprovação, ao contrário de sempre manual, em caso de solicitações de mudança com erros de recuperação de dados do DevOps.

Tempo limite de retorno de chamada

Se um evento de entrada entrar no estado de espera durante uma execução de pipeline, o sistema tentará processar a mudança até que o valor de tempo limite na propriedade `sn_devops.change _request_callback_timeout` seja excedido, depois que o pipeline for anulado. O motivo do erro é exibido nos logs do console da ferramenta de terceiros. Quando um pipeline é cancelado devido ao tempo limite de retorno de chamada, as mesmas informações são adicionadas ao registro de retorno de chamada da execução da etapa correspondente. Você pode entrar em contato com o administrador do DevOps para aumentar o valor do tempo limite na propriedade `sn_devops.change_request_callback_timeout`. O valor padrão desta propriedade é 120 minutos e o valor mínimo é 60 minutos. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você estiver usando a ação personalizada de automação de mudança do GitHub ou a ação personalizada de automação de mudança do GitLab Docker no pipeline correspondente para criar solicitações de mudança, será necessário fornecer o **intervalo** na ação personalizada, o que permite que o GitHub ou o GitLab pesquise o status da mudança no ServiceNow DevOps. Quando a mudança atingir um estado apropriado na ServiceNow dentro do intervalo especificado, o status apropriado, dependendo do resultado da mudança, será enviado para o pipeline do GitHub ou GitLab, que retomará ou anulará o pipeline. Consulte Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub e Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker para obter mais detalhes. Portanto, quando o pipeline com a ação personalizada de mudança for executado e se qualquer notificação de etapa do GitHub ou GitLab não tiver atingido o ServiceNow DevOps, a associação de retorno de chamada, execução de etapa e execução de tarefa não acontecerá no ServiceNow DevOps. Como a associação não está disponível, a mudança não será criada e o ServiceNow DevOps aguardará até que a associação esteja em vigor. Ao mesmo tempo, o GitHub ou o GitLab pesquisará o status de mudança na ServiceNow até que o tempo especificado no intervalo seja atingido. Se o intervalo for aprovado e também o tempo limite especificado na propriedade `sn_devops.change_request_callback_timeout` for atingido, o ServiceNow DevOps não encerrará o pipeline como deveria, mas o deixará para o tempo limite padrão definido na etapa do GitHub ou GitLab que encerrará o pipeline. As informações importantes neste cenário são que a ServiceNow DevOps não poderá notificar o usuário de que os eventos de etapa não alcançaram a ServiceNow DevOps nos logs do console do GitHub ou do GitLab.

Upgrade

Após o upgrade, a propriedade será definida como falsa por padrão. Seu processo de mudança atual funcionará como está, mas a única diferença que você verá é que, quando ocorre um erro na recuperação de dados do DevOps, o pipeline é anulado (em vez de aguardar indefinidamente) e o motivo do erro é adicionado no evento de entrada Campo **de detalhes de processamento** e o mesmo é notificado ao usuário no console de terceiros. Se você quiser criar solicitações de mudança com erros na recuperação de dados do DevOps e também não falhar no pipeline, poderá habilitar a propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps**. Isso agrega valor aos aprovadores de mudança e às equipes do AppDev, obtendo as mudanças criadas automaticamente com evidências de DevOps que são coletadas e notificadas corretamente nas anotações de trabalho da solicitação de mudança e nos logs do console de terceiros com erros ou dados que podem estar ausentes.

Limitação

Se a propriedade **Habilitar criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados do DevOps** estiver habilitada e a etapa do pacote de artefatos do ADO no pipeline resultar em erro, a mudança será criada sem artefatos do ADO associados a ela, mas o erro correspondente não será notificado em Anotações de trabalho, comentários de mudança de execução de etapa ou no log do console do ADO.

Artefatos e pacotes

Artefatos e pacotes permitem que Velocidade de mudança para DevOps rastreie as atividades de desenvolvimento e teste em uma ampla variedade de modelos de implantação e versão. Este recurso garante que a atividade de pipeline armazenada no modelo de dados DevOps possa ser recuperada e aplicada quando artefatos são criados e liberados em momentos diferentes ou em pipelines diferentes.

Artefatos

Quando uma versão do artefato é registrada, as atividades relacionadas, como confirmações, testes e verificações de código, são rastreadas para que,

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

independentemente de quando a versão do artefato seja implantada, esses detalhes possam ser recuperados. Pode estar na execução do pipeline atual, em uma execução posterior do mesmo pipeline, em um pipeline que é acionado pelo atual ou em um pipeline separado que é acionado independentemente.

Quando você associa confirmações a uma versão de artefato (pipeline de IC) e define um pacote de artefato (pipeline de CD), todas as versões de artefato geradas desde a última vez em que o app foi implantado na produção são incluídas na lista de confirmações da mudança. A consolidação desses itens é útil, especialmente quando há várias compilações de IC antes da implantação.

DevOps atributos de solicitação de mudança:

- A caixa de seleção**Categoria** DevOps ou **Categorizar solicitações de mudança do DevOps no campo "Mudança do DevOps"** está marcada nas propriedades DevOps. Para obter mais informações, consulte DevOps solicitação de mudança sem impor categoria como DevOps.
- Listas relacionadas a compromissos e itens de trabalho

Packages

Um pacote rastreia quando uma ou mais versões de artefato estão sendo usadas em um pipeline de implantação. Isso oferece dois benefícios importantes:

1. Recuperação de atividades para todas as versões de artefatos declaradas no pacote. Por exemplo, para uso em uma política automatizada de aprovação de mudanças.
2. Registrar quando uma versão de artefato especificada foi lançada com sucesso, garantindo que as informações vinculadas a ela não sejam mais consideradas. Por exemplo, para solicitações de mudança posteriores.

Configuração do artefato

1. Crie um registro de ferramenta de artefato no DevOps.

   Nota:
   Uma ferramenta de artefato não é necessária, a menos que um webhook ou uma configuração de subfluxo de integração criada pelo usuário seja necessária para pesquisar versões de artefatos.

2. Registre artefatos no pipeline de IC.
3. Crie um pacote no pipeline de CD.

   Nota:
   A etapa de criação de pacote deve ser anterior à etapa de implantação de produção.

Registro de artefato

Configure o registro de artefatos em um pipeline com script ou trabalho de estilo livre usando o endpoint /artifact/registrationda API do DevOps . Várias versões de artefato são compatíveis.

Para Jenkins pipeline:

- Pipeline com script e declarativo (comandos*snDevOpsArtifact* Jenkinsfile)

  Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts": [{"name": "sa-web.jar", "version":
 "1.9","semanticVersion": "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- Trabalho de estilo livre (etapa de criação**do artefato de registro**)

  Por exemplo:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semanticVersion":"1.9.0","re
positoryName":"maven-releases"}]}
```

Criação de pacote de artefato

Importante:
Você deve adicionar a etapa de criação de pacote antes da etapa de mudança no pipeline, e a criação de pacote deve ser adicionada em uma fase anterior à etapa de mudança, para que os pacotes sejam vinculados à execução do pipeline para uma solicitação de mudança.

Configure a criação de pacote de artefatos em um pipeline com script ou trabalho de estilo livre usando o endpoint `/package/registration`da API do DevOps .

Nota:
O nome do pacote deve ser especificado.

Para Jenkins pipeline:

- Trabalho de estilo livre (etapa de compilação**Criar pacote**)

  Por exemplo:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","repositoryName":"maven-rel
eases"}]}
```

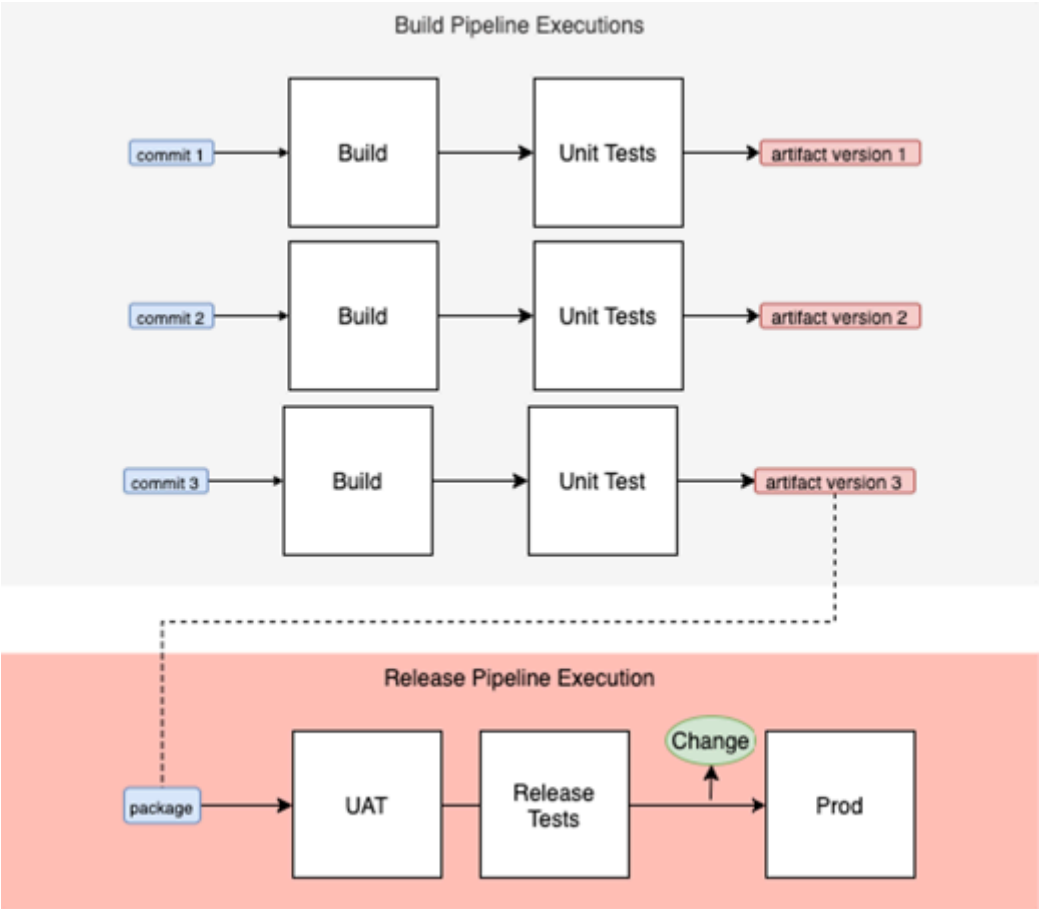
- Pipeline declarativo e com script (comando*snDevOpsPackage* Jenkinsfile)

  Pacote com mais de um artefato (de diferentes repositórios) na carga, por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload: """{"artifacts":[{"name":
 "sa-web.jar", "version": "1.9", "repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar",
 "version": "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName": "master"}""")
```



Nota:
Quando uma versão do artefato não está disponível durante a compilação, os detalhes da compilação (pipelineName ou projectName, taskExecutionNumber, stageName, ramificaçãoName) são usados para pesquisar a versão do artefato na execução da tarefa.

Jenkins etapa de plug-in `includeBuildInfo` pode ser usada para incluir detalhes de compilação na chamada de API.

Fluxo de trabalho de artefato e objetos

O trabalho da ferramenta de orquestração publica o novo artefato (que consiste em versões) no repositório de artefatos. Cada versão de artefato está associada a uma execução de tarefa (consistindo nas confirmações de código relacionadas). Um pacote é criado para a versão (consistindo em versões de artefato específicas sinalizadas para implantação) e, após a conclusão da fase de implantação, o pacote é marcado como implantado para produção.

Esses objetos fazem parte da estrutura do artefato.

- **Ferramenta de artefato**

  Usado para oferecer suporte a gerenciadores de repositório de artefatos, como JFrog Artifactory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Uma ferramenta de artefato não é necessária, a menos que um webhook ou uma configuração de subfluxo de integração criada pelo usuário seja necessária para pesquisar versões de artefatos.

- **Repositório de artefato**

  Destino para artefatos gerados em uma compilação e também uma origem de artefatos necessários para uma compilação. Pode ser criado manualmente ou por meio da API RegisterArtifact conforme novos artefatos são publicados em novos repositórios em uma ferramenta.

- **Artefato**

  Nome do artefato para o qual diferentes compilações (versões de artefato) são geradas. Pode ser criado manualmente ou por meio da API RegisterArtifact. Artefatos (versões) são associados a uma execução de tarefa e publicados em um repositório de artefatos.

- **Versão do artefato**

  Versão específica do artefato. Componente implantável de uma aplicação gerado por uma compilação de IC. Quando fornecida, a versão semântica é usada.

  Pode ser criado por meio de descoberta ou por meio da API RegisterArtifact. Os artefatos (versões) são associados a uma execução de tarefa e publicados em um repositório de artefatos rastreado.

- **Versão de semântica**

  Atributo opcional de uma versão de artefato que, quando fornecido, é usado para determinar confirmações de uma mudança. O formato da versão semântica é (MAJOR.MINOR.PATCH).

- **Pacote**

  Coleção de versões de artefatos usadas como entrada para um pipeline de CD ou para associar resultados de testes.

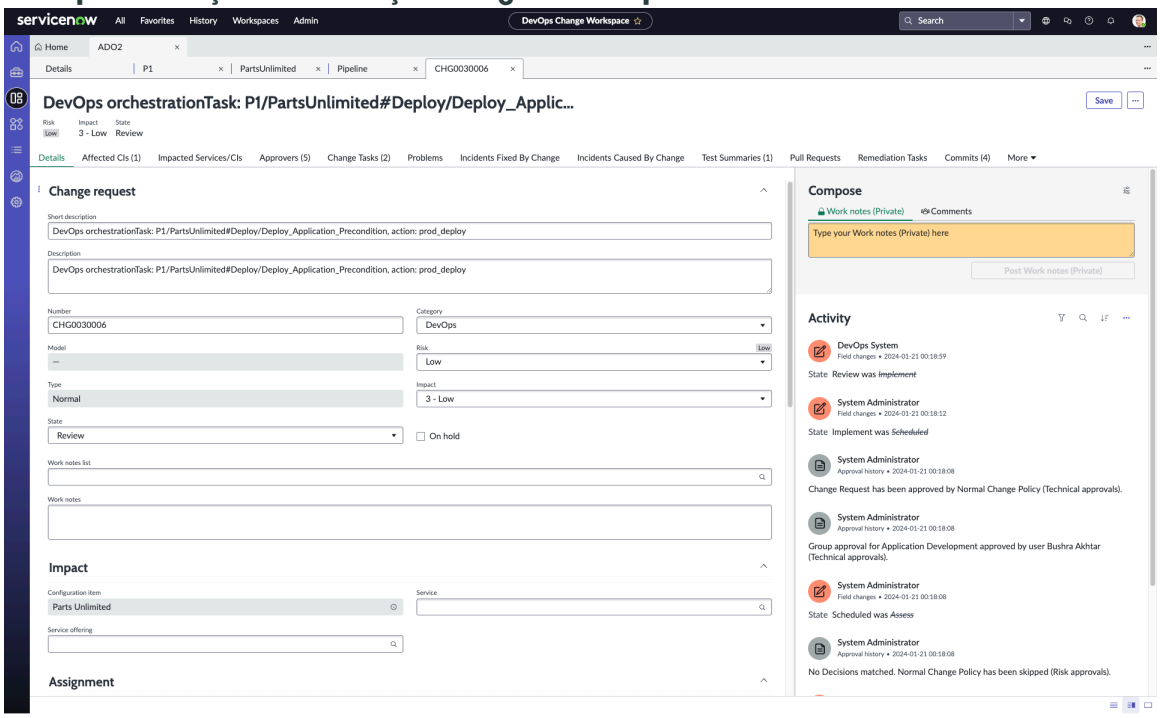
  A criação de pacote é acionada pela chamada de API CreatePackage da ferramenta de orquestração e contém o nome, a versão e o nome do repositório de todas as versões de artefato incluídas no pacote. Uma caixa de seleção indica se o pacote foi implantado na produção.

DevOps aceleração de mudança para versões:

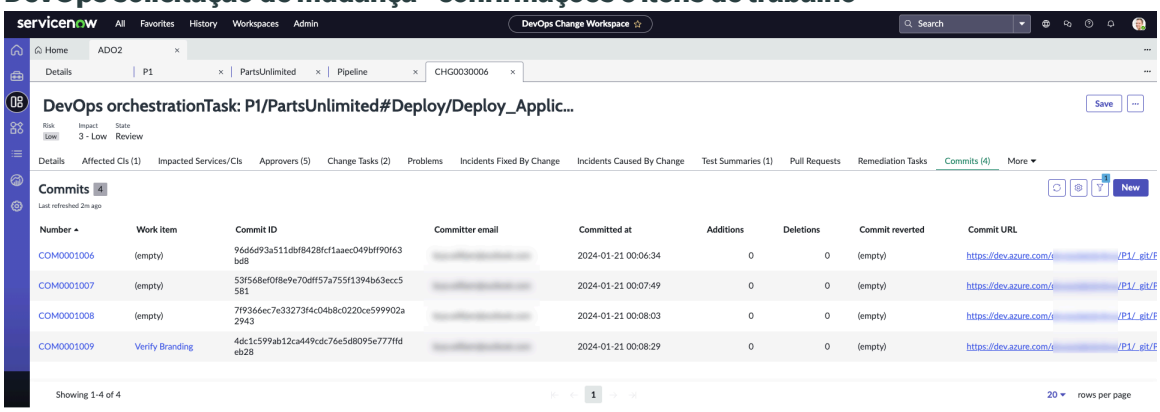
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

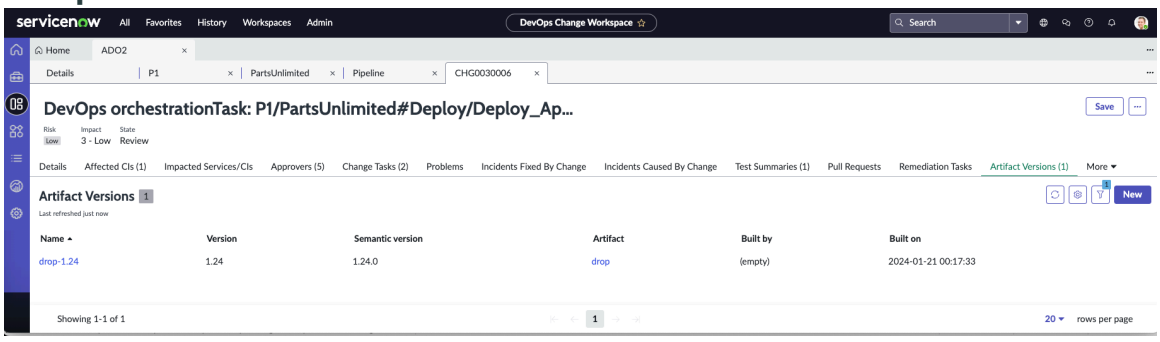
DevOps solicitação de mudança – categoria DevOps



DevOps solicitação de mudança - confirmações e itens de trabalho



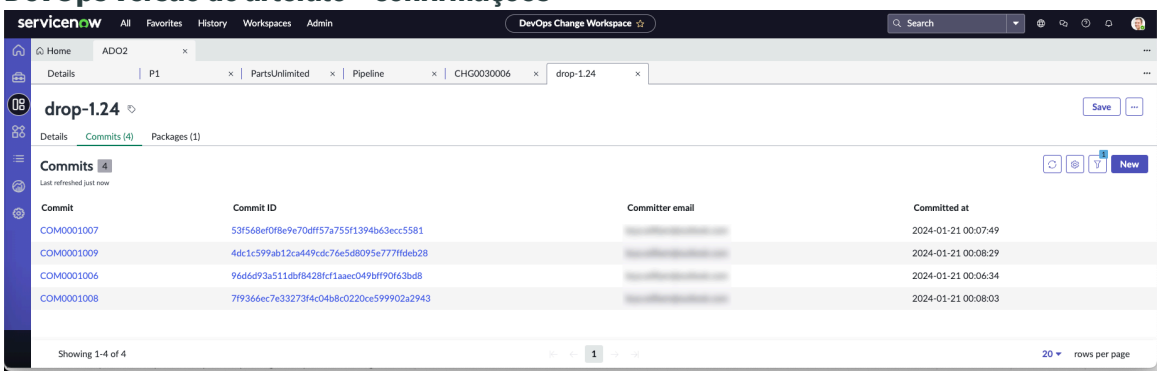
DevOps lista de versões do artefato



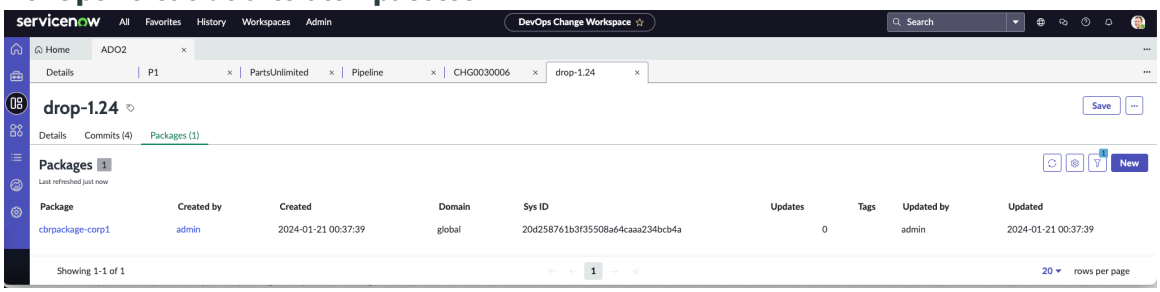
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

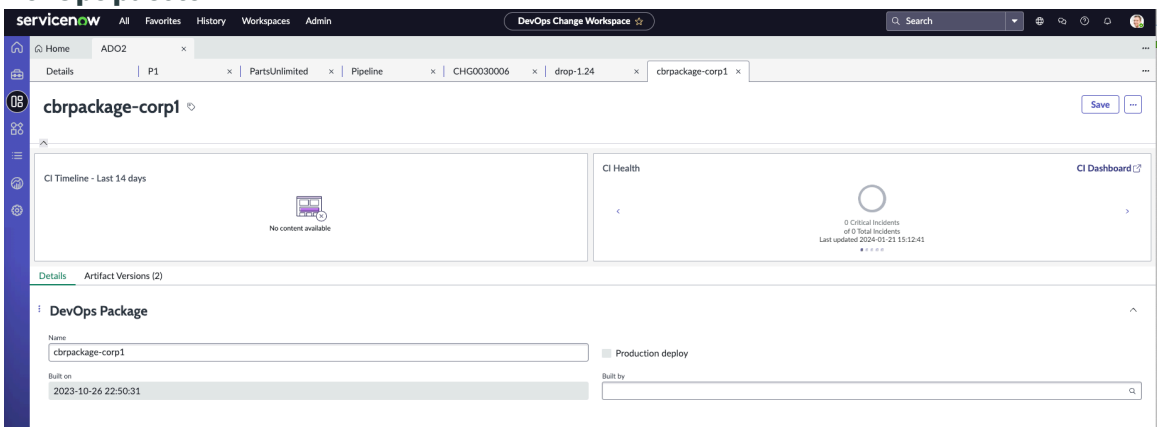
DevOps versão do artefato – confirmações



DevOps versão do artefato – pacotes



DevOps pacote



Você também pode ver todas as solicitações de mudança de pipeline existentes diretamente no módulo **Mudanças** no navegador de aplicações.

Tradução automática

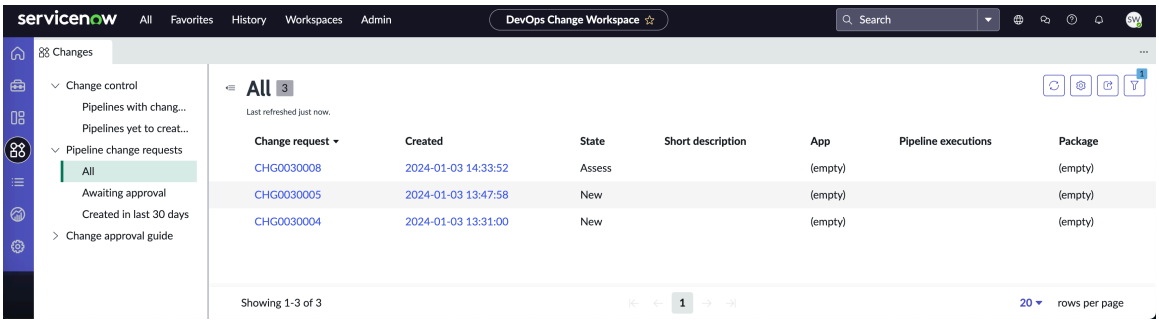
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de mudanças

Você pode ver todas as solicitações de mudança de pipeline e controle de mudanças existentes diretamente usando o módulo **Mudanças** no navegador de aplicações.

Navegar até **Espaço de mudança de DevOps** > **Mudanças** > **Solicitações de mudança de pipeline** > **Tudo** para todas as informações relacionadas à mudança.

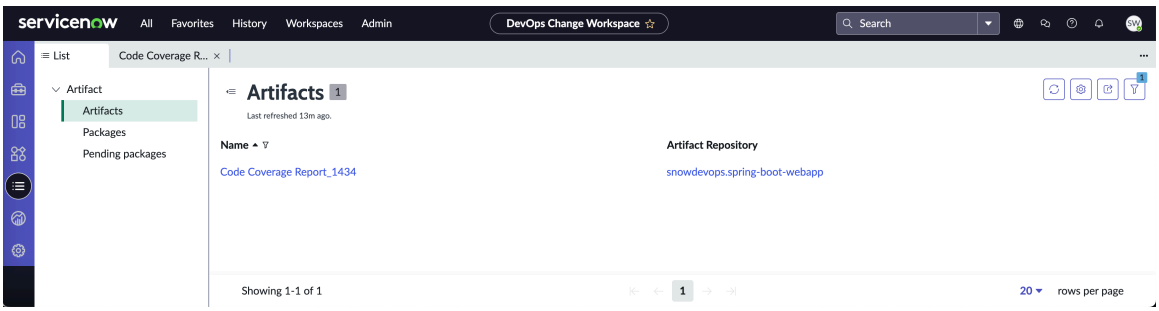
Solicitações de mudança de pipeline



Módulo de lista

Você pode ver todos os artefatos e pacotes existentes diretamente usando o módulo **Lista** no navegador de aplicações.

Navegar até **Espaço de mudança de DevOps** > **Listas** > **Artefato** para todas as informações relacionadas a artefatos.



Monitoramento de artefatos e pacotes

Quando artefatos e pacotes são registrados de uma ferramenta de origem em ServiceNow, eles geralmente são preparados na tabela `sn_devops_artifact_staging`, enquanto os dados necessários restantes para a criação e a vinculação desses objetos são recebidos de eventos de entrada ou obtidos por fluxos DevOps.

Na maioria das vezes, esses registros de preparação são processados em alguns segundos. Mas pode haver casos em que os dados necessários nunca são recebidos, portanto, esses registros podem ser deixados ociosos. O campo **Descrição** na tabela abaixo contém um resumo dos detalhes ausentes nesses casos para ajudar a facilitar o monitoramento.

Nota:
É recomendável ter nomes de artefato exclusivos para compilações de versão, ou seja, nomes de artefato diferentes para compilações em execução em compilações de ramificação diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
criar_associação_de_pacote	AGUARDANDO_PARA_OUTRAS_SOLICITAÇÕES_ESTAGEADAS	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a execução da tarefa de onde a chamada se originou é encontrada no sistema e pós-processada, nem todas as versões de artefato passadas na carga de artefatos foram encontradas no sistema.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: Execução de tarefa encontrada para a associação (TE00012345) e sinalizador de pós-processamento definido como verdadeiro, mas nem todas as versões de artefato foram encontradas. Contagem total de artefatos: 2
criar_associação_de_pacote	TAREFA_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a execução da tarefa de origem da chamada é encontrada no sistema, mas ainda não foi pós-processada. Ou seja, o evento de webhook Concluído para esta execução de tarefa ainda não foi processado.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: Execução de tarefa encontrada para a associação (TE00012345), mas o sinalizador de conclusão de pós-processamento não está definido como verdadeiro. Contagem total de artefatos: 2
criar_associação_de_pacote	NENHUMA_TAREFA_EXECUÇÃO_Encontrada	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a execução da tarefa de origem da chamada ainda não foi encontrada no sistema.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: Execução de tarefa não encontrada para a associação (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Contagem total de artefatos: 2
criar_pacote	VERSÃO NÃO ENCONTRADA	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a versão do artefato foi aprovada, a carga dos artefatos ainda não foi encontrada no sistema.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
				Versão do artefato não encontrada (name=TestArtifact, version=2.5, repositórioName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Contagem de artefatos: 1 em 2
criar_pacote	VERSÃO NÃO ENCONTRADA	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a versão do artefato não é passada na carga de artefatos, mas contém um taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) que pode ser usado para pesquisar o registro de execução da tarefa, que neste caso é encontrado e pós-processado, mas não tem nenhum registro de versão de artefato associado.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: A versão do artefato não está disponível na carga e não foi encontrada usando detalhes de execução de tarefa (name=TestArtifact, version=2.5, repositórioName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). Contagem de artefatos: 1 em 2
criar_pacote	TAREFA_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a versão do artefato não é passada na carga de artefatos, mas contém um taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) que pode ser usado para pesquisar o registro de execução da tarefa, que neste caso é encontrado mas ainda não foi pós-processado.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: A versão do artefato não está disponível na carga e a execução de tarefa foi encontrada para a associação, mas o sinalizador de pós-processamento concluído não está definido como verdadeiro (name=TestArtifact, version=2.5, repositórioName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345)).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
				Contagem de artefatos: 1 em 2
criar_pacote	NENHUMA_TAREFA_EXECUÇÃO_Encontrada	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a versão do artefato não é passada na carga de artefatos, mas contém um taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) que pode ser usado para pesquisar o registro de execução da tarefa, que neste caso não é t encontrado.	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: A versão do artefato não está disponível na carga e a execução de tarefa também não foi encontrada para a associação (name=TestArtifact, version=2.5, repositórioName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Contagem de artefatos: 1 em 2
criar_pacote	AGUARDANDO_PARA_OUTROS_SOLICITAÇÕES_ESTAGEADAS	Durante uma chamada de registro de pacote, quando a versão do artefato aprovada na carga de artefatos foi encontrada no sistema, mas deve aguardar o processamento de outros registros de preparação relacionados (incluindo os registros create_package ou create_package_association).	Não	Sua solicitação de registro de pacote está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato encontrada, mas é preciso aguardar os registros de preparação do registro de pacote restantes. Contagem de artefatos: 1 em 2
registrar_artifact	TAREFA_EXECUÇÃO_POST_PROCESSING_PENDING	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a execução da tarefa de origem da chamada é encontrada no sistema, mas ainda não foi pós-processada. Ou seja, o evento de webhook "Concluído" para esta execução de tarefa ainda não foi processado.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato criada e execução de tarefa encontrada para associação para associação (TE00012345), mas o sinalizador de conclusão de pós-processamento não está definido como verdadeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
registrar_artifact	NENHUMA_TAREFA_EXECUÇÃO_Encontrada	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a execução da tarefa de origem da chamada ainda não foi encontrada no sistema.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato criada, mas a execução de tarefa não foi encontrada para a associação (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
registrar_artifact	VERSÃO_JÁ_REGISTRADA	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato fornecida na carga de artefatos para um determinado artefato e repositório já existe no sistema.	Sim (Ignorado)	Sua solicitação de registro de artefato foi ignorada pelo seguinte motivo: A versão do artefato já foi registrada.
registrar_artifact	NÃO_SUBFLOW_CONFIGURED	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos e o webhook e o subfluxo de pesquisa não devem encontrar o registro da versão do artefato.	Sim (Ignorado)	Sua solicitação de registro de artefato foi ignorada pelo seguinte motivo: A versão do artefato não está disponível na carga. O webhook e o subfluxo de pesquisa não estão disponíveis.
registrar_artifact	NENHUMA_TAREFA_EXECUÇÃO_Encontrada	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, mas o webhook é compatível e o registro da versão do artefato pode ser encontrado, mas a execução da tarefa de origem da chamada ainda não foi encontrada no sistema.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato encontrada por meio do webhook, mas a execução de tarefa não foi encontrada para a associação (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
registrar_artifact	TAREFA_EXECUÇÃO_POST_PROCESSING_PENDING	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, mas o webhook é compatível e o registro da versão do artefato pode ser encontrado, e a execução de tarefa de origem da chamada é encontrada no sistema, mas não foi já foi pós-processado.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato encontrada por meio de webhook e execução de tarefa encontrada para a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
		Ou seja, o evento de webhook Concluído para esta execução de tarefa ainda não foi processado.		associação (TE00012345), mas o sinalizador de conclusão de pós-processamento não está definido como verdadeiro.
registrar_artifact	NENHUMA_TAREFA_EXECUÇÃO_Encontrada	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, mas o subfluxo de pesquisa é compatível e o registro da versão do artefato pode ser encontrado, mas a execução da tarefa de origem da chamada ainda não foi encontrada em o sistema.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato encontrada por meio de pesquisa, mas execução de tarefa não encontrada para a associação (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
registrar_artifact	TAREFA_EXECUÇÃO_POST_PROCESSING_PENDING	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, mas o subfluxo de pesquisa é compatível e o registro da versão do artefato pode ser encontrado, e a execução de tarefa de origem da chamada é encontrada no sistema, mas ainda não foi pós-processado. Ou seja, o evento de webhook Concluído para esta execução de tarefa ainda não foi processado.	Não	Sua solicitação de registro de artefato está pendente pelo seguinte motivo: Versão do artefato encontrada por meio de pesquisa e execução de tarefa encontrada para a associação (TE00012345), mas o sinalizador de conclusão de pós-processamento não está definido como verdadeiro.
registrar_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, o subfluxo de pesquisa é compatível, mas não foi possível encontrar a versão do artefato.	Sim (Ignorado)	Sua solicitação de registro de artefato foi ignorada pelo seguinte motivo: Versão do artefato não encontrada pelo subfluxo de pesquisa.
registrar_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, o subfluxo de pesquisa é compatível, mas não pôde encontrar a versão do artefato devido a um erro no subfluxo.	Sim (Ignorado)	Sua solicitação de registro de artefato foi ignorada pelo seguinte motivo: Versão do artefato não encontrada pelo subfluxo de pesquisa devido a um erro (consulte os logs do DevOps para obter detalhes adicionais).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de fase	Código de preparação	Quando isso pode ocorrer	Estado final?	Descrição
registrar_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Durante uma chamada de registro de artefato, quando a versão do artefato não é fornecida na carga de artefatos, o subfluxo de pesquisa é compatível, mas não foi executado porque o registro do artefato primário não foi encontrado no sistema.	Sim (Ignorado)	Sua solicitação de registro de artefato foi ignorada pelo seguinte motivo: Artefato não encontrado.

Confirmações incluídas na solicitação de mudança DevOps

O pacote de artefatos DevOps e suas versões de artefatos associadas são usados para determinar quais confirmações estão incluídas em uma mudança DevOps.

As confirmações são incluídas em uma mudança com base no tipo de mudança.

Tipo de mudança	Confirmações incluídas
Manual	Confirma a partir das versões de artefato do pacote na mudança. Além disso, as confirmações de execuções de tarefa de todas as execuções de pipeline no registro de referência de mudança quando a coluna data_type é plano ou execução de pipeline são incluídas.
Automatizado	• Sem pacote: todas as confirmações das versões do artefato estão incluídas. As versões do artefato são aquelas que estão vinculadas à execução do pipeline e às execuções de tarefa para essa execução do pipeline. • Com pacote: se qualquer uma das execuções de tarefa ascendente da mudança tiver a etapa de implantação de produção, as confirmações da última execução de pipeline de implantação de produção bem-sucedida serão incluídas. As confirmações que aparecem em várias execuções de pipeline serão listadas apenas uma vez. Se a etapa de implantação de produção não estiver presente nas execuções de tarefa ascendente, as confirmações de todas as versões de artefato do pacote serão incluídas. • Executar confirmações: se não houver confirmações de com ou sem fluxo de pacote conforme especificado anteriormente, as execuções de execução das execuções de tarefa ascendente da solicitação de mudança serão associadas.

Todas as confirmações das versões do artefato no pacote que foram geradas após a data da última implantação (até a versão que está sendo implantada no momento) são incluídas na solicitação de mudança. As versões principais anteriores não estão incluídas.

Nota:
As versões de patch e hot fix são excluídas.

Quando fornecida, a versão semântica é usada para determinar confirmações para uma mudança. O formato é (MAJOR.MINOR.PATCH). Por exemplo, a versão semântica 2.0.1 é lida da seguinte forma:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Versão principal 2
- Versão secundária 0
- Versão de patch/Hotfix 1

As execuções de tarefa com falha entre as versões anterior e atual do artefato que não criaram um artefato, mas têm confirmações associadas, também são associadas à versão do artefato criado.

Tipos de confirmações

- Confirmações normais: as confirmações no repositório rastreado são associadas à solicitação de mudança.
- Reverter confirmações: confirmações que têm o valor do campo de reversão verdadeiro. Uma confirmação de reversão resulta em uma confirmação revertida e uma confirmação de reversão na árvore de origem. Ambas as confirmações não estão associadas à solicitação de mudança.
- Mesclar confirmações: confirmações que têm o valor do campo de mesclagem como verdadeiro.
  - Mesclar confirmação: a árvore de origem rastreia a confirmação para uma ramificação ao longo do tempo e permite que uma confirmação de mesclagem especial seja feita. Esta confirmação de mesclagem combina as confirmações primárias localizadas diretamente após a confirmação comum mais recente na ramificação atual e na ramificação a ser mesclada. A confirmação de mesclagem adiciona uma nova confirmação na ramificação principal.
  - Squash e mesclagem: a compactação durante uma mesclagem gera a árvore de trabalho e o estado do índice para corresponder a uma mesclagem sem criar uma confirmação de mesclagem. Comprimir e mesclar mantém as mudanças, mas remove as confirmações individuais do histórico. Ele tem uma única confirmação com o valor de mesclagem verdadeiro.

Exemplo: confirmações e pacotes

Este exemplo consiste em:

- Três pipelines de compilação (A, B e C)
- Um pipeline de versão (ABC) sob controle de mudança, com quatro pacotes:
  1. Criar pipeline A (versão principal 1)
  2. Criar pipelines A e B (versão principal 1)
  3. Criar pipelines B e C (versão principal 1)
  4. Criar pipelines A, B e C (versão principal 1)

Pacote 1 (A 1.1.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	--
3	A	1.1.0	X

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote 1 (A 1.1.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote

Nota:
A confirmação 2 (compilação A, versão semântica 1.0.1) não está incluída no pacote porque a sintaxe da versão semântica indica um patch ou hotfix.

Pacote 2 (A 1.2.0, B 1.1.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote
4	A	1.1.1	--
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

Nota:
A confirmação 4 (compilação A, versão semântica 1.1.1) não está incluída porque a sintaxe da versão semântica indica um patch ou hot fix.

Pacote 3 (B 1.2.0, C 1.0.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote
11	A	1.3.0	--
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

Nota:
A confirmação 11 (compilação A, versão semântica 1.3.0) não está incluída porque o pacote não especifica a compilação A.

Pacote 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote
17	A	1.4.0	X

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Confirmação	Criar pipeline	Versão de semântica	Incluído no pacote
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

Nota:
A confirmação 11 também está incluída neste pacote porque faz parte das mudanças na versão principal 1 da compilação A desde que o último pacote (incluindo a versão principal 1 da compilação A), pacote nº 2, foi implantado na produção.

Exemplo: lógica de cálculo de confirmação

Caso de uso com a lógica para calcular confirmações que são associadas a versões de artefatos. As informações de ramificação são incluídas sempre que as confirmações são definidas.

Por exemplo, considere dois pipelines, um na ramificação principal e um na ramificação de teste. Executar cenário:

- Crie um C0 de confirmação no principal, execute a compilação de IC, mas não crie a versão do artefato.
- Crie uma confirmação C1 no teste, execute a compilação de IC, mas não crie a versão do artefato.
- Crie uma confirmação C2 em principal, execute a compilação de IC e a compilação falhará.
- Crie 2 confirmações C3, C4 em principal, execute uma compilação de IC e crie uma versão de artefato (v1.0).

Resultado esperado: a versão do artefato (v1.0) está associada a C0, C2, C3, C4. A confirmação C1 foi excluída porque está em uma ramificação diferente.

Continuando com o caso de uso:

- Crie 1 confirmação C5 no principal, execute a compilação de IC, mas não crie a versão do artefato.
- Crie 1 confirmação C6 em principal, execute a compilação de IC e crie uma versão de artefato (v2.0).

Resultado esperado: a nova versão do artefato (v2.0) criada está associada a C5, C6.

Resumo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as confirmações de execuções de pipeline (com sucesso e com falha) na mesma ramificação, entre a última versão do artefato de um determinado artefato e a versão atual do artefato, estão associadas.
- Se nenhuma versão do artefato anterior for encontrada para o artefato fornecido, todas as confirmações de execuções de pipeline na mesma ramificação serão associadas.

Continuando com o caso de uso:

Crie uma versão com a Versão do artefato da etapa anterior, tenha um pipeline de CD com Tipo de etapa = Implantação de produção.

Resultado esperado:

- A versão está associada à mesma versão do artefato (v2.0).
- A solicitação de mudança criada mostra a versão do artefato (v2.0) e as confirmações C0, C2, C3, C4, C5, C6.

Resumo:

- As confirmações de ambas as versões de artefato (v1.0, v2.0) criadas na ramificação principal (nenhum pacote anterior foi implantado na produção) são mostradas na solicitação de mudança, mas não na confirmação da execução na ramificação de teste.
- O número de confirmações mostrado na solicitação de mudança será o mesmo que o número na ferramenta.

Continuando com o caso de uso:

- Crie 2 confirmações C7, C8 na ramificação de teste, execute a compilação de IC e crie uma versão de artefato.

  Resultado esperado: a versão do artefato (v3.0) está associada a C1, C7, C8.

- Crie 2 confirmações C9, C10 na ramificação principal, execute a compilação de IC e crie uma versão de artefato.

  Resultado esperado: a versão do artefato (v4.0) está associada a C9, C10.

- Crie uma versão com a versão do artefato da etapa anterior (v4.0), tenha um pipeline de CD com tipo de etapa = Implantação de produção.

  Resultado esperado:

  - A versão está associada à versão do artefato (v4.0).
  - A solicitação de mudança criada mostra a versão do artefato (v4.0) e confirma C9, C10.

Resumo:

- A solicitação de mudança mostra confirmações apenas da versão mais recente do artefato criada na ramificação principal, já que as confirmações das versões anteriores do artefato criadas na principal foram implantadas na produção no pacote anterior.
- Nenhuma confirmação da versão do artefato criada no teste é mostrada.
- O número de confirmações mostrado na solicitação de mudança será o mesmo que o número na ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps IU do pipeline

Use a IU de pipeline para visualizar interações e resultados em uma execução de pipeline. Esta exibição gráfica mostra a progressão de etapas do pipeline e outros detalhes de cada pipeline.

Em DevOps, obtenha uma exibição rápida de como tudo está conectado para ver exatamente o que está acontecendo com o pipeline e quando. Na aplicação ServiceNow Gestão de mudanças, você pode acessar a IU do Pipeline e ver rapidamente as confirmações, os confirmadores e outros detalhes da solicitação de mudança em um só lugar.

A IU do Pipeline exibe fases paralelas conforme modelado em Azure DevOps pipelines de versão. A IU do pipeline exibe o estado em tempo real do pipeline conforme ele aparece em Azure DevOps. Os detalhes do artefato associado provenientes do pipeline de compilação, Resultados de testes, Resultados de resumo de qualidade de software também são exibidos na IU do pipeline. Para obter mais informações, consulte Fases paralelas em Azure DevOps pipelines de versão.

A IU do Pipeline mostra todas as tentativas de qualquer fase ou trabalho que tenha sido executado novamente ou reiniciado. Para obter mais informações, consulte Reiniciando trabalhos e fases de pipeline de compilação ou versão com falha.

A IU do Pipeline mostra as etapas do pipeline que foram executadas em vez das etapas configuradas em DevOps.

Você pode acessar a IU do pipeline usando o link relacionado em determinados formulários DevOps e também em um formulário de solicitação de mudança DevOps :

- DevOps Formulário Pipeline
- DevOps Formulário Execução de pipeline
- Formulário de solicitação de mudança criado por DevOps

Nota:
Você deve recarregar a exibição para atualizar os botões de status no histórico de execução do pipeline.

Estados de execução da etapa (status de execução da tarefa)

Verde	Bem-sucedido. Todas as execuções de etapa associadas à execução do pipeline foram aprovadas.
Cinza	Ainda não executado.
Amarelo	Aguardando (pendente, em construção, validando). Pelo menos uma execução de etapa está aguardando.
Vermelho	Falha. Falha em pelo menos uma execução de etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

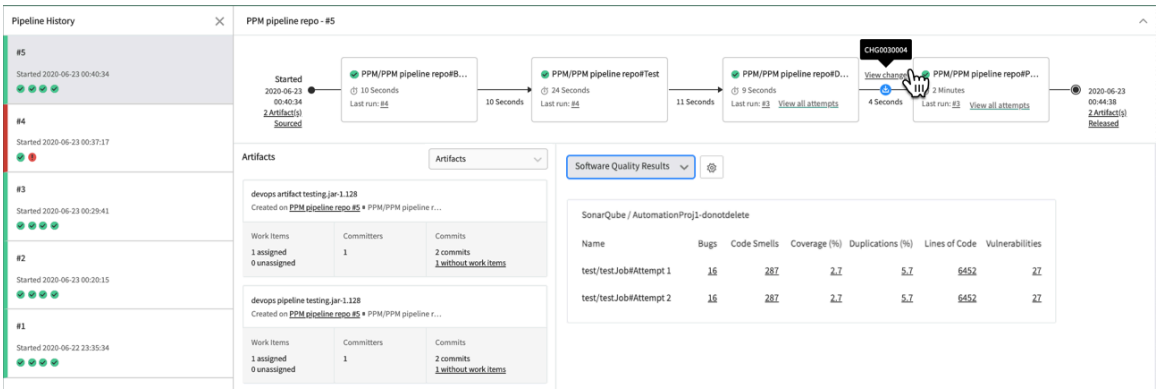
Estados de execução da etapa (status de execução da tarefa)

A data de término da execução da tarefa é preenchida mesmo quando a mudança é rejeitada.

Nota:
Para habilitar o cancelamento da solicitação de mudança associada à etapa quando a etapa falha, você deve definir a propriedade *sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel* como Sim. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o DevOps.

Nota:
A ordem em que os cartões aparecem na IU do pipeline é determinada pelo campo **Pedido** em cada etapa do pipeline ao modelar o pipeline em DevOps. Fases ignoradas não são mostradas.

A ordem em que os cartões aparecem na IU do pipeline por execução de tarefa.



Recurso de IU	Descrição
Etapas do pipeline	Tempo. • Iniciar • Última execução • Duração de cada etapa Quando a execução da tarefa descendente começa imediatamente após a execução da tarefa ascendente, a duração é de 0 segundos. • Tempos de espera entre execuções de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de IU	Descrição
	O tempo de espera é calculado como: Hora de início da execução da tarefa menos a hora de término da execução da tarefa ascendente.
Exibir solicitação de mudança	Registro de solicitação de mudança. Clique diretamente na solicitação de mudança da etapa que foi criada por DevOps para exibir detalhes da mudança e agir. **Nota:** • O registro de solicitação de mudança para o associado à execução de tarefa mais recente é exibido. • As confirmações revertidas na mesma execução do pipeline não são mostradas na lista de confirmações.
Histórico de pipeline	Execução de pipeline. Clique em um bloco de histórico para exibir os detalhes da etapa anterior de uma execução de pipeline. **Nota:** O histórico de pipeline é exibido somente para as 20 execuções de pipeline mais recentes.
Exibir todas as tentativas	Todas as tentativas de execução do trabalho em uma etapa. Clique no link na etapa relevante para exibir todos os detalhes da tentativa.

Artefatos	• Versões do artefato
	  ○ Itens de trabalho
	  ○ Confirmações
	  ○ Pacotes
	• Confirmações
	• Itens de trabalho
	
	Nota:
	As confirmações revertidas na mesma execução do pipeline não são mostradas na lista de confirmações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de IU	Descrição
Resultados de testes	Exiba os resultados de testes de compilação para ver quais testes foram aprovados ou reprovados. O cartão de qualidade contém resumos de teste: • Tipo de teste e categoria de teste no formato: `tipo de teste/categoria de teste` • ID nativo da etapa • Percentual de aprovação no teste (somente testes de unidade e funcionais) • Rendimento (somente testes de desempenho) • Nome de etapa
Resultados de qualidade do software	Exiba todos os resultados de qualidade de software (verificação do SonarQube) agrupados por nome de projeto que foram obtidos como parte do pipeline selecionado. Você pode exibir os resultados da verificação de todas as categorias em uma etapa de execução do pipeline. Você pode personalizar os resultados que são exibidos na IU do Pipeline configurando as colunas no **Categorias de qualidade de software mostradas por padrão na exibição de IU do pipeline** (**DevOps** > **Administração** > **Propriedades** > **Categoria de Propriedades do DevOps** >) em um formato separado por vírgulas. • Clique no ícone de engrenagem para modificar a exibição de coluna na IU do pipeline. • Clique no registro de execução da etapa para exibir o registro de resumo de verificação de qualidade do software correspondente. • Clique no registro de contagem de vulnerabilidades para exibir o registro Detalhe da verificação de qualidade do software e os detalhes da subcategoria correspondente.
Resultados de segurança	Exibir todos os resultados de segurança que foram recuperados como parte do pipeline selecionado. Você pode exibir os resultados

Tradução automática

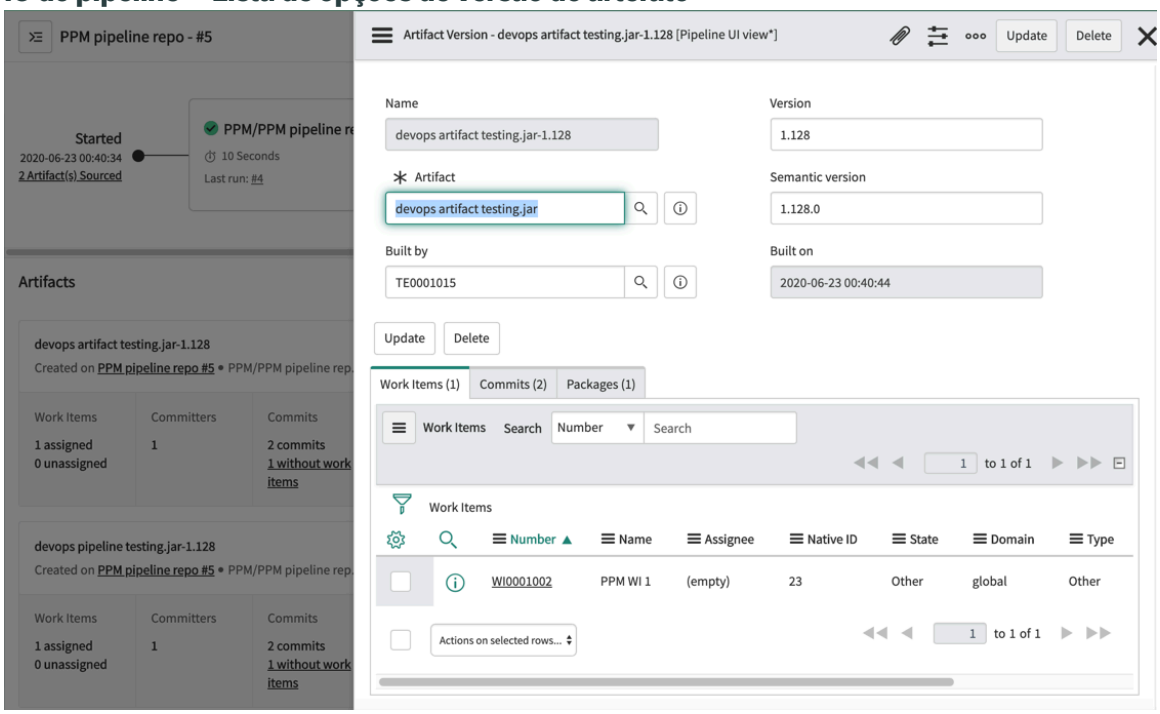
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de IU	Descrição
	da verificação de todas as categorias em uma etapa de execução do pipeline. Você pode personalizar os resultados exibidos na IU do Pipeline. • Clique no ícone de engrenagem para modificar a exibição na IU do pipeline. • Clique no registro de execução da etapa para exibir o registro de resumo de verificação de segurança correspondente. • Clique no registro de contagem de falhas detectadas para exibir os detalhes da verificação de segurança.

Nota:
Quando você tenta executar novamente uma fase ou um trabalho de pipeline no Azure DevOps, que contém um teste ou uma verificação de qualidade de software, os resultados são anexados com o número da tentativa.

Clique diretamente em DevOps solicitações de mudança, execuções de etapas, artefatos, versões de artefatos, itens de trabalho, resumos de teste e novas tentativas em janelas suspensas.

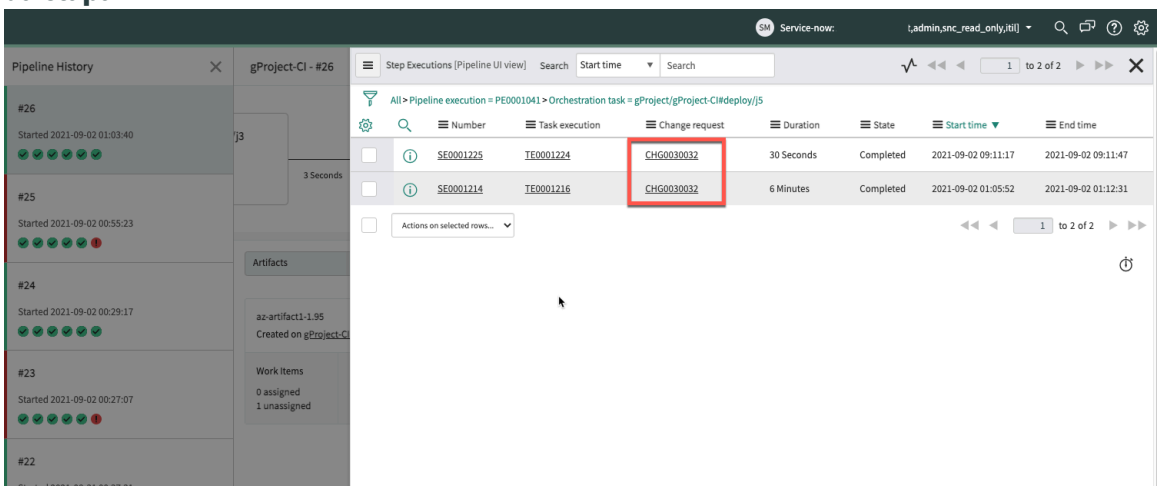
IU do pipeline — Lista de opções de versão do artefato



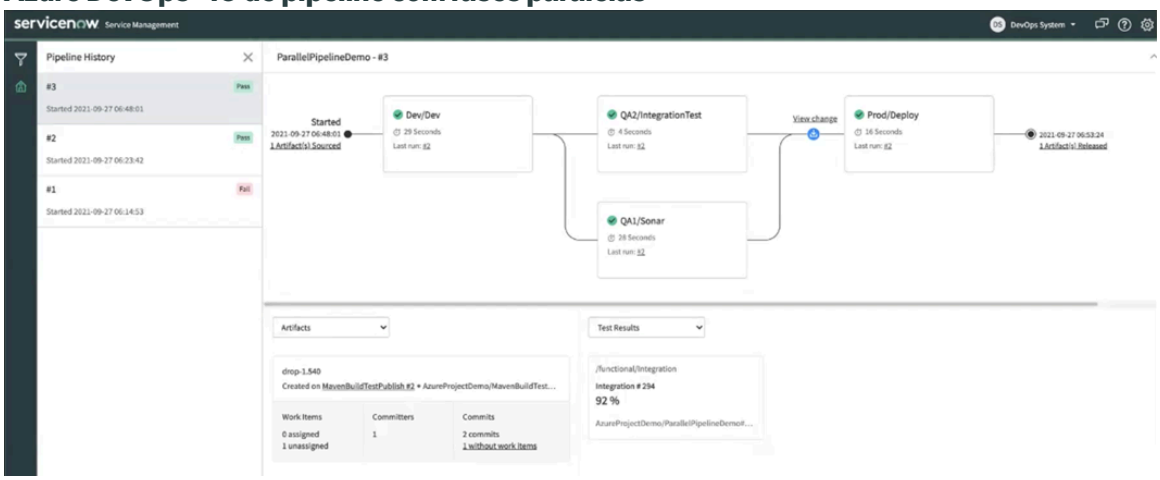
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

IU do pipeline - Reutilizar solicitação de mudança - Lista de opções de execução da etapa



Azure DevOps - IU de pipeline com fases paralelas



Configuração de DevOps detalhes da solicitação de mudança no pipeline

Configure como as informações de fechamento, o estado de mudança e os campos de solicitação de mudança são atualizados de dentro de um pipeline na etapa de mudança do pipeline.

Nota:
Não há suporte para a configuração de detalhes da solicitação de mudança de dentro de um pipeline GitLab.

A variável do sistema, por padrão, aponta para o subfluxo Padrão para fechar automaticamente uma mudança no sistema de base. O **subfluxo de fechamento automático da mudança na conclusão do pipeline de DevOps** (*sn_devops.auto_close_change*) determina como as informações de fechamento, o estado de mudança e os campos de solicitação de mudança são atualizados quando um pipeline é concluído. Se você quiser especificar um subfluxo personalizado que deve ser ativado quando um pipeline for concluído, poderá clonar esse subfluxo e personalizá-lo de acordo com seus requisitos.

As informações de fechamento e os atributos da solicitação de mudança estão contidos no objeto *changeRequestDetails*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fechar mudança automaticamente

Defina o parâmetro *autoCloseChange* como verdadeiro/falso no objeto changeRequestDetails ao criar uma mudança a partir de um pipeline para atualizar os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** e fechar a solicitação de mudança quando um pipeline for concluído. Os valores do campo **Data de início real** e **Data de término real** também são atualizados quando o pipeline é concluído. Os valores de data são baseados na hora de início do pipeline ou na hora de início da primeira fase do pipeline e na hora de término do pipeline ou na hora de término da última fase do pipeline. As anotações de fechamento serão sufixadas com texto especificando que as informações de fechamento foram atualizadas com base no recurso de mudança de fechamento automático.

Se definido como verdadeiro, os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** serão atualizados e o sistema tentará fechar a solicitação de mudança quando o pipeline for concluído.

Se definido como falso, os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** serão atualizados quando um pipeline for concluído, mas a solicitação de mudança não será fechada.

Você também pode definir o valor do campo **Mudança de fechamento automático** para um pipeline na aplicação ServiceNow. Se você selecionar **Atualizar mudança somente**, os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** serão atualizados quando um pipeline for concluído e, se você selecionar **Atualizar e fechar mudança**, a solicitação de mudança também será fechada junto com a atualização das informações de fechamento.

Dependendo de se a mudança de fechamento automático está especificada no pipeline ou na coluna, o estado final considerado será o seguinte:

Sinalizador autoCloseChange nos atributos de solicitação de mudança	Valor da coluna Mudança de fechamento automático (sn_devops_pipeline)	Estado final
Verdadeiro	Atualizar somente mudança	Atualiza a mudança e move o estado para fechar
Falso	Atualizar e fechar mudança	Somente atualiza a mudança
-	Atualizar somente mudança	Somente atualiza a mudança
-	Atualizar e fechar mudança	Atualiza a mudança e move o estado para fechar

Nota:
O valor especificado para o atributo autoCloseChange no pipeline tem precedência sobre o valor especificado na coluna Mudança de fechamento automático em ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O recurso de mudança de fechamento automático só se aplica a pipelines básicos com uma única mudança criada nele. Se houver várias mudanças, a mudança mais recente será considerada para fechamento automático.
- O recurso de mudança de fechamento automático não é compatível com Jenkins pipelines de estilo livre e solicitações de mudança em que o recurso de recibo de mudança está habilitado.
- Para um pipeline de versão Azure, o estado de conclusão do pipeline é derivado da consolidação do estado de cada fase no pipeline. Se pelo menos uma fase falhar, o pipeline será considerado malsucedido. Se pelo menos uma fase for parcialmente bem-sucedida, o pipeline será considerado bem-sucedido com problemas.

Informações de upgrade

Se você estiver atualizando, deverá configurar novamente a ferramenta de orquestração antes de definir o parâmetro autoCloseChange para os pipelines de compilação GitHub e Azure.

Definir código de fechamento

Defina o parâmetro *`setCloseCode:`* como verdadeiro/falso com base no comportamento desejado. O valor padrão é verdadeiro.

Se definido como verdadeiro, os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** serão atualizados conforme especificado nos atributos da etapa de mudança e a solicitação de mudança será movida para a pós-implementação quando uma fase for concluída. Você pode substituir esse comportamento habilitando o recurso **Código de fechamento automático**. O recurso setCloseCode será desabilitado quando autoCloseChange estiver habilitado e definido como verdadeiro ou falso. Para obter mais informações, consulte Mudança de fechamento automático. Use o recurso autoCloseChange para obter detalhes mais precisos da solicitação de mudança.

Se definido como falso, quando o trabalho ou o pipeline for concluído, a solicitação de mudança não será atualizada e permanecerá no estado Implementar.

- As informações de fechamento na solicitação de mudança não estão definidas (os campos**Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** são deixados em branco).
- Um link para a execução da etapa é adicionado às **Anotações de trabalho**.

Campos de solicitação de mudança

Defina valores de campo de solicitação de mudança no pipeline para o modelo de solicitação de mudança especificado.

- Use o parâmetro *`attributes:`* para definir valores de campo.
- Use o endpoint DevOps - POST /devops/orchestration/changeControl da API DevOps.

Nota:

- Se um campo especificado tiver um campo dependente necessário, você também deverá definir esse atributo.
- Se o atributo do campo obrigatório dependente não estiver definido, a solicitação de mudança e a execução da etapa relacionada serão canceladas e as anotações de trabalho serão atualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os valores de campo no parâmetro *attributes:* são pares de chave-valor. Ou seja, a chave é o nome do campo no modelo e o valor são as informações a serem preenchidas no campo.

Você pode usar a API *changeControl* para especificar campos como *type*, *cmdb_ci*, *template*, *assignment_group business_service*, *standard_change_template*, *chg_model* e criar uma solicitação de mudança.

Quando os atributos são passados para mudança, a ordem de prioridade é a seguinte:

1. Campos de solicitação de mudança ou API changeControl.
2. Valores no registro de Etapa.
3. Valores fornecidos no modelo de solicitação de mudança.

Nota:
Ao configurar solicitações de mudança de dentro do pipeline, os campos de tipo de mudança e modelo são sempre obtidos de uma origem. Você não pode usar uma combinação de atributos da solicitação de API e do formulário de solicitação de mudança.

Todos os campos na tabela Solicitação de mudança [change_request] são compatíveis, exceto onde especificado.

Campos de solicitação de mudança compatíveis

Campos incompatíveis	• risco • impacto • número • sys_id • análise_de_impacto_risco
Campos compatíveis	Todos os campos restantes na tabela Solicitação de mudança [change_request].

Nota:
O nome do atributo deve corresponder ao nome do campo da solicitação de mudança e o valor especificado deve ser válido.

Amostra de carga JSON

```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",
   "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tests/129/execution/node/50/wfapi/describe"
  },
  "changeRequestDetails":{
    "setCloseCode":false,
    "attributes":{
      "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
      "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
      "requested_by":{
        "name":"Abel Tuter"
      },
      "watch_list":[
        {
          "name":"Abel Tuter"
        },
        {
          "name":"Aileen Mottern"
        },
        {
          "name":"Alejandra Prenatt"
        },
        "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
      ],
      "work_notes_list":[
        "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
        "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
        "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
      ],
      "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
      "category":"Service",
      "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
      "priority":"2",
    }
  }
}
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de pipeline

Detalhes da solicitação de mudança - Pipeline do Azure

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
        changeRequestDetails: |
          {
            "autoCloseChange" : true,
            "attributes": {
              "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
              "work_notes" : "Update this to work_notes",
              "category" : "Service",
              "priority" : "2"
            }
          }
```

Configurações de nível de trabalho — Jenkins

Detalhes da solicitação de mudança - Jenkins

```
stage('Change-Step') {
    steps {
        echo 'Change Step'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
    }
}
```

Detalhes da solicitação de mudança - GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps modelos de mudança

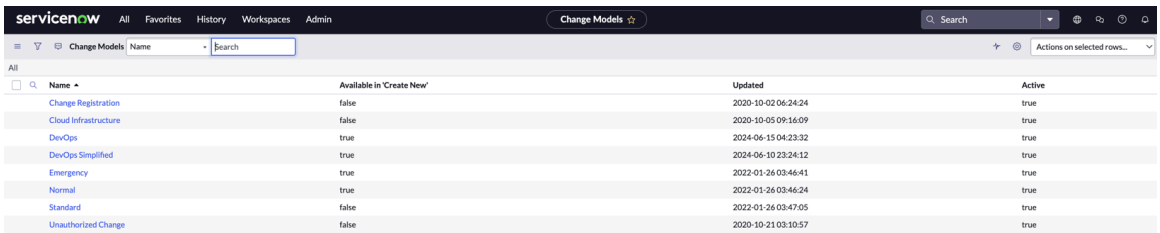
Velocidade de mudança para DevOps O permite que você use modelos de mudança adequados à finalidade que permitem melhor flexibilidade na definição de modelos ou processos de mudança para refletir as práticas de desenvolvimento modernas.

Visão geral do modelo de mudança de DevOps

Importante:
Para solicitações de mudança do DevOps, use o recurso Gestão de mudanças - Modelos de mudança, que oferece maior flexibilidade para habilitar o fluxo do processo de mudança de forma otimizada para casos de uso específicos. Para obter mais informações, consulte Modelos de mudança. O Gestão de mudanças - State Model legado também é compatível. Para obter mais informações, consulte Modelo de estado e transições.

Importante:
Os modelos de mudança DevOps e DevOps simplificados não são compatíveis com solicitações de mudança da ferramenta Argo CD e Dividir.

Use modelos de mudança adequados à finalidade com um pacote de fluxos resumidos e ações de fluxo criados no Flow Designer para casos de uso específicos. Em vez de usar os processos de mudança legados baseados em ITIL que são predefinidos em fluxos de trabalho de mudança (Normal, Padrão e Emergência), você pode fazer a transição seletiva para uma ampla variedade de modelos otimizados para casos de uso específicos. Modelos de mudança podem ser criados com estados e regras que determinam as transições entre os estados. Para obter informações sobre modelos de mudança, consulte Modelos de mudança.



Name	Available in 'Create New'	Updated	Active
Change Registration	false	2020-10-02 06:24:24	true
Cloud Infrastructure	false	2020-10-05 09:16:09	true
DevOps	true	2024-06-15 04:23:32	true
DevOps Simplified	true	2024-06-10 23:24:12	true
Emergency	true	2022-01-26 03:46:41	true
Normal	true	2022-01-26 03:46:24	true
Standard	false	2022-01-26 03:47:05	true
Unauthorized Change	false	2020-10-21 03:10:57	true

Você pode usar qualquer um dos modelos de mudança do sistema de base, incluindo os modelos de mudança do DevOps ou do DevOps simplificado. Para criar uma solicitação de mudança com base em modelos, você pode configurar o campo **Modelo** no formulário Etapa na ServiceNow ou passar o sys_id ou o nome do modelo na etapa de mudança do pipeline de orquestração.

Modelos de mudança de DevOps do sistema de base

Dois modelos de mudança, chamados DevOps e DevOps simplificado, estão incluídos no sistema de base e estão ativos por padrão para você criar uma solicitação de mudança baseada em modelo.

Sinalizador de compatibilidade de tipo

A propriedade de compatibilidade de tipo `com.snc.change_management.change_model.type_compatibility` é usada para determinar que tipo de solicitações de mudança (baseadas em tipo ou modelo) serão criadas. Navegue até **Propriedades do sistema > Todas as propriedades** para definir o valor dessa propriedade. O valor padrão desta propriedade é falso. Esta propriedade habilita a compatibilidade do tipo de mudança para modelos de mudança. Quando definido como verdadeiro, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitação de mudança pode ser criada como um fluxo de trabalho baseado em tipo ou modelos de mudança. Quando definido como falso, a solicitação de mudança será criada somente usando o modelo de mudança.

A solicitação de mudança será criada com base na combinação de configuração definida nas tabelas a seguir quando a propriedade estiver definida como verdadeira ou falsa.

Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como verdadeira

Atributo de mudança configurado na etapa do pipeline na ServiceNow	Atributo de mudança aprovado no pipeline	Atributo de mudança considerado na criação da solicitação de mudança
Modelo de mudança:<any selected change model>	Nem o modelo nem o tipo de mudança são passados.	A solicitação de mudança baseada em modelo será criada
Modelo de mudança:<any selected change model>	O tipo foi aprovado. Por exemplo, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	A solicitação de mudança baseada em tipo será criada
Modelo de mudança:<any selected change model> por exemplo, Modelo 1.	Um modelo diferente foi aprovado. Por exemplo, Modelo 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	A mudança será criada com base no Modelo 2
Modelo de mudança: não especificado Tipo de mudança:<any selected change type>	Nenhum modelo ou tipo de mudança é passado	A solicitação de mudança baseada em tipo será criada
Tipo de mudança:<any selected change type>	O modelo foi aprovado. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	A solicitação de mudança baseada em modelo será criada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como verdadeira

Atributo de mudança configurado na etapa do pipeline na ServiceNow	Atributo de mudança aprovado no pipeline	Atributo de mudança considerado na criação da solicitação de mudança
Tipo de mudança:<any selected change type> . Por exemplo, Normal	Um tipo diferente foi aprovado. Por exemplo, Emergência. `{ "attributes": { "type": "emergency" } }`	A solicitação de mudança será criada com base no tipo de Emergência.

Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como falsa

Atributo de mudança configurado na etapa do pipeline na ServiceNow	Atributo de mudança aprovado no pipeline	Atributo de mudança considerado na criação da solicitação de mudança
Modelo de mudança:<any selected change model>	Nenhum modelo ou tipo de mudança é passado	A solicitação de mudança baseada em modelo será criada
Modelo de mudança:<any selected change model>	O tipo foi aprovado. Por exemplo, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	Erro A solicitação de mudança não pode ser criada porque o sinalizador de compatibilidade de tipo está desabilitado. Habilite o sinalizador de compatibilidade de tipo nas propriedades do sistema, configure o modelo de mudança no registro da etapa na ServiceNow ou insira o SYS ID ou o nome do modelo de mudança apropriado no pipeline. Para obter informações sobre como resolver esse erro, consulte Erros comuns em Velocidade de mudança para DevOps.
Modelo de mudança:<any selected change model> por exemplo, Modelo 1.	Um modelo diferente foi aprovado. Por exemplo, Modelo 2.	A mudança será criada com base no Modelo 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como falsa

Atributo de mudança configurado na etapa do pipeline na ServiceNow	Atributo de mudança aprovado no pipeline	Atributo de mudança considerado na criação da solicitação de mudança

	{
	"attributes": {
	"chg_model": {
	"name": "Model 2"
	}
	}
	}	

Modelo de mudança: não especificado Tipo de mudança:<any selected change type>	Nem o modelo nem o tipo de mudança são passados.	Erro A solicitação de mudança não pode ser criada porque o tipo de mudança ou o modelo de mudança não está configurado para o pipeline. Para obter informações sobre como resolver esse erro, consulte Erros comuns em Velocidade de mudança para DevOps.

Tipo de mudança:<any selected change type>	O modelo foi aprovado.
	{
	"attributes": {
	"chg_model": {
	"name": "DevOps"
	}
	}
	}
		A solicitação de mudança baseada em modelo será criada

Tipo de mudança:<any selected change type> . Por exemplo, Normal	Um tipo diferente foi aprovado. Por exemplo, Emergência.
	{
	"attributes": {
	"type": "emergency"
	}
	}
		Erro
		
		A solicitação de mudança não pode ser criada porque o sinalizador de compatibilidade de tipo está desabilitado. Habilite o sinalizador de compatibilidade de tipo nas propriedades do sistema, configure o modelo de mudança no registro da etapa na ServiceNow ou insira o SYS ID ou o nome do modelo de mudança apropriado no pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

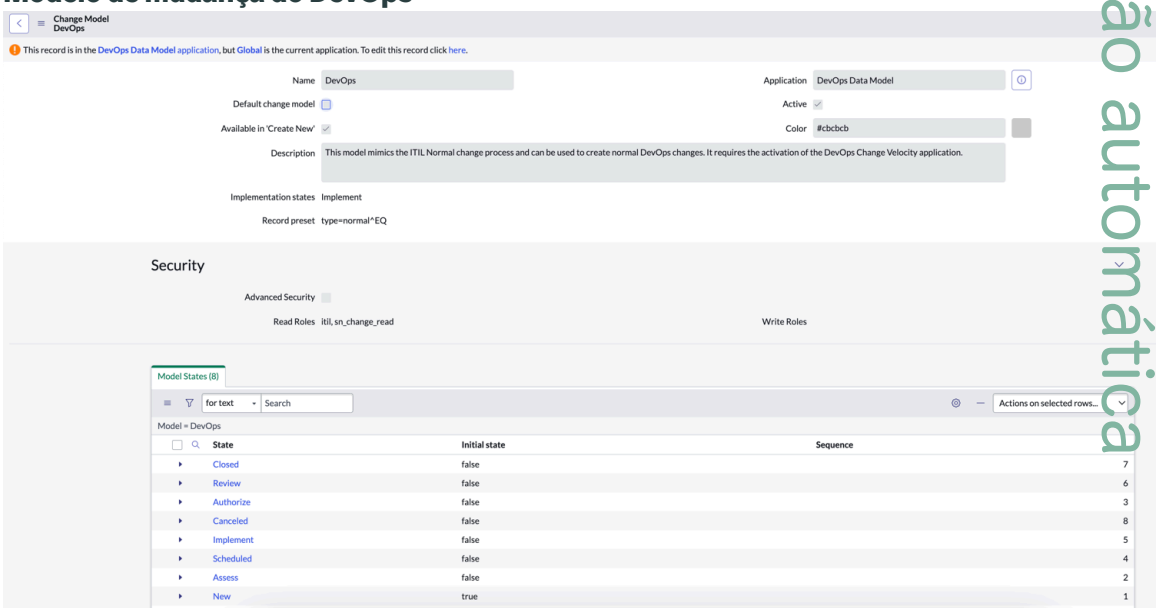
Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como falsa

Atributo de mudança configurado na etapa do pipeline na ServiceNow	Atributo de mudança aprovado no pipeline	Atributo de mudança considerado na criação da solicitação de mudança
		Para obter informações sobre como resolver esse erro, consulte Erros comuns em Velocidade de mudança para DevOps.

Configuração de modelos de DevOps

Os modelos de mudança do sistema base têm o valor do campo **Estados de implementação** como Implementar e o campo **Predefinição de registro** é selecionado como **Tipo=Normal** por padrão. Os estados do modelo disponíveis para o modelo de mudança do DevOps são Novo, Avaliar, Autorizar, Programado, Implementar, Revisar, Encerrado e Cancelado. E os estados do modelo disponíveis para o modelo de mudança simplificado para DevOps são Novo, Autorizar, Programado, Implementar, Revisar, Encerrado e Cancelado. Dependendo dos seus requisitos, você pode modificar os modelos de mudança e configurar os estados e transições para seu caso de uso específico.

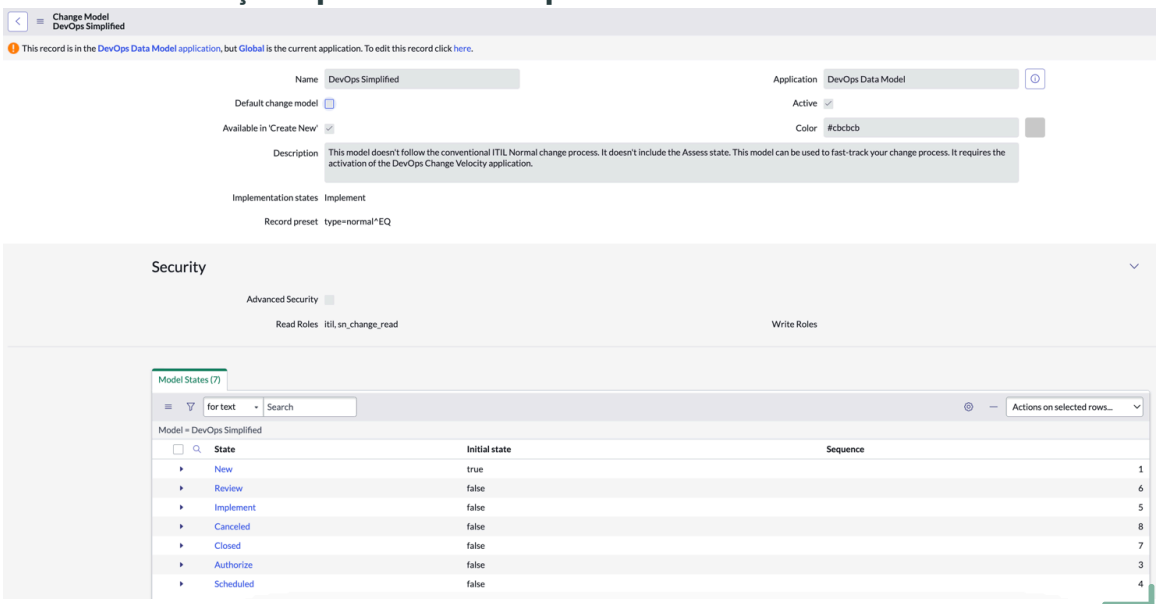
Modelo de mudança do DevOps



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de mudança simplificado de DevOps



Se você quiser criar seu próprio modelo em vez de usar os modelos de DevOps do sistema base, consulte as instruções na seção Modelo de mudança.

Você pode usar predefinições de registro para configurar detalhes de mudança para o seu modelo de mudança. Sempre que uma mudança for criada, esses valores serão definidos automaticamente na mudança. Você pode definir uma predefinição de registro para qualquer campo de mudança existente na solicitação de mudança.

A lógica a seguir é considerada para o pré-registro dos detalhes da mudança ao criar uma solicitação de mudança.

- Se você configurou detalhes de mudança na predefinição de registro, não poderá substituir esse valor passando detalhes de mudança do pipeline.
- Se os detalhes da mudança não estiverem configurados na predefinição de registro, os valores passados do pipeline serão considerados para o pré-registro dos detalhes na solicitação de mudança.
- Se os detalhes da mudança não estiverem configurados na predefinição de registro nem passados do pipeline, os valores configurados no formulário Etapa na ServiceNow serão considerados.

Detalhes da mudança configurados na predefinição de registro na ServiceNow	Detalhes da mudança configurados no formulário de Etapa na ServiceNow	Detalhes da mudança aprovados no pipeline	Detalhes da mudança preenchidos previamente quando a mudança é criada
Grupo de atribuição: relatório de DevOps	Grupo de atribuição: não especificado	Grupo de atribuição: não especificado	O grupo de atribuição será preenchido previamente a partir da predefinição de registro na solicitação de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da mudança configurados na predefinição de registro na ServiceNow	Detalhes da mudança configurados no formulário de Etapa na ServiceNow	Detalhes da mudança aprovados no pipeline	Detalhes da mudança preenchidos previamente quando a mudança é criada
Grupo de atribuição: não configurado	Grupo de atribuição: não especificado	Grupo de atribuição: relatório de DevOps	O grupo de atribuição será preenchido previamente a partir do pipeline na solicitação de mudança
Grupo de atribuição: não configurado	Grupo de atribuição: relatório de DevOps	Grupo de atribuição: não especificado	O grupo de atribuição será preenchido previamente a partir do formulário Etapa na solicitação de mudança

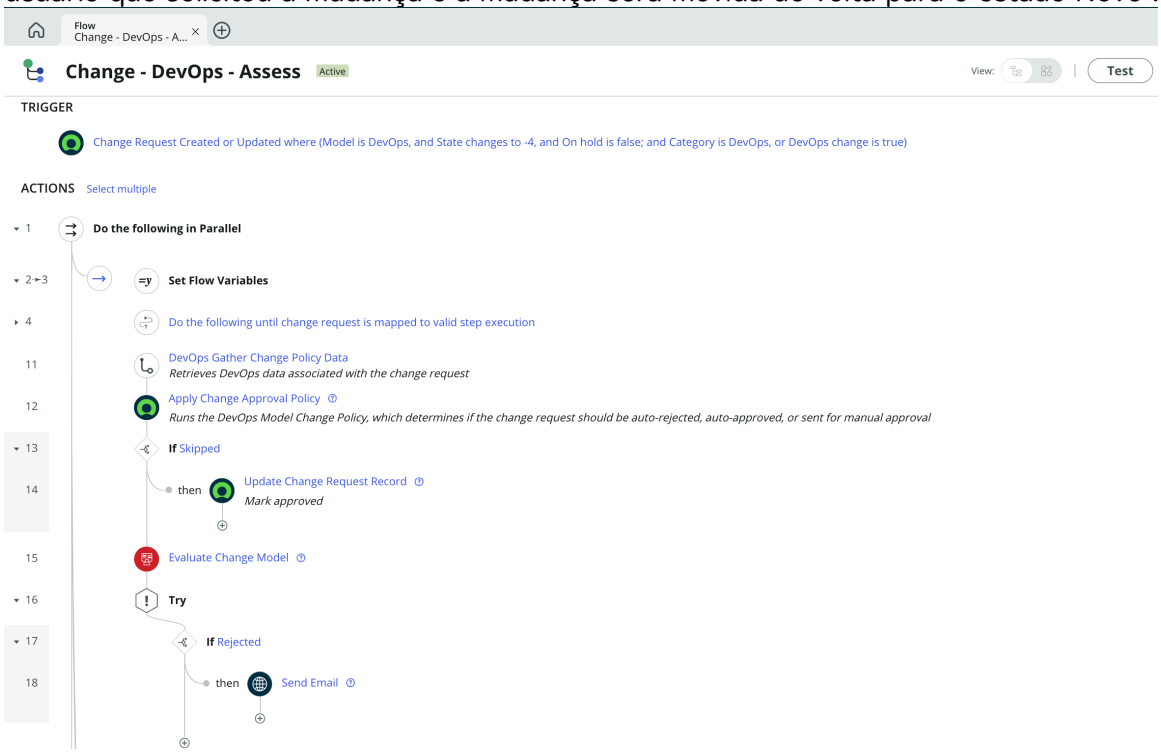
Modelo de mudança do DevOps

O modelo de mudança do DevOps contém fluxos no sistema de base para transição de estado e aprovações de mudança. Cada estado no modelo de DevOps tem seus próprios fluxos e cada fluxo será acionado quando as condições necessárias forem atendidas. A aprovação de mudanças (automática ou manual) é baseada na Política de mudança do modelo de DevOps. Por padrão, a Política de mudança do modelo de DevOps do sistema de base tem somente a decisão de aprovação manual ativada. Quando estiver pronto para mais automação de aprovação, você poderá modificar a política. Os fluxos a seguir explicam a transição de estado e o comportamento de aprovação de mudança.

- Mudança - DevOps - Novo: quando a solicitação de mudança é criada no estado Novo, este fluxo é acionado. Se ele tiver um Grupo de atribuição, este fluxo atualizará o estado de mudança para Avaliar.
- Mudança - DevOps - Avaliação: quando a solicitação de mudança está no estado Avaliação, este fluxo é acionado. Há duas ações principais neste fluxo: coletar dados da política de mudança de DevOps e aplicar política de aprovação de mudança, que são usadas para recuperar os dados de DevOps associados à solicitação de mudança e verificar se a solicitação de mudança deve ser aprovada automaticamente, rejeitada automaticamente ou enviada para aprovação manual. A aprovação de mudança (automática ou manual) acontece como parte deste fluxo na ação Aplicar política de aprovação de mudança com base na Política de mudança do modelo de DevOps. Se a mudança for aprovada (automática ou manual), ela será movida para o estado Autorizar. Se a mudança for rejeitada, uma notificação por e-mail será enviada ao

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuário que solicitou a mudança e a mudança será movida de volta para o estado Novo .



- Mudança - DevOps - Autorizar: quando a solicitação de mudança está no estado Autorizar, este fluxo é acionado. No sistema base, você notará que há duas ações principais - DevOps - Coletar dados da política de mudança e Aplicar política de aprovação de mudança, que são usadas para recuperar os dados do DevOps associados à solicitação de mudança e verificar se a solicitação de mudança deve ser aprovada automaticamente, rejeitado automaticamente ou enviado para aprovação manual.
  As condições na Política de mudança do modelo de DevOps na ação Aplicar política de aprovação de mudança não serão atendidas. Portanto, a aprovação de mudança (automática ou manual) neste fluxo será ignorada. Este fluxo moverá somente o estado da solicitação de mudança para Programado que aciona o fluxo Mudança - DevOps - Programação.

  Nota:
  Se o seu processo de mudança exigir outra aprovação, você poderá consultar este fluxo e personalizar a Política de mudança do modelo de DevOps de acordo com seus requisitos.

- Mudança - DevOps - Programação: quando a solicitação de mudança está no estado Programado, este fluxo é acionado. Quando a data de início planejada é atingida, a mudança é movida para o estado Implementar.
- Mudança - DevOps - Implementar: quando a solicitação de mudança está no estado Implementar, este fluxo é acionado.

A política de mudança do modelo de DevOps contém as seguintes entradas de política:

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risco

Os três resultados da Política de mudança do modelo de DevOps (dependendo das condições especificadas) são:

- Aprovação automática: se as condições especificadas na política forem atendidas, a solicitação de mudança será aprovada automaticamente.
- Rejeição automática: se uma ou mais condições especificadas na política não forem atendidas, a solicitação de mudança será rejeitada automaticamente.
- Aprovação manual: se uma ou mais condições precisarem de aprovação manual por um usuário ou grupo, isso será especificado na política. As notificações são enviadas pela política aos usuários ou grupos relevantes para agilizar a aprovação manual e o andamento da solicitação de mudança.

Nota:
Por padrão, a Política de mudança do modelo de DevOps do sistema de base tem somente a decisão de aprovação manual ativada.

Importante:
Quando você usa o modelo de DevOps do sistema de base como está, a aprovação de mudanças é automatizada por padrão. Se você não quiser a aprovação de mudanças automatizada, poderá modificar a Política de mudança do modelo de DevOps de uma forma que se adeque ao seu processo de mudança atual.

Modelo simplificado de DevOps

O modelo de mudança simplificado para DevOps contém fluxos no sistema de base para transição de estado e aprovações de mudança. Cada estado no modelo simplificado de DevOps tem seus próprios fluxos e cada fluxo será acionado quando as condições necessárias forem atendidas. A aprovação de mudanças (automática ou manual) é baseada na Política de mudança do modelo simplificado de DevOps. Os fluxos a seguir explicam a transição de estado e o comportamento de aprovação de mudança.

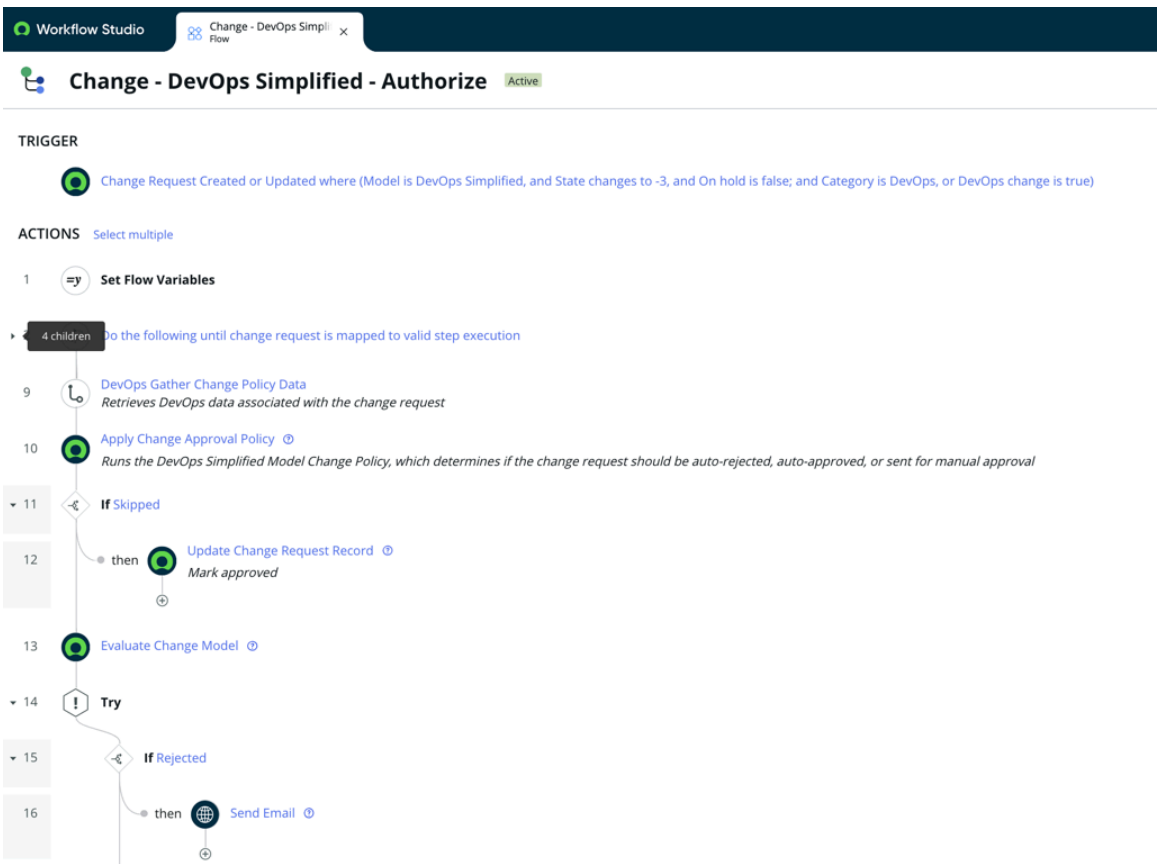
- Mudança - DevOps simplificado - Novo: quando a solicitação de mudança é criada no estado Novo, este fluxo é acionado. Se ele tiver um Grupo de atribuição, este fluxo atualizará o estado de mudança para Avaliar.
- Mudança - DevOps simplificado - Autorizar: quando a solicitação de mudança está no estado Autorizar, este fluxo é acionado. Há duas ações principais neste fluxo: coletar dados da política de mudança de DevOps e aplicar política de aprovação de mudança, que são usadas para recuperar os dados de DevOps associados à solicitação de mudança e verificar se a solicitação de mudança deve ser aprovada automaticamente, rejeitada automaticamente ou enviada para aprovação manual. A aprovação de mudança (automática ou manual) acontece como parte deste fluxo na ação Aplicar política de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aprovação de mudança com base na Política de mudança do modelo simplificado de DevOps. Se a mudança for aprovada (automática ou manual), ela será movida para o estado Programação. Se a mudança for rejeitada, uma notificação por e-mail será enviada ao usuário que solicitou a mudança e a mudança será movida de volta para o estado Novo .

Nota:
Se o seu processo de mudança exigir outra aprovação, você poderá consultar este fluxo e personalizar a Política de mudança do modelo simplificado de DevOps de acordo com seus requisitos.



- Mudança - DevOps simplificado - Programação: quando a solicitação de mudança está no estado Programada, este fluxo é acionado. Quando a data de início planejada é atingida, a mudança é movida para o estado Implementar.
- Mudança - DevOps simplificado - Implementar: quando a solicitação de mudança está no estado Implementar, este fluxo é acionado.

A política de mudança de modelo simplificada de DevOps contém as seguintes entradas de política:

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risco

Os três resultados da Política de mudança do modelo simplificado de DevOps (dependendo das condições especificadas) são:

- Aprovação automática: se as condições especificadas na política forem atendidas, a solicitação de mudança será aprovada automaticamente.
- Rejeição automática: se uma ou mais condições especificadas na política não forem atendidas, a solicitação de mudança será rejeitada automaticamente.
- Aprovação manual: se uma ou mais condições precisarem de aprovação manual por um usuário ou grupo, isso será especificado na política. As notificações são enviadas pela política aos usuários ou grupos relevantes para agilizar a aprovação manual e o andamento da solicitação de mudança.

Nota:
Por padrão, a Política de mudança de modelo simplificada de DevOps do sistema de base só tem a decisão de aprovação manual ativada.

Retorno de chamada para retomar o pipeline

No DevOps Change Velocity, as considerações a seguir são feitas para enviar uma solicitação de retorno de chamada.

- Os estados de implementação são usados para enviar um retorno de chamada para a ferramenta de orquestração de terceiros. Se apenas um estado de implementação estiver presente no modelo de mudança, uma comparação absoluta será feita. Quando a mudança criada por um modelo de mudança atinge o estado de implementação definido, um retorno de chamada é enviado para a ferramenta de orquestração de terceiros.

Nota:
Em modelos de mudança, o campo Estados de implementação pode ter um ou mais estados. Você pode definir os estados de implementação de cada modelo de mudança. Para obter mais informações, consulte Modelo de estado e transições.

- Se vários estados de implementação estiverem presentes no modelo de mudança, um retorno de chamada será enviado para a ferramenta de orquestração de terceiros no estado em que o estado de implementação é atingido primeiro.
- Se não houver nenhum estado de implementação definido no modelo de mudança, os estados do modelo serão verificados quanto ao estado **Implementar**. Se o estado Implementar estiver presente, ele será considerado para retorno de chamada para a ferramenta de orquestração de terceiros. Se também não houver nenhum estado de implementação nos estados do modelo, o valor presente na propriedade **sn_devops.change_request.implement_state** será considerado. O valor da propriedade do sistema é -1 por padrão, que é o estado da implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O fluxo de estado de execução Mudança – DevOps – Atualizar é usado para enviar um retorno de chamada para a ferramenta de orquestração de terceiros. Este fluxo de aprovação aguarda até que a solicitação de mudança esteja no estado Implementar. Quando a solicitação de mudança atinge o estado Implementar, este fluxo atualiza o registro de execução da etapa para o estado apropriado (aprovado, rejeitado, cancelado). No momento em que o registro de execução da etapa é atualizado, o fluxo de retorno de chamada de controle de mudança é acionado para enviar o retorno de chamada para a ferramenta de terceiros.

Após o upgrade

- O campo **Modelo de mudança** será exibido no formulário Etapa. Isso não afetará o processo de criação de mudança baseado em tipo existente, pois a propriedade de compatibilidade de tipo (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) é verdadeira.
- Se você quiser ter uma solicitação de mudança baseada em modelo, defina a propriedade de compatibilidade de tipo como falsa. O campo **Modelo de mudança** no formulário Etapa será obrigatório. Para obter informações sobre a combinação de configuração com base na propriedade, consulte a tabela Quando a propriedade de compatibilidade de tipo está definida como falsa.

Nota:
Se você for um cliente existente e zbootou sua instância ou um novo cliente, poderá criar solicitações de mudança baseadas em modelo por padrão. No entanto, você pode criar solicitações de mudança baseadas em tipo definindo a propriedade de compatibilidade de tipo como verdadeira.

A tabela a seguir explica como o recurso de modelo de mudança funciona para clientes novos e que estão fazendo upgrade.

Comportamento do modelo de mudança com base no upgrade

Instância nova ou de upgrade	Sinalizador de compatibilidade de tipo	Modelo ou tipo	Fluxos de transição de estado	Fluxos de aprovação de mudança automática	Retorno de chamada para terceiro
zboot (zboot novo ou existente)	falso	Modelo de DevOps	• Solicitação de mudança - DevOps - Novo • Solicitação de mudança - DevOps - Avaliar • Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar • Solicitação de	No sistema de base, a aprovação de mudanças (automática ou manual) acontece por meio do fluxo Solicitação de mudança - DevOps - Avaliar. Se você quiser outro nível de aprovação, poderá consultar a Solicitação de mudança - DevOps -	Consulte a anotação na seção Retorno de chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comportamento do modelo de mudança com base no upgrade

Instância nova ou de upgrade	Sinalizador de compatibilidade de tipo	Modelo ou tipo	Fluxos de transição de estado	Fluxos de aprovação de mudança automática	Retorno de chamada para terceiro
			mudança - DevOps - Programação • Solicitação de mudança - DevOps - Implementar	Autorizar fluxo e personalizar a Política de mudança do modelo de DevOps de acordo.	
Upgrade	falso	Modelo de DevOps	• Solicitação de mudança - DevOps - Novo • Solicitação de mudança - DevOps - Avaliar • Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar • Solicitação de mudança - DevOps - Programação • Solicitação de mudança - DevOps - Implementar	No sistema de base, a aprovação de mudanças (automática ou manual) acontece por meio do fluxo Solicitação de mudança - DevOps - Avaliar. Se você quiser outro nível de aprovação, poderá consultar a Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar fluxo e personalizar a Política de mudança do modelo de DevOps de acordo.	Consulte a anotação na seção Retorno de chamada.
zboot (zboot novo ou existente)	falso	Modelo simplificado de DevOps	• Solicitação de mudança - DevOps - Novo • Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar	No sistema de base, a aprovação de mudanças (automática ou manual) acontece por meio do fluxo Solicitação de mudança - DevOps -	Consulte a anotação na seção Retorno de chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comportamento do modelo de mudança com base no upgrade

Instância nova ou de upgrade	Sinalizador de compatibilidade de tipo	Modelo ou tipo	Fluxos de transição de estado	Fluxos de aprovação de mudança automática	Retorno de chamada para terceiro
			• Solicitação de mudança - DevOps - Programação • Solicitação de mudança - DevOps - Implementar	Autorizar. Se você quiser outro nível de aprovação, poderá personalizar a Política de mudança do modelo simplificado de DevOps adequadamente.	
Upgrade	falso	Modelo simplificado de DevOps	• Solicitação de mudança - DevOps - Novo • Solicitação de mudança - DevOps - Avaliar • Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar • Solicitação de mudança - DevOps - Programação • Solicitação de mudança - DevOps - Implementar	No sistema de base, a aprovação de mudanças (automática ou manual) acontece por meio do fluxo Solicitação de mudança - DevOps - Autorizar. Se você quiser outro nível de aprovação, poderá personalizar a Política de mudança do modelo simplificado de DevOps adequadamente.	Consulte a anotação na seção Retorno de chamada.
Upgrade	verdadeiro	Tipo	O comportamento atual é contínuo	Aprovação manual da solicitação de mudança do DevOps, aprovação da automação mínima da	Fluxos de retorno de chamada de controle de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comportamento do modelo de mudança com base no upgrade

Instância nova ou de upgrade	Sinalizador de compatibilidade de tipo	Modelo ou tipo	Fluxos de transição de estado	Fluxos de aprovação de mudança automática	Retorno de chamada para terceiro
				solicitação de mudança do DevOps ou fluxos de aprovação da automação avançada da solicitação de mudança do DevOps (o que estiver ativo)	

Atualizar modelo de mudança no pipeline

Atualize o modelo de mudança nas etapas de pipeline existentes usando o item do catálogo Migração de pipeline de DevOps para modelos de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Função sn_change_read para ler o modelo de mudança da tabela chg_model.
- Função sn_devops.viewer para ler os pipelines da tabela sn_devops_pipeline.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for um usuário de upgrade e quiser migrar as etapas de pipelines existentes para modelos de mudança, deverá executar este procedimento.

O item do catálogo Migração de pipeline de DevOps para modelos de mudança permite que você atualize o modelo de mudança em cada registro de etapa no pipeline de uma só vez. Por exemplo, se você definiu a propriedade de compatibilidade de tipocom.snc.change_management.change_model.type_compatibility como falsa e a entrada do modelo de mudança for necessária em várias etapas do pipeline, você poderá usar este item do catálogo para atualizar o modelo de mudança para todas as etapas do pipeline de uma só vez .

Procedimento

1. Navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de catálogo > Manter itens > Migração do pipeline de DevOps para modelos de mudança**e defina o estado **Ativo**como **Verdadeiro**para ativar o item de manutenção **da migração do pipeline de DevOps para modelos de mudança**. Por padrão, o item do catálogo está desativado.
2. Na lista relacionada Disponível para do item do catálogo, adicione os usuários para os quais o catálogo deve estar disponível.
3. Na lista relacionada Aprovar por do item do catálogo, adicione os usuários que podem aprovar o item do catálogo.
   Como alternativa, navegue até **Todos > Flow Designer > Fluxos**e ative o fluxo do catálogo **Solicitação para migração de pipeline**. Você pode atualizar o conjunto de regras na ação **Solicitar aprovação** do fluxo para adicionar um usuário ou um grupo de usuários que pode aprovar o item do catálogo.

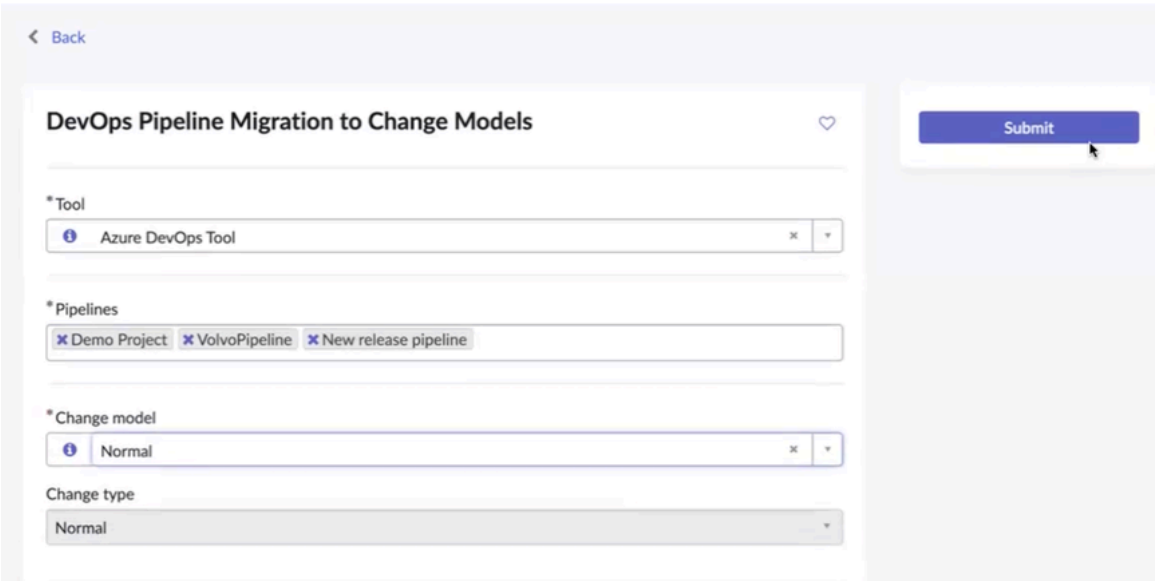
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para adicionar o item do catálogo nas categorias do Catálogo de serviços no Portal de serviços, defina a categoria desses itens como **DevOps**e adicione o catálogo **do Catálogo de serviços**.
   Se a categoria do DevOps não estiver disponível, você deverá criar uma nova categoria chamada **DevOps** a partir do próprio registro do item do catálogo e atribuir o catálogo **de integração do DevOps** a ele.
5. Para adicionar item do catálogo na Central de serviços ao funcionário, adicione um novo tópico na lista relacionada Tópicos atribuídos com a taxonomia como **Funcionário**na seção **TI > TI para TI**.
   A lista relacionada Tópicos atribuídos não está disponível na exibição Padrão do formulário **Item do catálogo**. Para adicioná-lo, selecione **Ícones adicionais > Configurar > Listas relacionadas** e mova o campo **Conteúdo conectado → Item do catálogo** para a seção selecionada.
6. Navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de catálogo > Manter itens** e pesquisar **DevOps**.

   Nota:
   Você também pode acessar o catálogo de serviços na Central do funcionário ou no Portal de serviços.

7. Nos itens do catálogo de DevOps, selecione **Migração de pipeline de DevOps para modelos de mudança**.



8. Preencha os campos a seguir no formulário.

Formulário Migração de pipeline de DevOps para modelos de mudança

Campo	Descrição
Ferramenta	Ferramenta de Orquestração que contém os pipelines necessários.
Pipeline	Pipelines para os quais você deseja atualizar o modelo de mudança.
Modelo de mudança	Modelo de mudança para o qual os modelos existentes estão sendo atualizados.

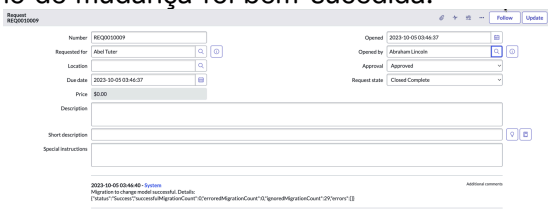
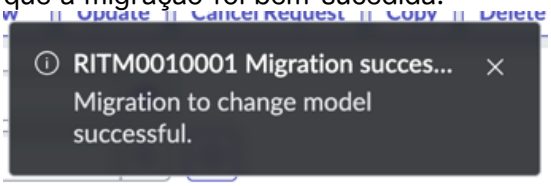
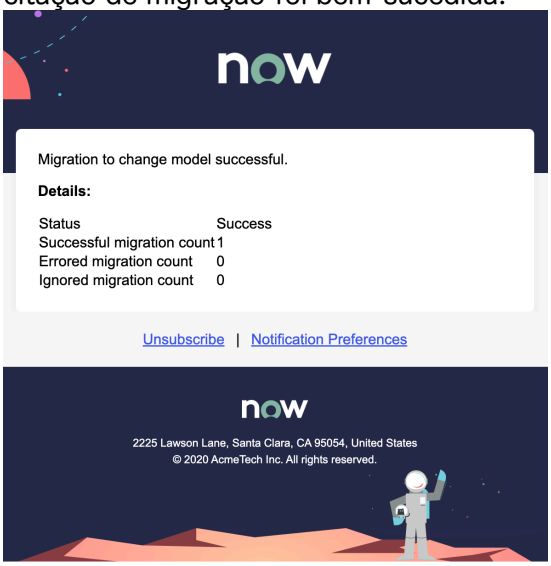
9. Selecione **Enviar**.

   Uma solicitação foi criada. Dependendo se a solicitação for aprovada ou rejeitada, as notificações serão enviadas ao solicitante.

Tradução automática

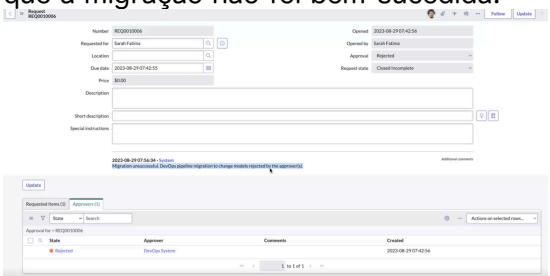
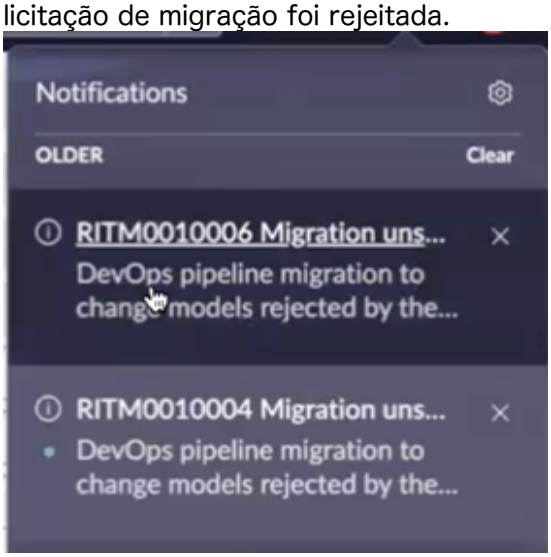
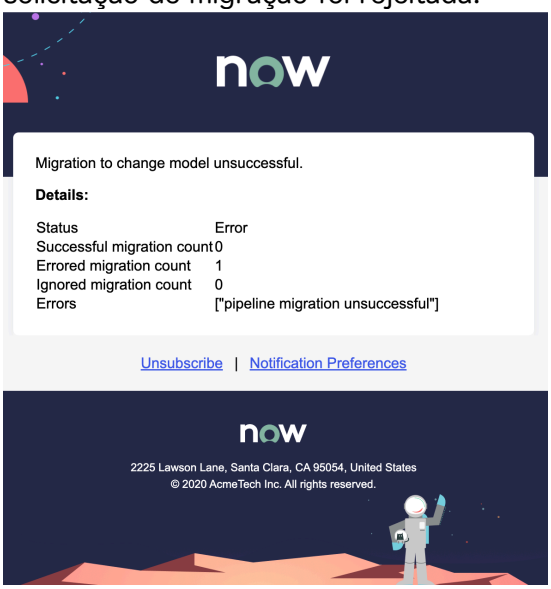
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se algum dos pipelines selecionados na etapa 8 tiver alguma política de dados, o que não permite que as etapas do pipeline sejam atualizadas, o mesmo será atualizado como um erro nas anotações de trabalho da solicitação correspondente.

Opção	Descrição
Aprovado e bem-sucedido	○ Um comentário é adicionado ao registro de solicitação especificando que a migração para o modelo de mudança foi bem-sucedida.  ○ Uma notificação de sino é enviada ao solicitante especificando que a migração foi bem-sucedida.  ○ Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante especificando que a solicitação de migração foi bem-sucedida. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Rejeitado e malsucedido	○ Um comentário é adicionado ao registro da solicitação especificando que a migração não foi bem-sucedida.  ○ Uma notificação de sino é enviada ao solicitante especificando que a solicitação de migração foi rejeitada.  ○ Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante especificando que a solicitação de migração foi rejeitada. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recuperar dados da solicitação de mudança usando o script DevOpsChangeRelationshipHelper

Recupere dados associados a uma solicitação de mudança com base no tipo de relação especificado usando a inclusão de script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Inclusões de script para armazenar funções e classes JavaScript para uso por scripts de servidor. Você pode chamar a Inclusão de script de uma Regra de negócio, Ação de IU, script de fluxo de trabalho, Scripted REST API e assim por diante.

Este método recupera dados relacionados a uma solicitação de mudança com base no tipo de relação especificado.

Os tipos de relação compatíveis são:

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_table
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABELA
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABELA
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABELA
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_Quality_SUMMARY_TABELA
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABELA

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Pesquise o script DevOpsChangeRelationshipHelper.
   Você pode chamar esta Inclusão de script a partir de uma Regra de negócio, Ação de IU, script de fluxo de trabalho, Scripted REST API e assim por diante.

Example:

Suponha que você tenha uma instância do objeto que contém o método changeRelationHelperObj.

```
var changeRelationHelperObj = new sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

Suponha que você tenha um objeto GlideRecord que representa uma solicitação de mudança.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

Os dados recuperados podem incluir detalhes adicionais, dependendo do tipo de relação. Se forem encontrados dados, será retornada uma matriz que contém as informações dos SYS IDs relacionados. Se os dados não forem encontrados, uma mensagem de depuração será exibida e uma matriz vazia será retornada. Se houver um problema durante a recuperação de dados, uma mensagem de erro será exibida com detalhes.

Exemplo 1: Recuperando dados de confirmação para uma solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
try {
    var commitsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

Exemplo 2: Recuperando itens de trabalho para uma solicitação de mudança.

```
try {
    var workItemsData = changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:', changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

Gerenciar solicitações de extração (PR) ou solicitações de mesclagem no DevOps Change Velocity

Gerencie Jenkins, GitHub Actionse solicitações de extração do pipeline do Azure DevOps (ADO) para origens de codificação GitHub, Bitbuckete ADO de ServiceNow DevOps. Você pode habilitar o processo de aprovação de mudança em sua solicitação pull para controlar as aprovações de mesclagem de solicitação pull de ServiceNow DevOps e monitorar os detalhes da solicitação pull associados à solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos antes de aprovar solicitações de extração:

- Seu administrador criou uma ramificação de solicitação de extração no GitHub ou no Bitbucket usando um pipeline de projeto de várias ramificações. Para obter mais informações, consulte Origem da ramificação do GitHub e Origem da ramificação do Bitbucket.
- Seu administrador habilitou a criação de solicitação de extração no repositório do ADO. Para obter mais informações, consulte https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest.
- Seu administrador configurou a integração do Jenkins com o DevOps. Para obter mais informações, consulte Integração do Jenkins com DevOps.
- Seu administrador configurou a integração do GitHub com DevOps. Para obter mais informações, consulte Integração do GitHub com DevOps.
- Seu administrador configurou a integração do Bitbucket com DevOps. Para obter mais informações, consulte Integração do Bitbucket com DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seu administrador configurou a integração do ADO com o DevOps. Para obter mais informações, consulte Azure DevOps integração com Velocidade de mudança para DevOps.
- Seu administrador habilitou o recurso de Aceleração de mudanças do DevOps para a criação automática de solicitação de mudança em seu pipeline. Para obter mais informações, consulte Como acelerar a mudança do DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para pipelines do Jenkins, as solicitações de extração podem ser gerenciadas para origens de codificação GitHub e Bitbucket.

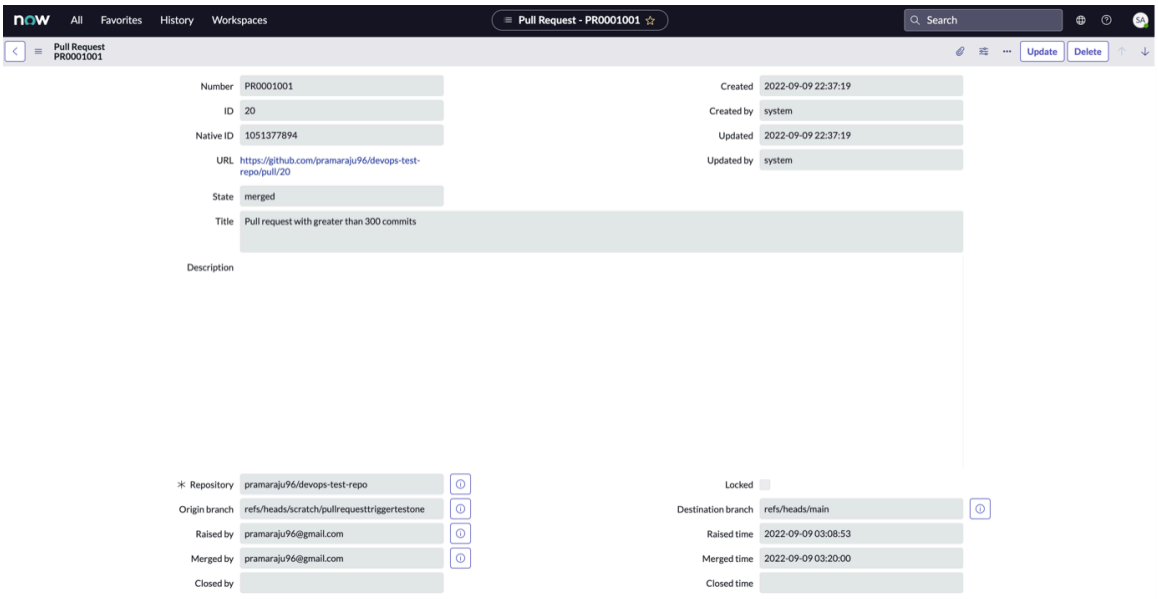
Para GitHub Actions pipelines, as solicitações de extração podem ser gerenciadas para GitHub origem de codificação.

Para pipelines do ADO, as solicitações de extração podem ser gerenciadas para a origem de codificação do ADO.

Procedimento

1. Crie uma solicitação de extração em GitHub ou Bitbucket ou ADO.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma solicitação pull ou Criar uma solicitação pull para mesclar sua mudança .
2. Execute as etapas a seguir com base na sua ferramenta de orquestração.
3. Execute o pipeline de solicitação de extração no Jenkins, no GitHub Actions ou no ADO.
   Uma compilação é iniciada e uma notificação de solicitação de mudança é enviada ao aprovador associado ao pipeline.
4. Navegar até **DevOps > Orquestrar > Solicitações de mudança de pipeline**.
5. Selecione o registro de mudança associado à solicitação de extração.
6. Aprove a solicitação de mudança associada à solicitação de pull selecionando **Aprovado** no campo **Estado**.
   A mesclagem está habilitada no GitHub, Bitbucket ou ADO para a solicitação de extração. Mesclar a solicitação de extração na ferramenta correspondente.
7. Selecione a lista relacionada a Solicitações de extração associadas ao registro de mudança.
8. Exiba os detalhes da solicitação de extração clicando no número da solicitação de extração correspondente ao campo **Número**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Todos os detalhes da solicitação de extração (incluindo os detalhes após a mesclagem da solicitação) associados ao registro de mudança são exibidos. Detalhes como ID de solicitação de pull, confirmações, ramificação de origem, ramificação de destino, gerado por, aprovador, comentários, hora de aumento de RC, hora de aprovação de RC, hora de mesclagem/encerramento de RC são exibidos. As confirmações de solicitações de extração são mostradas na lista relacionada **Confirmações**.

Limitação

Os detalhes das solicitações de extração criadas em uma origem de codificação do BitBucket e associadas a um pipeline do Jenkins não são exibidos para uma solicitação de mudança.

Atributos de solicitação de mudança do DevOps

Adicione ou atualize atributos de solicitação de mudança do DevOps usando a REST API changeInfo, o subfluxo do manipulador de mudança padrão, passando atributos por meio do pipeline, função de atualização ou fluxos automatizados.

Especificando atributos

Use um dos seguintes métodos para especificar atributos de solicitação de mudança:

- DevOps - PUT /devops/orchestration/changeInfo/{changeInfo} para atualizar campos em uma solicitação de mudança especificada.

  Nota:

  - A API changeInfo não funcionará quando o pipeline estiver no estado pausado.
  - Uma chamada de API não pode ser executada enquanto o pipeline está aguardando.
  - A abordagem da API deve ser considerada após testes completos.

- Subfluxo do manipulador de mudança padrão para preencher campos de solicitação de mudança com valores padrão. Para obter mais informações, consulte Subfluxo do manipulador de mudança padrão.
- Passando os atributos de mudança por meio do pipeline de orquestração. Para obter mais informações, consulte Configuração de DevOps detalhes da solicitação de mudança no pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Passando os atributos de mudança por meio da função de atualização na função de pipeline de orquestração. Para mais informações, consulte o seguinte:
  - Obter e atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline Azure DevOps
  - Atualizar detalhes da solicitação de mudança no pipeline do Jenkins
  - Ações personalizadas do ServiceNow DevOps do mercado do GitHub
  - Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker
- Fluxos automatizados: fluxos de aprovação do DevOps para fazer mudanças em uma solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Fluxos.

Precedência de consideração

Quando os atributos de mudança são especificados por meio de vários métodos, a precedência na qual os valores de atributo são considerados varia. Na ServiceNow, os atributos podem ser especificados na etapa do pipeline da Velocidade de mudança para DevOps, no subfluxo do Manipulador de mudança padrão ou em um fluxo de aprovação. No pipeline da ferramenta de orquestração, os atributos podem ser passados na etapa do pipeline ou usando as REST APIs. Se um modelo de mudança for usado, ele também poderá ser especificado nas predefinições do modelo.

Consulte as tabelas e exemplos a seguir para entender a precedência na qual os valores serão considerados.

Precedência de atributos de mudança para mudanças baseadas em tipo

Solicitação de mudança	Precedência
Padrão	**1.** Atributos de mudança passados pelo pipeline **2.** Campos de registro de etapa na ServiceNow **3.** Modelo passado em atributos de mudança por meio do pipeline **4.** Modelo nos campos de etapa na ServiceNow
Fora do padrão	**1.** Atributos de mudança passados pelo pipeline **2.** Subfluxo do manipulador de mudança padrão e fluxos de aprovação **Importante:** Definir valores de atributo no subfluxo do Manipulador de mudança padrão e nos fluxos de aprovação pode causar conflitos porque eles podem ser executados simultaneamente. Defina os valores de atributo em apenas uma origem para evitar problemas. **3.** Campos de registro de etapa na ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Precedência de atributos de mudança para mudanças baseadas em tipo

Solicitação de mudança	Precedência
	4. Modelo passado em atributos de mudança por meio do pipeline **5.** Modelo nos campos de etapa na ServiceNow

Precedência de atributos de mudança para mudanças baseadas em modelo

Solicitação de mudança	Precedência
Padrão	**1.** Predefinições do modelo **2.** Atributos de mudança passados pelo pipeline **3.** Campos de registro de etapa na ServiceNow **4.** Modelo passado em atributos de mudança por meio do pipeline **5.** Modelo nos campos de etapa na ServiceNow
Fora do padrão	**1.** Predefinições do modelo **2.** Atributos de mudança passados pelo pipeline **3.** Subfluxo do manipulador de mudança padrão e fluxos de aprovação **Importante:** Definir valores de atributo no subfluxo do Manipulador de mudança padrão e nos fluxos de aprovação pode causar conflitos porque eles podem ser executados simultaneamente. Defina os valores de atributo em apenas uma origem para evitar problemas. **4.** Campos de registro de etapa na ServiceNow **5.** Modelo passado em atributos de mudança por meio do pipeline **6.** Modelo nos campos de etapa na ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você usou regras de negócio em suas operações de mudança, deverá definir a propriedade `sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation` como verdadeira, para que os atributos de mudança passados no pipeline sejam definidos quando a solicitação de mudança for criada, em vez dos atributos que estão sendo passados depois que a solicitação de mudança for criado. Para obter mais informações, consulte Propriedades Velocidade de mudança para DevOps.

Example: Cenário 1

Considere um cenário em que os atributos são especificados no subfluxo do manipulador de mudança padrão na ServiceNow e na função Atualizar no pipeline de orquestração. Suponha que o atributo Assigment_group seja especificado como "change MGMT" no subfluxo do manipulador de mudança padrão e como "CAB" na função de atualização no pipeline. Neste cenário, quando a mudança for criada, o valor do subfluxo do manipulador de mudança padrão será considerado e "change gestão" será o valor considerado para assign_group. Depois que a mudança for aprovada e o pipeline for retomado, o valor especificado na função de atualização será considerado, ou seja, "CAB".

Example: Cenário 2

Considere um cenário em que os atributos são especificados no subfluxo do manipulador de mudança padrão na ServiceNow e na etapa de mudança no pipeline de orquestração. Suponha que o atributo Assigment_group seja especificado como "change MGMT" no subfluxo do manipulador de mudança padrão e como "CHG MGMT1" na etapa de mudança do pipeline. Neste cenário, quando a mudança for criada, o valor da etapa de mudança (chgmgmt1) será considerado e, quando o subfluxo do manipulador de mudança padrão for acionado, o valor considerado será "change gestão".

Example: Cenário 3

Considere um cenário em que os atributos são especificados por meio do modelo passado em atributos de mudança e no modelo do registro da etapa. Suponha que o atributo Assigment_group seja especificado como "change MGMT" no modelo passado em atributos de mudança e como "CHG MGMT1" no modelo do registro da etapa do pipeline. Neste cenário, quando a mudança for criada, o valor do modelo passado no atributo de mudança (chg gestão) será considerado.

Example: Cenário 4

Considere um cenário em que os atributos são especificados nos atributos de mudança e o modelo predefinido para uma mudança baseada em modelo. Suponha que o atributo Assigment_group seja especificado como "change MGMT" nos atributos de mudança e como "CHG MGMT1" na predefinição do modelo. Neste cenário, quando a mudança for criada, o valor da predefinição do modelo (chgmgmt1) será considerado.

Gestão de Velocidade de mudança para DevOps

Utilize os recursos de Velocidade de mudança para DevOps para gerenciar com eficiência suas ferramentas e processos de DevOps.

Integrar uma nova ferramenta usando DevOps playbook genérico

Mudança de DevOps tem uma configuração de playbook de pré-criação para os usuários configurarem uma nova ferramenta. As integrações de ferramentas personalizadas podem ser criadas usando a experiência do playbook guiado no Mudança de DevOps Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os playbooks fornecem aos usuários finais um guia visual orientado por tarefas com as etapas para concluir um processo, garantindo uma experiência consistente para a integração da ferramenta. Para obter informações detalhadas sobre playbooks, consulte About Playbook Experience .

Execute as etapas a seguir para integrar sua ferramenta personalizada usando o DevOps playbook genérico.

1. Identificar capacidades da ferramenta

Para configurar uma ferramenta usando o playbook genérico, primeiro você deve identificar os recursos compatíveis com a ferramenta. Uma ferramenta pode ter um ou mais recursos, como código, plano e orquestração.

O playbook genérico consiste nas seguintes fases e cada fase tem suas atividades relacionadas:

1. Conectar a uma ferramenta
   a. Conectar a uma ferramenta
   b. Especificar acesso à ferramenta
   c. Configurar a ferramenta
2. Capacidade

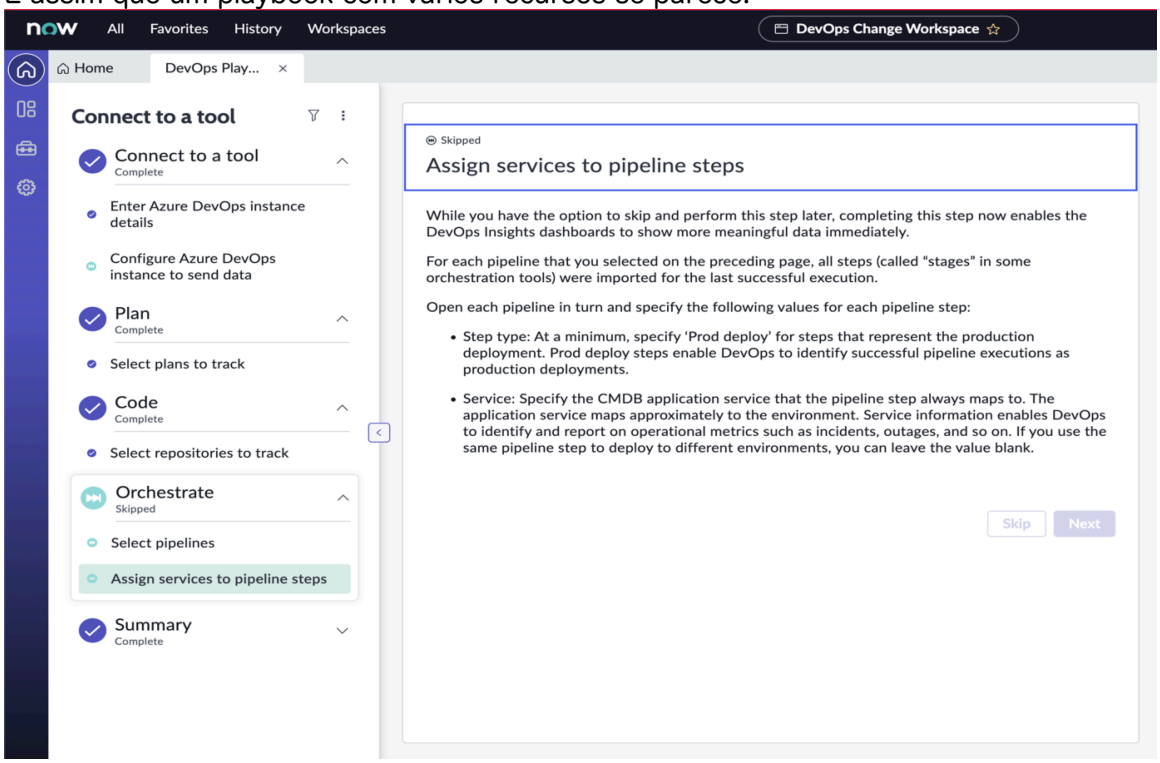
   A capacidade pode ser do tipo plano, código ou orquestração. Se a ferramenta tiver vários recursos, várias fases existirão com o nome do recurso.

   a. Selecione para acompanhar
   b. Importar dados
   c. Associar (esta atividade serve para que as ferramentas de Orquestração associem etapas de pipeline)
3. Resumo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É assim que um playbook com vários recursos se parece:



2. Configurar definições de atividade

Cada atividade em um playbook está associada a uma definição de atividade. DevOps tem as seguintes definições de atividade:

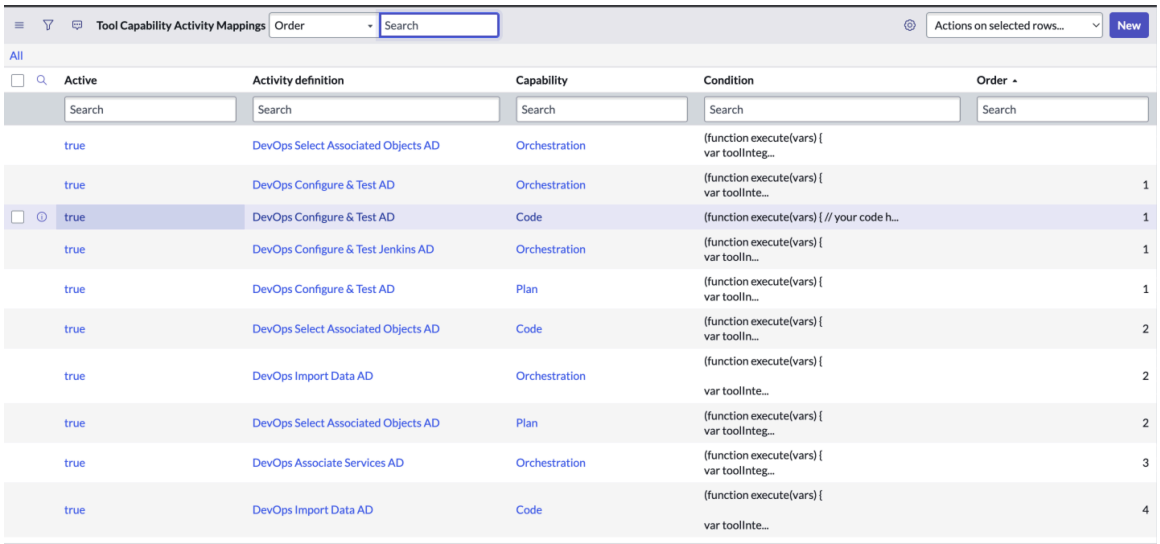
- DevOps AD CreateTool
- DevOps Configurar e testar AD
- DevOps Selecionar AD de objetos associados
- DevOps Importar AD de dados
- DevOps Associar AD de serviços
- DevOps AD de resumo

Para obter mais informações, consulte Exploring playbooks e About Playbook Experience.

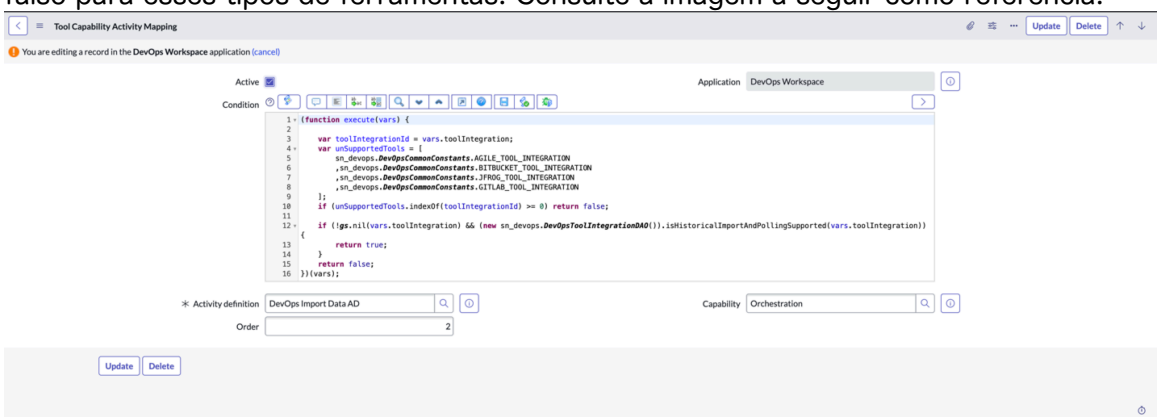
A tabela DevOps`sn_devops_capability_activity_mapping` foi criada para manter associações entre definições de atividade e capacidades. Esta configuração de tabela é usada para renderizar dinamicamente as fases e atividades de uma ferramenta. Você pode atualizar as condições conforme necessário para habilitar ou desabilitar uma atividade específica de uma ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



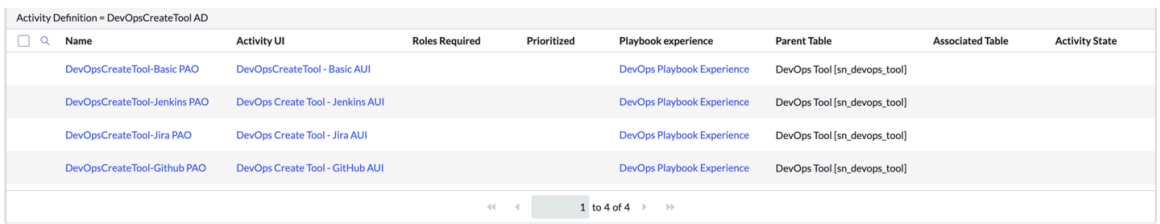
Por exemplo, ferramentas como GitLab e JFrog não são compatíveis com a importação de dados. Portanto, você não precisa da atividade de importação de dados para essas ferramentas. Nesse caso, você deve adicionar a lógica na coluna de condição para retornar falso para esses tipos de ferramentas. Consulte a imagem a seguir como referência:



3. Configure a IU de atividade para a definição de atividade

As IUs de atividade do Playbook definem o tipo de experiência e o modelo de IU renderizado para os usuários ao gerenciar Playbooks. Você pode configurar várias IUs de atividade para uma definição de atividade e renderizar qualquer uma dinamicamente com base na avaliação da condição.

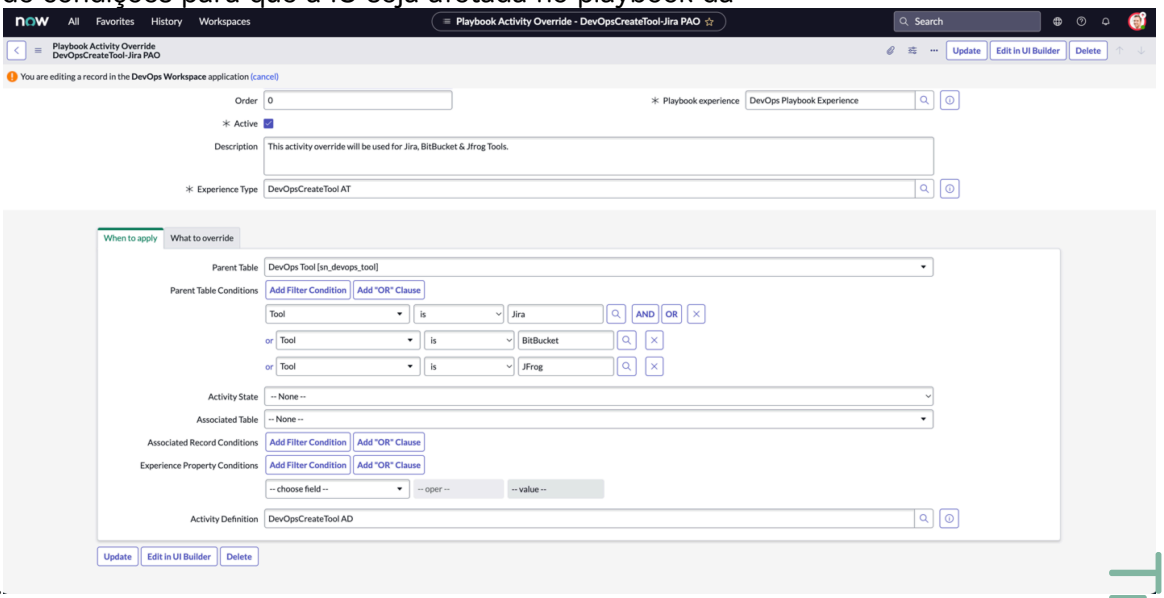
DevOps tem as seguintes AUIs para a atividade Criar ferramenta. Exceto esta, todas as outras definições de atividade têm apenas uma IU de atividade.



Você pode configurar qualquer uma das IUs de atividade com base no requisito. Consulte para navegar na IU de atividade do Playbook.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identifique a IU de atividade necessária e adicione sua ferramenta no Construtor de condições para que a IU seja afetada no playbook da ferramenta.



Resultado

Depois de concluir essas etapas, sua ferramenta pode ser integrada usando o DevOps playbook genérico.

Tópicos relacionados

Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros

Informações adicionais para ferramentas e apps de integração DevOps usando o Catálogo de serviços

Use os itens do catálogo de integração como uma abordagem de autoatendimento para integrar suas DevOps ferramentas e apps.

Ferramentas e apps de integração

Nota:
Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas de registros e em formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável . Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

Use o ServiceNow Catálogo de serviços para solicitar a integração de ferramentas e aplicativos. Preencha os detalhes do formulário de integração de uma ferramenta ou app e envie a solicitação. Você também pode importar os dados DevOps do app que está criando para uma integração mais rápida e fácil.

Antes da criação da solicitação, um fluxo de trabalho automatizado aprova ou rejeita a solicitação.

- Quando o fluxo de trabalho for aprovado, uma mensagem de sucesso será exibida.
- Quando rejeitado, um evento de entrada é criado capturando logs de erro. Ao garantir que o log esteja livre de erros, você pode criar uma solicitação novamente.

Você pode integrar DevOps ferramentas e apps usando itens do catálogo de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de catálogo > Manter itens > Integração do app DevOps**e defina o estado **Ativo** como **Verdadeiro** para ativar o item de manutenção de **integração do app DevOps**. Por padrão, os itens do catálogo (integração de app) estão desativados.
- Navegue até **Todos > Catálogo de serviços > Definições de catálogo > Manter itens > Integração da ferramenta de DevOps**e defina o estado **Ativo** como **Verdadeiro** para ativar o item de manutenção **da Integração da ferramenta de DevOps**. Por padrão, os itens do catálogo (integração da ferramenta) estão desativados.
- Para adicionar os itens do catálogo de DevOps nas categorias do Catálogo de serviços no Portal de serviços, defina a categoria desses itens como **DevOps** e adicione o catálogo **do Catálogo de serviços**. Se a categoria **do DevOps** não estiver disponível, você deverá criar uma nova categoria chamada **DevOps** a partir do próprio registro do item do catálogo e atribuir o catálogo **de integração do DevOps** a ele.
- Para adicionar os itens do catálogo de DevOps na Central de serviços ao funcionário, adicione um novo tópico na lista relacionada **Tópicos atribuídos** com a taxonomia como **Funcionário** na seção **TI > TI para TI**. A lista relacionada Tópicos atribuídos não está disponível na exibição Padrão do formulário Item do catálogo. Para adicioná-lo, selecione **Ícones adicionais > Configurar > Listas relacionadas** e mova o campo **Conteúdo conectado → Item do catálogo** para a seção selecionada.
- Navegue até **Todos > Flow Designer > Fluxos**e ative o fluxo **de aprovação Solicitação de integração** para que as solicitações de integração da ferramenta ou do app sejam aprovadas por padrão. Se você quiser solicitar aprovação manual para itens do catálogo de integração (ou seja, de um usuário diferente do usuário do sistema DevOps), poderá atualizar o conjunto de regras na ação **Solicitar aprovação** do fluxo. Você pode configurar a aprovação de solicitação manual para esses itens configurando o processo de execução do item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Execução de solicitação do Catálogo de serviços .
- Personalize funções para aprovações da solicitação de fluxo de aprovação de integração do Flow Designer.

Integração em escala

Você também pode usar as APIs de integração para integrar DevOps ferramentas e apps em massa em vez de integrar uma ferramenta ou app por solicitação. Nos parâmetros de solicitação de ferramentas ou apps, você pode especificar vários valores para integrá-los de uma só vez. Por exemplo:

```
{
  "tools":[
  {
     "name": "jira_revamp",
     "type": "Jira",
     "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
     "username": "admin",
     "password": "DevOps1!",
     "useMidServer": false
  },
  {
     "name" : "azure_revamp",
     "type" : "Azure DevOps",
     "url"  : "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
     "username" : "devops.integration.user",
     "password" : "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "jenkins_revamp",
      "type" : "Jenkins",
      "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "github_revamp",
      "type" : "GitHub",
      "url"  : "https://api.github.com",
      "username": "admin",
      "password": "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",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name" : "bitbucket_revamp",
      "type" : "Bitbucket",
      "url"  : "",
      "username" : "admin",
      "password" : "DevOps1!",
      "useMidServer" : false
   },
   {
      "name": "gitlab_revamp",
      "type": "GitLab",
      "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
      "username": "admin",
      "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
      "useMidServer": false
   }],
   "credentials" : {
      "name" : "devops.integration.user",
      "password" : "devops"
   }
}
```

- Integre DevOps apps em escala usando a API de integração de apps DevOps. A solicitação POST/devops/onboarding/app cria um evento do app de integração que é processado de forma assíncrona pelo serviço de DevOps. Para obter mais informações, consulte POST/devops/onboarding/app .
- Integre ferramentas DevOps em escala usando a API de integração de ferramentas DevOps. A solicitação POST/devops/onboarding/tool cria um evento de ferramenta de integração que é processado de forma assíncrona pelo serviço de DevOps. Para obter mais informações, consulte POST/devops/onboarding/tool .

Importação de dados históricos para ferramentas DevOps

Use o catálogo de serviços para integrar um novo app e importar dados históricos DevOps para esse app. Habilite a pesquisa para importar dados mapeados para planos, repositórios e pipelines associados em uma frequência programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importar dados históricos DevOps para ferramentas existentes

Você pode criar uma solicitação de integração de app e importar dados históricos para uma ferramenta DevOps que você já integrou, usando o formulário de catálogo de integração de app. Atualmente, você pode importar dados históricos dos últimos 90 dias a partir da data atual e habilitar a pesquisa em uma frequência programada para as seguintes ferramentas:

- Jira (Plano)
- GitHub e GitHub Enterprise (codificação)
- Jenkins (Orquestração)

Nota:

- Certifique-se de ter criado, conectado e descoberto a ferramenta para a qual está importando dados.
- As solicitações de importação da ferramenta Planejar (Jira) são processadas primeiro, seguidas pelas solicitações de importação do repositório e do pipeline.

Importar fluxo de trabalho e novas tentativas

Ao enviar com sucesso a solicitação de catálogo do catálogo de autoatendimento, a solicitação é enviada para aprovação seguindo o fluxo do aprovador designado que você configurou. Quando a solicitação é aprovada, um evento de entrada é criado para a solicitação de integração do app. O campo **Detalhes de processamento** do registro do evento de entrada exibe o ID e o status da solicitação de importação. Uma única solicitação de importação cria várias páginas de solicitação de importação secundárias que são exibidas na lista relacionada. As páginas de solicitação de importação são criadas com base na seguinte lógica para as ferramentas compatíveis:

- Jira: uma página é criada para um intervalo de 15 dias.
- GitHub : uma página é criada para cada 100 confirmações.
- Jenkins: páginas são criadas por compilação.

. Depois que as solicitações de importação concluem o processamento, os itens de trabalho associados, confirmações, ramificações, marcadores, execuções de pipeline e resumos de teste que você mapeou são criados e persistentes no sistema.

Se a importação for bem-sucedida, você poderá exibir todas as confirmações importadas no **DevOps** > **Desenvolver**:

- Filiais
- Confirmações
- Comprometidos
- Marcadores
- Repositórios
- Itens de trabalho

para obter detalhes para confirmar a importação bem-sucedida no intervalo de datas especificado.

Ao processar uma solicitação de importação, se houver erros na página, um mecanismo de nova tentativa integrado tentará processar a página por um número definido de vezes. Depois de todas as novas tentativas automáticas, se a página ainda estiver em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estado de erro, as páginas subsequentes ou restantes na solicitação de importação serão processadas. O estado geral da solicitação de importação permanece com erro.

Por exemplo, se a solicitação de importação do plano falhar (após todas as novas tentativas), prosseguiremos para processar as importações de repositório e pipeline. Você pode configurar as novas tentativas para a solicitação de importação em **DevOps** > **Administração** > **Propriedades** > **Máximo de novas tentativas por página durante a importação**.

- Especifique a contagem de novas tentativas para tentativa automática, caso a página de solicitação de importação falhe no campo **Máximo de novas tentativas por página, durante a importação**. Se, após todas as novas tentativas automáticas, a página não for bem-sucedida, a solicitação de importação processará as páginas restantes. O status geral da solicitação de importação é refletido como com erro.
- Você pode tentar novamente manualmente uma importação com falha clicando no botão **Repetir importação**, na página de solicitação de importação com falha,

Programação e configuração de pesquisa

Habilite a pesquisa para importar DevOps dados em uma frequência programada para apps que importaram dados históricos e estão mapeados para planos, repositórios e pipelines associados.

Depois de ter integrado um app e importado os dados DevOps associados, você pode habilitar a programação do sistema de base para que as solicitações de importação sejam criadas para os planos, repositórios e pipelines que são rastreados e associados a um app. Quando as solicitações de importação concluem o processamento, os dados associados são persistentes e exibidos no app. Embora o trabalho de programação *`DevOpsImportPolling`* do sistema base esteja ativo por padrão, você deve habilitar a pesquisa nas propriedades DevOps para executar o trabalho agendado.

Para habilitar a pesquisa, navegue até **DevOps** > **Administração** > **Propriedades** > **Habilitar pesquisa de importação** e marque a caixa de seleção.

Ativar este sinalizador de propriedade habilita o trabalho de programação *`DevOpsImportPolling`* do sistema de base. O trabalho programado para pesquisa considera a última importação bem-sucedida ou 30 dias, o que ocorrer depois como a "data de início", e a data do dia atual como a "data de término" da importação de dados, para todos os apps ativos e rastreados pipelines. O trabalho pesquisa a hora da última importação bem-sucedida e cria a solicitação de importação subsequente de acordo. Essa lógica garante que o trabalho de pesquisa programado importe o delta de dados DevOps relevantes para esse app, desde a última importação bem-sucedida até a data, até um máximo de trinta dias.

Nota:
Não configure uma frequência de pesquisa inferior a um dia ou 24 horas.

A frequência padrão do trabalho é definida para ser executada diariamente à meia-noite usando o fuso horário do sistema. Para alterar a frequência do trabalho agendado, você precisa da função ServiceNow Now Platform Administrador (admin).

Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Pesquisa de importação de DevOps** e modifique os valores dos campos Frequência **de execução**, **Fuso horário**e **Tempo**, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Trabalhos de programação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O trabalho agendado se aplica somente a apps ativos. Certifique-se de que o app para o qual você está configurando a pesquisa esteja no estado ativo e que o campo **Rastrear** esteja habilitado para os pipelines relevantes.
- Considere o seguinte ao modificar a frequência da programação:
  - Para o JIRA, o fuso horário padrão é baseado no fuso horário do local do servidor JIRA.
  - Para Jenkins, o fuso horário padrão é UTC. Para obter mais informações, consulte Jenkins a documentação sobre fusos horários da Hora do sistema .

Os trabalhos agendados que pesquisam para importar dados DevOps respeitam os valores padrão para as seguintes propriedades DevOps relacionadas a importações e solicitações de importação:

- Máximo de novas tentativas por página ao importar
- Número máximo de páginas a serem processadas por vez para uma solicitação de importação
- Para salvar cargas como anexos no registro da página de solicitação de importação, defina o campo "Valor" como "verdadeiro". Qualquer outra coisa é considerada falsa.

Importar pipelines, repositórios e planos Azure DevOps existentes

Depois de integrar Azure DevOps com DevOps, você pode importar até 90 dias Azure DevOps de pipeline, repositório e dados do plano existentes. Você pode usar DevOps painéis para exibir e gerenciar Azure DevOps dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você solicitará os dados do catálogo de serviços como um item do catálogo predefinido.
- Resumos de teste, artefatos e pacotes importados são vinculados a execuções de pipeline e não a execuções de etapas.
- Os resultados da verificação do SonarQube não são importados.
- Azure DevOps impõe as seguintes restrições:
  - Um máximo de 20.000 itens de trabalho podem ser importados a cada 15 dias.
  - É possível mapear no máximo 200 confirmações de execução para qualquer execução de pipeline.
  - Os resultados de testes para execuções de pipeline com mais de 7 dias não são retornados.

Nota:
O processo de importação pode levar algum tempo, horas para conjuntos de dados muito grandes.

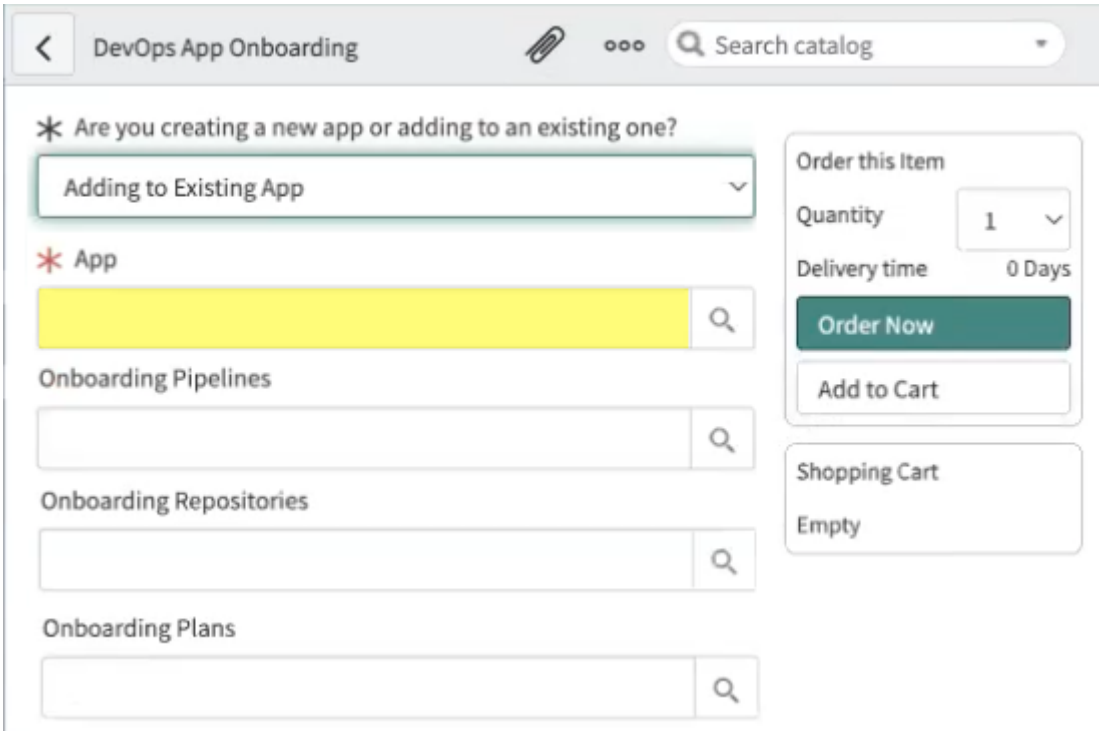
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Meus catálogos** e selecione **Integração de DevOps**.
2. Na lista relacionada **Itens do catálogo**, selecione **Integração do app DevOps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Item do catálogo, selecione **Testar** para solicitar os dados.
   O formulário de integração do app DevOps resultante permite que você especifique o item do catálogo a ser solicitado. Nesse caso, o "app" a ser solicitado é sua instância Azure DevOps.



4. Selecione o ícone Selecionar na lista ( ) no campo **Aplicação** e selecione sua instância de Azure DevOps.
   Agora que especificou a instância, você especificará o intervalo de datas e as origens de dados a serem importados.
5. Repita o procedimento a seguir para cada pipeline, repositório e plano que você deseja importar:

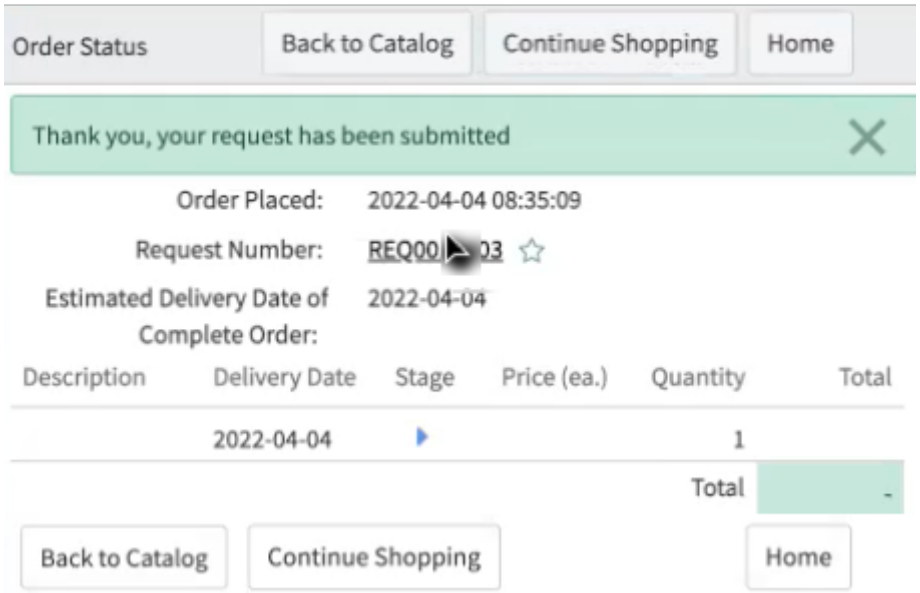
   a. Selecione o ícone Selecionar na lista ( ) no campo **de integração** apropriado para selecionar o item a ser importado.
      Você pode selecionar vários itens.

   b. Especifique o intervalo de datas dos dados nos campos **Importar de** e **Importar para**.

6. Selecione **Pedir agora**.
   Sua solicitação aparece na página Status do pedido.
7. Selecione o número da solicitação para que você ou outro usuário com a função de administrador possa aprovar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Aprove a solicitação: no formulário de solicitação, defina o estado **Aprovação** e **Solicitação**como **Aprovado**.
   O processo de importação começa imediatamente após a aprovação.

Importar pipelines e repositórios GitLab existentes

Depois de ter integrado GitLab com DevOps, você pode importar até 90 dias de pipeline GitLab existente e dados de repositório. Você pode usar DevOps painéis para exibir e gerenciar GitLab dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você solicitará os dados do catálogo de serviços como um item do catálogo predefinido.
- Os resumos de teste importados estão vinculados a execuções de pipeline e não a execuções de etapas.
- Somente artefatos publicados usando a palavra-chave artefatos são importados.
- Os resultados de testes não são exibidos para artefatos que expiraram. Você pode definir a data de expiração de um artefato configurando a propriedade **expire_in** no pipeline. Para obter mais informações sobre políticas de expiração de artefatos, consulte Expiração de metadados de artefatos e trabalhos .
- Os resultados da verificação do SonarQube não são importados.
- Somente 6.400 confirmações por ramificação podem ser importadas em uma única importação.
- O GitLab impõe a seguinte restrição: ao associar execuções de confirmações a uma execução de pipeline, o GitLab não fornece a parte inicial dos detalhes da confirmação em alguns cenários. Ele fornece somente a parte antes do SHA como '0000000000000000'. Nesses cenários, a confirmação mais recente será associada como a confirmação de execução. Por exemplo, quando uma nova ramificação é criada ou quando um pipeline é executado manualmente.

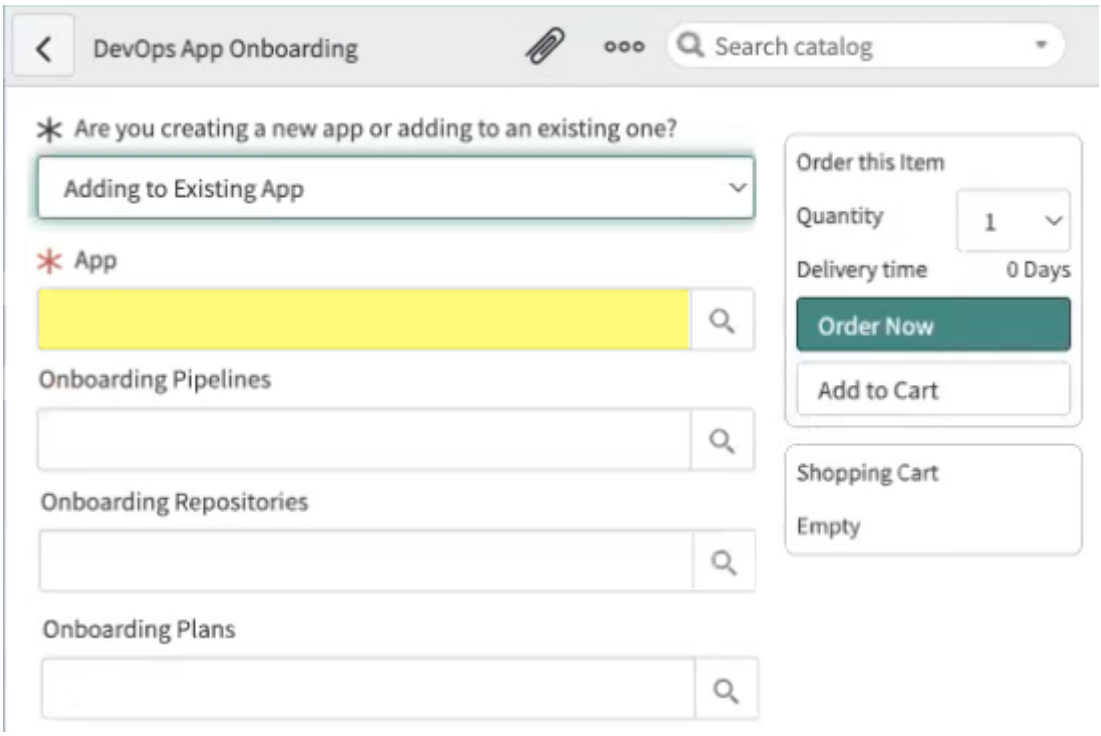
Nota:
O processo de importação pode levar algum tempo, horas para conjuntos de dados muito grandes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Meus catálogos** e selecione **Integração de DevOps**.
2. Na lista relacionada **Itens do catálogo**, selecione **Integração do app DevOps**.
3. No formulário Item do catálogo, selecione **Testar** para solicitar os dados.
   O formulário de integração do app DevOps resultante permite que você especifique o item do catálogo a ser solicitado. Nesse caso, o "app" a ser solicitado é sua instância GitLab.



4. Selecione o ícone Selecionar na lista ( ) no campo **Aplicação** e selecione sua instância de GitLab.
   Agora que especificou a instância, você especificará o intervalo de datas e as origens de dados a serem importados.
5. Repita o procedimento a seguir para cada repositório que deseja importar:

   a. Selecione o ícone Selecionar na lista ( ) no campo **Repositórios de integração** e selecione o item a ser importado.
   Você pode selecionar vários itens.

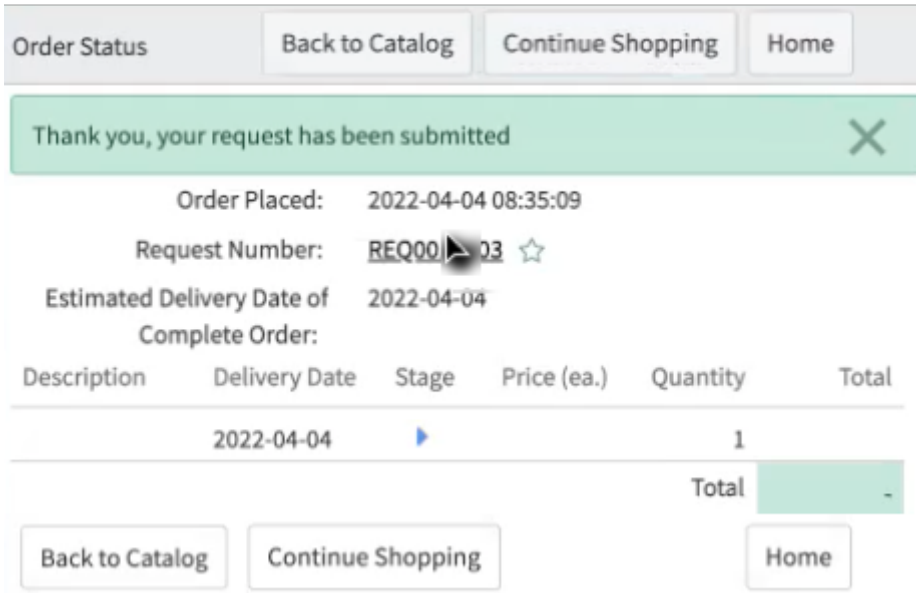
   b. Especifique o intervalo de datas dos dados nos campos **Importar de** e **Importar para**.

   Nota:
   Os pipelines mapeados para os repositórios são selecionados automaticamente quando você seleciona o repositório no campo **Repositórios de integração**. Você não precisa selecionar os pipelines separadamente.

6. Selecione **Pedir agora**.
   Sua solicitação aparece na página Status do pedido.
7. Selecione o número da solicitação para que você ou outro usuário com a função de administrador possa aprovar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Aprove a solicitação: no formulário de solicitação, defina o estado **Aprovação** e **Solicitação** como **Aprovado**.
   O processo de importação começa imediatamente após a aprovação.

Diretrizes de clonagem para Velocidade de mudança para DevOps

Clone a aplicação Velocidade de mudança para DevOps de uma instância para outra.

Nota:
Válido para Utah e posteriores.

Para obter informações detalhadas para clonar uma instância ServiceNow, consulte os tópicos a seguir.

-
  - Request a clone
  - Register target instance (legacy)
  - Exclude a table from cloning (legacy)
  -
- Novo mecanismo de clone baseado em backup [KB0540342]

Exclusão de tabela do sistema base e preservadores em tabelas globais usadas em DevOps

Nome da tabela	Excluir entrada de tabela presente?	Entrada de preservadores de dados está presente?
Para a ferramenta DevOps		
sys_alias	Não	Não
http_connection	Sim	Sim
discovery_credentials	Sim	Sim
oauth_entity_profile	Sim	Sim
oauth_entity	Sim	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Excluir entrada de tabela presente?	Entrada de preservadores de dados está presente?
jwt_provider	Sim	Sim
jwt_keystore_aliases	Sim	Sim
sys_certificate	Sim	Sim
token_verification	Sim	Sim
sys_user_group	Não	Não
Para apps de DevOps		
cmdb_ci_business_app	Não	Não
cmdb_ci_sdlc_component	Não	Não
cmdb_application_product_model	Não	Não

Ferramentas clonadas da instância de origem

- As ferramentas clonadas da instância de origem terão um alias de conexão (sys_alias) associado a elas.
- O registro de conexão e o registro de credencial não são clonados da instância de origem, pois essas tabelas são excluídas.
- A URL da ferramenta estará vazia porque a URL da ferramenta é calculada dinamicamente usando o registro de conexão.
- O teste de conexão falha porque não há conexão ativa.
- Todas as entidades subjacentes, como projetos, planos, pipelines, repositórios, itens de trabalho, confirmações, execução de pipeline e assim por diante, devem estar presentes na ferramenta.
- O token da ferramenta não está clonado.
- Os novos eventos de entrada do webhook não começarão a chegar automaticamente à instância de destino clonada para essas ferramentas. As ferramentas devem ser reconfiguradas para receber novos eventos de entrada.

Etapas manuais em ferramentas clonadas

1. Criar Conexão e Credencial
   - Use a ação **Criar nova conexão e credencial** presente nos links relacionados no registro da ferramenta ou crie manualmente a conexão (http_connection) e o registro de credencial (discovery_credentials) e associe ao alias de conexão da ferramenta.
   - Execute manualmente a ação **Conectar** na ferramenta e certifique-se de que o estado de conexão da ferramenta seja **Conectado**.
2. Gerar token novamente e configurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para as ferramentas que oferecem suporte à configuração de webhook baseada em token, use a ação **Gerar token novamente** nos Links relacionados na página de registro da ferramenta.
- Gerar novamente o token cria um novo token na tabela token_verification e cria webhooks para a ferramenta e os repositórios que têm o status Configurar como **Configurado**.
- Para as ferramentas que não são compatíveis com webhooks baseados em token, clique em **Configurar** e insira o nome de usuário e a senha do usuário de integração DevOps.

Aplicações clonadas da instância de origem

- As aplicações clonadas da instância de origem terão todas as associações de aplicações intactas.
- Os links do aplicativo de negócios e do componente SDLC são mantidos.
- Etapas manuais não são necessárias após a clonagem.

Preservação de dados na instância de destino

Procure preservar as ferramentas, conexões de ferramentas e apps existentes na instância de destino.

Preservadores de dados de nível 1

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
Ferramenta DevOps	sn_devops_tool	Para preservar a lista de ferramentas DevOps de nível superior.	`connection_state=connected^EQ` para preservar todas as ferramentas conectadas ou filtrar por IDs de ferramentas específicas.
Aliases de conexão e credenciais	sys_alias	Especificado na ferramenta DevOps para conter detalhes da conexão.	`idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ` para preservar todos os aliases relacionados a DevOps.
app DevOps	sn_devops_app	Para preservar a lista de aplicações de DevOps de nível superior.	

Etapas manuais em ferramentas preservadas após a clonagem

1. Mantido por

   Se a ferramenta na instância de destino tiver qualquer grupo **de** usuários especificado antes da clonagem, atualize os grupos de usuários e defina-os no registro da ferramenta manualmente após a clonagem.

2. Descoberta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Projetos, pipelines, planos e repositórios não estão presentes para ferramentas preservadas após o clone.
- Para Azure DevOps ferramentas, primeiro execute **Descobrir projetos**.
- Execute a ação **Descobrir** na ferramenta ou no projeto para trazer os detalhes dos pipelines, planos e repositórios.

3. Rastreamento

   Rastreie os pipelines, planos e repositórios necessários.

4. Configurar
   - Opcional para ferramentas em que a URL do webhook contém uma referência somente à ferramenta sys_id. Por exemplo, GitHub, GitLab, Jira, Bitbucket.
   - Você deve reconfigurar Azure DevOps projetos porque o sys_id do projeto foi alterado após a redescoberta.
   - O token permanece o mesmo para a ferramenta.
   - Verifique se não há webhooks duplicados criados na ferramenta DevOps de terceiros após a reconfiguração.
5. Importação histórica

   Use a ação de importação ou o espaço para importar dados históricos para planos, repositórios e pipelines.

Etapas manuais em apps preservados após a clonagem

1. Mantido por

   Se o app na instância de destino tiver qualquer grupo **de** usuários especificado antes da clonagem, atualize os grupos de usuários e defina-os no registro do app manualmente após a clonagem.

2. Associar ao app

   Reassociar manualmente planos, repositórios e pipelines com a aplicação.

3. Revincular ao componente SDLC e modelo de aplicação

   Associe manualmente o app DevOps ao componente SDLC e o componente SDLC ao modelo de aplicativo.

Preservadores de dados de nível 2

Tente preservar os dados e as relações em DevOps ferramentas e DevOps apps. Esses preservadores devem ser usados junto com os preservadores de nível 1 e as etapas manuais.

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
Plug-in: modelo de dados para DevOps			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
Repositório de artefato	sn_devops_artifact_repository	Lista de nível superior de repositórios de artefatos. Necessário para manter repositórios de artefatos associados a uma ferramenta preservada.	tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Artefato	sn_devops_artifact	Lista de nível superior de artefatos. Necessário para manter artefatos associados a uma ferramenta preservada.	artefato_repository.tool=toolid^EQ, em que "toolid" é a ferramenta que está sendo preservada.
Pipeline	sn_devops_pipeline	Lista de nível superior de pipelines. Necessário para manter os pipelines associados a uma ferramenta preservada.	tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Versão de lançamento	sn_devops_plan_version	Lista de nível superior de versões de lançamento. Necessário para manter as versões de lançamento associadas a uma ferramenta de planejamento preservada.	plan.tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Planejar	sn_devops_plan	Lista de planos de nível superior. Necessário para manter planos associados a uma ferramenta de planejamento preservada.	tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Projeto	sn_devops_project	Lista de nível superior de projetos. Necessário para manter projetos associados a uma ferramenta preservada. Atualmente compatível com Azure DevOps.	tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Repositório	sn_devops_repository	Lista de nível superior de repositórios. Necessário para manter repositórios associados a uma ferramenta de codificação preservada.	tool=toolid^EQ, em que toolid é a ferramenta que está sendo preservada.
Repositório da aplicação para artefato	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Associações de repositório de artefato/app. Necessário para manter o relacionamento entre apps preservados e repositórios de artefatos.	app=appid^EQ, em que appid é a aplicação que está sendo preservada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
App para artefato	sn_devops_m2m_app_artifact	Associações de artefato/app. Necessário para manter o relacionamento entre apps e artefatos preservados.	`app=appid^EQ`, em que `appid` é a aplicação que está sendo preservada.
Aplicação a ser planejada	sn_devops_m2m_app_plan	Associações de app/plano. Necessário para manter o relacionamento entre apps e planos preservados.	`app=appid^EQ`, em que `appid` é a aplicação que está sendo preservada.
Plug-in: integrações de vulnerabilidade de DevOps			
Relação de Orquestração de segurança de DevOps	sn_devops_security_orchestration_relation	Necessário para manter a relação entre a entidade DevOps (por exemplo, pipeline) e uma ferramenta de segurança.	reference_table=sn_devops_pipeline

Preservadores de dados de integração personalizada

Procure preservar os metadados relacionados a quaisquer integrações de ferramentas personalizadas na instância de destino. Esses preservadores de dados podem ser usados com preservadores de nível1 e nível2.

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
Plug-in: modelo de dados para DevOps			
Capacidade de integração da ferramenta personalizada	sn_devops_integration_capability	Necessário para manter as ações compatíveis com registros de mapeamento de capacidade de integração da integração da ferramenta personalizada.	`tool_integration=customToolIntegration`, em que `customToolIntegrationId` é o *`sys_id`* da integração da ferramenta personalizada.
Mapeamento de capacidade de integração de ferramenta personalizada	sn_devops_tool_capability_mapping	Necessário para manter os registros de mapeamento de capacidade de integração da integração da ferramenta personalizada.	`tool_integration=customToolIntegration`, em que `customToolIntegrationId` é o *`sys_id`* da integração da ferramenta personalizada.
Integração da ferramenta de DevOps personalizada	sn_devops_tool_integration	Necessário para manter o registro de integração da ferramenta personalizada.	`sys_id=customToolIntegrationId^EQ`, em que `customToolIntegrationId` é o *`sys_id`* da integração da ferramenta personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservadores de dados necessários

Título	Nome da tabela	Finalidade	Filtro sugerido
Permissões da ferramenta personalizada	sn_devops_tool_permission	Necessário para manter os registros de verificação de permissão da integração da ferramenta personalizada.	tool_integration=customToolIntegration, em que customToolIntegrationId é o *sys_id* da integração da ferramenta personalizada.
Plug-in: Espaço de DevOps			
Tipo de tarefa de integração da ferramenta personalizada	sn_devops_ws_onboarding_task_type	Necessário para manter os tipos de tarefa de integração da integração da ferramenta personalizada.	tool_integration=customToolIntegration em que customToolIntegrationId é o sys_id da integração da ferramenta personalizada.

Preservadores de dados de nível 3

Procure ter todo o mapeamento de m2m intacto na instância de destino.

Nota:
A seguir estão DevOps tabelas específicas. Se você precisar que outros dados estejam no local, poderá adicionar essas tabelas à lista de preservadores. Por exemplo, Solicitações de mudança.

Preservar e excluir tabelas

Nome	Nome da tabela	Aplicação
App	sn_devops_app	Modelo de dados de DevOps
Artefato	sn_devops_artifact	Modelo de dados de DevOps
Repositório de artefato	sn_devops_artifact_repository	Modelo de dados de DevOps
Solicitação em estágio de artefato	sn_devops_artifact_staging	Modelo de dados de DevOps
Versão do artefato	sn_devops_artifact_version	Modelo de dados de DevOps
Item do Planejamento de Base	sn_devops_base_planning_item	Modelo de dados de DevOps
Filial	sn_devops_branch	Modelo de dados de DevOps
Resultado de testes de compilação	sn_devops_build_test_result	Modelo de dados de DevOps
Resumo do Teste de Compilação	sn_devops_build_test_summary	Modelo de dados de DevOps
Retorno de chamada	sn_devops_callback	Modelo de dados de DevOps
Mudar referência	sn_devops_change_reference	Modelo de dados de DevOps
Confirmação	sn_devops_commit	Modelo de dados de DevOps
Comprometido	sn_devops_committer	Modelo de dados de DevOps
Confirmar detalhes	sn_devops_commit_details	Modelo de dados de DevOps
Fator de Mudança da Pontuação do Colaborador	sn_devops_contributor_score_chg_factor	Modelo de dados de DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservar e excluir tabelas

Nome	Nome da tabela	Aplicação
Ambiente	sn_devops_environment	Modelo de dados de DevOps
Solicitação de importação	sn_devops_import_request	Modelo de dados de DevOps
Importar Página de Solicitação	sn_devops_import_request_page	Modelo de dados de DevOps
Evento de Entrada	sn_devops_inbound_event	Modelo de dados de DevOps
App para artefato	sn_devops_m2m_app_artifact	Modelo de dados de DevOps
Repositório da aplicação para artefato	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Modelo de dados de DevOps
Aplicação a ser planejada	sn_devops_m2m_app_plan	Modelo de dados de DevOps
Artefato implantado para Execução de Tarefa	sn_devops_m2m_artifact_execution	Modelo de dados de DevOps
Versão do Artefato para Compromisso	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	Modelo de dados de DevOps
Versão do Artefato para Pacote	sn_devops_m2m_artifact_version_package	Modelo de dados de DevOps
Filial a Ser Confirmada	sn_devops_m2m_branch_commit	Modelo de dados de DevOps
Executar Confirmação	sn_devops_m2m_commit_execution	Modelo de dados de DevOps
Confirmar solicitação de extração	sn_devops_m2m_commit_pull_request	Modelo de dados de DevOps
Item de compromisso com o trabalho	sn_devops_m2m_commit_work_item	Modelo de dados de DevOps
Importar solicitação para mapeamento do evento de entrada	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	Modelo de dados de DevOps
Modelo de configuração de integração da ferramenta	sn_devops_m2m_tool_integration_config_template	Modelo de dados de DevOps
Item de trabalho para a versão de lançamento	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	Modelo de dados de DevOps
Tarefa de Orquestração	sn_devops_orchestration_task	Modelo de dados de DevOps
Definição da Tarefa de Orquestração	sn_devops_orchestration_task_definition	Modelo de dados de DevOps
Pacote do DevOps	sn_devops_pacote	Modelo de dados de DevOps
Participante	sn_devops_participant	Modelo de dados de DevOps
Resumo do teste de desempenho	sn_devops_performance_test_summary	Modelo de dados de DevOps
Pipeline	sn_devops_pipeline	Modelo de dados de DevOps
Execução de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	Modelo de dados de DevOps
Planejar	sn_devops_plan	Modelo de dados de DevOps
Versão de lançamento	sn_devops_plan_version	Modelo de dados de DevOps
Evento de entrada processado	sn_devops_processed_inbound_event	Modelo de dados de DevOps
Projeto	sn_devops_project	Modelo de dados de DevOps
Solicitação de extração	sn_devops_pull_request	Modelo de dados de DevOps

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservar e excluir tabelas

Nome	Nome da tabela	Aplicação
Repositório	sn_devops_repository	Modelo de dados de DevOps
Categoria de qualidade do software	sn_devops_software_quality_category	Modelo de dados de DevOps
Detalhe da categoria de qualidade do software	sn_devops_software_quality_category_detail	Modelo de dados de DevOps
Detalhe da verificação de qualidade do software	sn_devops_software_quality_scan_detail	Modelo de dados de DevOps
Resumo da verificação da qualidade do software	sn_devops_software_quality_scan_summary	Modelo de dados de DevOps
Relações do resumo da verificação de qualidade do software	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	Modelo de dados de DevOps
Subcategoria de qualidade de software	sn_devops_software_quality_sub_category	Modelo de dados de DevOps
Etapa	sn_devops_etapa	Modelo de dados de DevOps
Execução de Etapa	sn_devops_step_execution	Modelo de dados de DevOps
Marcador	sn_devops_tag	Modelo de dados de DevOps
Execução de tarefa	sn_devops_task_execution	Modelo de dados de DevOps
Execução de testes	sn_devops_test_execution	Modelo de dados de DevOps
Resultado do Teste	sn_devops_test_result	Modelo de dados de DevOps
Resumo do teste	sn_devops_test_summary	Modelo de dados de DevOps
Relações de resumo de teste	sn_devops_test_summary_relations	Modelo de dados de DevOps
Ferramenta do DevOps	sn_devops_tool	Modelo de dados de DevOps
Status de conexão da ferramenta	sn_devops_tool_connection_status	Modelo de dados de DevOps
Histórico de conectividade da ferramenta	sn_devops_tool_connectivity_history	Modelo de dados de DevOps
Aguardando acompanhamento do motivo	sn_devops_waiting_reason_tracking	Modelo de dados de DevOps
Item de trabalho	sn_devops_work_item	Modelo de dados de DevOps

Tradução automática

Verifique as permissões e atualize as credenciais das ferramentas — Espaço

Você pode executar verificações de permissão e atualizar credenciais, como senhas e tokens de acesso, para suas ferramentas na página de detalhes da ferramenta.

Verificações de permissão

Você pode executar verificações de permissão em ferramentas conectadas a qualquer momento para verificar se as credenciais existentes têm as permissões necessárias. Esta verificação ajuda a determinar se há possíveis impactos ou se você deve obter um token ou credencial com permissões de nível superior para a ferramenta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

SonarQube e Rally não têm a opção de verificar permissões.

1. No espaço Mudança de DevOps, navegue até Ferramentas e selecione a ferramenta para abrir a página de detalhes.

   O campo **de resultado da verificação de permissão** mostra se as credenciais da ferramenta têm todas as permissões necessárias, têm permissões parciais ou se as permissões não foram verificadas. O campo **Última verificação de permissão** informa quando as verificações de permissão foram executadas anteriormente.

2. Clique em **Mais ações**.

   - Para o Bitbucket, selecione **Verificar permissões de senha**.
   - Para o GitHub e o GitHub Enterprise com credenciais OAuth usando o app GitHub, selecione **Verificar permissões de credencial** e insira o **nome do slug do app GitHub**. Clique em **Verificar permissões**.
   - Para outros, selecione **Verificar permissões de credenciais**.

   Você pode ver o status das verificações dependendo das permissões de credencial. Você precisa de permissões suficientes em suas credenciais para uma descoberta e importação contínuas.

3. Se as permissões não forem suficientes, é recomendável atualizar as credenciais com aquelas que têm permissões de nível superior ou atualizar as permissões dos objetos na ferramenta externa.

Atualizar credenciais

Você pode atualizar as credenciais da ferramenta com credenciais que tenham permissões suficientes para descoberta e importação contínuas de dados da sua ferramenta.

1. No espaço Mudança de DevOps, navegue até Ferramentas e selecione a ferramenta para abrir a página de detalhes.
2. Clique em **Mais ações**. Dependendo da sua ferramenta, as opções para atualizar suas credenciais são exibidas.

Ferramenta	Etapas
Bitbucket	**a.** Clique em **Atualizar senha**. **b.** Insira o nome de usuário e a nova senha. **c.** Clique em **Verificar permissões**. **d.** Os resultados da verificação de permissão são mostrados na caixa de diálogo Verificação de permissão. Se você estiver satisfeito com as permissões da sua ferramenta, atualize as credenciais.
Azure DevOps	**a.** Clique em **Atualizar credenciais**. **b.** Selecione o **Tipo de credencial**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta	Etapas
	▪ Se o tipo de credencial for **Autenticação básica**, insira a nova senha ou token de acesso. ▪ Se o tipo de credencial for **OAuth**, insira a nova credencial. **c.** Clique em **Verificar permissões**. **d.** Os resultados da verificação de permissão são mostrados na caixa de diálogo Verificação de permissão. Se você estiver satisfeito com as permissões da sua ferramenta, atualize as credenciais. **Nota:** Como a ferramenta de DevOps é mapeada para uma organização do Azure DevOps, o privilégio **de Administrador de projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo **de Administradores de coleção de projeto** da organização.
Jira, Jenkins, JFrog	**a.** Clique em **Atualizar credenciais**. **b.** Selecione o **Tipo de credencial**. ▪ Se o tipo de credencial for **Autenticação básica**, insira a nova senha ou token de acesso. ▪ Se o tipo de credencial for **OAuth**, insira a nova credencial. **Nota:** As credenciais do OAuth 2.0 não estão disponíveis para Jenkins e JFrog. **c.** Clique em **Verificar permissões**. **d.** Os resultados da verificação de permissão são mostrados na caixa de diálogo Verificação de permissão. Se você estiver satisfeito com as permissões da sua ferramenta, atualize as credenciais.
GitLab	**a.** Clique em **Atualizar credenciais**. **b.** Selecione o **Tipo de credencial**. ▪ Se o tipo de credencial for **Autenticação básica**, insira a nova senha ou token de acesso. ▪ Se o tipo de credencial for **OAuth**, insira a nova credencial. **c.** Clique em **Verificar permissões**. **d.** Os resultados da verificação de permissão são mostrados na caixa de diálogo Verificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta	Etapas
	de permissão. Se você estiver satisfeito com as permissões da sua ferramenta, atualize as credenciais.
GitHub, GitHub Enterprise	**a.** Clique em **Atualizar credenciais**. **b.** Selecione o **Tipo de credencial**. ▪ Se o tipo de credencial for **Autenticação básica**, insira o nome de usuário e a nova senha ou token de acesso. ▪ Se o tipo de credencial for **OAuth** usando o app GitHub, insira a nova credencial. Se você não quiser verificar as permissões, clique em **Atualizar** diretamente e as credenciais serão atualizadas. Para verificar as permissões, você deve inserir o **nome do slug da aplicação do GitHub**. ▪ Se o tipo de credencial for OAuth usando o app OAuth (não o app GitHub) no final do GitHub, insira a nova credencial. **c.** Clique em **Verificar permissões**. **d.** Os resultados da verificação de permissão são mostrados na caixa de diálogo Verificação de permissão. Se você estiver satisfeito com as permissões da sua ferramenta, atualize as credenciais.
Argo CD, SonarQube, Rally	Essas ferramentas não verificam se há permissões. Para atualizar credenciais: **a.** Clique em **Atualizar credenciais**. **b.** Insira o nome de usuário e a nova senha ou token de acesso. **c.** Clique em **Atualizar** para atualizar as credenciais.

As verificações de permissão são executadas nas novas credenciais. Depois que a verificação de permissões for concluída, você poderá prosseguir com a atualização das credenciais. Se quiser anular a atualização, clique em **Cancelar**.

Permissões necessárias para DevOps ferramentas

Permissões necessárias em sua ferramenta de terceiros para se conectar a Velocidade de mudança para DevOps.

Azure DevOps permissões

Importante:
Com as permissões de nível de acesso especificadas na tabela a seguir em Azure DevOpse a extensão ServiceNow DevOps, você pode se conectar ao Azure DevOps pela ServiceNow. O administrador do Azure DevOps não precisa configurar manualmente webhooks e conexões de serviço no Azure DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Ao integrar um Projeto, o privilégio **de Administradores de Projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo de **Administradores de Projeto** do projeto.
- Ao integrar uma organização, o privilégio **de administradores de projeto** requer que o proprietário do PAT seja um membro do grupo **de administradores de coleção de projetos** da organização.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Itens de trabalho	Leitura	Necessário para descobrir os quadros e receber os itens de trabalho por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado.
Código	Leitura	Necessário para descobrir repositórios e receber ramificações, confirmações e marcadores por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado.
Compilação	Ler e executar	Leitura: necessário para descobrir os pipelines de compilação e receber detalhes de execução do pipeline, como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código e assim por diante, seja por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado. Executar: necessário para pausar ou retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.
Versão	Ler, gravar e executar	Leitura: necessário para descobrir os pipelines de versão e receber detalhes de execução do pipeline, como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código e assim por diante, seja por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado. Gravar e executar: necessário para pausar ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
		retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.
Gestão de testes	Leitura	Necessário para receber resultados de testes para execução de pipeline.
Conexões de serviço	Ler, consultar e gerenciar	Necessário para criar a conexão de serviço automaticamente, que é usada para configurar ServiceNow tarefas como aceleração de mudança, artefato, registro de pacote e assim por diante.
Empacotamento	Leitura	Necessário para descobrir os repositórios de artefatos e receber os feeds e pacotes por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado.
Permissões	Administradores de projeto	Necessário para criar webhooks automaticamente para receber dados em tempo real e para criar conexões de serviço automaticamente, que são usadas para configurar ServiceNow tarefas como aceleração de mudança, registro de artefato e pacote e assim por diante.

Limitação do Azure DevOps

Se você criar uma ferramenta do Azure com nível de acesso personalizado e reconfigurar essa ferramenta devido à mudança nas credenciais do usuário de integração, os ganchos de serviço existentes para a versão criada e a implantação da versão não serão atualizados. Em vez disso, dois novos ganchos de serviço são criados com novos detalhes de configuração. Para evitar a duplicação desses ganchos de serviço, você deve criar a ferramenta com nível de acesso total.

Bitbucket

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Permissões	Administrador	Necessário para descobrir repositórios e buscar ramificações, confirmações e marcadores por meio de importação, pesquisa ou webhook configurado.

GitHub permissões

A tabela a seguir lista as permissões do GitHub para autenticação básica.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
repo	repo	Necessário para descobrir repositórios e seus respectivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
		fluxos de trabalho e receber ramificações, confirmações, solicitações de pull e marcadores por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado.
admin:repo_hook	write:repo_hook	Necessário para criar webhooks automaticamente para receber dados de repositório em tempo real.
admin:repo_hook	read:repo_hook	Necessário para pesquisar webhooks já existentes antes que qualquer novo webhook seja criado automaticamente para receber dados de repositório em tempo real.
usuário	user:email	Necessário para descobrir agentes de solicitações de pull, como aprovadores, criados por, mesclados por, revisores e atribuídos por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado.

A tabela a seguir lista as permissões do GitHub necessárias para a autenticação OAuth 2.0.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Ações	Somente leitura	Necessário para receber fluxos de trabalho associados aos respectivos repositórios em tempo real com um webhook configurado.
Conteúdos	Somente leitura	Necessário para descobrir repositórios e seus respectivos fluxos de trabalho e receber ramificações, confirmações e marcadores por importação/ consulta ou em tempo real com um webhook configurado.
Implantações	Ler e gravar	Necessário para retomar o fluxo de trabalho que tem o ambiente com mudança da ServiceNow como um segredo de ambiente.
Ambientes	Somente leitura	Necessário para pesquisar segredos de ambiente existentes para criação de mudança.
Metadado	Somente leitura	Necessário para descobrir repositórios e seus respectivos fluxos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Segredos	Somente leitura	Necessário para obter acesso aos segredos do ambiente (para criar mudanças).
Webhooks	Ler e gravar **Nota:** São necessárias permissões de leitura e gravação para configurar webhooks de ServiceNow.	Necessário para criar webhook automaticamente para receber dados de repositório em tempo real.
Solicitações de extração	Somente leitura	Necessário para detectar solicitações de pull e receber detalhes relacionados, como ID de solicitação de pull, confirmações, criadores, aprovadores, comentários, revisores, etc., através de importação/consulta ou em tempo real com um webhook configurado.
Verificações	Somente leitura	Necessário para processar eventos de fluxo de trabalho associados a repositórios privados.

Nota:
Se você estiver se conectando usando um app GitHub e estiver enfrentando problemas com a verificação de permissões, certifique-se de que o prefixo do ID de cliente do app GitHub esteja disponível na propriedade do DevOps: **especificador de ID de cliente para app GitHub**. Para obter mais informações, consulte Adicionar ID de cliente à propriedade de DevOps.

GitLab permissões

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
api	Ler e gravar	Necessário para descobrir planos, repositórios e pipelines e receber ramificações, confirmações e marcadores e detalhes de execução de pipeline (como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código), itens de trabalho, marcadores, ramificações e confirmações por meio de importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado. Além disso, para pausar ou retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Jenkins permissões

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Geral	Leitura	Necessário para descobrir os pipelines e receber detalhes de execução do pipeline, como trabalhos ou fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código e assim por diante, seja por meio de importação, pesquisa ou em tempo real com o plug-in ServiceNow DevOps Jenkins.
Trabalho	Leitura	Necessário para descobrir os pipelines e receber detalhes de execução do pipeline, como trabalhos ou fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código e assim por diante, seja por meio de importação, pesquisa ou em tempo real com o plug-in ServiceNow DevOps Jenkins.

JFrog permissões

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Funções	Plataforma do administrador	Necessário para acessar detalhes do artefato, como nome do artefato, repositório do artefato e versão do artefato.

Jira permissões

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
Grupos	jira-software-users	Necessário para descobrir planos e buscar recursos, histórias e assim por diante, seja por meio de importação, pesquisa ou webhook configurado.
Permissões	Administradores do Jira	Necessário para criar webhooks automaticamente para buscar recursos e histórias em tempo real.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenvolvimento ágil 2.0 permissões

Objeto	Permissões necessárias	Impacto em
api	Ler e gravar	Necessário para descobrir repositórios e pipelines e receber ramificações, confirmações e marcadores e detalhes de execução de pipeline, como fases, artefatos, resultados de testes, resultados de segurança de código e assim por diante, seja por importação, pesquisa ou em tempo real com um webhook configurado. Além disso, para pausar ou retomar os pipelines com base na etapa de controle de mudança.

[End]

Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta

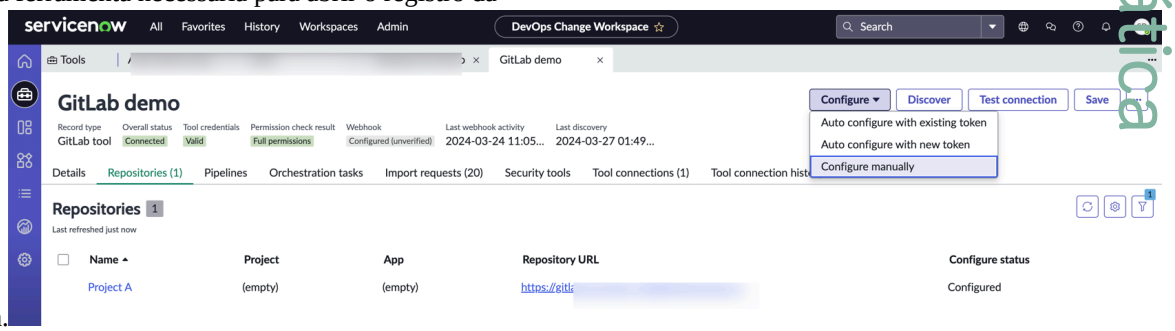
Configure webhooks do registro da ferramenta para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps depois que a ferramenta estiver conectada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner em Velocidade de mudança para DevOpse o respectivo acesso de administrador da ferramenta para acessar e configurar webhooks.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços > Espaço de mudança de DevOps > Ferramentas**.
2. Selecione a ferramenta necessária para abrir o registro da ferramenta.



3. Selecione o menu suspenso **Configurar** e selecione uma das ações a seguir.

Nota:
Você também pode selecionar um registro de Projeto, Plano ou Repositório e configurar os webhooks correspondentes para eles especificamente.

Os webhooks são configurados na instância da ferramenta de terceiros para enviar dados para Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testar webhooks manualmente

Para ferramentas como GitLab, Rally, Split.io, Jira, Bitbucketе Argo CD, você precisará testar os webhooks manualmente se houver algum problema com a conexão.

GitLab

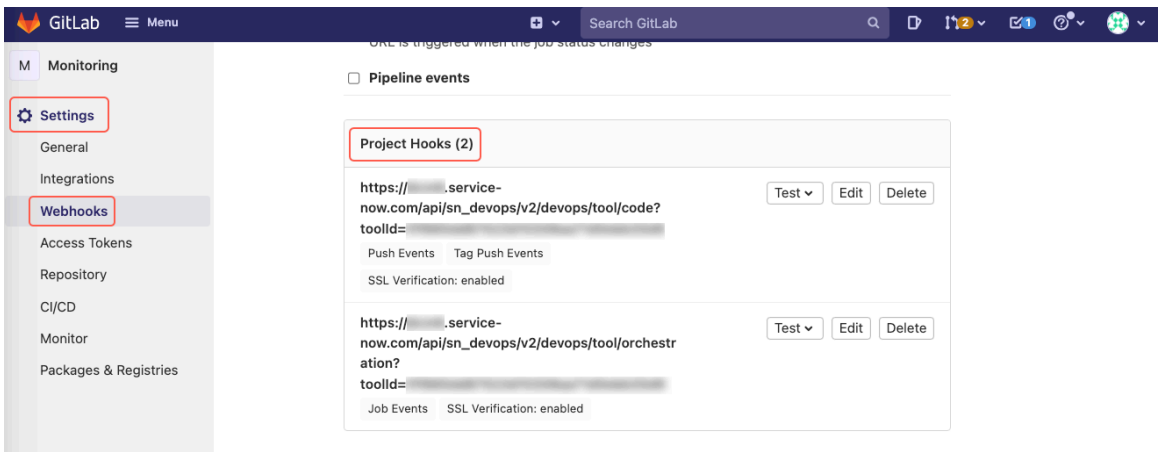
Função necessária:

- GitLab: GitLab privilégios de administrador
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Para testar webhooks manualmente em GitLab, você deve:

1. Navegue até GitLab e selecione o projeto para o qual você deseja testar webhooks.
2. Navegar até **Configurações** > **Webhooks**.

   Quando seu projeto está configurado em Velocidade de mudança para DevOps, os webhooks são criados para esse projeto em GitLab. Esses webhooks estão disponíveis em **Ganchos do projeto**.

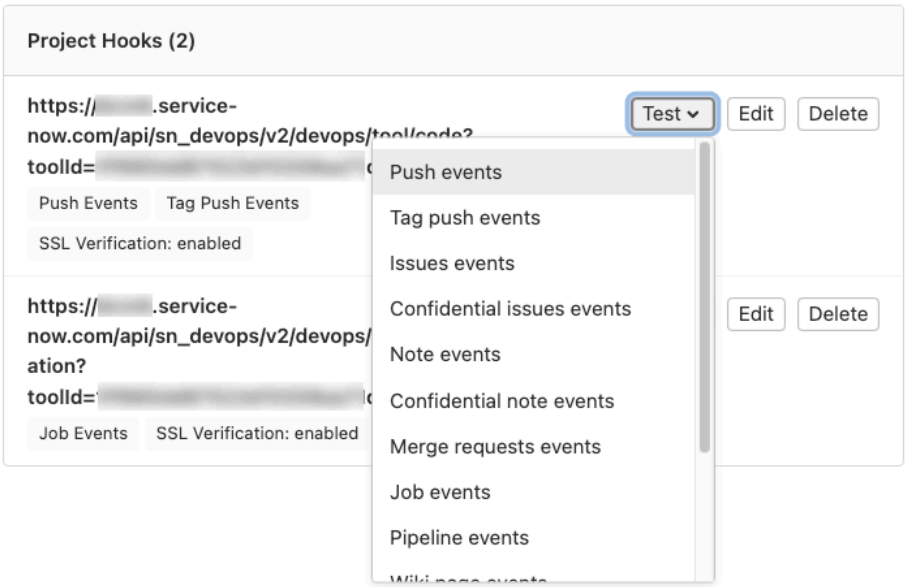


   Para cada projeto, dois webhooks são criados. Um é para eventos de código e o outro para eventos de orquestração.

3. Para testar um webhook, selecione **Testar** e **Eventos de push** na lista.

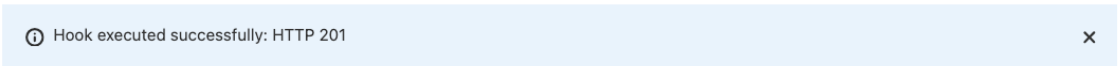
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você também pode testar outros eventos, por exemplo, eventos de push de marcador.

- Se o webhook estiver configurado corretamente, você receberá uma mensagem de sucesso. Por exemplo:



- Se o webhook estiver configurado incorretamente, você receberá uma mensagem de erro. Por exemplo:

Para corrigir um webhook, você pode tentar as seguintes opções:

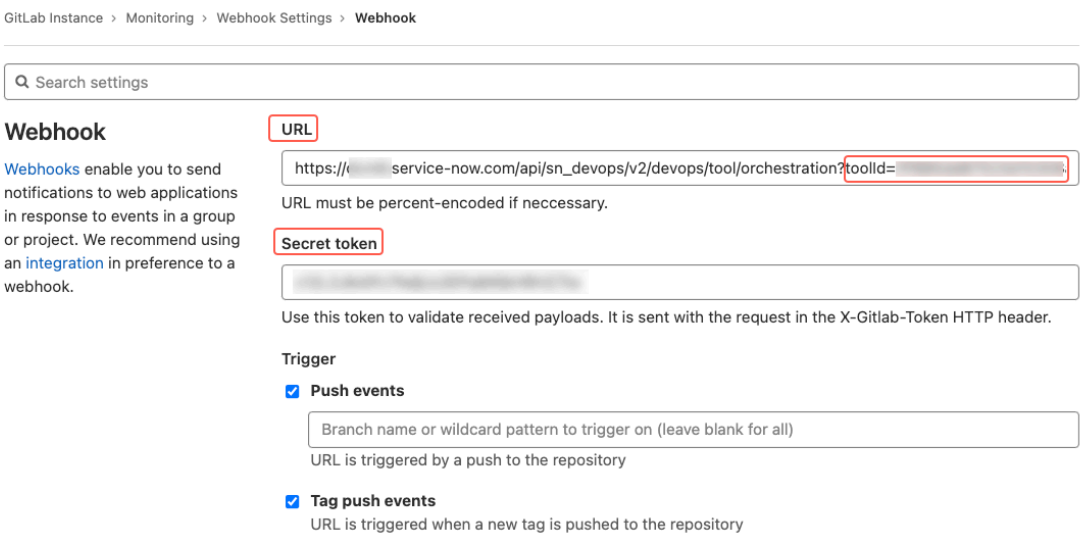
- Reconfigure os webhooks selecionando **Configurar** na página de registro do projeto em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigura todos os webhooks existentes para o projeto.

- Selecione **Editar** para o webhook e verifique se `toolId` está correto no campo **URL**. Verifique se o **Token secreto** está correto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar os valores corretos na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps.



Para obter informações detalhadas sobre webhooks em GitLab, consulte Webhooks.

Rally

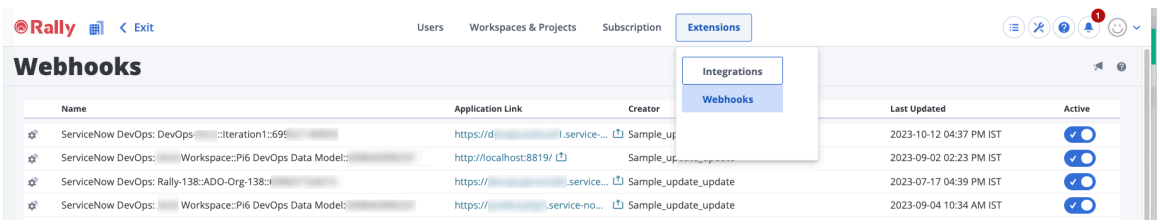
Função necessária:

- Rally: Rally privilégios de administrador
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Rally não fornece uma opção para testar diretamente a conectividade do webhook. Se você não estiver vendo Rally eventos em Velocidade de mudança para DevOps, tente as seguintes opções:

- Em sua instância Rally, navegue até **Minhas configurações** > **Administração do Sistema** > **Extensões** > **Webhooks**.

  Verifique se há um webhook correspondente criado para sua instância Mudança de DevOps e se ele está **Ativo**.



- Reconfigure o webhook selecionando **Configurar** na página de registro do projeto em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigura o webhook existente para o projeto.

Para obter informações detalhadas sobre webhooks em Rally, consulte Gerenciar Webhooks.

Split.io

Função necessária:

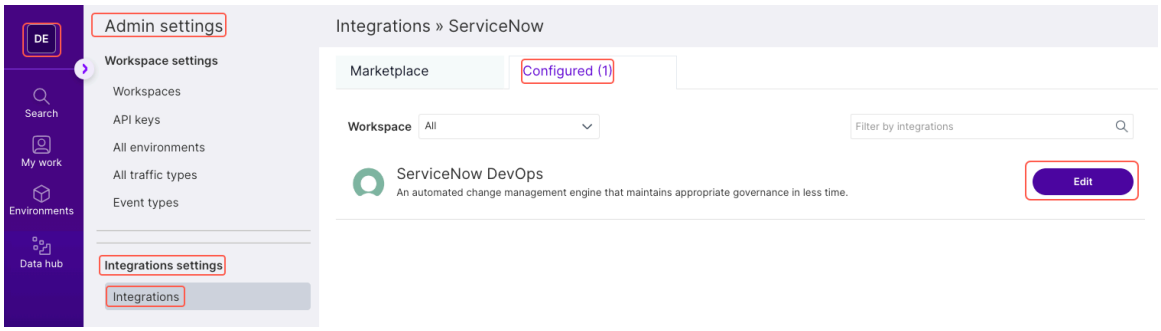
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Split.io: privilégios de administrador do Split.io
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

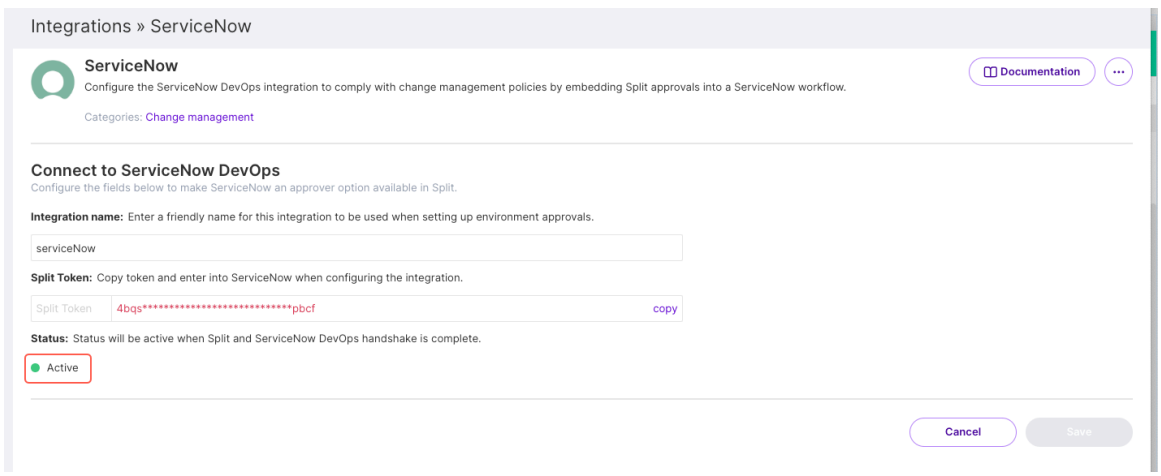
O Split.io não fornece uma opção para testar diretamente a conectividade do webhook. Se você não estiver vendo eventos Split.io em Velocidade de mudança para DevOps, tente as seguintes opções:

- Em sua instância Split.io, navegue até **Configurações de administrador** > **Configurações de integração** > **Integrações**. Selecione a guia **Configurado** e selecione **Editar** para a aplicação ServiceNow DevOps.



Verifique se a aplicação ServiceNow DevOps está configurada corretamente no Split.io. Para obter detalhes sobre como configurar, consulte Habilitar integração com o ServiceNow DevOps na ferramenta Dividir.

- Verifique se o status da aplicação ServiceNow DevOps é **Ativo**.



- Reconfigure o webhook selecionando **Configurar** na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigura o webhook existente para a ferramenta Split.io.

Você também pode consultar a integração da ServiceNow com Split.io .

Jira

Função necessária:

- Jira: Jira privilégios de administrador
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

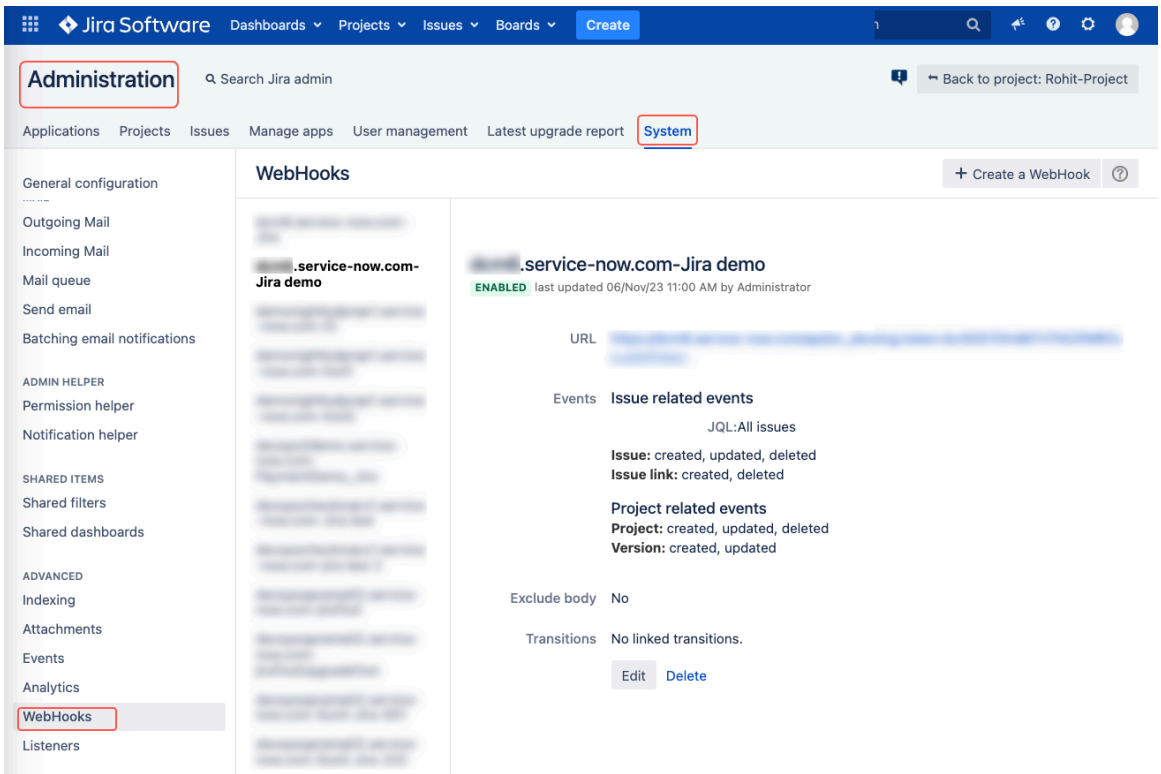
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Jira não fornece uma opção para testar diretamente a conectividade do webhook. Se você não estiver vendo Jira eventos em Velocidade de mudança para DevOps, tente as seguintes opções:

- Navegue até:
  - Para Jira Servidor, navegue até **Administração** > **Sistema** > **WebHooks**.
  - Para Jira instância em nuvem, navegue até **Configurações** > **Sistema** > **WebHooks**.

  Verifique se há um webhook correspondente criado para sua instância Mudança de DevOps.



- Selecione **Editar** para o webhook.
  - Verifique se o status é **Habilitado**.
  - Verifique se `Tool ID` no campo **URL** está correto. O `Tool ID` é o valor após `?toolId=`.
  - Verifique se o token secreto no campo **URL** está correto. O valor do token está no final do URL, após `token=`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar os valores corretos de *`Tool ID`* e *`Secret token`* na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps.

Para obter informações detalhadas sobre webhooks em Jira, consulte Webhooks .

- Reconfigure o webhook selecionando **Configurar** na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigura o webhook existente para a ferramenta Jira.

  Nota:

  Se você conectou sua ferramenta Jira usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, os webhooks serão criados para o app de integração OAuth 2.0 em Jira quando você configurar automaticamente, enquanto que se você se conectou usando autenticação básica, os webhooks serão criados para todos os seus projetos em Jira. Se você optar por configurar os webhooks manualmente para uma ferramenta Jira criada usando a autenticação baseada em OAuth 2.0, um webhook duplicado poderá ser criado.

Bitbucket

Função necessária:

- Bitbucket: Bitbucket privilégios de administrador
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

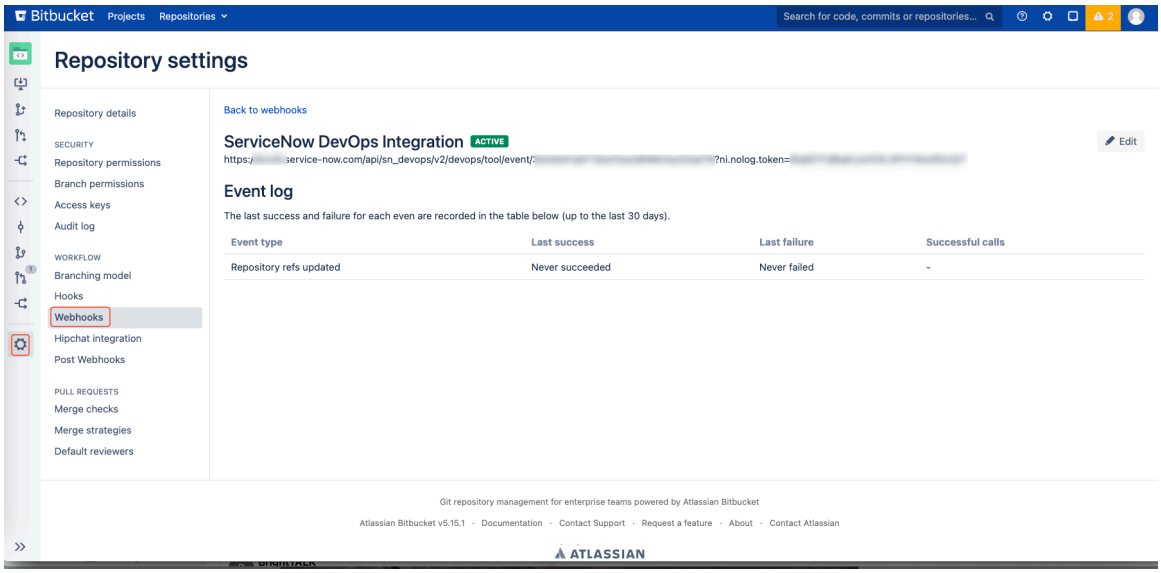
Bitbucket não fornece uma opção para testar diretamente a conectividade do webhook. Se você não estiver vendo Bitbucket eventos em Velocidade de mudança para DevOps, tente as seguintes opções:

- Navegue até Bitbucket e selecione o repositório para o qual você deseja testar os webhooks. Navegar até **Configurações do repositório** > **Fluxo de trabalho** > **Webhooks**.

  Verifique se há um webhook correspondente criado para sua instância Mudança de DevOps.

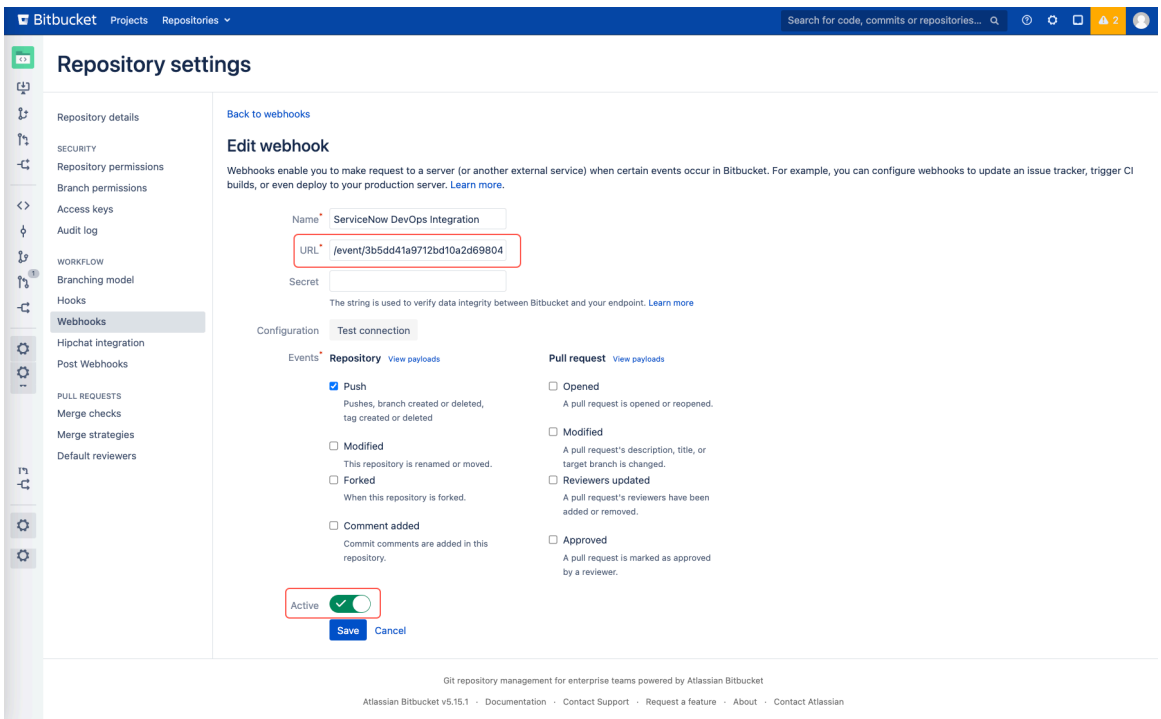
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Selecione **Editar** para o webhook.
  - Verifique se o status é **Ativo**.
  - Verifique se *`Tool ID`* no campo **URL** está correto. O *`Tool ID`* é o valor após */event/*.
  - Verifique se o token secreto no campo **URL** está correto. O valor do token está no final do URL, após *`token`*=.

Você pode encontrar os valores corretos de *`Tool ID`* e *`Secret token`* na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações detalhadas sobre webhooks em Bitbucket, consulte Gerenciar webhooks.

- Reconfigure o webhook selecionando **Configurar** na página de registro da ferramenta em Velocidade de mudança para DevOps. Isso reconfigura o webhook existente para a ferramenta Bitbucket.

Argo CD

Função necessária:

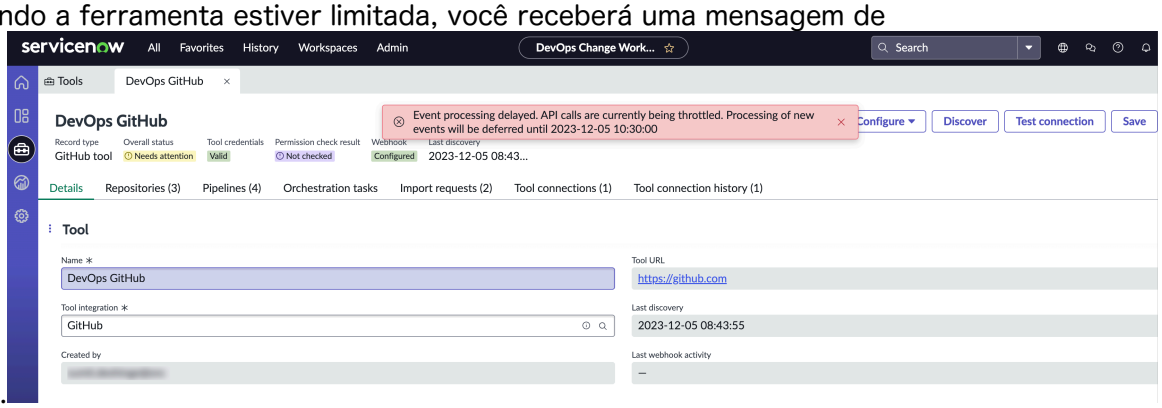
- Argo CD: privilégios de administrador do Argo CD
- Mudança de DevOps: sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

O Argo CD não fornece uma opção para testar diretamente a conectividade do webhook. Para configurar webhooks, consulte Configurar manualmente os webhooks no Argo CD.

Limitação da ferramenta

Em Velocidade de mudança para DevOps, quando uma ferramenta é limitada, o processamento de novos eventos é atrasado até que a limitação expire e o status da ferramenta mude para **Limitada**. Isso está disponível para Azure DevOps, GitHube GitLab.

Quando a ferramenta estiver limitada, você receberá uma mensagem de erro.



Status limitado

O status limitado significa que a ferramenta não está permitindo que as solicitações de API obtenham dados porque atingiu ou excedeu um determinado limite de uso. A resposta da API tem um limite de taxa ou muitos erros de solicitação. Nesse caso, o status da ferramenta de DevOps é alterado para **Throttled**.

Por que isso acontece

Algumas ferramentas limitam o número de solicitações de API que podem ser feitas dentro de um período específico. Esse limite ajuda a evitar ataques de abuso e negação de serviço e garante que a API permaneça disponível para todos os usuários.

Quando isso acontece, o status da ferramenta de DevOps é alterado para **Limitada** e outros eventos de entrada não são processados até que o limite de taxa imposto pela ferramenta seja removido. Até esse momento, os eventos de entrada estarão no estado **Adiado**. Depois que a limitação expira, o processamento de eventos é retomado.

Como redefinir o acelerador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Geralmente, a API da ferramenta fornece informações sobre por quanto tempo o limite de taxa será imposto. Isso indica o tempo de redefinição do acelerador. Essas informações são usadas para retomar as solicitações de API para essa ferramenta, se houver eventos de entrada pendentes ou descobertas ou solicitações de importação históricas.

Se uma ferramenta não fornecer o tempo de redefinição do acelerador, o valor padrão, que é de 15 minutos, será aplicado. O valor padrão pode ser alterado usando a propriedade *`Default throttle reset time in minutes from current time`* (sn_devops.throttle.reset.time.default), na página de propriedades do DevOps.

Onde verificar o status limitado e redefinir o status

A tabela Status de conexão da ferramenta (sn_devops_tool_connection_status) contém informações relacionadas à limitação da ferramenta. Tem colunas como ferramenta, tempo de redefinição do acelerador, limitação ativa, que indica qual ferramenta está sob limitação, quando esta limitação será redefinida e se a limitação está ativa ou

não.

REST_RATE_LIMIT_ERROR será registrado nos logs de erro do DevOps. Além disso, a ferramenta sob limitação terá o status **Limitada**.

Repetir eventos de entrada com erro

Execute o sistema de base ou modifique trabalhos agendados para tentar processar novamente eventos de entrada com erro. Especifique as exceções ou erros para tentar novamente eventos que estão em um estado *`Error`*.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um trabalho agendado tenta novamente o processamento de eventos de entrada que estão no estado *`Error`*. Você pode optar por usar o trabalho agendado com suas propriedades sistema-base ou personalizar as propriedades para atender às suas necessidades.

- Executar um trabalho agendado em eventos de entrada que estão em estado de erro.
- Atualize a lista de exceções e erros para que você possa tentar processar novamente eventos de entrada com erro com essas exceções.
- Especifique a contagem do máximo de tentativas que os trabalhos de nova tentativa executam em um evento de entrada.
- Especifique o tempo decorrido desde o último trabalho de repetição. O trabalho de nova tentativa é executado novamente nos eventos de entrada com erro após a duração especificada.

Com base no erro ou na exceção, execute uma das etapas a seguir para tentar processar novamente os eventos de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Modifique a *Retry Errored Inbound Events* frequência do trabalho agendado.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

   b. Pesquise e abra o trabalho *Retry Errored Inbound Events*.

   O trabalho verifica se há eventos de entrada com erro.

   Nota:
   Por padrão, o trabalho agendado é executado a cada dois minutos. Você pode modificar a frequência (em minutos), conforme necessário.

   c. Selecione a frequência para executar o trabalho no campo **Executar** e configure os campos correspondentes.

   d. Clique em **Atualizar**.

   Você modificou a frequência do trabalho agendado.

2. Modifique as propriedades relacionadas à nova tentativa de processamento de eventos de entrada.

   a. Navegar até **DevOps** > **Administração** > **Propriedades**.

   b. Modifique a propriedade **Máximo de novas tentativas para eventos de entrada com erro**.

   Nota:
   O valor padrão para esta propriedade é 3. Você pode modificar a contagem conforme necessário.

   Os eventos de entrada em processamento são repetidos com base na contagem especificada.

   c. Modifique a propriedade **Tempo decorrido (em minutos)**.

   Nota:
   O valor padrão para esta propriedade é 1440 minutos (24 horas). Você pode modificar a contagem, se necessário.

   Com base no valor neste campo de propriedade, o sistema tenta novamente o processamento de eventos de entrada. Por exemplo, se a última tentativa de processar os eventos de entrada foi ao meio-dia de 1º de janeiro, por padrão, o trabalho agendado tentará novamente o processamento de eventos com erro após 1.440 minutos ou 1 dia a partir do carimbo de data/hora da última tentativa de processar o evento de entrada.

   d. Para atualizar a lista de exceções com base na qual eventos com erro são repetidos para processamento, modifique os **Erros ou exceções (separados por vírgula) para os quais os eventos de entrada com erro são definidos como a propriedade Repetir**.

   Nota:
   O valor padrão desta propriedade é *TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException*. Você pode atualizar as exceções que deseja tentar novamente o processamento em um formato separado por vírgulas.

   As exceções inseridas para a propriedade são verificadas para o campo **Detalhes de processamento** no registro do evento de entrada e no processamento de novas tentativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O trabalho agendado para tentar novamente o processamento de eventos de entrada é executado com base nas propriedades que você configurou ou nas propriedades do sistema de base especificadas por padrão.

Listas personalizadas

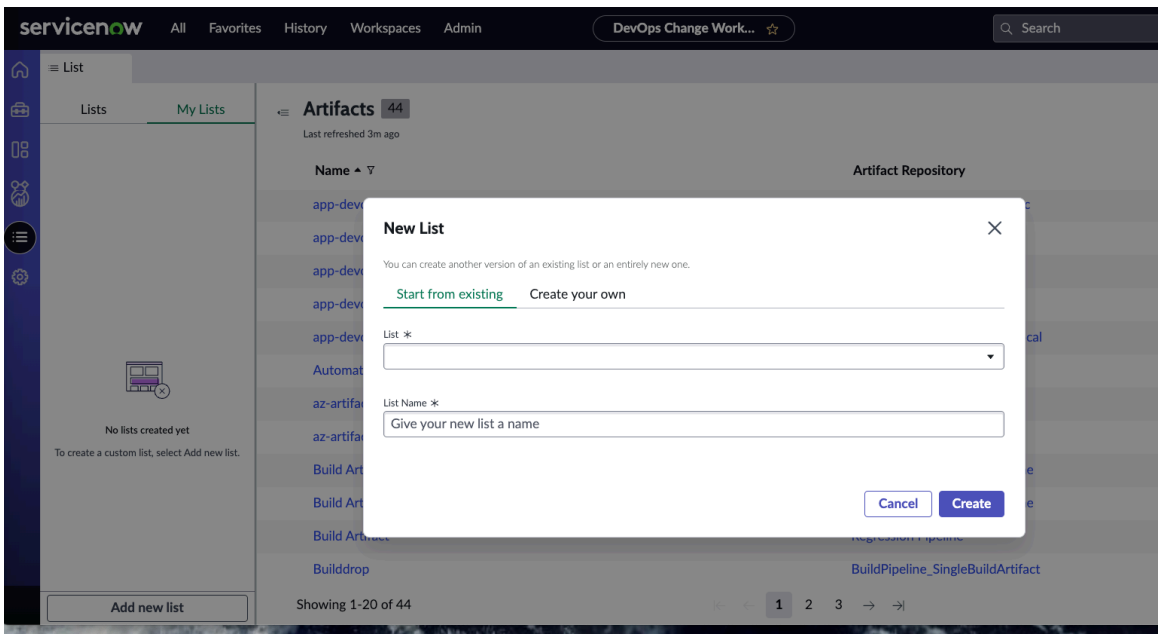
Crie listas personalizadas para os módulos Lista, Mudança, Ferramentas e Administração. Você pode criar sua própria versão de uma lista existente ou uma nova.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps**.
2. Selecione o módulo ao qual você deseja adicionar a lista (Lista, Mudança, Ferramentas ou Administração).
3. Selecione a guia **Minhas listas** e clique em **Adicionar nova lista**.

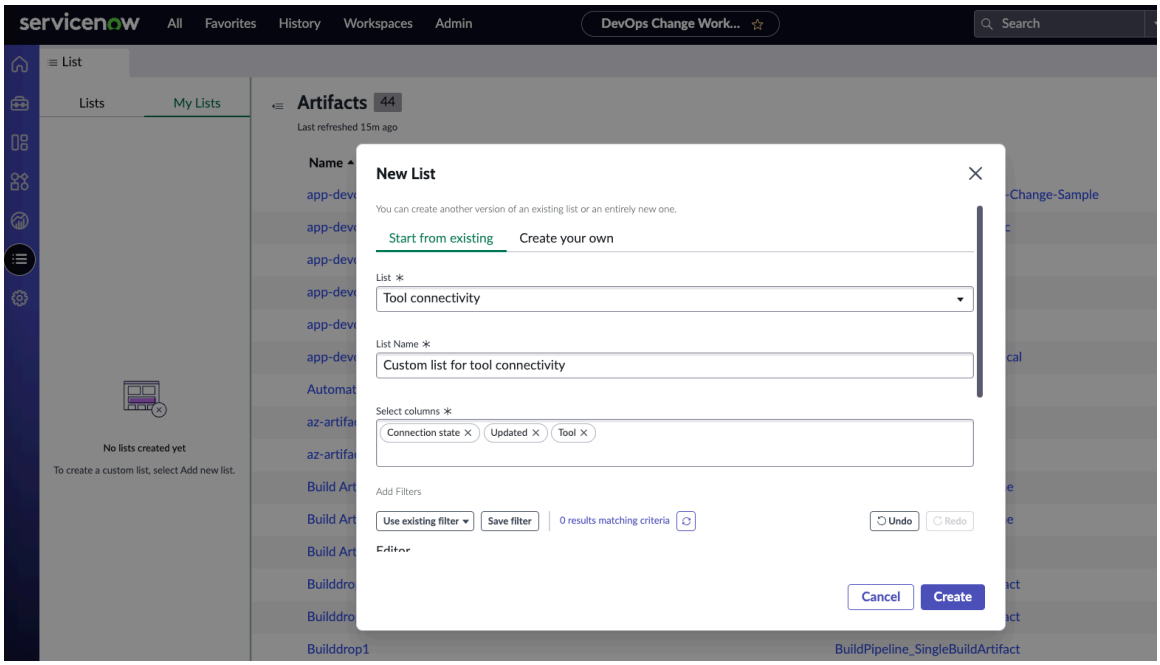
   Você pode criar uma versão diferente de uma lista existente ou de uma nova.



4. Você pode criar uma versão diferente de uma lista existente ou de uma nova.
   - Para criar uma lista a partir de uma lista existente:
     a. Selecione a guia **Iniciar a partir de uma existente**.
     b. No menu suspenso **Lista**, selecione uma lista existente.
     c. No campo **Nome da lista**, dê um nome para sua lista.
     d. Selecione as colunas da lista que você deseja em sua lista.
     e. Se necessário, adicione filtros para a lista.
     f. Se você quiser que a lista seja classificada por uma coluna, selecione a coluna e a ordem na seção **Classificar por**.
     g. Selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Para criar sua própria lista:

  a. Selecione a guia **Criar sua própria**.

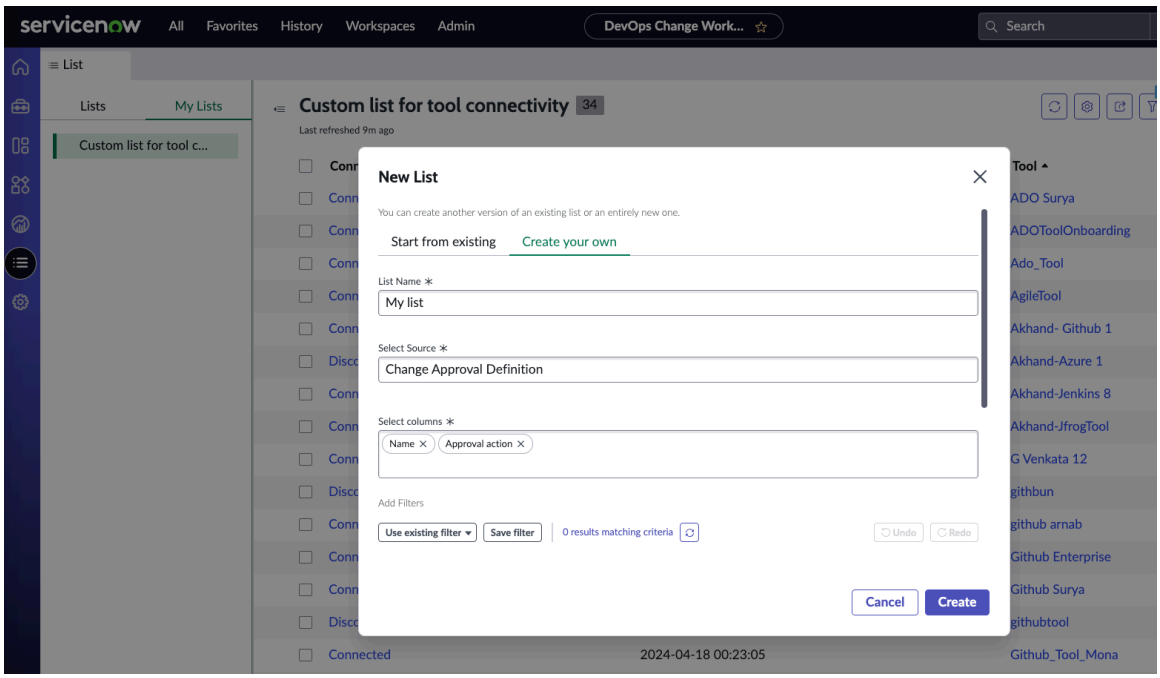
  b. Na lista **Selecionar origem**, gselecione a tabela usando a qual você deseja criar sua lista.

  c. Selecione as colunas desejadas na lista.

  d. Se necessário, adicione filtros para a lista.

  e. Se você quiser que a lista seja classificada por uma coluna, selecione a coluna e a ordem na seção **Classificar por**.

  f. Selecione **Criar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluindo um registro no Velocidade de mudança para DevOps

A exclusão de registro em cascata é implementada para excluir todos os registros dependentes de nível inferior DevOps sempre que uma entidade primária ou de nível superior DevOps for excluída. Os pop-ups de confirmação garantem que você entenda que os dados serão perdidos ao excluir um registro (por exemplo, o registro de uma conexão de ferramenta).

Por exemplo, quando um registro de plano é excluído, todos os registros dependentes de item de trabalho, versão do plano e relação muitos-para-muitos (como app para plano e item de trabalho para versão do plano) são excluídos.

DevOps A exclusão em cascata foi implementada para essas tabelas.

- Pipeline, execução de pipeline, etapa, tarefa de Orquestração, execução de tarefa
- Repositório, Confirmação, Ramificação, Marcador
- Plano, item de trabalho, versão do plano
- Ferramenta de DevOps, repositório de artefatos, artefato, resumo de teste/resumo de teste de desempenho

Excluir ação em um formulário DevOps

Um usuário com a função sn_devops.admin pode excluir um registro DevOps, mas somente se ele atender aos critérios de ACL definidos.

Nota:
Para ver o botão **Excluir** em um formulário, você deve ter a função sn_devops.admin e o registro atual deve atender aos critérios definidos na ACL com script.

Entidade	Critérios de ACL com script
Pipeline	Um registro de pipeline pode ser excluído somente se nenhuma outra execução de pipeline de outros pipelines depender das versões de artefato geradas pelas execuções de pipeline deste pipeline.
Execução de pipeline	Um registro de execução de pipeline pode ser excluído somente se nenhuma outra execução de pipeline depender das versões de artefato geradas por esta execução de pipeline.
Execução de tarefa	Um registro de execução de tarefa pode ser excluído se TODAS essas condições forem atendidas. • Não há execuções de etapa fazendo referência a ela. • Não há execuções de tarefa descendentes fazendo referência a ela. • Não há execuções de pipeline dependentes das versões de artefato criadas por esta execução de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Critérios de ACL com script
Etapa	Um registro de etapa pode ser excluído somente se não houver tarefas de orquestração ou execuções de etapa fazendo referência a esta etapa.
Tarefa de Orquestração	Se a tarefa de orquestração tiver uma etapa associada, ela poderá ser excluída somente se não houver execuções de tarefa fazendo referência a essa tarefa de orquestração. Se a tarefa de orquestração não tiver uma etapa associada (por exemplo, trabalho de estilo livre do Jenkins), ela poderá ser excluída somente se nenhuma outra execução de pipeline depender das versões de artefato geradas pelas execuções de tarefa desta tarefa de orquestração.
Repositório	Um registro de repositório poderá ser excluído somente se nenhuma das confirmações deste repositório estiver associada às versões do artefato (tabela Versão do artefato para confirmar) ou execuções de tarefa (tabela Executar confirmação). Portanto, antes de limpar o repositório, exclua as entidades de pipeline dependentes.
Filial	Um registro de ramificação pode ser excluído somente se não houver confirmações associadas a ele na tabela Ramificação para confirmação.
Marcador	Um registro de marcador não pode ser excluído por um sn_devops.admin.
Confirmação	Um registro de confirmação pode ser excluído se TODAS essas condições forem atendidas. • A confirmação não está associada à versão do artefato (tabela Versão do artefato para confirmar). • A confirmação não está associada a execuções de tarefa (tabela Executar confirmação). • A confirmação não está sendo referenciada por outras confirmações como uma confirmação de reversão.
Planejar	Um registro de plano pode ser excluído somente se nenhum dos itens de trabalho deste plano estiver associado ou referenciado por quaisquer confirmações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Critérios de ACL com script
Item de trabalho	Um registro de item de trabalho pode ser excluído se TODAS essas condições forem atendidas. • O item de trabalho não está sendo referenciado por outro item de trabalho como primário. • Não há confirmações fazendo referência ou associadas a este item de trabalho.
Versão de plano	Um registro de versão do plano pode ser excluído somente se não houver itens de trabalho associados a ele na tabela Item de trabalho para versão do plano.
Resumo do teste/Resumo do teste de desempenho	Um registro de Resumo de teste pode ser excluído somente se não tiver um registro relacionado associado (Versão do artefato/Pacote/Execução de tarefa) na tabela Relações de resumo de teste.
Artefato	Um registro de artefato pode ser excluído somente se todas as versões de artefato pertencentes a ele forem excluíveis.
Repositório de artefato	Um registro do Repositório de artefatos pode ser excluído somente se todos os artefatos pertencentes a ele forem excluíveis.
Versão do artefato	Um registro de versão do artefato pode ser excluído somente se o campo criado pelo campo de execução da tarefa estiver vazio.
Solicitação em estágio de artefato	Um registro de solicitação em fases de artefato pode ser excluído quando é um registro órfão ou o estado é Processado/Erro.
Pacote	Um registro de pacote pode ser excluído se TODAS essas condições forem atendidas. • Não há execuções de pipeline referenciadas a ele. • O criado por valor de execução de tarefa no registro do pacote é nulo.
DevOps Ferramenta	Um registro de ferramenta DevOps não pode ser excluído por um sn_devops.admin.
Resumo do Teste de Compilação Resultado de testes de compilação Confirmar detalhes Evento Evento de Entrada	Essas entidades não podem ser excluídas por um sn_devops.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps cascata de exclusão de registro

A exclusão de um registro em uma cascata de tabela primária exclui todos os registros secundários na hierarquia.

Registro primário sendo excluído	Registros secundários excluídos em cascata

Pipeline	Etapa: tarefa de Orquestração
	Execução de pipeline:
	• Execução de Etapa
	• Retorno de chamada
	• Execução de tarefa
	  ○ Pacote
	  ○ Executar Confirmação
	  ○ Relações de resumo de teste
	  ○ Resumo do teste de compilação: resultado do teste de compilação
	  ○ Versão do artefato
	  ▪ Solicitação em estágio de artefato
	  ▪ Versão do artefato a ser confirmada
	  ▪ Versão do artefato para pacote

Execução de pipeline	Execução de Etapa
	Retorno de chamada
	Execução de tarefa:
	• Pacote
	• Executar Confirmação
	• Relações de resumo de teste
	• Resumo do teste de compilação: resultado do teste de compilação
	• Versão do artefato
	  ○ Solicitação em estágio de artefato
	  ○ Versão do artefato a ser confirmada
	  ○ Versão do artefato para pacote

Etapa	Nenhum. Um registro de Etapa pode ser excluído somente se não houver registros de Tarefa de Orquestração ou de Execução de Etapa associados a ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro primário sendo excluído	Registros secundários excluídos em cascata
Tarefa de Orquestração	Execução de tarefa • Pacote • Executar Confirmação • Relações de resumo de teste • Resumo do teste de compilação: resultado do teste de compilação • Versão do artefato ◦ Solicitação em estágio de artefato ◦ Versão do Artefato para Compromisso ◦ Versão do Artefato para Pacote
Repositório	Marcador Ramificação: ramificar para confirmar Confirmar: • Confirmar detalhes • Ramificar para confirmar • Marcador
Filial	Ramificar para confirmar
Marcador	Nenhum registro secundário dependente.
Confirmação	Confirmar detalhes Ramificar para confirmar Marcador
Planejar	Item de trabalho Aplicação a ser planejada Versão do plano: item de trabalho para versão do plano
Item de trabalho	Item de trabalho para versão do plano
Versão de plano	Item de trabalho para versão do plano
Resumo do teste/Resumo do teste de desempenho	Relações de resumo de teste
Artefato	Versão do artefato • Solicitação em estágio de artefato • Versão do Artefato para Compromisso • Versão do Artefato para Pacote

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro primário sendo excluído	Registros secundários excluídos em cascata
Repositório de artefato	Artefato Versão do artefato: • Solicitação em estágio de artefato • Versão do Artefato para Compromisso • Versão do Artefato para Pacote
Ferramenta do DevOps	Evento Evento de Entrada Resumo de testes/Resumo de testes de desempenho: relações de resumo de testes Plano: • Item de trabalho • Aplicação a ser planejada • Versão do plano: item de trabalho para versão do plano Repositório de artefato Artefato Versão do artefato: • Solicitação em estágio de artefato • Versão do Artefato para Compromisso • Versão do Artefato para Pacote Repositório: • Marcador • Ramificação: ramificar para confirmar • Confirmação ◦ Confirmar detalhes ◦ Ramificar para confirmar ◦ Marcador Pipeline • Etapa: tarefa de Orquestração • Execução de pipeline ◦ Execução de Etapa ◦ Retorno de chamada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro primário sendo excluído	Registros secundários excluídos em cascata
	○ Execução de tarefa ▪ Pacote ▪ Executar Confirmação ▪ Relações de resumo de teste ▪ Resumo do teste de compilação: resultado do teste de compilação ▪ Versão do artefato ▪ Solicitação em estágio de artefato ▪ Versão do artefato a ser confirmada ▪ Versão do artefato para pacote

DevOps exceções em cascata de exclusão de registro

Esses registros são sempre excluídos em primeiro plano.

Registro primário sendo excluído	Registros secundários excluídos em cascata
Versão do artefato	Esses registros são excluídos junto com a versão do artefato. • Solicitação em estágio de artefato • Versão do artefato a ser confirmada • Versão do Artefato para Pacote
Resumo do Teste de Compilação	Esses registros são excluídos junto com o Resumo de teste de compilação.
Pacote	Esses registros são excluídos junto com o pacote. • Solicitação em estágio de artefato • Versão do Artefato para Pacote

Propriedade de limite de exclusão em primeiro plano

A exclusão de registros DevOps ocorre em primeiro plano (sincronamente) por padrão. Ou seja, outras ações de IU não podem ser executadas durante a exclusão síncrona. Como a exclusão de um registro primário pode resultar na exclusão de vários registros secundários, você pode definir um valor de limite para que os registros restantes sejam excluídos em segundo plano.

Nota:
Os registros Versão do artefato, Resumo do teste de compilação e Pacote são sempre excluídos em primeiro plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

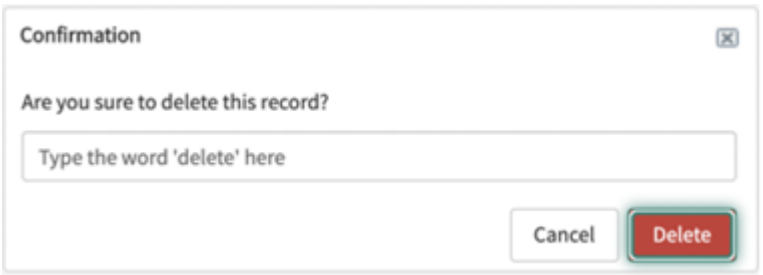
Para definir a propriedade DevOps Limite de exclusão em cascata, navegue até **DevOps** > **Administração** > **Propriedades**. Defina o número total de registros que podem ser excluídos em cascata em primeiro plano, após o qual os registros restantes serão excluídos em segundo plano. O padrão é 1000.

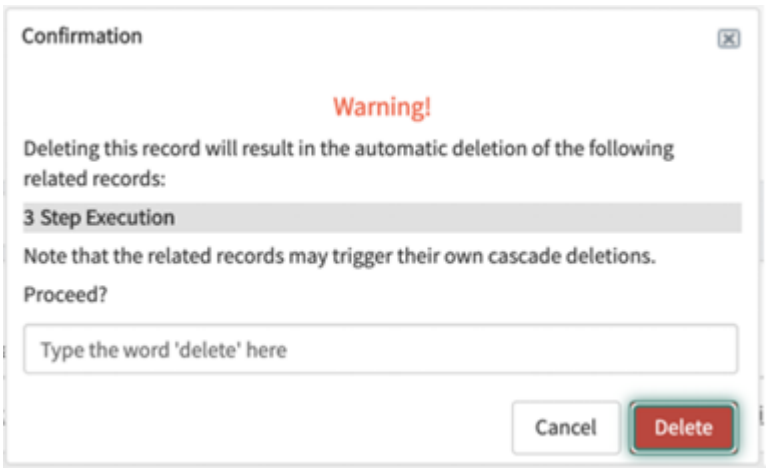
Nota:
Os registros de tabelas em uma hierarquia são excluídos de maneira ascendente. Por exemplo, pode ser possível que, mesmo depois de acionar a ação de exclusão em um registro do Repositório, ele ainda esteja disponível para leitura, gravação e atualização no sistema até que a exclusão seja concluída.

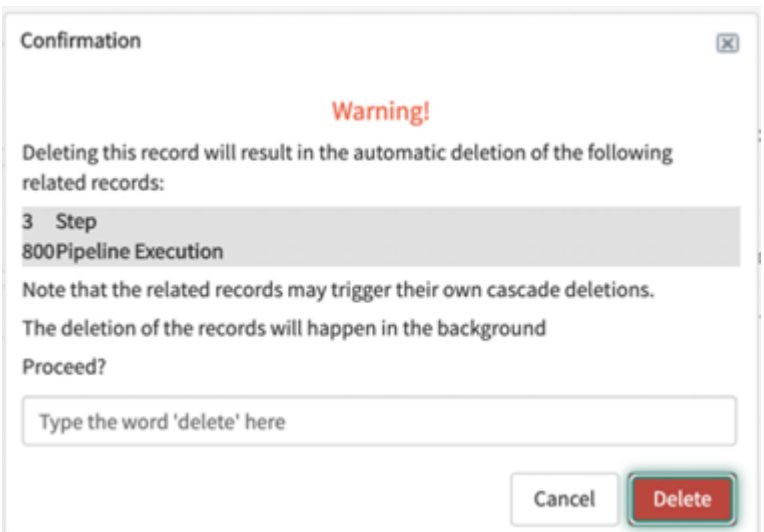
DevOps exclusões de registro não acionam regras de negócio ou fluxos de trabalho.

DevOps IU de exclusão de registro

A exclusão em cascata de um registro DevOps aciona várias aprovações de confirmação.







Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear alias do spoke como alias primário para a nova ferramenta DevOps

Crie a ferramenta Jira, GitHub ou Jenkins com o alias primário definido para o respectivo alias spoke em vez da autenticação básica de DevOps. Use uma inclusão de script para redefinir o alias primário para o alias de spoke da ferramenta existente ou integrada.

Antes de Iniciar

Importante:
No momento, este recurso é compatível com Jira spoke v3.1, Jenkins spoke v2.1.1 e GitHub spoke v2.2.2 e posterior somente.

- Verifique se você tem uma assinatura Integration Hub.
- Certifique-se de ter configurado o alias de conexão e credencial usando o spoke para Jira, Jenkins e GitHub. Para obter mais informações, consulte:
  - Spoke do Jira
  - Jenkins spoke
  - GitHub spoke
- Faça upgrade para DevOps Data Model e DevOps Integrações versão 1.33 ou posterior.

Função necessária: administrador, sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sempre que você criar uma ferramenta Jira, Jenkinse GitHub, o alias primário será definido como o respectivo alias de spoke, se você tiver configurado os spokes para as ferramentas compatíveis. Nas versões anteriores, quando crivamos uma ferramenta, o alias primário era definido como DevOps Autenticação básica (sn_devops.DevOps_BasicAuth) para todas as ferramentas integradas.

Se você já criou/integrou ferramentas com um alias de conexão e credencial; a funcionalidade não muda no upgrade e o alias primário permanece DevOps Basic Auth (sn_devops.DevOps_BasicAuth), a menos que as ferramentas Jira, Jenkinse GitHub estejam associadas ao alias spoke como alias primário. Você pode usar uma inclusão de script do sistema de base para garantir que o alias primário seja redefinido para o alias do spoke, para todas as ferramentas existentes e compatíveis que foram criadas anteriormente.

Nota:
Integration Hub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Conexões e credenciais .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. Copie o script do campo **Script**.
3. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
4. Cole o script no campo **Executar script (JavaScript executado no servidor)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Certifique-se de que o script seja executado no escopo Global.

Depois que a execução do script é concluída com sucesso, todas as ferramentas compatíveis criadas antes do upgrade da versão 1.33 são redefinidas para o alias primário correspondente.

O que Fazer Depois
Verifique se o alias primário está definido como sn_jira_spoke.Jira para Jira, sn_github_spoke.GitHub para GitHube sn_jenkins_v2_spoke.Jenkins_v2 para Jenkins no formulário **Aliases de conexão e credenciais**.

Excluir aliases de conexão e credencial órfãos

Exclua os aliases de conexão e credencial que não rotulam nenhum registro de conexão ou credencial executando um script em segundo plano. Isso ajuda a liberar espaço no sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema (admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Selecione o escopo como **global**.
3. Insira o script a seguir no painel **Executar script (JavaScript executado no servidor)**.

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
   var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
   orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
   orphanAliases.query();
   while(orphanAliases.next()) {
      if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
         orphanAliases.deleteRecord();
   }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
   var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
   httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
   httpToolConnGR.query();
   if (httpToolConnGR.next())
      return true;
   return false;
};
```

4. Selecione **Executar script**.

Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker

Use as ações personalizadas ServiceNow para coletar dados relacionados à criação de solicitação de mudança, verificação do Sonar, registro de artefato e registro de pacote em seu pipeline com a ajuda da imagem de contêiner genérica Docker.

Docker Imagem é um pacote de software que pode ser usado para executar uma aplicação. Esta imagem informa como um contêiner deve ser instanciado e quais componentes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

software devem ser executados. Docker O contêiner é um ambiente virtual que combina o código da aplicação e todas as dependências necessárias para executar a aplicação. Para obter mais informações sobre o Docker, consulte a documentação do Docker .

Variáveis de ambiente para GitLab

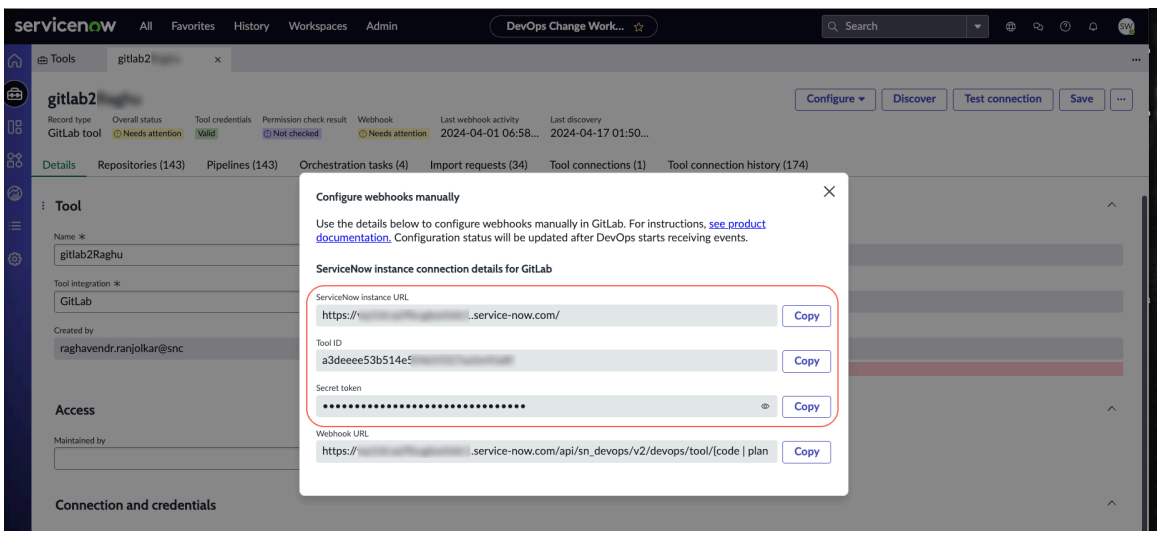
Para configurar imagens Docker, as seguintes variáveis ambientais devem estar disponíveis na instância GitLab do projeto.

- SNOW_TOKEN: ServiceNow número de token. É uma variável mascarada e não será exibida nos trabalhos.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ID da ferramenta.
- SNOW_URL: ServiceNow URL da instância.

Quando você configura um projeto GitLab, as variáveis ambientais são criadas para o projeto e os valores de variáveis configurados mais recentes são considerados. Se você for um cliente de atualização, deverá reconfigurar seus projetos GitLab existentes ou adicionar manualmente as variáveis ambientais em sua instância GitLab. Para obter informações sobre como adicionar variáveis, consulte a documentação do GitLab .

Ao adicionar a variável SNOW_TOKEN, você pode adquirir o token selecionando o botão **Copiar token** no registro da ferramenta, localizado na tabela Ferramenta [sn_devops_tool].

As variáveis de ambiente devem ser atualizadas com os valores disponíveis no pop-up Configurar webhooks manualmente na página de registro da ferramenta. Para obter detalhes sobre como exibir os detalhes da conexão, consulte Configurar webhooks a partir do registro da ferramenta e Configurar webhooks em GitLab manualmente.



Variáveis de ambiente para GitHub Actions

Para configurar imagens Docker, determinadas variáveis ambientais devem estar disponíveis em sua instância GitHub Actions.

As variáveis de ambiente a seguir devem ser configuradas na instância de Ações do GitHub.

Nota:
As variáveis devem ser atualizadas com os valores disponíveis no pop-up Configurar webhooks manualmente na página de registro da ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SNOW_TOKEN: ServiceNow número de token. É uma variável mascarada e não será exibida nos trabalhos.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ID da ferramenta.
- SNOW_URL: ServiceNow URL da instância.

Nota:
Para obter informações sobre como adicionar variáveis em GitHub Actions, consulte a documentação do GitHub .

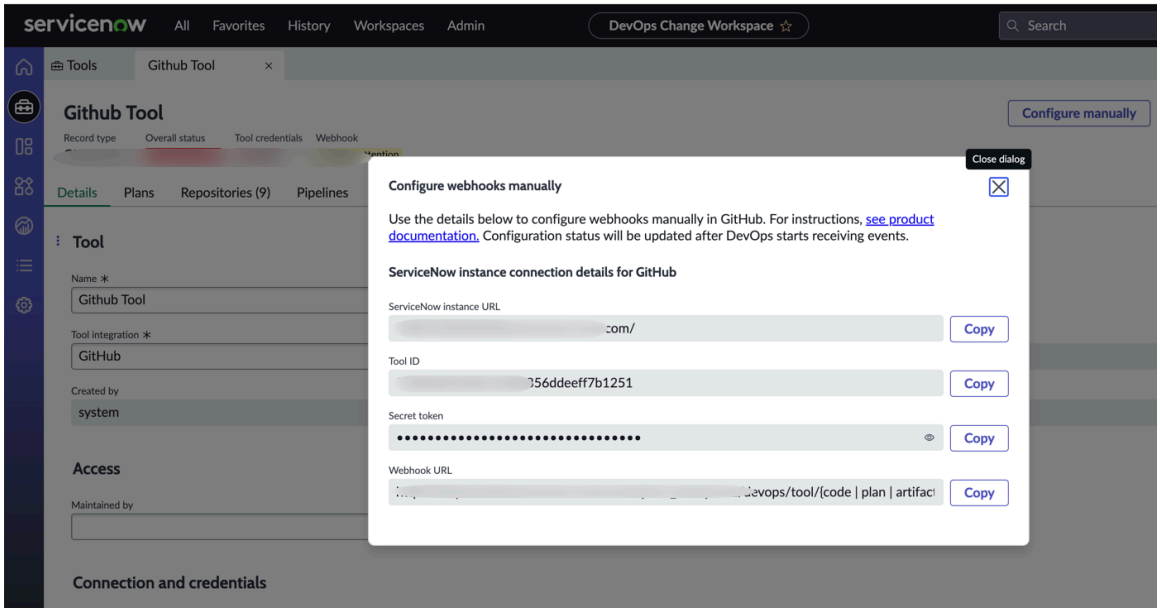
As seguintes variáveis de ambiente devem ser passadas no pipeline de ações do GitHub:

Nota:
Os valores dessas variáveis são recuperados dinamicamente do GitHub e você não precisa configurá-los separadamente.

- CI_PIPELINE_ID: ID de execução do fluxo de trabalho de um repositório. Uso - CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_API_V4_URL: URL do servidor GitHub. Uso - CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
- CI_Job_ID: ID de execução do fluxo de trabalho de um repositório. Uso - CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_PROJECT_PATH: nome do fluxo de trabalho. Uso - CI_PROJECT_PATH: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_REPOSITORY_NAME: nome do repositório. Uso - CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
- CI_RUN_ATTEMPT: número de tentativas de fluxo de trabalho. Uso - CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
- CI_PROJECT_TITLE: nome do fluxo de trabalho. Uso - CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_COMMIT_BRANCH: nome da ramificação na qual o fluxo de trabalho está sendo executado. Uso - CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
- CI_WORKFLOW_NAME: nome do fluxo de trabalho. Uso - CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

Quando você configura um repositório, as variáveis ambientais são criadas para o repositório e os valores de variáveis configurados mais recentes são considerados. Se você for um cliente de atualização, deverá reconfigurar seus repositórios existentes ou adicionar manualmente as variáveis ambientais em sua instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Variáveis de ambiente para Harness

Para configurar Docker imagens, determinadas variáveis ambientais devem estar disponíveis em sua instância do Harness.

As seguintes variáveis ambientais devem ser configuradas em sua instância do Harness.

Nota:
As variáveis devem ser atualizadas com os valores disponíveis no pop-up Configurar webhooks manualmente na página de registro da ferramenta.

- SNOW_TOKEN: ServiceNow número de token. É uma variável mascarada e não será exibida nos trabalhos.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow ID da ferramenta.
- SNOW_URL: ServiceNow URL da instância.

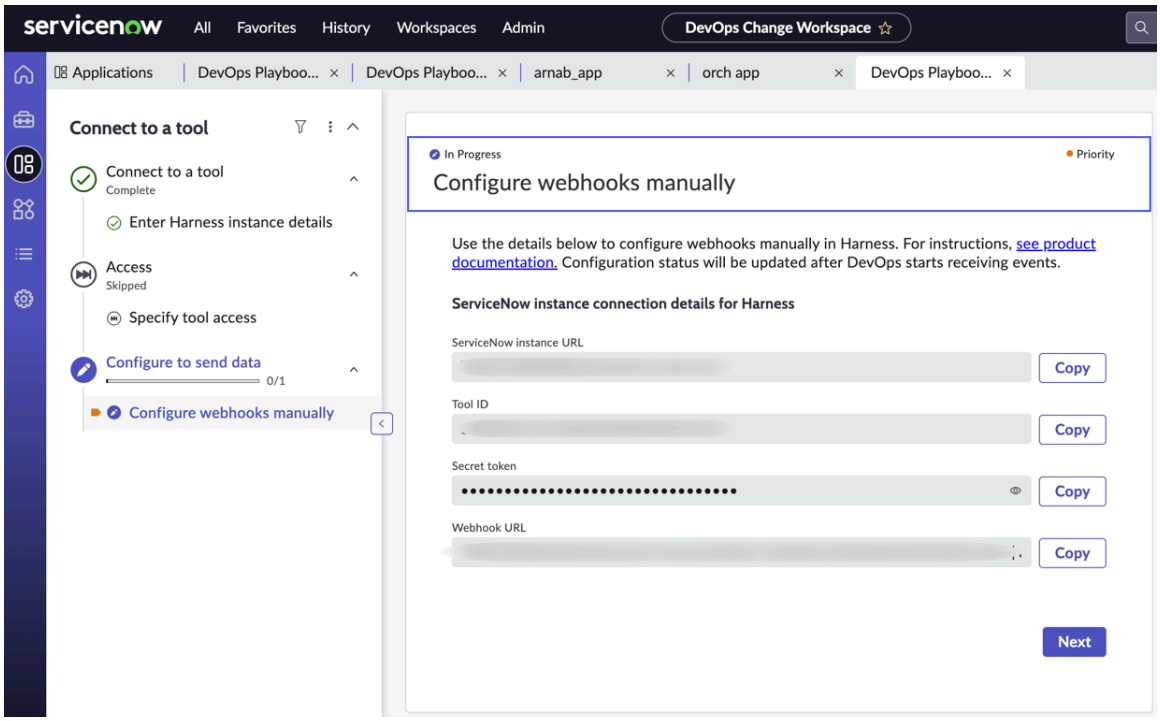
As seguintes variáveis de ambiente devem ser passadas no pipeline do Harness:

- HARNESS_STAGE_NAME: "<+stage.identifier>"
- HARNESS_PIPELINE_NAME: "<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"

Quando você configura um repositório, as variáveis ambientais são criadas para o repositório e os valores de variáveis configurados mais recentes são considerados. Se você for um cliente de atualização, deverá reconfigurar seus repositórios existentes ou adicionar manualmente as variáveis ambientais em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



ServiceNow Imagem do Docker

Você deve passar a ServiceNow Docker Image (servicenowdocker/sndevops:5.1.0) no pipeline antes de adicionar ações personalizadas ao pipeline. Você pode clonar o repositório público app-devops-gitlab localizado em https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab e criar a imagem do Docker executando os seguintes comandos:

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Você pode adicionar a imagem do Docker no início do arquivo .yml. Você não precisa adicioná-lo para cada trabalho separadamente.

Nota:
Se você quiser usar várias imagens, adicione-as nos níveis de trabalho.

Você também pode personalizar o repositório público **app-devops-gitlab** e criar sua própria imagem do Docker para passar no pipeline.

ServiceNow Etapa de mudança do DevOps

Adicione a etapa personalizada ServiceNow DevOps Change no nível do trabalho para criar uma mudança em sua instância da ServiceNow. Por exemplo:

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
```

Nota:
Se você estiver usando a etapa de mudança do Docker e a etapa de mudança de instrução manual quando:, certifique-se de adicioná-las em diferentes níveis de trabalho.

Você deve inserir os valores de entrada para esta ação personalizada como uma cadeia de caracteres no formato JSON.

- **changeStepDetails**: [opcional] Contém os detalhes do tempo limite e do intervalo.
- **intervalo**: [opcional] O tempo em segundos de espera entre tentativas da API. O valor padrão é 100 segundos.
- **timeout**: [opcional] O tempo máximo em segundos de espera até que a ação falhe. O valor padrão é 3600 segundos.

  Nota:
  Quando o valor de tempo limite também estiver disponível aqui na ferramenta, o valor de tempo limite que for anterior será considerado.

- **atributos**: [opcional] Os detalhes do atributo da solicitação de mudança devem ser usados ao criar uma mudança em uma instância ServiceNow. A solicitação de mudança é um objeto JSON entre chaves {} que contém pares de chave-valor separados por uma vírgula (,). Um par de chave-valor consiste em uma chave e um valor separados por dois pontos (:). As chaves compatíveis com o par chave-valor são short_description, description, assign_group, execution_plan, backout_plan, test_plan e assim por diante.
- **-ctx**: [opcional] Parâmetros de contexto adicionais no formato JSON. Detalhes da variável de ambiente do GitHub que serão usados para criar a solicitação da API DevOps Change. Por exemplo,

  ```
  sndevopscli create change -ctx "{\"projectId\": \"123456\", \"attemptNumber\":
   \"${{ github.run_attempt }}\"}" -p "{\"changeStepDetails\":
   {\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
  {\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
   Deployment\",\"description\":\"Automated Software
   Deployment.\",\"assignment_group\":
  \"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update
   is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
   software fails in production, the previous software release will be
   re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"
  ```

- **-w**: [opcional] Especifique se o pipeline deve aguardar a criação e a aprovação da mudança. Por padrão, o pipeline aguardará a criação da mudança e sua aprovação.

Nota:
O nome da etapa de mudança deve conter a palavra-chave **ServiceNow DevOps Change**, que é o nome do trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Resultados do SonarScan do DevOps

Adicione a etapa personalizada ServiceNow Resultados do SonarScan do DevOps no nível do trabalho para criar um resumo do Sonar em sua instância da ServiceNow. Por exemplo:

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url**: [Obrigatório] Especifica a URL do Sonar.
- **projectKey**: [Obrigatório] Especifica a chave do projeto do Sonar.

Nota:
O nome da etapa do Sonar deve ser igual ao nome do trabalho, que é **ServiceNow DevOps SonarScan Results**.

Limitação

Ao criar resultados de resumo de qualidade de software, a variável de ambiente CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME será usada para pipelines de mesclagem e CI_DEFAULT_BRANCH será usada para pipelines de marcador porque a variável CI_COMMIT_BRANCH não está disponível para pipelines de mesclagem ou de marcador. Para obter mais informações, consulte a documentação do GitLab .

Registrar artefato

Adicione a etapa personalizada do artefato no nível do trabalho para registrar um artefato em sua instância da ServiceNow. Por exemplo:

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Você deve inserir os valores de entrada para esta ação personalizada como uma cadeia de caracteres no formato JSON.

-a: [Obrigatório] Especifica detalhes do artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar pacote

Adicione a etapa personalizada de pacote no nível do trabalho para registrar um pacote em sua instância da ServiceNow. Por exemplo:

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,\"version\":
\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Você deve inserir os valores de entrada para esta ação personalizada como uma cadeia de caracteres no formato JSON.

-n: [Obrigatório] Especifica o nome do pacote.

Obter mudança

Adicione no nível do trabalho para obter changeRequestNumber da instância ServiceNow com os changeDetails fornecidos para identificar a solicitação de mudança.

Por exemplo:

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for identifying change request
 in ServiceNow instance. The change details is a JSON object surrounded by curly braces
 {} containing key-value pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key
 and a value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are buildNumber,
 pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 sndevopschg.json file created with content: {
   "status": "SUCCESS",
   "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
 }

 changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change details
 status: To know the status of the Change Request GET.
```

Atualizar mudança

Adicione no nível de trabalho para atualizar a mudança na instância ServiceNow para o changeRequestNumber fornecido como entrada junto com changeRequestDetails.

Por exemplo:

```
stages:
  - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
  stage: DevOpsUpdateChangeStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p "{\"short_description\":\"G
 Venkata12345 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

 -n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It stands for
 changeRequestNumber. The change request number to identify a unique change request.
    Precedence of choosing changeRequestNumber:
      - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
      - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

 -p : It stands for changeDetails. The change details to be used for Updating the change request
 information identified by the specified change request number with the key-value pairs.
 The change details is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value pair
 separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a value separated by a colon :.
 The keys supported in key-value pair are short_description, state, description, work_notes ..so
 on

 OR
  - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"

 NOTE: State should be specified at last in case if you are update the state of change request.
 - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or
not\",\"state\":\"3\"}'
```

Fechar mudança automaticamente

Incorpore a mudança de fechamento automático na instância ServiceNow. Para obter informações detalhadas sobre o fechamento automático, consulte Configuração de DevOps detalhes da solicitação de mudança no pipeline.

Por exemplo:

```
stages:
  - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

Resultados da verificação de segurança

Adicione a etapa personalizada ServiceNow Resultados da verificação de segurança para DevOps no nível do trabalho para recuperar os resultados da verificação de segurança. Por exemplo:

```
stages:
  - DevOpsSecurityScanStageServiceNow

ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: DevOpsSecurityScanStageimage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
      - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_PIPELINE_ID}\",\"pipelineExecutionUrl\":
\"${CI_PIPELINE_URL}\" },\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"
  -p: [mandatory]It the payload of security result attributes. The payload will have attributes as
 follows:
    buildNumber: CI_PIPELINE_ID (mandatory)pipelineExecutionUrl: CI_PIPELINE_URL
 (mandatory)scanner: Scanning tool and is required e.g. Checkmarx One.projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One project and is required. This attribute is applicable only for
 Checkmarx One.applicationName: Name of your Veracode application and is required. This
 attribute is applicable only for Veracode.buildVersion": Veracode Scan name / build version
 and is optional. This attribute is applicable only for Veracode.scanId: Checkmarx One scan id
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

and is optional. This attribute is applicable only for Checkmarx One.securityToolId: Security tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and is optional.

Pipelines de amostra

Example: Amostra de pipeline do GitLab

```
image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
stages:
  - pre-build
  - build
  - sonar
  - securityscan
  - changeapproval
  - getchange
  - updatechange
  - deploy


Pre-Build:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Artifact and Package:
  stage: build
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"
    - sndevopscli create package -n "Test_Package" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",\"version\":
\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"


ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: sonar
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'


ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: securityscan
  script:
    - sndevopscli create securityScan -p "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_JOB_ID}\",
 \"stageName\":\"ServiceNow DevOps Security Scan
 Results\",\"taskExecutionUrl\":\"${CI_JOB_URL}\" },\"securityResultAttributes\":
{ \"scanner\":\"Veracode\",\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  variables:
    CHG_JOB_ID: $CI_JOB_ID
  script:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    - echo "CHG_JOB_ID=$CHG_JOB_ID" >> generated_job_id.env
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
 and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
 production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
 software was successfully deployed or not\"}}"
    - sndevopscli get change #If we are placing get change cli command in the same job where
 we are creating change then no need to mention the changeDetails.
 artifacts:
   paths:
     - generated_job_id.env

DevOps Get Change:
 stage: getchange
 script:
   - source generated_job_id.env
   - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"SmrutiTestDemoProject\"}"
 artifacts:
   paths:
     - sndevopschg.json
 dependencies:
   - ServiceNow DevOps Change Step

DevOps Update Change:
 stage: updatechange
 script:
   #- sndevopscli update change -n 'CHGXXXX' -p "{\"short_description\":\"Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
   - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":\"Software update
 is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"}"
 dependencies:
   - DevOps Get Change

Deploy Job:
 stage: deploy
 script:
   - echo $CI_JOB_NAME
```

Example: Amostra de pipeline de ações do GitHub

```
name: GithubAction
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
on:
  push:
    branches: ["main"]
  pull_request:
    branches: ["main"]

permissions:
  contents: read
env:
  SNOW_URL: ${{ secrets.SNOW_URL }}
  SNOW_TOKEN: ${{ secrets.SNOW_TOKEN }}
  SNOW_TOOLID: ${{ secrets.SNOW_TOOLID }}
  # These are the optional env variables
  #CI_PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
  #CI_JOB_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_PROJECT_PATH: ${{ github.job }}
  #CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
  #CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
  #CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
  #CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
  #CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

jobs:
  build:
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: Set up JDK 17
        run: |
          echo 'hello'

  ServiceNowDevOpsChange:
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: build
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

     steps:
       - name: create change
         run: |
           sndevopscli create change -p
  "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":10},\"autoCloseChange\":true,\"attributes\":
{\"short_description\":\"G Venkata Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
 and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
 production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
 software was successfully deployed or not\"}}"

  ServiceNowUpdateDevOpsChange:
      runs-on: ubuntu-latest
      needs: ServiceNowDevOpsChange
      container:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

    steps:
      - name: update change
        run: |
          sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software update is tested
and results can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the
software was successfully deployed or not\"}"

  ArtifactAndPackage:
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ArtifactAndPackage"
    steps:
      - name: create artifact
        run: |
          sndevopscli create artifact -a "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
\"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"
          sndevopscli create package -n "Test_Package" -a "[{\"name\":
\"com:customactiondemo\",\"version\": \"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\": \"${{ github.repository }}\"}]"

  ServiceNowDevOpsSonarScanResults:
    name: ServiceNowDevOpsSonarScanResults
    needs: ArtifactAndPackage
    runs-on: ubuntu-latest
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    env:
      CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsSonarScanResults"
    steps:
      - name: devops soanr results
        run: |
          sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'xxxxxxx'

  ServiceNowDevOpsSecurityScan:
    name: ServiceNowDevOpsSecurityScan
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: build
    container:
      image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
    steps:
      - name: security scan
        run: |
          sndevopscli create securityScan -p "{ \"pipelineInfo\": {  \"runId\":
\"${{ github.run_id }}\",   \"runNumber\": \"${{ github.run_number }}\", \"runAttempt\":
\"${{ github.run_attempt }}\",   \"job\": \"ServiceNowDevOpsSecurityScan\",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
\"workflow\": \"${{ github.workflow }}\",  \"repository\": \"${{github.repository}}\" },
\"securityResultAttributes\": { \"scanner\": \"Veracode\",    \"applicationName\":
\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\": \"\",   \"securityToolId\": \"\"}}"
```

Example: Amostra de pipeline de arnês

```
# This is an example pipeline, and your pipeline and container configurations may vary from the
 setup shown here.
# Refer to the pipeline stages for Security, Software, and Change configurations.
# Using this YAML file directly will not work as it contains several Harness-specific
 configurations; check the Command section present for container steps.
pipeline:
  name: Example pipeline
  identifier: Example_pipeline
  projectIdentifier: Example_project
  orgIdentifier: ExampleOrg
  tags: {}
  stages:
    - stage:
        name: Build
        identifier: Build
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: ShellScript
                  name: ShellScript_1
                  identifier: ShellScript_1
                  spec:
                    shell: Bash
                    executionTarget: {}
                    source:
                      type: Inline
                      spec:
                        script: echo "Building.."
                    environmentVariables: []
                    outputVariables: []
                  timeout: 10m
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Sonar Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Sonar_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: Container
                  name: Sonar container
                  identifier: Sonar_container
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                export
HARNESS_PIPELINE_NAME="<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"
                export CI_COMMIT_BRANCH="main"
                sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
'SONAR_PROJECT_KEY' -branch "main"
              shell: Sh
              infrastructure:
                type: KubernetesDirect
                spec:
                  connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                  namespace: harness-delegate-ng
                  resources:
                    limits:
                      cpu: "0.5"
                      memory: 500Mi
                  annotations: {}
                  labels: {}
                  containerSecurityContext:
                    capabilities:
                      drop: []
                      add: []
                  nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
      tags: {}
  - stage:
      name: ServiceNow DevOps Security Scan Results
      identifier: ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results
      description: ""
      type: Custom
      spec:
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: security
                identifier: security
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
                  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                  command: |-
                    export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                    export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                    export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                    sndevopscli create securityScan -p \
                    "{\"pipelineInfo\":{
                       \"buildNumber\":\"<+stage.nodeExecutionId>\",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
\"taskExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>\",

\"orchestrationPipeline\":\"<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>\"
                  },
                  \"securityResultAttributes\":{
                    \"scanner\":\"Veracode\",
                    \"applicationName\":\"VeraDemo-10\"
                  }
                 }"
              shell: Sh
              infrastructure:
                type: KubernetesDirect
                spec:
                  connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                  namespace: harness-delegate-ng
                  resources:
                    limits:
                      cpu: "0.5"
                      memory: 500Mi
                  annotations: {}
                  labels: {}
                  containerSecurityContext:
                    capabilities:
                      drop: []
                      add: []
                  nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
      tags: {}
  - stage:
      name: Deploy
      identifier: Deploy
      description: ""
      type: Deployment
      spec:
        deploymentType: Kubernetes
        service:
          serviceRef: service
        environment:
          environmentRef: Dev
          deployToAll: false
          infrastructureDefinitions:
            - identifier: Infra
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
                name: ServiceNow change
                identifier: ServiceNow_change
                spec:
                  connectorRef: docker_connector # harness docker connector
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
            command: |-
              # set mandetory variables. These can be set from Environment variable section of Optional configuration as well.
              export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
              export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
              export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
              export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
              # "sndevopscli create change" command notifies ServiceNow DevOps to create a change.
              # Ensure to update "upstreamStage" accordingly. Example, if you have 3 stages Test, Change and Deploy in your pipeline, then you must update as "upstreamStage": "<+pipeline.stages.Test.nodeExecutionId>". Note that if your change stage is the first stage, you can remove this line.
              sndevopscli create change -ctx \
              "{
                 \"pipelineExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>\",
                 \"stageIdentifier\": \"<+stage.identifier>\",
                 \"stageNodeExecutionId\": \"<+stage.nodeExecutionId>\",
                 \"pipelineName\": \"<+pipeline.name>\",
                 \"upstreamStage\": \"<+pipeline.stages.ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results.nodeExecutionId>\"
              }" -p \
              "{
                 \"changeStepDetails\":
                 {
                       \"timeout\":3600,
                       \"interval\":100
                 },
                 \"autoCloseChange\":true,
                 \"attributes\":{
                    \"chg_model\":\"adffaa9e4370211072b7f6be5bb8f2ed\",
                    \"short_description\":\"Software Deployment\",
                    \"description\":\"Automated Software Deployment.\",
                    \"implementation_plan\":\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",
                    \"backout_plan\":\"When software fails in production, the previous software release will be re-deployed.\",
                    \"test_plan\":\"Testing if the software was successfully deployed or not\"
                 }
              }"
            shell: Sh
            infrastructure:
              type: KubernetesDirect
              spec:
                connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates connector
                namespace: harness-delegate-ng
                resources:
                  limits:
                    cpu: "0.5"
                    memory: 500Mi
                annotations: {}
                labels: {}
                containerSecurityContext:
                  capabilities:
                    drop: []
                    add: []
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                nodeSelector: {}
              reports:
                type: JUnit
                spec:
                  paths: []
              outputVariables: []
              envVariables: {}
            timeout: 1h
          - step:
              type: ShellScript
              name: ShellScript_1
              identifier: ShellScript_1
              spec:
                shell: Bash
                executionTarget: {}
                source:
                  type: Inline
                  spec:
                    script: echo "Deploying.."
                environmentVariables: []
                outputVariables: []
              timeout: 10m
        rollbackSteps: []
      tags: {}
      failureStrategies:
        - onFailure:
            errors:
              - AllErrors
            action:
              type: StageRollback
properties:
  ci:
    codebase:
      connectorRef: CI_CONNECTOR
      repoName: REPO_NAME
      build: <+input>
      sparseCheckout: []
notificationRules:
  - name: devopsbugbashwp5
    identifier: devopsbugbashwp5
    pipelineEvents:
      - type: AllEvents
    notificationMethod:
      type: Webhook
      spec:
        webhookUrl:
https://{instance_url}/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId={tool sys
id}&projectId={project sys id}&ni.nolog.token={token}
    enabled: true
```

Nota:

Se você quiser adicionar os resultados da verificação do Sonar e os resultados da verificação de segurança na mesma fase, poderá usar nomes de etapa diferentes para ambas as ações personalizadas, atualizando o valor padrão nos campos **sonar_step_names** e **security_step_names** na tabela sn_devops_tool_integration_configuration.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar verificações de integridade para Velocidade de mudança para DevOps

Execute verificações de integridade em sua instância Velocidade de mudança para DevOps e obtenha recomendações sobre como corrigir quaisquer erros que possam existir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_devops.admin

Ative a aplicação Pacote de conteúdo de verificação de integridade de mudança de DevOps para usar este recurso. Para obter informações sobre como ativar um plug-in, consulte Activate a plugin .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver na versão (3.0 a 5.0) do Velocidade de mudança para DevOps, mas tiver ativado a aplicação Pacote de conteúdo de verificação de integridade de mudança do DevOps, poderá acessar este recurso somente na IU clássica na Now Platform. Para obter mais informações sobre verificações de integridade na Now Platform, consulte Scan checks .

Pacotes de verificação são coleções de verificações da Central de segurança que são executadas juntas. O pacote primário Integridade de velocidade de mudança do DevOps contém os pacotes Integridade de velocidade de mudança para DevOps - Programado e Integridade de velocidade de mudança para DevOps - Sob demanda.

Você pode optar por executar a verificação primária de Integridade de velocidade de mudança do DevOps, que executa todas as verificações disponíveis no pacote de verificações do DevOps ou executar cada pacote secundário individualmente, que executa as verificações aplicáveis a esse pacote secundário. Usando o pacote secundário DevOps Change Velocity Health - Scheduled, você pode criar uma programação para acionar regularmente verificações do pacote de instâncias de Integridade de DevOps, mesmo quando você não tem uma sessão ativa. E usando o pacote DevOps Change Velocity Health - On-demand, você pode executar as verificações de integridade de DevOps disponíveis em um destino específico para obter resultados de verificação focados.

Você também pode optar por navegar até a lista de Verificações e executar uma verificação de integridade específica diretamente selecionando a verificação e, em seguida, Testar **verificação**. As verificações a seguir estão disponíveis no pacote DevOps.

Verificações de verificação do pacote de DevOps

Nome do pacote	Verificar nome	Verificar descrição	Detalhes da resolução
Integridade da velocidade de mudança para DevOps – Programado	DevOps – Subfluxos que excedem frequentemente os tempos limites de execução	Os subfluxos do manipulador de capacidades do DevOps têm um limite de tempo limite padrão de 45 segundos no sistema de base. Em condições operacionais normais, esses tempos limites não são excedidos. Quando vários subfluxos atingem o tempo limite com frequência, isso indica um possível problema.	Aumente o valor de tempo limite do subfluxo que está expirando na tabela Capacidade de integração. Você deve ter a função de administrador de DevOps para executar esta ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações de verificação do pacote de DevOps

Nome do pacote	Verificar nome	Verificar descrição	Detalhes da resolução
Integridade da velocidade de mudança para DevOps – Programado	DevOps – Funções vazias no sistema de base	Se alguma das funções do sistema de base tiver uma referência de função vazia, isso poderá afetar uma ampla variedade de funcionalidades do DevOps, incluindo a ação Descobrir e o processamento de eventos.	Consulte o artigo [KB1642669] para obter detalhes da resolução.
Integridade da velocidade de mudança para DevOps – Programado	DevOps – Pipelines duplicados	O modelo de dados do DevOps não impõe exclusividade em registros-chave, como pipelines, o que pode levar a problemas intermitentes ou imprevisíveis. Esta verificação identifica registros de pipeline duplicados em tabelas primárias do DevOps, o que pode causar problemas de processamento se não for resolvido.	Exclua o pipeline duplicado que não tem execuções de pipeline associadas ou não está vinculado a um app.
Integridade da velocidade de mudança para DevOps – Programado	Acesso do usuário do sistema de DevOps	O usuário devops.system é usado para a maioria do processamento de transações do lado do servidor e, durante esse processamento, se ele não puder acessar determinadas tabelas de chaves, o processo falhará. Como não é prático verificar se o usuário tem o acesso apropriado sempre que faz uma consulta, as falhas tendem a se manifestar indiretamente, tornando o diagnóstico difícil e demorado. Esta verificação garantirá que o devops.system tenha acesso apropriado a uma lista específica de tabelas necessárias para a funcionalidade principal do produto.	Verifique se o usuário do sistema DevOps existe. Certifique-se de que não haja ACLs de nível de campo nas tabelas sys_connection e credencial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações de verificação do pacote de DevOps

Nome do pacote	Verificar nome	Verificar descrição	Detalhes da resolução
Integridade de velocidade de mudança para DevOps – Sob demanda	DevOps – Políticas de acesso ao módulo configuradas incorretamente	Se houver políticas de acesso ao módulo ausentes ou configuradas incorretamente em sua instância, isso poderá afetar uma ampla variedade de funcionalidades do DevOps, incluindo conectividade de ferramentas, processamento de eventos, processamento de pipeline e criação de mudanças. As políticas de acesso ao módulo geradas automaticamente são definidas como rejeitadas por padrão. Esta verificação identifica as políticas de acesso ao módulo que estão configuradas com o estado de resultado de rejeição.	Defina o valor do resultado da política de acesso ao módulo da aplicação DevOps como "Acompanhar" para permitir que a aplicação DevOps acesse as credenciais. Consulte o artigo [KB1112530] da base de conhecimento para obter mais detalhes.
Integridade de velocidade de mudança para DevOps – Sob demanda	DevOps – Etapas de controle de mudança com pipelines não rastreados	Se um pipeline tiver o controle de mudanças ativado, mas não estiver marcado para acompanhamento, uma solicitação de mudança poderá não ser criada quando ele for executado e o pipeline poderá travar.	Ative o acompanhamento de pipelines sob controle de mudança selecionando a opção Rastrear na página de registro da ferramenta ou adicione o pipeline a um app.
DevOps - Atividade de upgrade	DevOps – mudanças nos registros do conjunto de atualizações	Se houver modificações em qualquer uma das aplicações do DevOps, isso poderá resultar em atualizações sendo ignoradas ou ignoradas ao atualizar para uma versão mais recente. Esta verificação verifica o arquivo update.xml em busca de mudanças no escopo da Velocidade de mudança para DevOps.	Antes de trabalhar com conjuntos de atualizações, crie um processo padrão para mover personalizações. Para obter mais informações, consulte o tópico Introdução aos conjuntos de atualizações na documentação do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps**.
2. No módulo Listas, selecione **Verificações de integridade > Pacotes**.
3. Selecione qualquer um dos pacotes de verificação com base em seus requisitos.
4. Selecione **Executar verificação de pacote**.

Resultado

Depois que a verificação for executada, você poderá exibir os resultados e as descobertas da verificação nas listas Resultados e Descobertas, respectivamente. Um resultado de verificação relata o status e o tipo da verificação. Também é possível ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs. Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação da instância. Você pode encontrar o registro de origem e o número de vezes que o registro acionou as regras de uma determinada verificação.

Modo de configuração manual no DevOps

Como alternativa a fazer uma conexão usando o processo de configuração padrão, você pode usar o modo de configuração manual para configurar um webhook manualmente.

Por exemplo, se você não tiver privilégios de administrador para uma ferramenta (para permitir a configuração automática da URL do webhook), poderá enviar um e-mail para o administrador da ferramenta solicitando que a instância da ServiceNow seja adicionada ao webhook. Depois que a instância for adicionada, você poderá **entrar no modo de configuração manual** e alterar o campo **Estado da conexão** para Conectado (para se conectar manualmente).

Dessa forma, você só precisa de permissão somente leitura para a ferramenta. Depois que a conexão for feita, clique em **Sair do modo de configuração manual**.

Nota:
O campo **Estado da conexão** só pode ser editado no modo de configuração manual.

Todas as conexões de ferramentas de planejamento, codificação e orquestração são compatíveis com o modo de configuração manual.

Nota:
O estado da conexão muda automaticamente para desconectado se houver uma mudança na configuração, como URL, credenciais, alias, tipo ou configurações do MID Server.

Limpeza e arquivamento de dados da tabela de eventos de entrada

Use limpadores de tabela na tabela de eventos de entrada para limpar registros de dados de eventos além de um período especificado. Configure uma política de retenção com rotação de tabela no formulário de limpeza automática para gerenciar o crescimento do tamanho da tabela e o arquivamento de dados além da duração especificada.

Gestão de dados

O recurso de gerenciamento de dados permite que você habilite o arquivamento e a limpeza de dados de eventos de entrada. As configurações de rotação de banco de dados e limpeza de tabela estão habilitadas para garantir que oito semanas de dados de eventos sejam retidas. O desempenho da instância é preservado usando Now Platform, recursos como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

rotação de banco de dados, rotação de tabela e limpeza de tabela . Um trabalho agendado é habilitado automaticamente duas semanas após o upgrade.

Rotação de tabela na tabela de eventos de entrada processados

A tabela DevOps eventos de entrada processados [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] contém cópias dos dados de eventos da tabela DevOps eventos de entrada [sn_devops_inbound_list.do], que está no estado '*processed*'e '*ignored*'.

A tabela de eventos de entrada processados tem o recurso de rotação de tabela habilitado. Ao todo, há oito fragmentos pré-configurados, cada um contendo os dados de eventos de uma semana da tabela de eventos de entrada DevOps. Por padrão, quando você tiver 56 dias (7 dias (Duração) * 8 fragmentos (Rotações) de dados na tabela de entrada processada, a rotação da tabela será ativada. Para obter mais informações sobre como aplicar a rotação de tabela, consulte Aplicar rotação de tabela

Dica:
Para modificar a configuração de rotação de tabela, navegue até **Definições do sistema** > **Rotações de Tabela** e abra o registro da tabela DevOps de eventos de entrada processados.

Trabalhos agendados e limpadores de tabela

Importante:
Um trabalho agendado é habilitado automaticamente duas semanas depois que você faz upgrade de . O trabalho agendado será executado a cada sete dias e será desativado após a última atualização.

Os trabalhos agendados ativam os limpadores de tabelas nos eventos de entrada se um dos seguintes cenários for atendido:

- Uma semana após o upgrade, a tabela de entrada processada tem registros com mais de sete semanas.
- Duas semanas após o upgrade.

O recurso de limpeza de tabela para a tabela de eventos de entrada [sn_devops_inbound_table] tem dois limpadores que fazem parte do upgrade do sistema de base.

1. Os limpadores de tabela são ativados e executados nos eventos de entrada [sn_devops_inbound_table_list.do] para eventos nos seguintes estados.
   - *Processed*
   - *Ignored*

   com base no valor especificado no campo **Idade em segundos** em relação ao valor no campo sys_created_on.
2. Os limpadores de tabela são ativados e executados na tabela de eventos de entrada [sn_devops_inbound_table_list] para eventos nos seguintes estados.
   - *New*
   - *Retry*
   - *In-progress*
   - *Deferred*

   com base no valor especificado no campo **Idade em segundos** em relação ao valor no campo sys_created_on.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, os limpadores de tabela são executados na tabela de eventos de entrada para esses estados a partir do momento em que os trabalhos de cronogramas são ativados. O valor padrão no campo **Idade em segundos** é 4.838.400 segundos (56 * 24 * 60 * 60).

Atualizações automáticas para a frequência de limpeza da tabela

Os eventos nos estados *processed* e *ignored* são copiados e copiados para a tabela de eventos de entrada processados [sn_devops_processed_inbound_event_list]. Por padrão, os limpadores de processo são atualizados automaticamente para um intervalo de 30 minutos ou 1800 segundos, na tabela de eventos de entrada, se as seguintes condições forem atendidas:

- Duas semanas se passaram desde que o trabalho agendado está ativo.
- A tabela de eventos de entrada processados tem dados de eventos com mais de 7 semanas.

Regras de arquivamento de dados para tabelas DevOps

As regras de arquivamento da tabela do sistema base garantem que os dados DevOps armazenados no Configuration Management Database (CMDB) sejam sistematicamente arquivados e limpos.

Regras de arquivamento para DevOps dados em CMDB tabelas

O arquivamento de dados envolve o gerenciamento do crescimento do tamanho da tabela e o arquivamento de dados antigos. Ele move dados que não são mais necessários todos os dias das tabelas primárias para um conjunto de tabelas de arquivamento. Para obter mais informações, consulte Arquivamento de dados . As regras de arquivamento do sistema base são configuradas para arquivar automaticamente DevOps tabelas que são mais antigas do que um período especificado. Uma tabela de arquivamento é criada para qualquer tabela que tenha uma regra de arquivamento associada a ela. Você também pode optar por restaurar dados de tabelas de arquivamento.

Nota:
Embora você possa restaurar qualquer registro das tabelas de arquivamento. Depois que os dados arquivados são restaurados, os mesmos dados não são mais arquivados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Managing archived data .

- Navegar até **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento** e selecione a regra de arquivamento individual cujos dados você restaurou.
- Habilite a caixa de seleção **Rearquivamento automático** para retomar o arquivamento automático para essa regra de arquivamento.

Modificar o valor do sistema base para regras de arquivamento

Você pode configurar a duração do arquivamento automático para todas as regras de arquivamento aplicáveis a tabelas DevOps na propriedade do sistema **Arquivamento automático (em meses)** DevOps. Por padrão, o valor desta propriedade é definido como 9 (meses). Navegar até **DevOps** > **Administração** > **Propriedades** > **Arquivamento automático (em meses)**, para modificar o valor. Para obter mais informações sobre como configurar o arquivamento de dados, consulte Criar uma regra de arquivamento

A lista a seguir indica as tabelas que são arquivadas automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas DevOps arquivadas automaticamente

Tabela	Nome da tabela	Nome da tabela arquivada
Solicitação em estágio de artefato	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
Versão do artefato	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
Filial	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
Resultado de testes de compilação	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
Resumo do Teste de Compilação	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
Retorno de chamada	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
Confirmação	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
Confirmar detalhes	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
Artefato implantado para Execução de Tarefa	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
Versão do Artefato para Compromisso	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
Filial a Ser Confirmada	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
Executar Confirmação	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
Item de compromisso com o trabalho	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
Execução de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
Resumo da verificação da qualidade do software	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary
Relações do resumo da verificação de qualidade do software	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary_relations
Execução de Etapa	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
Marcador	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
Execução de tarefa	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
Resumo da tarefa	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
Relações de resumo de teste	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
Item de trabalho	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

O recurso de regras de arquivamento de dados considera e respeita as regras primárias antes que as regras de arquivamento individuais sejam executadas. Se você tiver uma regra de arquivamento primária associada, as regras secundárias serão executadas somente quando as regras primárias forem executadas. Da mesma forma, ao modificar regras individuais, você deve primeiro desabilitar ou desassociar a regra de arquivamento primária, fazer as mudanças de configuração e reativar a regra de arquivamento primária. As mudanças na propriedade **Arquivamento automático (em meses)** DevOps substituem todas as mudanças de configuração feitas na duração das regras de arquivamento secundárias. Por exemplo, você pode atualizar a condição da regra de arquivamento de qualquer uma das regras de arquivamento **ativas** DevOps para um valor personalizado, digamos, três meses em vez do padrão de 9 meses. No entanto, se você modificar a propriedade **Arquivamento automático (em meses)** DevOps, todas as modificações feitas nas condições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

das regras de arquivamento individuais serão substituídas pelo valor na propriedade do sistema **Arquivamento automático (em meses)**.

Nota:
A função de substituição é vinculativa para todos os cenários, exceto:

- Quando uma regra de arquivamento não pertence ao escopo DevOps.
- Quando uma regra de arquivamento pertence ao escopo DevOps, mas está inativa.

Regras de destruição do sistema de base para dados DevOps

As regras de destruição do sistema base também são habilitadas e ativadas em todas as tabelas DevOps arquivadas. Por padrão, os dados são excluídos de uma tabela arquivada após 36 meses ou 1095 dias a partir do momento em que os dados são armazenados na tabela de arquivamento. Para obter mais informações, consulte Criação de uma regra de destruição .

Política de repetição de DevOps

Habilite a Política de Repetição de HTTP Personalizada de DevOps para a maioria das comunicações de ferramentas dos fluxos da ServiceNow para tentar novamente automaticamente as solicitações com falha quando uma etapa encontrar um problema intermitente, como uma falha de rede ou limite de taxa de solicitação.

Você pode navegar até a ação em **Flow Designer > Designer > Ações** e, na etapa REST, selecionar **Habilitar política de repetição**. Para que a Política de Nova Tentativa de HTTP Personalizada do DevOps tenha efeito, substitua a política padrão do alias e selecione a política de nova tentativa do DevOps.

Para personalizar a configuração de nova tentativa, acesse as configurações da Política de Nova Tentativa de HTTP Personalizada de DevOps em **IntegrationHub > Política de Nova Tentativa**.

Confirmações e execuções de tarefas no DevOps

Executar confirmações em DevOps estão associadas a uma execução de tarefa.

Para que uma confirmação apareça como uma confirmação de execução, o registro de confirmação deve existir em ServiceNow antes da execução do trabalho/pipeline.

Caso os trabalhos sejam executados novamente na mesma confirmação, essas condições se aplicam.

- Azure DevOps não mostra nenhuma confirmação de execução.
- GitLab exibe somente a última confirmação como uma confirmação de execução.
- Jenkins exibe somente a última confirmação como uma confirmação de execução na qual foi executada. A diferença de todas as confirmações não é mostrada.

Várias confirmações em uma única carga útil (matrizes de confirmação) têm essas limitações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta	Máximo de confirmações por carga
Azure DevOps	• Se a propriedade DevOps**habilitar se as confirmações de execução do Azure DevOps devem ser determinadas a partir da última compilação de pipeline bem-sucedida** estiver habilitada, Mudança de DevOps selecionará as últimas confirmações, até um máximo de 2000, criadas após a última compilação de pipeline bem-sucedida de Azure DevOps como parte de Executar confirmações. • Se desabilitado, somente as últimas 200 confirmações serão consideradas para Executar confirmações.
GitHub	• Se a propriedade DevOps**Habilitar se as confirmações de execução do GitHub devem ser determinadas a partir da última execução de fluxo de trabalho bem-sucedida** estiver habilitada, Mudança de DevOps selecionará as primeiras 2.000 confirmações após a última execução de fluxo de trabalho bem-sucedida em GitHub como parte de Executar confirmações. • Se desabilitado, somente a última confirmação será selecionada para Executar confirmações.
GitLab	20

Como associar vários itens de trabalho a uma confirmação no DevOps

Vários itens de trabalho para uma confirmação são compatíveis em DevOps para Azure DevOps, Bitbucket, GitHube GitLab.

A sintaxe do item de trabalho na mensagem de confirmação pode ser personalizada para refletir os processos em sua organização usando a inclusão de script DevOpsCommitMessageParserSNC no módulo **Definição do sistema > Inclusões de script**.

Para vincular as confirmações aos itens de trabalho, o ID nativo do item de trabalho é extraído da mensagem de confirmação. No sistema de base, o DevOps é compatível com os seguintes formatos de mensagem de confirmação:

```
/**
   * Supported patterns
   * Colon pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
         *  2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
         *  3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
   * Hash pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
         *  2. Fixes @$#3 and #1 work item
         *  3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
         *  4. Fixes for AB#123
   * Jira pattern
      * Sample supported formats:
         *  1. JRA-123 fixed
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
    */
```

Se você quiser adicionar suporte a formatos de mensagem adicionais para atender aos processos em sua organização, poderá adicionar uma lógica personalizada na inclusão de script DevOpsCommitMessageParser navegando até o módulo **Definição do sistema > Inclusões de script**. A inclusão de scriptDevOpsCommitMessageParser se estende de DevOpsCommitMessageParserSNC. O DevOpsCommitMessageParserSNC tem três expressões regulares definidas para identificar IDs nativos de item de trabalho para formatos de mensagem compatíveis no sistema de base. Consulte o exemplo a seguir para incluir um novo formato de mensagem personalizado que tenha IDs nativos de item de trabalho entre colchetes.

```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
    initialize: function() {
        DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
        this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match the words written inside
 square brackets.
        // Example commits message to match this custom pattern is : "[STRY1], [STRY2]
 Additional bug fixes"
    },
    getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
        var workitems = [];
        // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from the parent class to
 get the matching workitems ids for OOB formats
        var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.call(this,
 message, branchName);
        if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(defaultWI);
        }
        // Now call your custom method that returns an array of workitem native IDs matching
 custom pattern
        var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
        if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates from the workitems
 array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
        }
```

Tradução automática

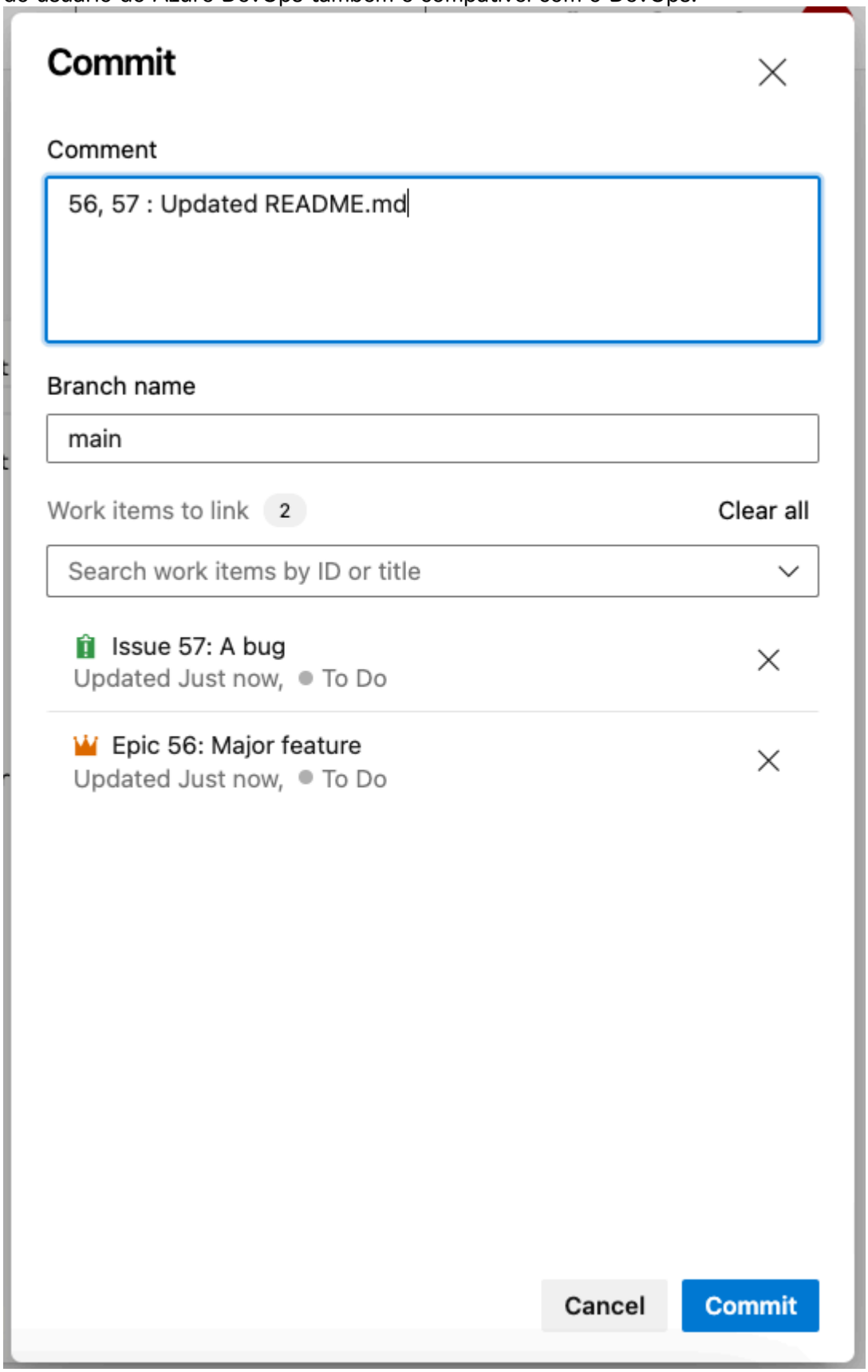
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A vinculação de itens de trabalho a uma confirmação usando a interface do usuário do Azure DevOps também é compatível com o DevOps.



Você pode exibir a lista de itens de trabalho associados no registro de confirmação do DevOps e na IU do pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrar eventos DevOps ignoráveis

Filtrar eventos ignoráveis DevOps antes que eles acionem uma execução de fluxo para melhorar o desempenho.

As integrações das ferramentasAzure DevOps e GitHub têm um mecanismo de filtragem que determina se algum evento de entrada pode ser ignorado antes que ele faça com que um fluxo seja acionado. Ambas as integrações têm seus próprios filtros, que podem ser desativados ou substituídos para alterar os critérios de filtragem. Esses filtros verificam se a ferramenta está conectada, se o objeto referenciado é rastreado e está presente no sistema.

Você pode ativar ou desativar esses filtros.

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script** e pesquise por DevOps.
2. Selecione **sn_devops.DevOpsEventFilterAPI**.
3. Na seção **Instâncias de extensão** em **Links relacionados**, selecione a instância de extensão da ferramenta para a qual você deseja ativar ou desativar o filtro.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo** para habilitar o filtro.

   Por padrão, a caixa de seleção está marcada. Se você quiser desabilitar o filtro, desmarque a caixa de seleção.

Desabilitar avisos de recomendação

Desabilite a exibição de avisos que recomendam o uso de Mudança de DevOps Espaço ao criar ferramentas e aplicações usando a IU clássica, Catálogo de serviços, Portal de serviçose Central de serviços ao funcionário.

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e pesquise por DevOps.
2. Para cada um dos quatro itens do catálogo de DevOps a seguir, você deve editar os client scripts do catálogo para comentar a chamada para `showWorkspaceAdvertisement`.
   - Criar aplicação DevOps
   - Criar ferramenta do DevOps
   - Integração da aplicação DevOps
   - Integração de ferramenta do DevOps
3. Selecione cada item do catálogo de DevOps listado anteriormente e navegue até a guia **Scripts de cliente do catálogo** em **Links relacionados**.
4. Selecione cada script disponível em **Scripts de cliente do catálogo**.
5. Pesquise o método `showWorkspaceAdvertisement`.
6. Se estiver presente, comente.

   Por exemplo, `//showWorkspaceAdvertisement();`.
7. Salve as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de DevOps relatórios

Para ajudá-lo a planejar e implementar atualizações em seus processos DevOps, Insights de DevOps exibe uma variedade de relatórios configuráveis que são agrupados por tipo de métrica. No espaço Mudança de DevOps, selecione o ícone Insights de DevOps ( ) para exibir os relatórios.

Insights de DevOps

Analisar relatórios operacionais e de negócios e determinar a eficiência geral e o crescimento de seus processos de desenvolvimento.

- Monitore atividades, KPIs e métricas em um painel central.
- Acompanhe o desempenho ao longo do tempo.
- Exiba dados de resumo divididos por erro, épico, recurso, "outro", história ou tarefa.

Mineração e análise das métricas

Cada relatório fornece um resumo de uma métrica de negócios importante e acesso a informações mais detalhadas sobre a métrica.

- Por padrão, muitos relatórios exibem dados dos últimos 30 dias. Selecione o ícone **de data** ( ) para configurar um intervalo de datas personalizado.
- Aponte para um ponto de dados específico em um gráfico para exibir dados detalhados.
- Selecione um ponto de dados específico para exibir os detalhes do KPI (principal indicador de desempenho) do relatório em uma guia separada. Você pode usar as poderosas ferramentas de gestão de dados na aplicação Performance Analytics para se aprofundar nos dados.
- Para aplicar qualquer filtro diferente do filtro de data, selecione o ícone de filtro e mova as categorias de filtro da lista **Disponível** para a lista **Aplicado**.
- Os filtros aparecem na parte superior da guia. Para cada relatório, o ícone de filtro aplicado ( ) exibe o número de filtros que estão aplicados a um relatório no momento. Selecione o ícone para exibir e configurar os filtros que são aplicados a um widget.

Programação de coleta de dados

Você deve habilitar o trabalho de coleta de dados diário para preencher os painéis com novos dados de DevOps provenientes das ferramentas de terceiros conectadas.

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Configure o trabalho `[DevOps] Daily Data Collection` para ser executado como administrador do sistema.

> **Nota:**
> `[DevOps] Daily Data Collection` O trabalho está ativo por padrão e configurado para ser executado como usuário administrador.

Execute o script do programador `Load Change Request Repo Detail` e o trabalho `[DevOps] Historical Data Collection` para dados históricos:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Execute o script do programador `Load Change Request Repo Detail`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este trabalho preenche a tabela Detalhes do repositório de solicitação de mudança [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] se você importar dados de demonstração depois de instalar a aplicação Insights de DevOps.

Se você estiver instalando dados de demonstração junto com a aplicação Insights de DevOps, não será necessário executar este trabalho. Você pode executar diretamente o trabalho de análise de desempenho *[DevOps] Historical Data Collection* para ver as pontuações.

3. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
4. Execute o trabalho *[DevOps] Historical Data Collection* para executar como administrador do sistema.

   O tempo de execução depende do volume de dados. Esta é uma tarefa única para coletar dados históricos DevOps e não deve estar em uma programação.

Dica:

Com base no tempo necessário para concluir este trabalho, planeje executá-lo durante um período de baixo uso.

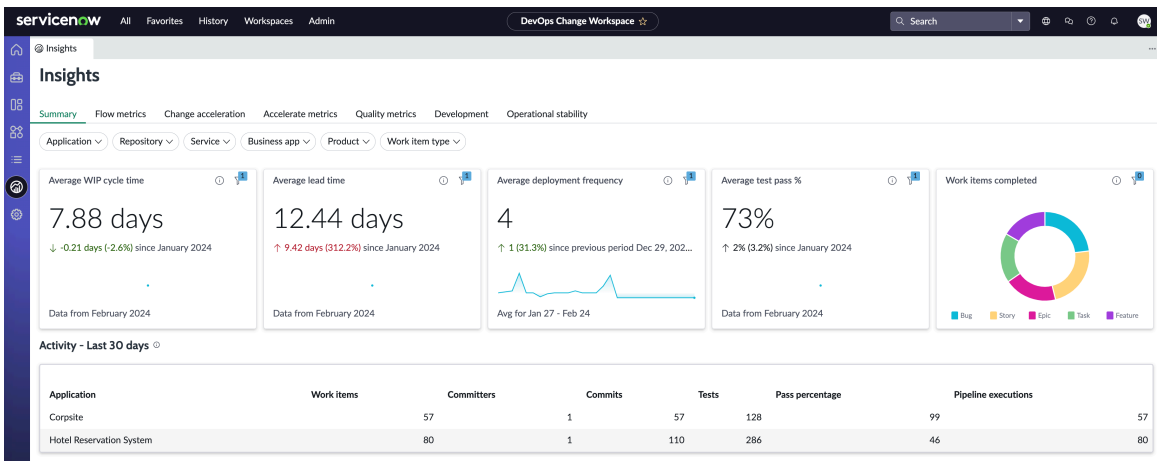
Insights de DevOps dashboard - Espaço

O painel Insights de DevOps fornece uma exibição gráfica flexível de relatórios operacionais e de negócios. Use o painel para avaliar os resultados do processo DevOps geral.

Painel de resumo

O painel Resumo Insights de DevOps permite uma visão geral das métricas principais em várias categorias, desde métricas aceleradas até métricas de qualidade, junto com uma visão rápida das aplicações mais ativas.

Relatórios resumidos



Relatório	Descrição	Fornecer
Tempo de ciclo médio de TEA	Tempo médio em dias que um item de trabalho está no estado TEA antes da conclusão.	Cálculo: tempo para concluir itens de TEA dividido pelo número de itens de trabalho concluídos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório	Descrição	Fornecer
Média de lead time	Prazo médio diário para execuções de pipeline de implantação de produção.	Cálculo: soma dos lead times de implantações de produção bem-sucedidas dividida pelo número de execuções de pipeline de produção bem-sucedidas.
Frequência média de implantação	Número médio de implantações de produção bem-sucedidas. Aplica-se a etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.	Execução de etapa
% média de aprovação no teste	Porcentagem média diária de aprovação no teste para execuções de pipeline.	Exibição do banco de dados unida por resumo de teste, relações de resumo de teste, execução de etapa, detalhe do repositório de solicitação de mudança, etapa, pipeline, app e detalhe do produto da aplicação.
Itens de trabalho concluídos	Itens de trabalho, agrupados por tipo de item de trabalho, que foram definidos para o estado concluído durante os últimos 30 dias.	Exibição do banco de dados unida por item de trabalho, instância de métrica, item de trabalho de confirmação, confirmação, execução de confirmação, execução de etapa, etapa, pipeline, app e detalhe do produto da aplicação.
Atividade - últimos 30 dias	Para cada aplicação, o resumo da atividade durante os últimos 30 dias.	Exibição do banco de dados unida por confirmação, item de trabalho de confirmação, repositório, execução de confirmação, app, relações de resumo de teste, execução de etapa, resumo de teste.

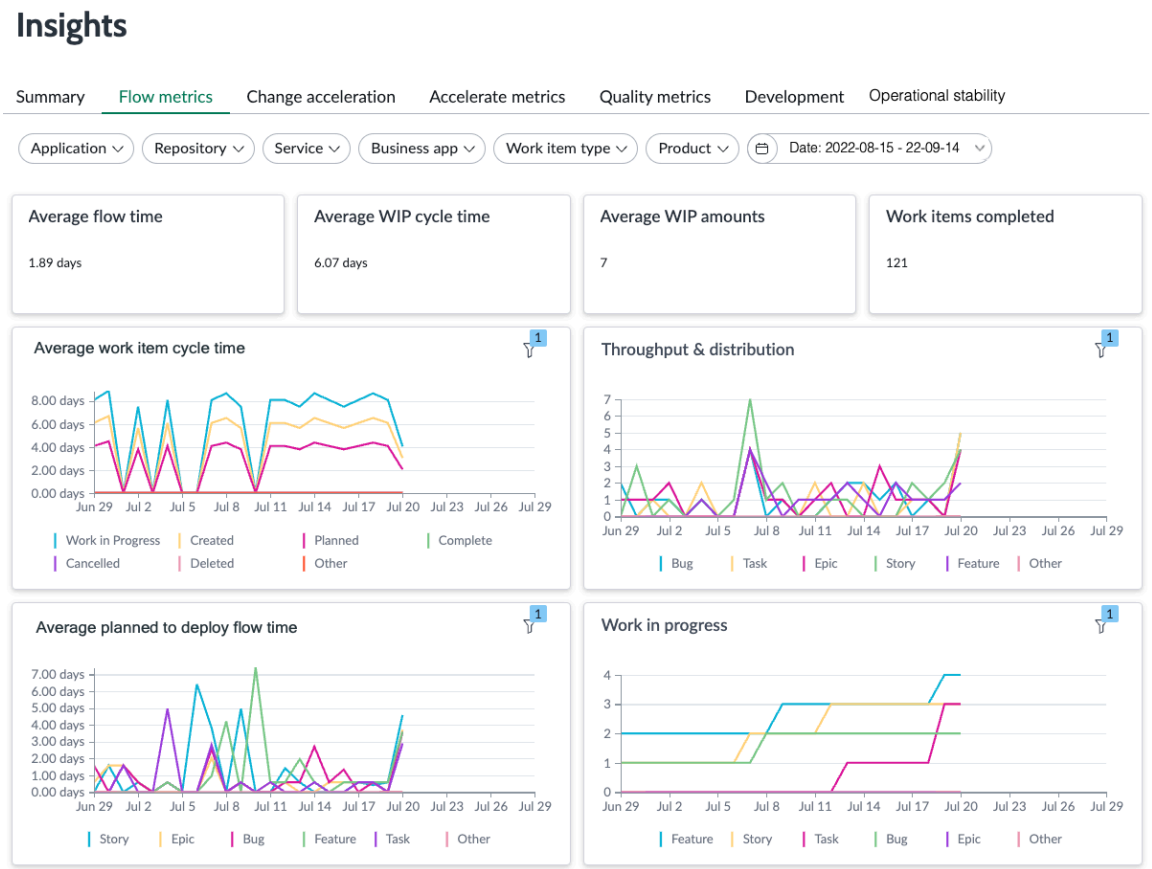
Tradução automática

Painel de métricas de fluxo

Os Insights de DevOps relatórios de métricas de fluxo ajudam a visualizar como o trabalho está se movendo em seu processo de desenvolvimento. Descubra gargalos determinando quais tipos de trabalho (como histórias ou erros) estão demorando mais.

Relatórios de métricas de fluxo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de métricas de fluxo

Relatório	Descrição	Fornecer
Tempo médio de fluxo	Tempo médio, em dias, que um item de trabalho passou do estado criado até a hora de término da execução da etapa de uma implantação de pipeline de produção bem-sucedida.	Exibição do banco de dados unida por item de trabalho, instância de métrica, item de trabalho de confirmação, confirmação, execução de confirmação, execução de etapa, etapa, pipeline, app e detalhe do produto da aplicação.
Tempo de ciclo médio de TEA	Tempo médio em dias que um item de trabalho está em um estado específico.	Exibição do banco de dados unida pelas listas de item de trabalho, instância de métrica, confirmação, execução de etapa, execução de confirmação e item de trabalho de confirmação.
Contagem média de TEA	Número médio de itens de trabalho em estado TEA durante os últimos 30 dias.	Contagem média de itens de trabalho com estado definido como Trabalho em andamento.
Itens de trabalho concluídos	Número de itens de trabalho no estado concluído que estão associados a confirmações por meio de uma implantação de pipeline de produção bem-sucedida nos últimos 30 dias.	Contagem média de itens de trabalho associados ao tipo de execução de etapa definido como implantação de produção. Isso requer a associação de item de trabalho de confirmação, pois somente itens de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de métricas de fluxo

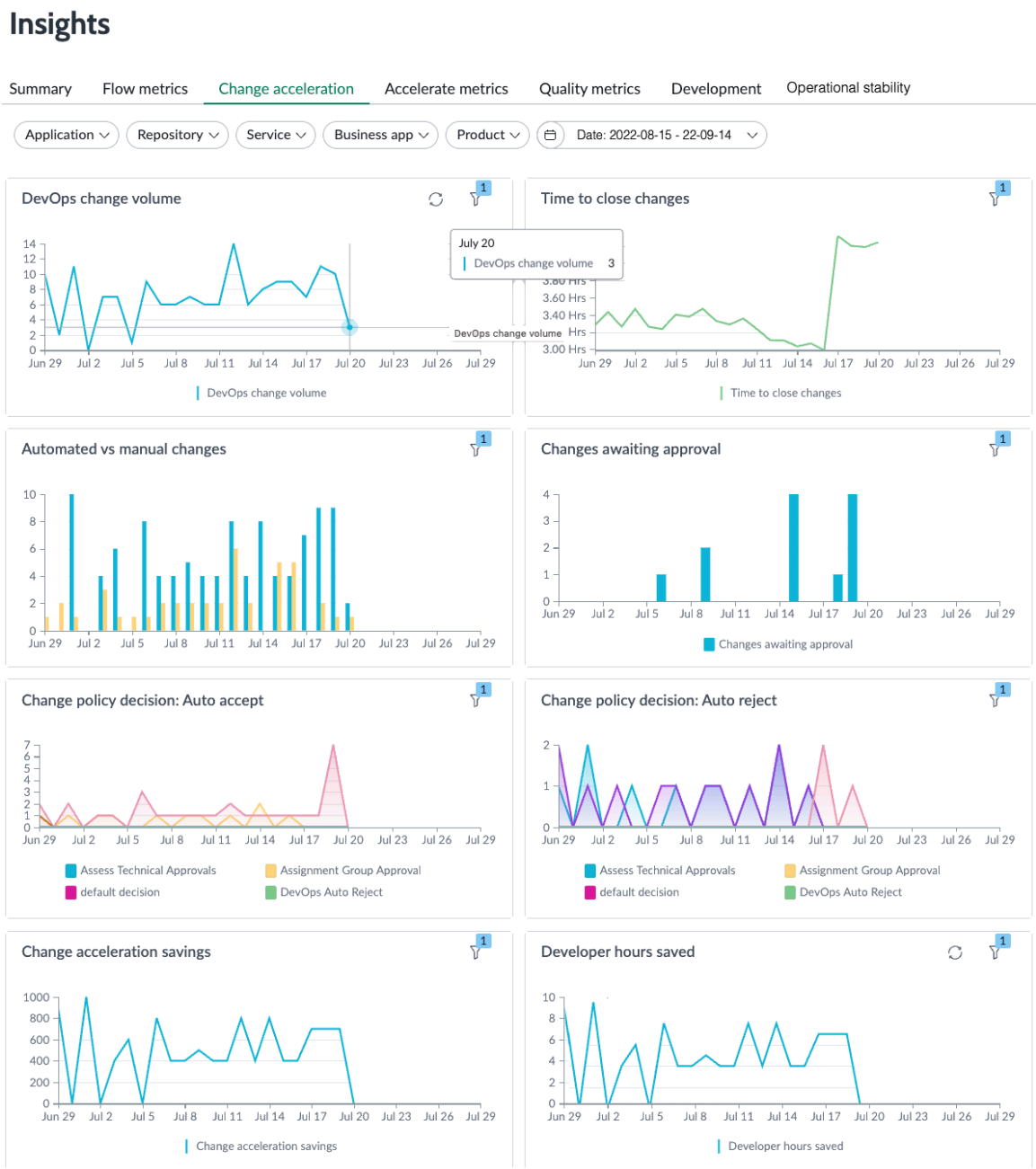
Relatório	Descrição	Fornecer
	Nota: Os filtros não se aplicam a este gráfico.	implantados por meio de um pipeline estão em produção.
Tempo médio do ciclo de item de trabalho	Tempo médio em dias que um item de trabalho está em um estado específico.	Exibição do banco de dados unida pelas listas de item de trabalho, instância de métrica, confirmação, execução de etapa, execução de confirmação e item de trabalho de confirmação.
Rendimento e distribuição	Número de itens de trabalho, por tipo, que estão associados a confirmações por meio de uma implantação de pipeline de produção bem-sucedida.	Exibição do banco de dados unida pelas listas de item de trabalho, instância de métrica, confirmação, execução de etapa, execução de confirmação e item de trabalho de confirmação.
Tempo médio do fluxo planejado para implantação	Duração média a partir do momento em que um item de trabalho associado a uma confirmação foi criado até o momento em que o item foi implantado com sucesso na produção por meio de pipelines.	Exibição do banco de dados unida pelas listas de item de trabalho, instância de métrica, confirmação, execução de etapa, execução de confirmação e item de trabalho de confirmação.
Trabalho em andamento	Número de itens de trabalho que estão atualmente no estado de trabalho em andamento.	Exibição do banco de dados unida pelas listas de item de trabalho, instância de métrica, confirmação, execução de etapa, execução de confirmação e item de trabalho de confirmação.

Painel de aceleração de mudança

A guia Insights de DevOps Aceleração de mudanças exibe métricas de aceleração de mudanças que se concentram no seu caminho para a automação, comparando mudanças automatizadas com mudanças manuais, decisões de política de mudança e ROI. Você pode usar essas informações para verificar se as solicitações de mudança automatizadas estão sendo resolvidas mais rapidamente do que as solicitações de mudança aprovadas manualmente.

Relatórios de aceleração de mudança

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As solicitações de mudança que fazem parte das execuções de etapa são qualificadas como DevOps solicitações de mudança.

Relatórios de aceleração de mudança

Relatório	Descrição	Fornecer
DevOps volume de mudança	Número de DevOps solicitações de mudança criadas.	Exibição do banco de dados unida pela execução de etapa, solicitação de mudança e repositório de solicitação de mudança.
Tempo para encerrar mudanças	Tempo médio em horas para fechar DevOps muda por aplicação. Para cada mês, esta é a média de (Hora em que a	Exibição do banco de dados unida pela execução de etapa, solicitação de mudança e repositório de solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de aceleração de mudança

Relatório	Descrição	Fornecer
	solicitação de mudança foi encerrada) menos (Hora em que a solicitação de mudança foi aberta).	
Mudanças automáticas vs. manuais	Comparação entre o número de DevOps solicitações de mudança que usam políticas de aprovação de mudança e DevOps solicitações de mudança que exigem aprovação manual. • Uma solicitação de mudança é considerada automatizada quando uma política de mudança executa a ação de aprovação/rejeição. • Uma mudança manual é qualquer solicitação de mudança atribuída a um usuário ou grupo para a ação de aprovação/rejeição e não é afetada por uma política de mudança.	Exibição do banco de dados unida pela execução de etapa, solicitação de mudança e repositório de solicitação de mudança.
Mudanças aguardando aprovação	Número de DevOps mudanças que estão pendentes de aprovação por intervalo de datas. Por padrão, as solicitações de mudança no estado Novo ou Avaliação são consideradas aguardando aprovação. Para especificar os estados que são considerados aguardando aprovação, atualize a configuração da propriedade *Change Request Awaiting States*. Para obter detalhes, consulte Propriedades Insights de DevOps.	Exibição do banco de dados unida por execução de etapa, solicitação de mudança, propriedades do sistema e listas de detalhes do repositório de solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de aceleração de mudança

Relatório	Descrição	Fornecer
Decisão de política de mudança: aceitação automática	O número de decisões de política de mudança por tipo de decisão que aceitam automaticamente as solicitações de mudança. Aponte para um valor no gráfico para exibir a lista de decisões de política que foram usadas para aprovação automática e o número de vezes que uma decisão foi usada para aprovação automática.	Exibição do banco de dados unida por execução de etapa, solicitação de mudança, propriedades do sistema e listas de detalhes do repositório de solicitação de mudança.
Decisão de política de mudança: rejeição automática	O número de decisões de política de mudança por tipo de decisão que rejeitam automaticamente as solicitações de mudança. Aponte para um valor no gráfico para exibir a lista de decisões de política que foram usadas para rejeição automática e o número de vezes que uma decisão foi usada para rejeição automática.	Exibição do banco de dados unida por execução de etapa, solicitação de mudança, política aplicada, ação de rejeição de aprovação automática, definição de aprovação de mudança e listas de detalhes do repositório de solicitação de mudança.
Economia de aceleração de mudança	Valor líquido economizado por mês com a automação de DevOps mudanças. Quando uma mudança é automatizada, um desenvolvedor não precisa preencher manualmente a solicitação de mudança e associar cada item de trabalho, confirmações de código, resultados de testes e outras evidências e artefatos à mudança. Depois que esta atividade for automatizada, as horas que seriam gastas preenchendo a mudança, pesquisando, rastreando e anexando itens de outras ferramentas a uma mudança	Cálculo: custo médio por hora do desenvolvedor multiplicado pelas horas economizadas do desenvolvedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de aceleração de mudança

Relatório	Descrição	Fornecer
	serão salvas. Mais itens de trabalho exigem um número relativamente crescente de horas para associá-los manualmente. Portanto, um número maior de itens de trabalho deve resultar em mais horas economizadas depois que a mudança é automatizada. As economias de aceleração de mudança são calculadas multiplicando as horas economizadas pelo custo médio por hora do desenvolvedor. Para alterar o valor padrão do custo médio por hora do desenvolvedor, atualize a configuração da propriedade *`Average Hourly developer Cost`*. Para obter detalhes, consulte Propriedades Insights de DevOps.	
Horas do desenvolvedor economizadas	Número de horas de desenvolvedor economizadas por mês com a automação de DevOps mudanças. Para alterar o valor padrão de 1 (uma) hora por desenvolvedor, atualize a configuração da propriedade *`X hours per Developer time`*. Para obter detalhes, consulte Propriedades Insights de DevOps.	Cálculo: número de itens de trabalho em uma solicitação de mudança multiplicado por 1 hora por desenvolvedor.

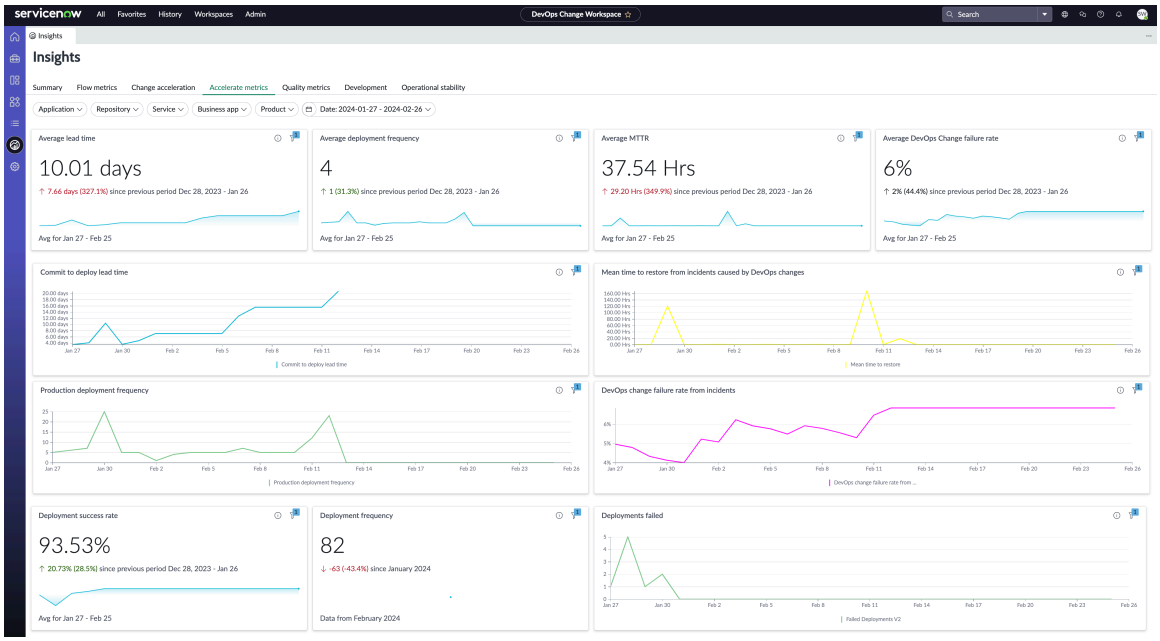
Tradução automática

Acelerar painel de métricas

As métricas Insights de DevOps de aceleração são quatro métricas DevOps principais que medem o desempenho da entrega de software. A frequência de implantação e o tempo de lead medem DevOps a velocidade, enquanto a taxa de falha de mudança e o tempo médio de recuperação são usados para medir a estabilidade.

Acelerar relatórios de métricas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acelerar relatórios de métricas

Relatório	Descrição	Fornecer
Média de lead time	Média de: ([Hora em que o código foi enviado com sucesso para a produção] menos [Hora de confirmação mais antiga]) Aplica-se a etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído. **Nota:** Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.	Execução de pipeline
Frequência média de implantação	Número médio de implantações de produção bem-sucedidas. Aplica-se a etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.	Execução de etapa
MTTR médio	Tempo médio de resolução de um incidente causado por uma mudança de DevOps.	Exibição do banco de dados unida por listas de Incidente, Solicitação de mudança, Execução de etapa, Etapa, Pipeline e App.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acelerar relatórios de métricas

Relatório	Descrição	Fornecer
	Nota: Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.	
Média de DevOps taxa de falha de mudança	Proporção média diária de DevOps solicitações de mudança associadas a um incidente dividida por todas as DevOps solicitações de mudança. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.	Solicitação de mudança
Tempo de lead da confirmação à implantação	Duração desde a primeira confirmação até a implantação de produção para uma execução de pipeline bem-sucedida. O valor inclui somente etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído. Você pode investigar lead times altos identificando as etapas de pipeline mais demoradas. Por exemplo, um processo de aprovação de mudança manual pode aumentar o tempo de lead.	Cálculo: soma dos lead times de implantações de produção bem-sucedidas dividida pelo número de execuções de pipeline de produção bem-sucedidas. Precisa da associação "Confirmações para execução de tarefa". O repositório e o pipeline devem ser rastreados e associados à mesma aplicação. O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. O resultado da execução da tarefa precisa ser bem-sucedido.
Tempo médio para restaurar de incidentes causados por DevOps mudanças	Tempo médio diário para resolver um incidente causado por uma mudança de DevOps.	Exibição do banco de dados associada à execução de etapas, solicitação de mudança, detalhes do repositório de solicitação de mudança e listas de incidentes. Calculado somente para DevOps incidentes, considerando o horário de abertura e fechamento do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acelerar relatórios de métricas

Relatório	Descrição	Fornecer
Frequência de implantação de produção	Número de implantações de produção bem-sucedidas. O valor inclui somente etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído. Para alterar o valor padrão de 30 dias, atualize a configuração **de intervalo de datas**.	Exibição do banco de dados unida por Solicitação de Mudança, Execução de Etapa, detalhe do repositório de solicitação de mudança. O estado de execução da etapa precisa ser Concluído. O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção.
DevOps taxa de falha de mudança de incidentes	Percentual de DevOps mudanças que causaram incidentes dividido por todas DevOps as mudanças implantadas na produção. Se uma solicitação de mudança causou vários incidentes, somente a mudança que causou ou acionou o incidente será considerada. O número de incidentes causados pela mudança não é considerado.	Precisa de DevOps solicitação de mudança (mudança associada a uma execução de etapa). O estado de execução da etapa precisa ser Concluído. O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. Precisa de incidente causado por DevOps Solicitação de mudança.
Taxa de sucesso de implantação	Taxa de sucesso de implantações nos últimos 30 dias. Taxa de sucesso de implantação = (Número de implantações bem-sucedidas nos últimos 30 dias/Número total de implantações nos últimos 30 dias) * 100 Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** no estado concluído. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.	Execução de Etapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acelerar relatórios de métricas

Relatório	Descrição	Fornecer
Frequência de implantação	Número de implantações de produção bem-sucedidas nos últimos 30 dias. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.	Execução de Etapa
Falha de implantações	Número de implantações de produção com falha nos últimos 30 dias. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão em estado de falha ou cancelado pelo usuário.	Execução de Etapa

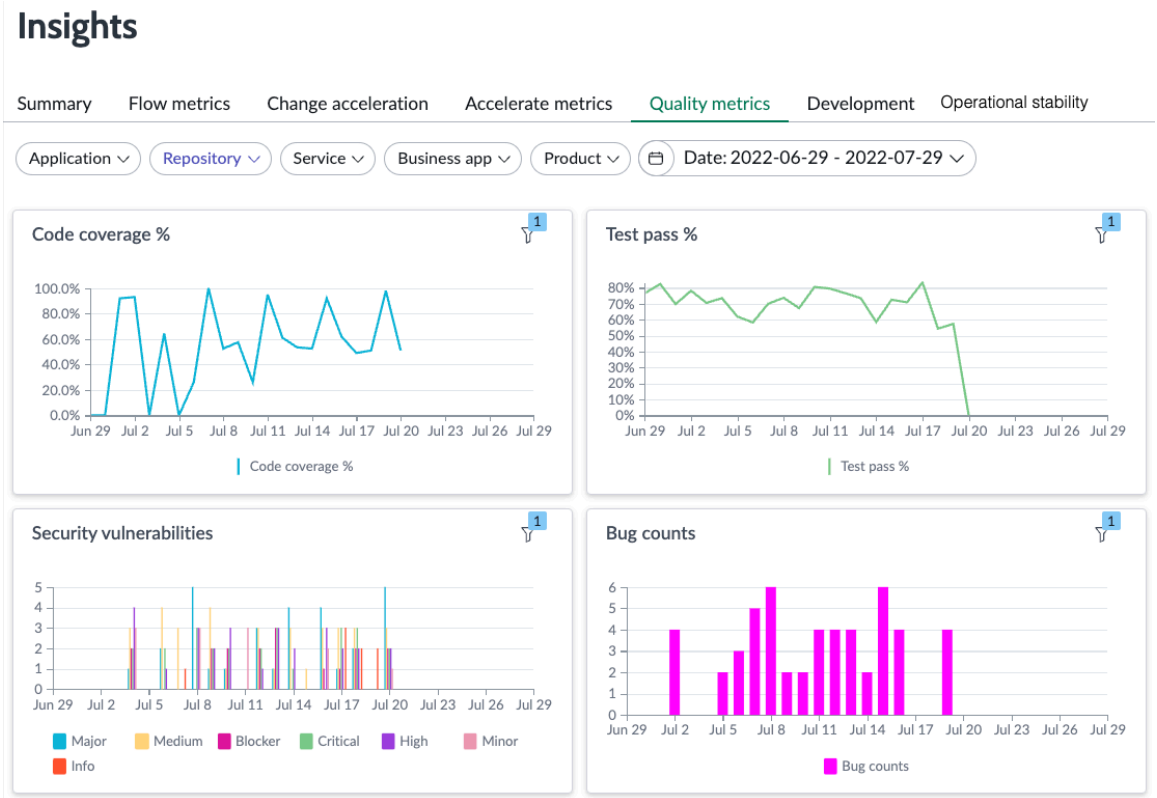
Painel de métricas de qualidade

O Insights de DevOps painel de métricas de qualidade permite uma visão rápida dos dados de ferramentas como SonarQube para cobertura de código, porcentagem de aprovação de teste de suas ferramentas de orquestração, vulnerabilidades de ferramentas de segurança e até mesmo contagens gerais de erros.

Relatórios de métricas de qualidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de métricas de qualidade

Relatório	Descrição	Fornecer
% de cobertura de código	Percentual de código coberto por testes.	Precisa de detalhe de verificação da qualidade do software com categoria = Cobertura (%) Requer relações de resumo de verificação de qualidade de software relacionadas à execução de tarefa
% de aprovação de teste	Percentual de aprovação no teste.	Precisa de resumo de teste relacionado à execução de tarefa
Vulnerabilidades de segurança	Contagem de vulnerabilidades de segurança ao longo do tempo.	Precisa de detalhe de verificação de qualidade de software com categoria = vulnerabilidades Requer relacionamentos de resumo de verificação de qualidade de software relacionados à execução de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de métricas de qualidade

Relatório	Descrição	Fornecer
Contagens de erros	Número de itens de trabalho do tipo erro.	Precisa da associação *Commits to Work Items*. O repositório e o plano devem ser rastreados e associados à mesma aplicação. Precisa da associação *Commits to Task Execution*. O repositório e o pipeline devem ser rastreados e associados à mesma aplicação O item de trabalho precisa ser do tipo Erro.

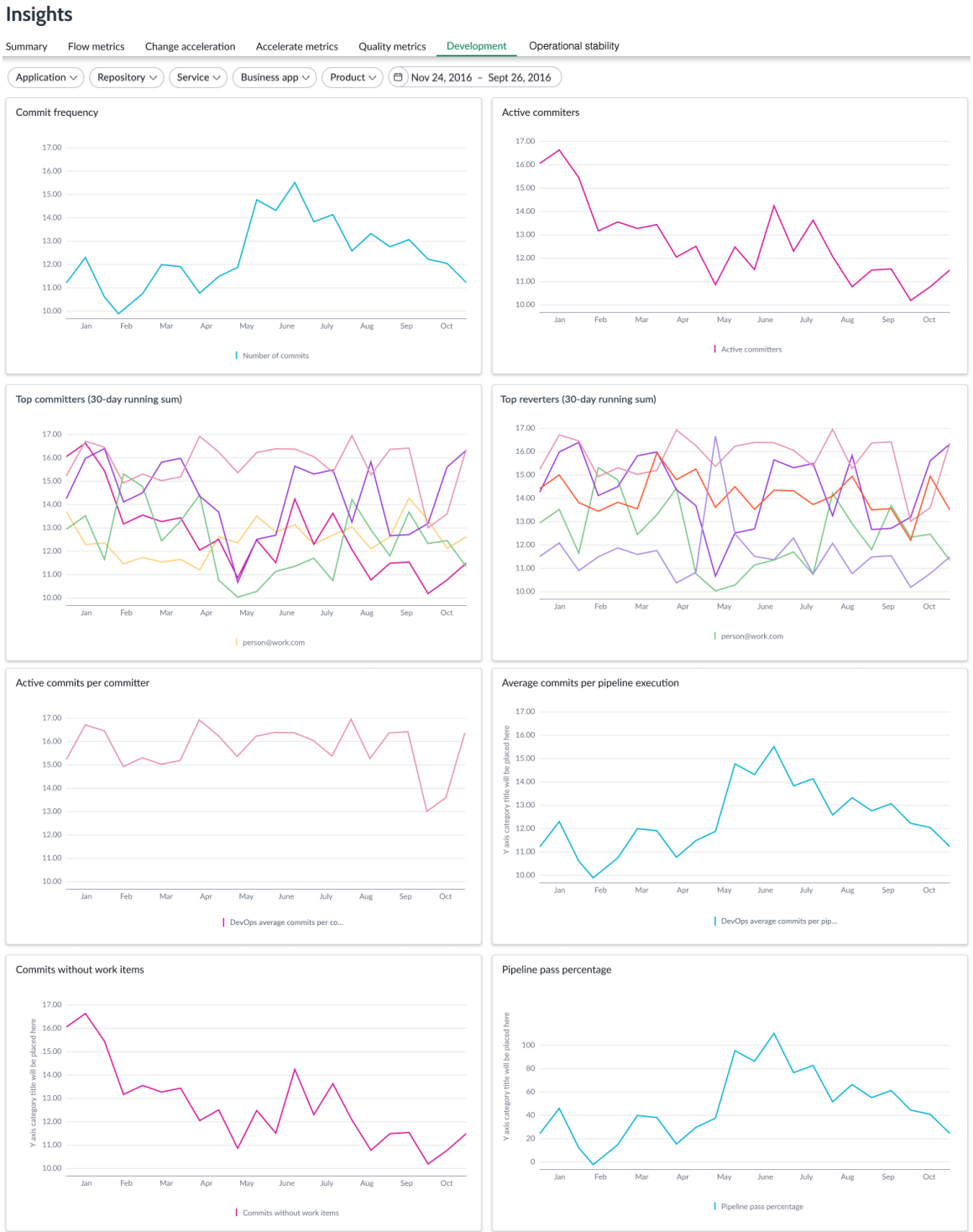
Insights de DevOps Painel de desenvolvimento

As métricas de desenvolvimento se concentram em dados de confirmação que fornecem informações sobre o quão ativas e ágeis são suas equipes. Com essas informações, você pode alcançar a rastreabilidade total do trabalho, garantindo que as confirmações sejam marcadas com os itens de trabalho apropriados.

Relatórios de desenvolvimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de desenvolvimento

Relatório	Descrição
Frequência de confirmação	Número de confirmações associadas a execuções de pipeline. Confirmações menores e mais frequentes têm preferência sobre confirmações maiores e menos frequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de desenvolvimento

Relatório	Descrição
Confirmadores ativos	Número de confirmadores que enviaram confirmações. Como este relatório usa agregação de métrica, ele não é compatível com a seleção de vários elementos.
Principais confirmadores (soma de 30 dias corridos)	Confirmadores com o maior número de confirmações.
Principais reversores (soma de 30 dias corridos)	Confirmadores com o maior número de reversões.
Média de confirmações por confirmador	Média calculada como: (número total de confirmações)/(confirmadores ativos). Um valor mais alto é mais favorável. Como este relatório usa agregação de métrica, ele não é compatível com a seleção de vários elementos.
Média de confirmações por execução de pipeline	Média de confirmações por pipeline, calculada como (Número total de confirmações)/(Número de execuções de pipeline). Um número baixo é preferível, o que indica um esforço concentrado, em vez de alternar de tarefa para tarefa sem conclusão. Como este relatório usa agregação de métrica, ele não é compatível com a seleção de vários elementos.
Confirmações sem itens de trabalho	Confirmações feitas que não estão associadas a um item de trabalho, agrupadas por confirmador. Este relatório é útil para investigar e resolver por que uma confirmação não está vinculada a um item de trabalho, porque todas as confirmações devem ser vinculadas a um item de trabalho.
Porcentagem de aprovação do pipeline	Proporção de execuções de pipeline bem-sucedidas dividida pelo número total de execuções de pipeline.

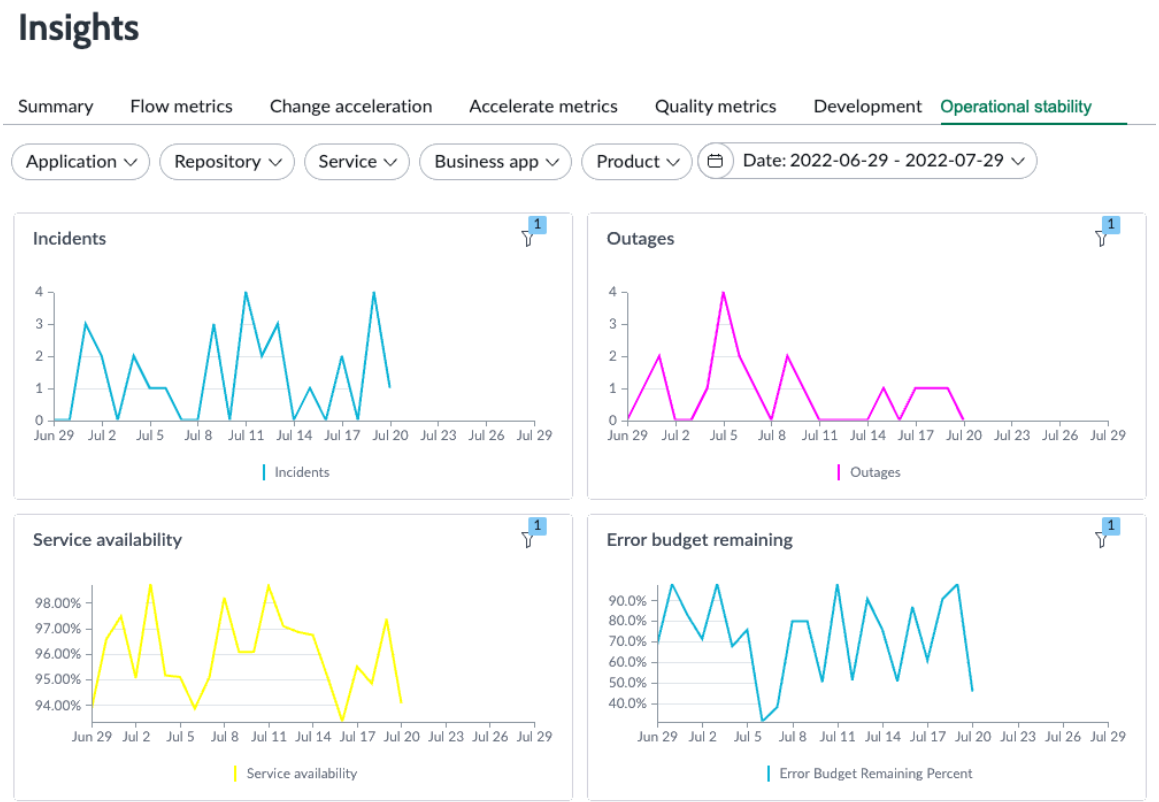
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de DevOps Painel de estabilidade operacional

As métricas operacionais refletem na estabilidade de suas aplicações para permitir que você garanta que suas equipes estejam se movendo rapidamente sem comprometer a qualidade da versão.

Relatórios de estabilidade operacional



Relatórios de estabilidade das operações

Relatório	Descrição	Fornecer
Incidentes	Número de incidentes para etapas de pipeline do tipo Implantação de produção que estão vinculadas a um serviço no CMDB.	O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. Precisa de um incidente associado a um serviço que corresponda ao da etapa de implantação da produção.
Indisponibilidades	Número de indisponibilidades para etapas de pipeline do tipo Implantação de produção que estão vinculadas a um serviço no CMDB.	O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. Precisa de indisponibilidade (cmdb_ci_outage) associada a um serviço que corresponde a um na etapa de implantação de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de estabilidade das operações

Relatório	Descrição	Fornecer
Disponibilidade de serviço	Disponibilidade média de serviço para etapas de pipeline do tipo Implantação de produção que estão vinculadas a um serviço no CMDB.	O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. Precisa da oferta de serviço primária associada a um serviço que corresponda a um na etapa de implantação da produção.
Orçamento de erro restante	Percentual de limite de erros restante para gastar em um mês, para etapas de pipeline do tipo Implantação de produção que estão vinculadas a um serviço no CMDB. Esses dados são da aplicação Operações de confiabilidade do site. Um orçamento de erro é a quantidade de objetivo de nível de serviço (SLO) que você pode gastar durante um tempo especificado. Ele pode ser usado para gerenciar a velocidade de liberação. Normalmente, ele se baseia na disponibilidade, na latência e assim por diante.	O tipo de etapa precisa ser Implantação de produção. Precisa da oferta de serviço primária associada a um serviço que corresponda a um na etapa de implantação da produção. Precisa da aplicação SRO.

Agrupar DevOps aplicações em um produto

Os produtos que usam um modelo de aplicação no CSDM oferecem suporte a hierarquias de aplicações. Você pode personalizar hierarquias para simplificar o acompanhamento de dados "acumulados" em relatórios Insights de DevOps. Isso é usado para o filtro de produto em informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: responsável pela aplicação, sn_devops.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode incluir várias aplicações de microsserviço DevOps em um produto, incluir vários desses produtos em um portfólio e, em seguida, incluir ("acumular") o portfólio em uma organização. Outro exemplo de estrutura pode ser **aplicação>equipe>produto>portfólio ou unidade de negócios**.

- Uma aplicação DevOps pode pertencer a um ou vários produtos.
- Um ou vários produtos podem pertencer a um ou vários outros produtos.
- Várias aplicações e produtos podem pertencer a um produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para cada produto, o sistema cria uma entrada correspondente no modelo de aplicação e nas tabelas de componentes do SDL.

Importante:
Para adicionar uma aplicação a um produto, a aplicação deve conter dados de execução. Para uma aplicação recém-adicionada, portanto, você deve aguardar até que o trabalho de importação de dados seja executado.

Procedimento

1. Crie aplicações conforme descrito em Criar uma aplicação - Espaço.
2. Abra a tabela de modelos de aplicação:<instanceName> /cmdb_application_product_model_list.do e siga este procedimento para configurar cada aplicação que será incluída em um produto.
   a. Na lista Modelos de aplicativo, selecione o modelo de aplicativo para abrir o registro.
   b. No formulário Modelo de aplicação, no campo **Categorias de modelo**, selecione a categoria apropriada.
   c. Salve o registro.
3. Siga este procedimento para criar um produto que atuará como primário.
   a. Na lista Modelos de aplicação, selecione **Novo**.
   b. No formulário Modelo de aplicação, no campo **Nome**, insira o nome do produto.
   c. No campo **Categorias de modelo**, selecione **Pacote**.
   d. **Opcional:** Insira uma descrição resumida.
   e. Salve o registro.
4. Abra a categoria de modelo da tabela de componentes (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do) para especificar a categoria de cada aplicação (a aplicação é o *componente* neste caso).
5. Para cada aplicação, selecione **Novo**, especifique as seguintes configurações e envie o registro.

Formulário de componente do modelo

Campo	Descrição
Categoria do modelo do componente	O valor **de categorias de modelo** que você especificou para a aplicação no formulário Modelo de aplicação.
Componente	A aplicação.
Pacote	O produto que atuará como primário da aplicação.

A aplicação agora é um membro do produto especificado.

Resultado

As guias Insights de DevOps fornecem filtros para os relatórios.

- O trabalho programado de "Coleta de dados" processa suas mudanças. Quando o trabalho terminar, você poderá exibir relatórios dos produtos adicionados. Se você estiver executando o trabalho manualmente, execute o trabalho "Atualizar detalhes do repositório e detalhe do estado do item de trabalho" antes de executar o trabalho de coleta de dados.
- O filtro **Aplicação** lista todas as aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O filtro **Produto** lista todas as aplicações e todos os produtos.
- Para exibir os membros de um produto, exiba a lista na categoria Modelo da tabela de componentes (<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do). As aplicações são listadas na coluna **Componente** e os produtos são listados na coluna **Pacote**.

Propriedades Insights de DevOps

As propriedadesInsights de DevOps configuram como os dados do espaço Insights de DevOps são exibidos em relatórios.

Função necessária: sn_devops.admin

Você pode exibir as propriedades do Insights no Espaço Mudança de DevOps navegando até **Espaços** > **Espaço de mudança de DevOps** > **Configuração do sistema** > **Propriedades de informações**.

Propriedades instaladas com o Insights de DevOps

Propriedade	Descrição	Padrão
X horas por Tempo de desenvolvedor	O tempo gasto por desenvolvedor para trabalhar em um único item de trabalho em horas. Este valor é usado para calcular o relatório de Horas salvas do desenvolvedor. Por exemplo, para cada item de trabalho associado a uma solicitação de mudança, um desenvolvedor economizou X horas ao associar itens de trabalho, confirmações, resultados de testes e outros dados DevOps relacionados ao seu trabalho.	1
Solicitação de mudança aguardando estados	Os estados que são relatados como aguardando uma solicitação de mudança no relatório Mudanças aguardando aprovação. Use os seguintes valores para os outros estados: • Novo: -5 • Avaliação: -4 • Autorizar: -3 • Programação: -2 • Implementar -1 • Revisão: 0 • Encerrado: 3 • Cancelado: 4	-5, -4

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão
Custo médio por hora do desenvolvedor	O custo médio por hora de um desenvolvedor que trabalha em DevOps muda na moeda selecionada. Este valor é usado para calcular o relatório de economia de aceleração de mudança, em que multiplicamos as horas de desenvolvedor economizadas pelo custo deste desenvolvedor para estimar um ROI.	100

Referência do Velocidade de mudança para DevOps

Informações de referência para fornecer detalhes adicionais sobre Velocidade de mudança para DevOps, como tabelas, usuários, funções, propriedades, erros, limitações e outros.

Componentes instalados com Velocidade de mudança para DevOps

Vários tipos de componentes são instalados com Velocidade de mudança para DevOps, incluindo tabelas, usuários, funções e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Usuários instalados

Usuário	Descrição
devops.integration.user	DevOps Usuário de integração **Nota:** Você deve configurar a senha antes que o DevOps Usuário de integração possa configurar uma ferramenta.
devops.sistema	DevOps Usuário do sistema

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
DevOps Administrador [sn_devops.admin]	Instala e configura a aplicação DevOps. Somente o Administrador DevOps tem acesso ao módulo Administração.	• sn_devops.app_owner • sn_devops.integration • sn_devops.tool_owner • ação_designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Para garantir que o usuário devops.system tenha o acesso correto, adicione a função sn_devops.admin à ACL de nível de campo (sys_connection.*) se houver uma ACL de nível de campo na tabela sys_connection ou inclua a função connection_admin em sn_devops.admin função.	Se a aplicação Pacote de conteúdo de verificação de integridade de mudança de DevOps estiver instalada, as funções a seguir também serão adicionadas ao Administrador de DevOps para acessar o recurso de verificação de integridade. • sn_cid.sys_ci_automation • varredura_usuário
DevOps Integração [sn_devops.integration]	Tem acesso de entrada às ferramentas em seu ambiente para permitir a integração com a aplicação DevOps.	• flow_operator • cmdb_read
DevOps Proprietário da aplicação [sn_devops.app_owner]	Supervisiona a operação da aplicação DevOps e monitora o desempenho em seu ambiente de DevOps. O proprietário do app pode: • Crie, atualize e exclua somente aplicações. • Associar ou dissociar objetos de aplicações (pipelines, repositórios, planos, repositório de artefatos) • Execute a automação de mudanças e modifique as etapas do pipeline. • Acesse para ver todas as ferramentas, mas não para modificá-las. • Pode clicar em Descobrir a partir de registros de ferramentas para encontrar novos planos, repositórios ou pipelines de ferramentas já conectadas. • Tem a função de visualizador.	• sn_devops.viewer • cmdb_read
DevOps Proprietário da ferramenta [sn_devops.tool_owner]	Os proprietários da ferramenta podem: • Criar novas ferramentas. • Execute as seguintes ações na ferramenta:	sn_devops.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	◦ Descobrir (IU clássica e espaço) ◦ Entrar no modo de configuração manual (IU clássica e espaço) ◦ Configurar (IU clássica e espaço) ◦ Configurar orientação (somente Jenkins, espaço) ◦ Atualizar credenciais (espaço) ◦ Verificar permissões (espaço) ◦ Excluir ferramenta (IU clássica e espaço) • Exiba as seções Integridade do sistema e Solução de problemas do módulo Administração e exiba os painéis de informações. • Na página de registro da ferramenta, as guias Links relacionados mostrarão Conexões da ferramenta e Histórico de conectividade da ferramenta. • Se os usuários tiverem as funções de proprietário da ferramenta e proprietário da aplicação, eles também poderão criar aplicações e automatizações de solicitação de mudança. Os proprietários de ferramentas podem atualizar credenciais somente para ferramentas das quais são membros dos grupos de acesso ou para ferramentas sem restrições de acesso.	
DevOps Visualizador [sn_devops.viewer]	Tem acesso à aplicação DevOps para usar em seu ambiente.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_devops.report_viewer **Nota:** A função sn_devops.report_viewer permite que os usuários exibam relatórios criados para tabelas do DevOps. Os usuários não podem exibir relatórios do DevOps sem esta função.

Aviso:
Ao desinstalar Configuração de DevOps, pode haver linhas vazias na lista relacionada **Contém funções** (tabela: sys_user_role_contains) para as funções instaladas com Velocidade de mudança para DevOps. Você deve excluir essas linhas vazias antes de descobrir objetos de ferramenta.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
[DevOps] Coleta de dados históricos	Coleta dados de DevOps ferramentas sob demanda. **Nota:** Você deve executar este trabalho agendado para ver os dados históricos DevOps após a instalação da aplicação DevOps Insights.
[DevOps] Coleta diária de dados	Coleta dados de DevOps ferramentas diariamente.
Associações da ferramenta de descoberta automática de DevOps	Descobre automaticamente novos pipelines, planos e repositórios para todas as ferramentas que estão no estado conectado e para todos os recursos. Este trabalho está programado para ser executado uma vez por dia. Você pode desativar ou alterar a frequência da programação: 1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** e selecione **Associações da ferramenta de descoberta automática de DevOps**. 2. Para desativar o trabalho, desmarque a caixa de seleção **Ativo**. 3. Para mudar a frequência, atualize o **Intervalo de repetição**.
Histórico de conectividade da ferramenta	Para cada ferramenta, o trabalho agendado faz o seguinte: • Verifica a conectividade da ferramenta e atualiza o campo **Estado da conexão** na página de registro da ferramenta. • Verifica os eventos de entrada recebidos no intervalo fornecido e atualiza o campo **Última atividade de webhook** na página de registro da ferramenta com a data e hora mais recentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
	Este trabalho está programado para ser executado a cada hora. Você pode atualizar a frequência, se necessário. **1.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. **2.** Pesquise e selecione **Histórico de conectividade da ferramenta**. **3.** Atualize os campos **Intervalo de repetição** com base no seu requisito.

Tabelas instaladas

Nome	Tabela
Definição de Esquema de API	[sn_devops_api_schema_definition]
App	[sn_devops_app]
Artefato	[sn_devops_artifact]
Repositório de artefato	[sn_devops_artifact_repository]
Solicitação em estágio de artefato	[sn_devops_artifact_staging]
Versão do artefato	[sn_devops_artifact_version]
Item do Planejamento de Base	[sn_devops_base_planning_item]
Filial	[sn_devops_branch]
Resultado de testes de compilação	[sn_devops_build_test_result]
Resumo do Teste de Compilação	[sn_devops_build_test_summary]
Retorno de chamada	[sn_devops_callback]
Confirmação	[sn_devops_commit]
Comprometido	[sn_devops_committer]
Confirmar detalhes	[sn_devops_commit_details]
Fator de Mudança da Pontuação do Colaborador	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela
Ambiente	[sn_devops_environment]
Evento	[sn_devops_event]
Processador de Eventos	[sn_devops_event_processor]
Importar Filtro	[sn_devops_import_filter]
Solicitação de importação	[sn_devops_import_request]
Importar Página de Solicitação	[sn_devops_import_request_page]
Evento de Entrada	[sn_devops_inbound_event]
Capacidade de integração	[sn_devops_integration_capability] Estende o arquivo de aplicações da tabela.
Aplicação a ser planejada	[sn_devops_m2m_app_plan]
Artefato implantado para Execução de Tarefa	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
Versão do Artefato para Compromisso	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
Versão do Artefato para Pacote	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
Filial a Ser Confirmada	[sn_devops_m2m_branch_commit]
Executar Confirmação	[sn_devops_m2m_commit_execution]
Item de trabalho para versão do plano	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
Tarefa de Orquestração	[sn_devops_orchestration_task]
Definição da Tarefa de Orquestração	[sn_devops_orchestration_task_definition]
Pacote	[sn_devops_package] Estende o item de configuração da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela
Participante	[sn_devops_participant]
Pipeline	[sn_devops_pipeline]
Execução de pipeline	[sn_devops_pipeline_execution]
Planejar	[sn_devops_plan] Estende o item de planejamento de base da tabela.
Versão de plano	[sn_devops_plan_version] Estende o item de planejamento de base da tabela.
Repositório	[sn_devops_repository]
Etapa	[sn_devops_step]
Execução de Etapa	[sn_devops_step_execution]
Marcador	[sn_devops_tag]
Execução de tarefa	[sn_devops_task_execution]
Execução de testes	[sn_devops_test_execution]
Resultado do Teste	[sn_devops_test_result]
Tipo de Teste	[sn_devops_test_type]
Ferramenta do DevOps	[sn_devops_tool]
Ação da Ferramenta	[sn_devops_tool_action]
Mapeamento de capacidade da ferramenta	[sn_devops_tool_capability_mapping]
Integração da Ferramenta DevOps	[sn_devops_tool_integration] Estende o arquivo de aplicações da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela
Capacidade do tipo de ferramenta	[sn_devops_tool_type_capability]
Item de trabalho	[sn_devops_work_item] Estende o item de planejamento de base da tabela.

Propriedades Velocidade de mudança para DevOps

Use essas propriedades para definir as configurações na aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Função necessária: sn_devops.admin

Você pode exibir as propriedades do espaço Mudança de DevOps navegando até **Configuração do sistema** > **Propriedades**.

Para exibir as propriedades da IU clássica, navegue até **Tudo** > **DevOps** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
Máximo de tentativas para eventos de entrada com erro	Número máximo de novas tentativas para eventos de entrada com erro.	3	[sn_devops.max_retry_count_inbound_event
Capacidades da ferramenta	As capacidades da ferramenta compatíveis, inseridas como valores separados por vírgula.	código, plano, orquestração, artefato, teste	[sn_devops.tool_capabilities]
DevOps texto de aprovação da solicitação de mudança	O texto de aprovação da solicitação de mudança DevOps a ser usado para personalizações de gestão de mudanças.	Aprovada	[sn_devops.change_request.approved_approv
Solicitação de mudança de DevOps – Aplicar atributos na criação de alteração	Se habilitado, os atributos de mudança serão aplicados quando uma mudança for criada. Se houver políticas de dados aplicadas nos atributos de mudança, elas serão impostas quando a mudança for criada. Se esta propriedade não estiver habilitada, os atributos de	Falso (desabilitado)	[sn_devops.change_request.apply_attributes_

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	mudança serão aplicados após a criação da mudança, o que pode causar falha na criação da mudança se houver políticas de dados presentes nos atributos de mudança.		
Duração de DevOps relatório de integridade do sistema (em dias)	O padrão é os últimos 7 dias para mostrar métricas de integridade do sistema, como eventos de entrada.	7	[sn_devops.health_duration_report]
Habilitar associação automática de repositórios a apps na execução do pipeline	Se habilitado, associa automaticamente repositórios a aplicações e permite rastrear quando um pipeline identifica confirmações de um repositório que ainda não está associado. Também associa pipelines que ainda não estão associados ao app correspondente quando o repositório já está atribuído ao app.	Sim (habilitado)	[sn_devops.enable_automatic_associations]
Número máximo de páginas a serem processadas por vez para uma solicitação de importação	O número máximo de páginas que devem ser processadas por vez para uma solicitação de importação.	10	[sn_devops.import.max.pages.processing.per_
DevOps Subfluxo de decisão de reutilização de solicitação de mudança	O subfluxo que pode ser chamado para verificar se uma mudança criada anteriormente pode ser reutilizada, em vez de criar uma nova.	sn_devops.change_request_reusability_decision_subflow	[sn_devops.change_request_reusability_decis
GitHub URL	Para GitHub, este campo é usado para obter a URL da API (para chamadas REST).	https://github.com	[sn_devops.github.url]
Estado de cancelamento da solicitação de mudança do DevOps	DevOps estado de cancelamento da solicitação de mudança a ser usado para personalizações da gestão de mudanças.	4 (Cancelado)	[sn_devops.change_request.cancel_state]
Máximo de execuções da ferramenta de	Máximo de execuções da ferramenta de	1000	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
orquestração durante a importação	orquestração ao importar Jenkins trabalhos de estilo livre.		
Para salvar cargas como anexos no registro da página de solicitação de importação, defina o campo "Valor" como "verdadeiro". Qualquer outra coisa é considerada falsa.	Se verdadeiro, a carga JSON obtida será salva como um anexo na página Solicitação de importação. Para salvar cargas como anexos no registro da página de solicitação de importação, defina o campo **Valor** como verdadeiro. Qualquer outra coisa é considerada falsa.	Falso (desabilitado)	[sn_devops.import.save.payloads.as.attachme
DevOps sinalizador de resumo de qualidade de software não administrativo	Habilite para exibir e monitorar SonarQube verificações configuradas em seus pipelines GitHub Actions, Jenkinsou Azure DevOps como um usuário não administrador SonarQube.	Falso (desabilitado)	[sn_devops.non_admin_software_quality_sur
Tipo de teste padrão	Tipo de teste padrão de pipelines de orquestração.	JUnit	[sn_devops.default_test_type]
Ramificações da ferramenta de codificação por página	Número de ramificações da ferramenta de codificação por página.	19	[sn_devops.import.coding_tool.branch
Problemas da ferramenta de planejamento por página	Número de problemas da ferramenta de planejamento exibidos por página.	100	[sn_devops.import.planning_tool.issues.per_p
Função sn_devops a ser adicionada automaticamente aos usuários ativos do DevOps	A função sn_devops inserida no campo de valor é adicionada automaticamente aos usuários que são usuários ativos DevOps (por exemplo, fazendo uma confirmação). Se uma função que não está no escopo sn_devops for fornecida, ela não será adicionada. Deixe em branco se nenhuma função	sn_devops.viewer	[sn_devops.discovered.user.auto.assign.role]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	deve ser fornecida automaticamente.		
Categorias de qualidade de software mostradas por padrão na exibição de IU do pipeline	As categorias de qualidade de software mostradas por padrão na exibição de IU do Pipeline, inseridas como valores separados por vírgula.	cobertura,lines_of_code,bugs,code_smells,duplications,vulnerabilities	[sn_devops.sq_default_categories_preferred]
Erros ou exceções (separados por vírgulas) para os quais eventos de entrada com erro são definidos como Tentar novamente	Erros ou exceções para os quais os eventos de entrada com erro são definidos como Tentar novamente. Inserido como valores separados por vírgula.	TimeOutException, FlowObjectAPIException	[sn_devops.inbound_events_retry_error_list]
Nível do log do DevOps	O nível de log DevOps. Selecione o nível apropriado entre as seguintes opções: • Erro • Aviso • Informações • Depurar • Rastrear	Aviso	sn_devops.devops_log_nível
Categorizar DevOps solicitações de mudança no campo **Mudança do DevOps**	. Selecione esta opção para categorizar as solicitações de mudança com o campo de categoria definido como DevOps como uma mudança DevOps. Limpe para desabilitar.	Falso (desabilitado)	[sn_devops.custom_change_categorization]
Execuções da ferramenta de Orquestração por página	Número de execuções da ferramenta de orquestração por página.	50	[sn_devops.import.orchestration_tool.executi
Habilitar pesquisa de importação	Opção para habilitar a pesquisa de solicitações de importação. Desmarque para desabilitar a pesquisa.	Falso (desabilitado)	[sn_devops.enable_import_polling]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
GitHub Caminho da versão da API	O GitHub caminho da versão da API.	/API/v3	[sn_devops.github.api_version_path]
Tempo limite de verificação de permissão de ferramenta por registro (em milissegundos)	Durante o processo de conexão da ferramenta, o sistema executa validações de permissão em primeiro plano e restringe a página de conexão da ferramenta. Para cada validação de permissão, uma chamada de REST API é feita para ferramentas externas para avaliar a disponibilidade da permissão. O tempo de resposta da REST API pode variar de acordo com as configurações de rede. Para evitar atrasos, você pode especificar quanto tempo o sistema deve aguardar para obter uma resposta de uma ferramenta externa antes de marcar a permissão como um erro por meio desta propriedade.	10000	[sn_devops.permission_check_timeout]
DevOps subfluxo do modelo de reusabilidade da solicitação de mudança	O DevOps subfluxo do modelo de reusabilidade da solicitação de mudança.	sn_devops.devops_reused_model_change_req	[sn_devops.devops_reused_model_change_re
Tempo decorrido (em minutos)	O tempo decorrido em minutos. O trabalho de nova tentativa verifica se há eventos de entrada com erro a partir da hora/valor especificado.	1440 (7 dias)	[sn_devops.inbound_events_error_retry_mins
Cancelar a solicitação de mudança quando o estágio associado no pipeline falhar ou for cancelado	Quando esta propriedade está habilitada e a tarefa de orquestração mapeada para uma	Falso (desabilitado)	[sn_devops.cancel_change_on_pipeline_canc

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	determinada etapa no pipeline DevOps falha ou é cancelada, a solicitação de mudança associada a essa etapa também é cancelada. Uma solicitação de mudança pode ser cancelada somente se ainda não tiver sido rejeitada ou não estiver no estado de implementação ou revisão no momento do cancelamento.		
Limite de exclusão em cascata (limite recomendado para primeiro plano: 1.000)	Limite de exclusão em cascata.	1000	[sn_devops.cascade_delete_threshold]
Máximo de novas tentativas por página ao importar	Máximo de novas tentativas permitidas por página ao importar dados de ferramentas.	3	[sn_devops.import.max.retries.per_page]
DevOps estado pós-implementação da solicitação de mudança	DevOps estado de pós-implementação da solicitação de mudança a ser usado para personalizações de gestão de mudanças.	0 (Revisão)	[sn_devops.change_request.post_implement_
DevOps estado de implementação da solicitação de mudança	DevOps estado de implementação da solicitação de mudança a ser usado para personalizações de gestão de mudanças.	-1 (implemento)	[sn_devops.change_request.implement_state]
Pontuação do confirmador padrão	A pontuação do confirmador padrão.	50	[sn_devops.committer.score.default]
Habilite para rastrear GitLab solicitações de extração (mesclagem). Se não estiver habilitado, as solicitações de extração (mesclagem) e os eventos relacionados serão ignorados.	Quando esta propriedade está habilitada, GitLab solicitações de extração (mesclagem) são rastreadas em Velocidade de mudança para DevOps. Se desabilitado, todos os eventos de solicitação de mesclagem serão ignorados.	Sim (habilitado)	sn_devops.track.gitlab.pullrequests
Tempo de redefinição do acelerador padrão em	Se uma ferramenta não for compatível com um tempo de redefinição do	15 minutos	[sn_devops.throttle.reset.time.default]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
minutos a partir da hora atual	acelerador, o tempo de redefinição do acelerador será considerado como o tempo atual mais o valor fornecido para esta propriedade.		
Fator de multiplicação para a pontuação do confirmador	O fator de multiplicação a ser usado para a pontuação do confirmador.	1	[sn_devops.committer.score.multiply.factor]
Arquivamento automático (em meses)	A duração após a qual os dados da tabela devem ser arquivados automaticamente.	9	[sn_devops.table_auto_archive_duration]
Descontinuado - Habilitar sinalizador de depuração (usar nova propriedade DevOps nível de log)	DevOps Depurar agente de log. **Nota:** Esta propriedade está obsoleta. Em vez disso, use a propriedade *sn_devops.devops_log_level* (DevOps nível de log).	Sim (habilitado)	[sn_devops.enable_debug]
Tempo máximo de processamento por página durante a importação (em segundos)	Tempo máximo de processamento em segundos, que deve ser permitido por página ao importar dados de ferramentas.	300	[sn_devops.import.max.processing.time.secon
Capacidades do webhook compatíveis	Recursos de webhook compatíveis com Velocidade de mudança para DevOps.	código, plano, orquestração, artefato, teste	[sn_devops.supported_webhook_capabilities]
DevOps estado encerrado da solicitação de mudança	DevOps estado encerrado da solicitação de mudança a ser usado para personalizações de gestão de mudanças.	3	[sn_devops.change_request.closed_state]
Tempo limite do fluxo em massa (em milissegundos)	Tempo limite de fluxo em massa em milissegundos.	60000	[sn_devops.bulk_flow_timeout]
GitHub/Bitbucket confirmações da ferramenta de codificação por página	Número de confirmações da ferramenta de codificação por página para GitHub e Bitbucket.	100	[sn_devops.import.coding_tool.commits.per_

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
Profundidade da pasta	Recupera somente as tarefas de orquestração e os pipelines que estão em pastas cujo nível de aninhamento é menor ou igual ao número especificado aqui. A profundidade da pasta é o nível de aninhamento feito em pastas em Jenkins, que contém a tarefa de orquestração e os pipelines que você deseja descobrir. Por exemplo, se você quiser descobrir tarefas de orquestração e pipelines para uma estrutura de pastas que está aninhada 2 vezes em seu ambiente Jenkins, você deve inserir 2 como o valor para esta propriedade.	3	[sn_devops.discover.jenkins.folder.profundid
DevOps subfluxo do manipulador de solicitação de mudança	Se você estiver usando um subfluxo personalizado em vez do subfluxo do Manipulador de mudança padrão no Flow Designer (que é usado para preencher os campos de solicitação de mudança com valores padrão), atualize o valor desta propriedade para o novo subfluxo. Você pode copiar o subfluxo do manipulador de mudança padrão no Flow Designer e atualizá-lo de acordo com as necessidades da sua organização. Para obter informações sobre o subfluxo do Manipulador de mudança padrão, consulte Personalizando DevOps fluxos.	sn_devops.default_change_handler_subflow	[sn_devops.change_request_handler_subflow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	Para obter informações sobre como copiar um subfluxo, consulte Copy a subflow .		
Repositórios da ferramenta de codificação por página	O número de repositórios que devem ser exibidos por página ao importar repositórios após se conectar a uma ferramenta. O número total de repositórios importados não depende desta propriedade, mas o número de repositórios que devem ser exibidos por página do número total de repositórios importados pode ser especificado usando esta propriedade. Por exemplo, se sua ferramenta contiver 1.000 repositórios e você especificar 100 como o valor da propriedade, 1.000 repositórios serão importados, dos quais 100 serão exibidos por página na página Solicitações de importação. Quando você descobre repositórios, o número de repositórios que devem ser recuperados por chamada de API no back-end também depende desse valor de propriedade. Para um grande número de repositórios,	100	[sn_devops.import.coding_tool.repos.per_pag

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	defina um valor relativamente menor nesta propriedade para que um número menor de repositórios seja recuperado por chamada e o sistema não atinja o tempo limite.		
GitHub URL da API	GitHub URL da API.	https://api.github.com	[sn_devops.github.api_url]
Problemas de importação do limite máximo da ferramenta de planejamento do ITBM Agile	Gestão estratégica de portfólios (SPM) Limite máximo de importação de problemas da ferramenta de planejamento Agile.	1000	[sn_devops.import.planning_tool.itbm.issues.
Atribuir uma tarefa universal e notificar a necessidade de atualização de credenciais expiradas da ferramenta	Os administradores e proprietários da ferramenta serão notificados (por meio de tarefa universal, e-mail, faixa e mensagem de campo) sobre a expiração das credenciais da ferramenta após a expiração das credenciais. Como administrador ou proprietário da ferramenta, você pode atualizar as credenciais da ferramenta e conectar a ferramenta para evitar mais perdas de dados. Para obter informações sobre como atualizar as credenciais da ferramenta, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.	Sim (habilitado)	[sn_devops.credential_expiration.notify_on_e
Número de dias antes da expiração de credenciais da ferramenta para atribuir uma tarefa	Defina o número de dias antes que as credenciais	3	[sn_devops.credential_expiration.notify_befo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
universal e notificar (se aplicável)	da ferramenta expirem para enviar notificações (por tarefa universal, e-mail, faixa e mensagem de campo) aos administradores de GitHub ferramentas criadas com autenticação básica. Para parar de enviar notificações proativas, selecione 0 como o valor para esta propriedade. Para obter informações sobre como atualizar as credenciais da ferramenta, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.		
Número de dias de exibição de alertas de aviso quando eventos não foram recebidos	Defina o número de dias para exibir alertas de aviso no campo **Último evento recebido** no registro da ferramenta quando os eventos não estiverem sendo recebidos. Isso se aplica somente a ferramentas que enviam dados para ServiceNow. O campo **Último evento recebido** no cabeçalho do registro da ferramenta e dentro do registro da ferramenta será realçado em amarelo para alertas de aviso quando os eventos não estiverem sendo recebidos.	2	[sn_devops.last_event_reopened.warning]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
Número de dias de exibição de alertas críticos quando eventos não foram recebidos	Defina o número de dias para exibir alertas críticos no campo Último evento recebido no registro da ferramenta quando os eventos não estiverem sendo recebidos. Isso se aplica somente a ferramentas que enviam dados para ServiceNow. O campo **Último evento recebido** no cabeçalho do registro da ferramenta e dentro do registro da ferramenta será realçado em vermelho para alertas críticos quando os eventos não estiverem sendo recebidos.	7	[sn_devops.last_event_reopened.critical]
Habilite se Azure DevOps Executar confirmações devem ser determinadas a partir da última compilação de pipeline bem-sucedida	Se habilitado, Mudança de DevOps selecionará as últimas confirmações, até um máximo de 2000, criadas após a última compilação de pipeline bem-sucedida de Azure DevOps como parte de Executar confirmações. Se desabilitado, somente as últimas 200 confirmações serão consideradas para Executar confirmações.	Não	[sn_devops.enable_ado_bulk_run_commits]
Habilite se GitHub Executar Confirmações devem ser determinadas a partir da última execução	Se habilitado, Mudança de DevOps selecionará as primeiras 2.000	Não	[sn_devops.enable_github_run_commits]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
de fluxo de trabalho bem-sucedida	confirmações após a última execução de fluxo de trabalho bem-sucedida em GitHub como parte de Executar confirmações. **Nota:** As confirmações ignoradas não são consideradas. Se desabilitado, somente a última confirmação será selecionada para Executar confirmações.		
Esta propriedade decide se uma conexão genérica deve ser criada na operação de configuração para Azure DevOps	A etapa para inserir o nome de usuário e a senha de integração é necessária para configurar webhooks quando esta propriedade está habilitada.	Não	[sn_devops.enable_ado_generic_connection]
Limite máximo para o número de pipelines que podem ser descobertos para um projeto Azure DevOps	Defina o número máximo de pipelines que podem ser descobertos em uma solicitação de importação para um projeto do ADO. Se o seu projeto tiver mais de 15.000 pipelines, você poderá tentar definir o valor desta propriedade para esse número e ver se os pipelines são descobertos. Caso contrário, você pode reduzir o valor para um número menor e tentar descobrir.	15000	[sn_devops.discover.max.pipelines.ado]
Atualizar DevOps estados de solicitação de mudança automaticamente quando o recebimento de mudança estiver habilitado	Atualiza os estados da solicitação de mudança DevOps automaticamente quando o recibo de mudança está habilitado. Se você quiser parar a transição automática dos estados de solicitação de mudança mesmo quando o recebimento de mudança estiver ativado,	Selecionado (habilitado)	[sn_devops.enable_change_receipt_state_tran

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	você deverá desabilitar esta propriedade.		
Mudar para este usuário após a autenticação baseada em token ser bem-sucedida	Se o usuário devops.system não estiver disponível em sua instância da ServiceNow, use esta propriedade para definir qualquer outro usuário que tenha a função sn_devops.integration, que é necessária para concluir a autenticação de token.	devops.sistema	[sn_devops.token_auth.user]
Limite máximo para o número de vezes em que a ação de descoberta que excede o limite de taxa será repetida.	Determina o número máximo de vezes que a ação de descoberta será repetida automaticamente depois de atingir o limite de taxa. Por exemplo, se o intervalo de taxa em Azure DevOps for 5 minutos e você inserir um valor de 4 aqui, a cada 5 minutos, a ação de descoberta será repetida 4 vezes.	10	[sn_devops.max_retry_count_discover]
Ativar a criação de solicitação de mudança mesmo com erros na recuperação de dados de DevOps	Se habilitado, quando ocorrer um erro na recuperação de dados do DevOps, como itens de trabalho, confirmações, resumos de teste, resumos de segurança etc., a solicitação de mudança correspondente ainda será criada. Os dados que podem ser recuperados ainda estarão associados à solicitação de mudança. Para os dados que não podem ser recuperados, o motivo do erro será notificado ao usuário no console	Não (desabilitado)	[sn_devops.enable_change_creation_with_pa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	de terceiros e as mesmas informações também serão adicionadas ao campo **Comentários de mudança** no registro de execução da etapa e nas **anotações de trabalho**de mudança.		
Habilita a transição de estado de Novo para Avaliar quando o fluxo de aprovação manual de solicitações de mudança de DevOps está ativo	Se habilitado, atualiza o estado da solicitação de mudança de Novo para Avaliar diretamente quando o fluxo de aprovação manual de solicitação de mudança do DevOps está ativo. Se você quiser interromper a transição automática do estado da solicitação de mudança para Avaliar quando o fluxo de aprovação manual de solicitação de mudança do DevOps estiver ativo, será necessário desabilitar esta propriedade.	Sim (habilitado)	[sn_devops.enable_change_request_state_tra
Tempo limite de retorno de chamada da solicitação de mudança (em minutos)	Defina o valor de tempo limite em minutos até o qual o sistema tentará processar uma mudança quando um evento de entrada entrar no estado de espera durante uma execução de pipeline. Depois disso, o pipeline será anulado. O motivo do erro é exibido nos logs do console da ferramenta de terceiros. Quando um pipeline é cancelado devido ao tempo limite de retorno de chamada, as mesmas informações são adicionadas ao registro de retorno de chamada da execução da etapa correspondente.	120 minutos	[sn_devops.change_request_callback_timeou
Especificador de ID de cliente para app GitHub	Se você estiver se conectando ao GitHub por meio de um app GitHub usando OAuth	IV1, IV2	[sn_devops.github_oauth_client_id_specifier

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição	Padrão	Nome
	2.0, deverá inserir o prefixo do ID do cliente (primeiros 3 ou mais caracteres do ID) do seu app GitHub como o valor desta propriedade. Isso serve para garantir que as verificações de permissão corretas sejam executadas para a conexão da ferramenta GitHub.		
Ramificação padrão do Bitbucket usada para solicitação de importação	Especifique o nome da ramificação padrão do Bitbucket que deve ser usado para criar uma solicitação de importação.	mestre	[sn_devops.bitbucket_default_branch]
Valor do código de fechamento para uma solicitação de mudança concluída com sucesso quando o parâmetro autoCloseChange está habilitado.			
Valor do código de fechamento para uma solicitação de mudança concluída com problemas quando o parâmetro autoCloseChange está habilitado.			
Valor do código de fechamento para uma solicitação de mudança concluída sem sucesso quando o parâmetro autoCloseChange está habilitado.			

Tradução automática

DevOps Painel de integridade do sistema

O painel Integridade do sistema permite que o administrador DevOps exiba a integridade geral das integrações, o status da conectividade e as tendências dos dados de processamento de eventos de entrada.

Função necessária: sn_devops.admin

Nota:
O painel DevOps Integridade do sistema está disponível somente no modelo de dados DevOps 1.33 e versões posteriores.

Use o painel Integridade do sistema para rastrear a integridade, o status do evento e o status da conectividade do seu ambiente DevOps. Gráficos interativos permitem que você

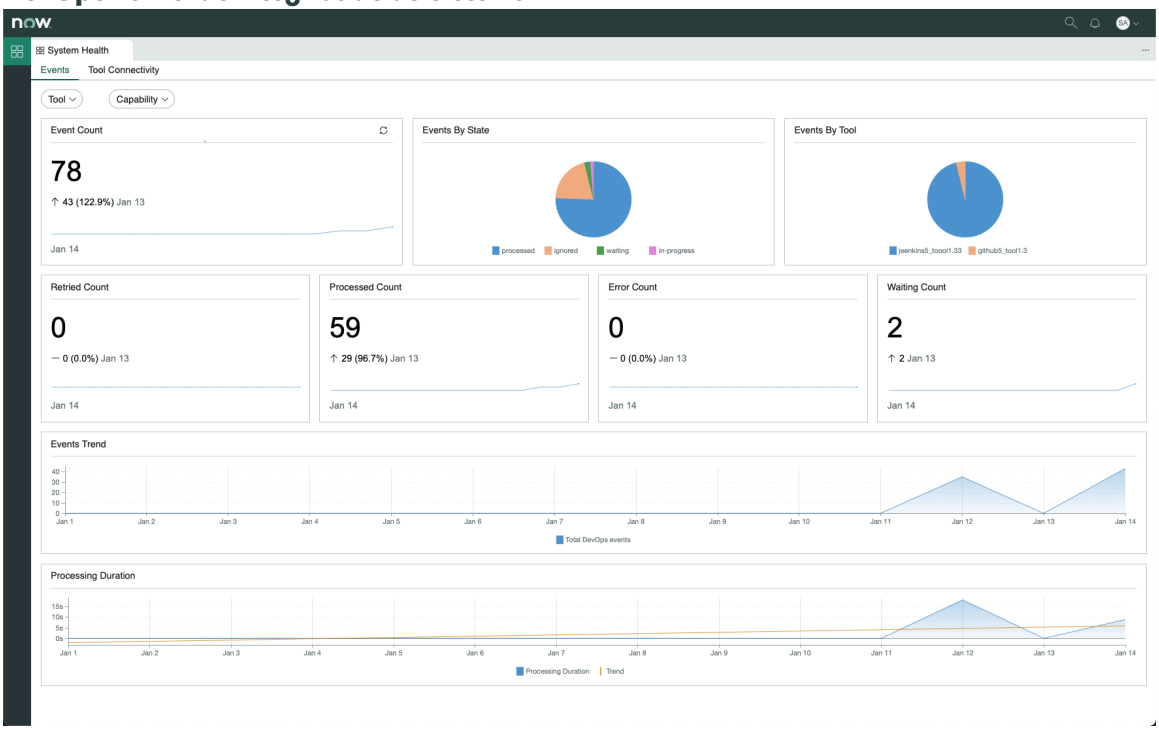
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exiba e analise a integridade do sistema e os detalhes do processamento de eventos de entrada.

Nota:

- As pontuações não são em tempo real. Por exemplo, se o gráfico exibir que dois eventos estão no estado de espera, os eventos já podem ter sido movidos para o estado concluído.
- Como as pontuações são obtidas dos indicadores de fórmula, você não pode fazer o detalhamento ativo dos registros na página de KPIs.

DevOps Painel de integridade do sistema



Eventos

No Mudança de DevOps Workspace, navegue até **Administração** > **Integridade do sistema** > **Painel de integridade do sistema**.

Relatório	Tipo	Descrição
Contagem de evento	Tendência de contagem	Contagem total de tendências diárias de DevOps eventos. O relatório exibe a porcentagem e a contagem, que é a soma das últimas 7 execuções. A contagem total inclui eventos das tabelas [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] e [sn_devops_processed_event].
Eventos por estado	Gráfico de pizza	Contagem total de DevOps eventos distribuídos pelo estado atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório	Tipo	Descrição
Eventos por ferramenta	Gráfico de pizza	Contagem total de DevOps eventos, distribuídos pela ferramenta.
Contagem de novas tentativas	Tendência de contagem	Tendência diária da contagem do total de novas tentativas DevOps. O relatório exibe a porcentagem e a variância de contagem nas últimas 24 horas.
Contagem processada	Tendência de contagem	Tendência diária da contagem total de eventos DevOps processados. O relatório exibe a porcentagem e a variância de contagem nas últimas 24 horas.
Contagem de erros	Tendência de contagem	Tendência diária da contagem total de DevOps eventos em estado de erro. O relatório exibe a porcentagem e a variância de contagem nas últimas 24 horas.
Contagem da espera	Tendência de contagem	Tendência diária da contagem total de DevOps eventos no estado de espera. O relatório exibe a porcentagem e a variância de contagem nas últimas 24 horas.
Tendência de evento	Tendência de linha	Contagem de tendências total de DevOps eventos. O relatório exibe a porcentagem e a variância de contagem nas últimas 24 horas.
Duração do processamento	Tendência de linha	Duração de processamento de eventos (em segundos) medida diariamente.

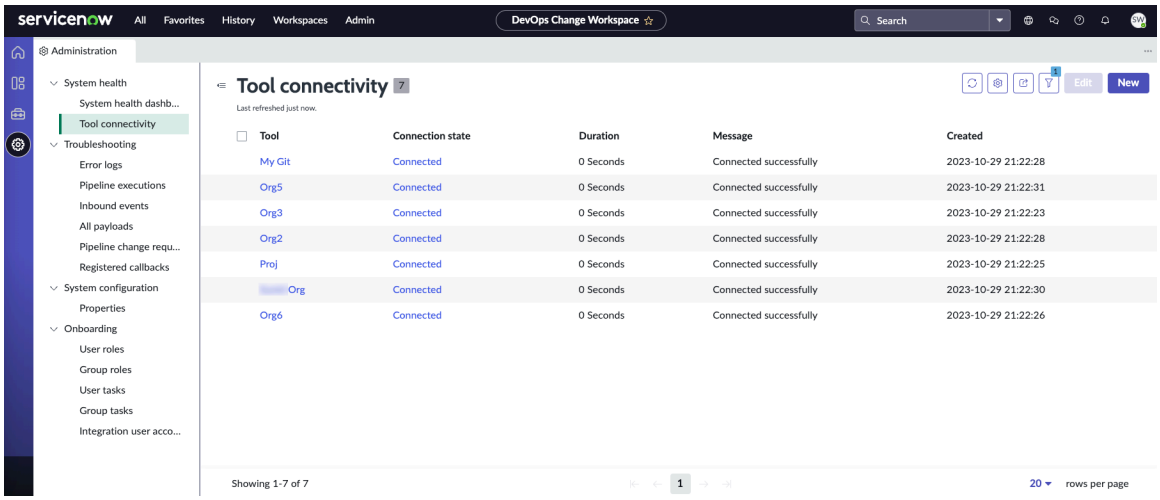
Tradução automática

Conectividade da ferramenta

O relatório de status de conectividade da ferramenta exibe o status de conectividade com detalhes de todas as ferramentas integradas. A tabela de conectividade da ferramenta exibe o status da conexão de cada ferramenta conectada. Um trabalho em segundo plano tenta se conectar às ferramentas a cada hora e mantém o histórico de conexões. Você pode exibir os detalhes históricos em uma nova lista relacionada na página de ferramentas.

Para ver o relatório, no Espaço Mudança de DevOps, navegue até **Administração** > **Integridade do sistema** > **Conectividade da ferramenta**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Notificações por e-mail de integridade do sistema

Um grupo de relatório de DevOps do sistema base é adicionado por padrão. Uma notificação por e-mail resumindo o relatório semanal de integridade do sistema é enviada aos usuários neste grupo de usuários do relatório do DevOps especificado na lista relacionada **Quem receberá** do **Notificações do sistema > Notificações por e-mail** formulário, conforme configurado no sistema de base DevOps Notificação de relatório de integridade. Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail .

Nota:

- Adicione usuários com a função de administrador de DevOps (sn_devops.admin) ao grupo de usuários de relatório DevOps.
- Você precisa remover um usuário do grupo para cancelar a assinatura do usuário para receber notificações.

A notificação por e-mail do sistema base contém e exibe um resumo comparativo dos principais indicadores de desempenho de integridade do sistema em comparação com o desempenho no relatório semanal anterior. Os dados comparativos são obtidos de tabelas relevantes e calculados com base nos indicadores necessários usando o intervalo de datas especificado no relatório semanal. Os dados e indicadores comparativos sempre exibem, em relação às mesmas tabelas e indicadores vis-a-vis, os dados coletados em relação aos relatórios relevantes e aos dados do indicador da semana anterior.

Configurar a frequência com que a notificação por e-mail do sistema de base é enviada. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Acionar notificação por e-mail de verificação de integridade do DevOps** e selecione o link relacionado **Configurar notificação de trabalho** e faça as mudanças de programação.

Se você quiser modificar os usuários que recebem a notificação por e-mail, modifique o grupo de usuários especificado no campo **Grupos** da seção **Quem receberá**. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificação** > **Script de integridade de DevOps**. Para obter mais informações, consulte Add a user to a group .

Use a opção **Visualizar notificação** para verificar sua notificação.

Por exemplo, você pode ver quais usuários receberão ou não a notificação, junto com os detalhes da instância e o período para o qual a notificação é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(;1

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DevOps níveis de log

DevOps Os níveis de log permitem filtrar logs por nível, bem como por uma ferramenta ou aplicação específica. Os níveis de log na aplicação DevOps permitem que você decida a extensão dos detalhes do log necessários para a depuração.

A flexibilidade para definir níveis de log permite que você selecione as informações de nível de log corretas que são apropriadas para suas necessidades organizacionais. Você pode selecionar níveis de log personalizados com base nos níveis de log ou nas categorias de que precisa e como uma aplicação ou ferramenta suporta atualmente. Nas versões anteriores do DevOps, o nível de log padrão era definido como depuração e a propriedade [sn_devops.enable_debug] que você pode habilitar ou desabilitar. Você pode selecionar qualquer um dos seguintes níveis de log para a aplicação DevOps usando a propriedade DevOps sn_devops.devops_log_level:

- Erro
- Aviso
- Informações
- Depurar
- Rastrear

Nota:

- O nível de log do sistema de base está definido como Aviso. Você deve modificar o valor do sistema base das propriedades DevOps.
- Por padrão, se você tiver níveis de log diferentes para apps conectados e para a aplicação DevOps, o nível de log com mais informações será impresso. Por exemplo, se você configurar o nível de log para um app em Erro e para a aplicação DevOps em Rastreamento, os níveis de log serão impressos com a maioria das informações (Rastreamento).

Vários fluxos para na aplicação DevOps agora usam a nova estrutura de registro em log para coletar dados de log durante a execução do fluxo. Os fluxos a seguir são compatíveis atualmente com os novos níveis de log:

- Fluxos de registro de artefato e pacote
- Integração de autoatendimento
- Self-Catálogo de serviços — Integração da aplicação
- Mudar fluxo de rastreabilidade
- Fluxo de notificação para capacidades de plano, código e orquestração

Erros comuns em Velocidade de mudança para DevOps

Identifique a causa raiz dos erros que ocorrem em Velocidade de mudança para DevOpse consulte as etapas correspondentes que podem resolvê-los.

Conexão da ferramenta

Esta tabela lista as etapas necessárias para resolver os erros que podem ocorrer ao selecionar o botão **Enviar** ou **Conectar** após inserir os detalhes da ferramenta no processo de conexão da ferramenta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
A ferramenta não pode ser criada porque o nome da ferramenta não foi inserido. Insira o nome da ferramenta e tente novamente.	Insira novamente o nome da ferramenta.
A ferramenta não pode ser criada porque a integração da ferramenta não foi selecionada. Selecione o valor de integração da ferramenta correto e tente novamente.	Selecione o valor de integração da ferramenta correto.
A ferramenta não pode ser criada porque a URL da ferramenta é inválida ou incorreta. Insira novamente o URL da ferramenta e tente novamente.	Insira novamente o URL da ferramenta.
A ferramenta não pode ser criada porque a versão da plataforma não pode ser determinada. Crie a propriedade do sistema glide.buildtag.last e tente novamente.	1. Navegar até **DevOps > Administração > Propriedades**. 2. Verifique se a propriedade `glide.buildtag.last sys` existe. 3. Caso contrário, crie a propriedade `glide.buildtag.last sys`.
A ferramenta não pode ser criada porque a conexão da ferramenta CreateDevOps associada é inválida. Crie um alias de conexão válido e tente novamente.	1. Navegar até **Todos > Conexões e credenciais > Aliases de conexão e credencial** e abra o registro **CreateDevOpsTool**. 2. Na lista relacionada Conexões, crie um registro e insira um nome para a conexão. 3. No formulário Conexão, selecione a lista Pesquisa de campo de **credencial** e selecione **Novo** para criar uma credencial de administrador. 4. Selecione **Credenciais de autenticação básica** e insira um nome. 5. Insira o nome de usuário e a senha do administrador (necessários para acessar as ferramentas em seu ambiente de DevOps). Um usuário com a função connection_admin pode configurar uma conexão HTTP. 6. No formulário Conexão, insira **https://** <instance name> .service-now.com/ para a URL de conexão.
A ferramenta não pode ser criada porque as credenciais do alias CreateDevOpsTool estão incorretas. Atualize o registro de credencial e tente novamente.	1. Selecione o link **do registro de credenciais** na mensagem. Se você estiver se conectando à ferramenta a partir da IU do espaço, clique com o botão direito do

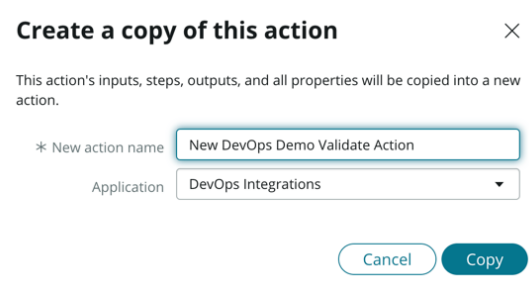
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
	mouse no link de registro de credenciais e selecione **Abrir em uma nova guia**. 2. Na página de registro de credenciais, insira as credenciais corretas nos campos **Nome de usuário** e **Senha**. 3. Salve as mudanças e tente se conectar novamente à ferramenta.
A ferramenta não pode ser criada porque o URL de conexão do alias CreateDevOpsTool está incorreto. Use o seguinte URL: https://<instancename> .service-now.com e tente novamente.	1. Navegar até **Todos > Conexões e credenciais > Aliases de conexão e credencial** e abra o registro **CreateDevOpsTool**. 2. No formulário Conexão, insira **https://** <instance name> .service-now.com/ para a URL de conexão.
Para criar um alias de conexão, você precisa da função connection_admin. Entre em contato com o administrador do sistema.	Este erro ocorre se o campo de alias de conexão estiver vazio para um registro de ferramenta. Para criar a conexão da ferramenta, você precisa de um alias de conexão. Somente um usuário com a função`connection_admin` pode criar um alias de conexão. Você deve entrar em contato com um usuário que tenha essa função, como um administrador, e obter o alias de conexão criado.
A ferramenta não pode ser criada porque o<toolname> O nome da ferramenta já existe. Insira um nome diferente e tente novamente.	Use um nome diferente para a ferramenta.
A ferramenta não pode ser criada porque o<toolname> não tem uma configuração de MID Server válida. Configure um MID Server válido e tente novamente.	1. Se você estiver usando o espaço, verifique se o MID Server está em execução e acessível. 2. Se você estiver usando o catálogo e o produtor de registro, verifique se o MID Server está em execução e pode ser acessado com a aplicação como DevOps e a capacidade como REST.
A ferramenta não pode ser criada porque não há aliases de conexão e credenciais disponíveis para o escopo do modelo de dados de DevOps. Crie um novo alias de conexão e credencial e tente novamente.	Este erro ocorre na autenticação OAuth. 1. Navegar até **Todos > Conexões e credenciais > Aliases de conexão e credencial**. 2. Crie um novo alias com a aplicação como **modelo de dados de DevOps**.

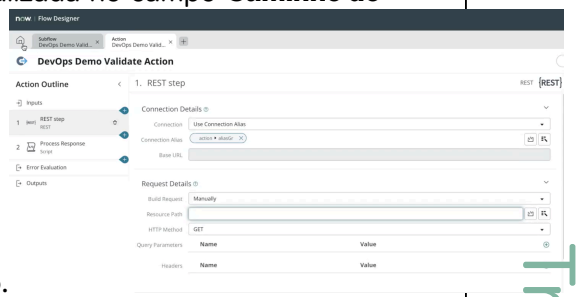
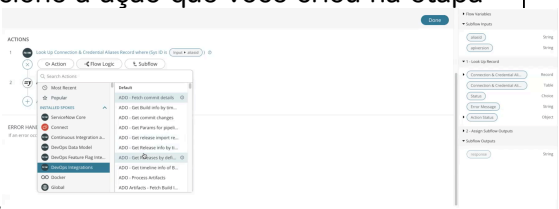
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
A ferramenta não pode ser criada devido a um problema técnico durante a criação do registro de credencial.	1. Navegar até **Todos > Automação de processos > Flow Designer > Execuções**. 2. Verifique a execução mais recente do subfluxo sn_devops.devops_create_credentials para saber os detalhes do erro.
A ferramenta não pode ser criada porque já existe uma combinação de credenciais e domínio referente a um registro ativo.	Este erro ocorre na autenticação OAuth. 1. Use uma credencial diferente. 2. Verifique se a credencial existente é usada por alguma conexão ativa.
A ferramenta não pode ser criada devido a um problema técnico durante a criação do registro de conexão.	1. Navegar até **Todos > Automação de processos > Flow Designer > Execuções**. 2. Verifique a execução mais recente da ação `sn_devops.create_connection_for_tool` para saber os detalhes do erro.
A ferramenta não pode ser criada pelos seguintes motivos: • O subfluxo de validação não está configurado e • Não existe um registro de capacidade de integração com o mesmo nome de subfluxo para a integração da ferramenta associada. Configure o subfluxo e crie o registro da capacidade de integração com a ação Validar e um nome de subfluxo para a integração da ferramenta e tente novamente.	Este erro ocorre somente para integrações de ferramentas personalizadas. 1. Navegar até **Todos > Automação de processos > Flow Designer**. 2. Na página do Flow Designer, selecione a guia **Subfluxos**. 3. Abra o registro **Subfluxo de validação de demonstração de DevOps** na lista. 4. Na seção Ações, abra o registro **Ação de validação de demonstração do DevOps** selecionando o ícone Abrir ação no Designer de ações ( ). 5. Selecione **o menu Mais ações > Copiar ação**. 

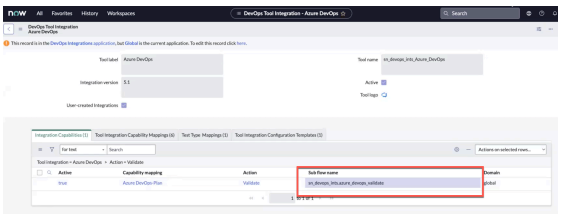
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
	6. Insira um novo nome para a ação e selecione a aplicação como **Integrações de DevOps**e selecione **Copiar**. 7. Na ação copiada, selecione **Entradas > Etapa REST**. 8. Na seção Detalhes da solicitação, insira o caminho do recurso da sua ferramenta personalizada no campo **Caminho do recurso**.  9. Insira a versão da API da sua ferramenta personalizada no campo **Parâmetros de consulta**. 10. Salve as mudanças. 11. Publique a ação selecionando **Publicar**. 12. Navegue de volta para o registro de **Subfluxo de validação de demonstração de DevOps**. 13. Selecione **o menu Mais ações > Copiar subfluxo**. 14. Insira um novo nome para o subfluxo e selecione a aplicação como **Integrações de DevOps**e selecione **Copiar**. 15. No subfluxo copiado, exclua a ação **de validação de demonstração do DevOps** e adicione a ação que você criou na etapa 11.  a. No campo **Ação**, selecione a ação que você criou na etapa 11. b. No campo **aliasGR**, selecione o registro Alias de conexão e credencial na seção **Dados > Pesquisar registros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
	c. No campo **de apiversion**, selecione a versão da API na seção **Dados > Entradas de subfluxo**. **d.** Salve as mudanças. **16.** Publique o subfluxo selecionando **Publicar**. **17.** Navegar até **DevOps > Integrações > Capacidades de integração** e crie um registro com a ação **Validar**. Para obter mais informações, consulte Criação de uma integração de ferramenta de DevOps.  **18.** Associe o subfluxo criado na etapa 16 ao registro da capacidade de integração.
A ferramenta não pode ser criada devido a um problema de conectividade. Verifique o<validate_subflow_name> subfluxo para obter mais detalhes e tente novamente.	**1.** Navegar até **Todos > Automação de processos > Flow Designer > Execuções**. **2.** Verificar a execução mais recente de<validate_subflow_name> subfluxo para saber os detalhes do erro.
As credenciais de autorização da ferramenta são inválidas. Insira credenciais válidas e tente novamente.	Insira novamente o nome de usuário/a senha corretos para a ferramenta.
A ferramenta não pode ser criada porque não há resposta recebida do servidor. Insira um URL de ferramenta válido ou verifique se o servidor está funcionando e tente novamente.	**1.** Insira novamente o URL da ferramenta. **2.** Verifique o MID Server.
A URL de conexão está incorreta, verifique URL e tente novamente.	Insira novamente o URL da ferramenta.
A ferramenta não pode ser conectada porque o nome do slug da aplicação do GitHub está incorreto. Insira o nome correto do slug da aplicação do GitHub e tente novamente.	Você pode encontrar o nome do slug da aplicação GitHub na página de configurações da sua aplicação GitHub. O nome do slug da aplicação GitHub é o nome compatível com URL da sua aplicação GitHub. Por exemplo, se você criou um app GitHub com o nome **App de teste**, o nome do slug do app GitHub compatível com URL correspondente será **test-app**. Na sua GitHub URL - "https://github.com/settings/apps/test-app", "test-app" é o nome do slug

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem	Ação
	da aplicação GitHub. Para obter mais informações, consulte a documentação do GitHub .
O valor da senha é muito longo e pode ficar truncado após a criptografia. Reduza o tamanho da senha ou aumente o tamanho do campo.	A partir de 18 de janeiro de 2023, o Jira estendeu o tamanho dos tokens de API para contas da Atlassian. Você deve aumentar o valor máximo da senha para mais de 255 na tabela discovery_credentials para acomodar o tamanho de caractere estendido. Para obter mais informações, consulte o artigo KB1269878 da base de conhecimento e a documentação da Atlassian .
Comportamento inesperado do host remoto: redirecionamento circular para 'https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers'.	Este erro pode ocorrer se você tentar se conectar a uma instância do BitBucket Cloud. O BitBucket Cloud não é compatível. Você deve usar uma instância do BitBucket Server para se conectar ao ServiceNow DevOps. Conecte-se à sua instância do BitBucket por meio de um MID Server. Um MID Server será necessário se a instância da ferramenta estiver hospedada no local. Para obter mais informações sobre o MID Server, consulte Seleção de MID Server
Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered> Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins> In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.	Este erro ocorre quando a URL Jenkins inserida em DevOps é diferente da URL Jenkins inserida na sua instância Jenkins. Em sua instância Jenkins, navegue até **Gerenciar Jenkins** > **Sistema** > **Local do Jenkins**. A **URL do Jenkins** inserida aqui deve corresponder à **URL da instância do Jenkins** inserida em DevOps.

Permissões de ferramenta

Esta seção lista as etapas necessárias para resolver erros de permissão da ferramenta ao criar uma ferramenta de DevOps usando playbooks de espaço. As diretrizes de verificação de permissão da ferramenta são exibidas em um pop-up quando você se conecta a uma ferramenta do espaço.

Ação

Se alguma permissão estiver ausente, execute as seguintes etapas:

- Atualize as permissões das credenciais fornecidas na ferramenta de DevOps externa. Selecione **Atualizar** no pop-up para executar as verificações novamente.
- Feche o pop-up, use credenciais diferentes e selecione **Conectar** novamente. O pop-up de verificação de permissão aparece com os resultados das credenciais recém-inseridas.
- Revise a coluna de impacto e, se o impacto não afetar seu caso de uso, selecione **Continuar** mesmo assim.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se todas as verificações de permissão forem bem-sucedidas:

- Selecione **Continuar** para avançar para a próxima etapa no playbook.
- Se houver erros no resultado, tente novamente selecionando **Atualizar**.
- Se o erro persistir, atualize a propriedade Tempo limite de verificação de permissão da ferramenta por registro (em milissegundos) e tente novamente.

Propriedade de tempo limite de verificação de permissão da ferramenta

Durante o processo de conexão da ferramenta, o sistema executa validações de permissão em primeiro plano e restringe a página de conexão da ferramenta. Para cada validação de permissão, uma chamada de REST API é feita para ferramentas externas para avaliar a disponibilidade da permissão. O tempo de resposta da REST API pode variar de acordo com as configurações de rede. Para evitar atrasos, você pode especificar quanto tempo o sistema deve aguardar para obter uma resposta de uma ferramenta externa antes de marcar a permissão como um erro. Você pode especificar esse tempo usando a propriedade **Tempo limite de verificação de permissão da ferramenta por registro (em milissegundos)** *(`sn_devops.permission_check_timeout`)*. Se você descobrir que algumas das verificações de permissão estão resultando em um erro, tente aumentar o valor do tempo limite e selecione **Atualizar** no pop-up Permissões.

Notificação da ferramenta

Esta tabela lista as etapas necessárias para resolver erros que podem ocorrer em cenários como recuperar detalhes de confirmação, detalhes de execução de pipeline, detalhes de solicitação de extração, resumos de teste:

Motivo	Ação
As credenciais de autorização são inválidas ou não têm as permissões mínimas necessárias.	• Verifique se as credenciais da ferramenta de terceiros têm os escopos necessários. Se você estiver usando a IU do espaço, poderá navegar até o registro da ferramenta e selecionar **Mais ações (···) > Verificar permissões de credenciais** para saber sobre as permissões necessárias. • Verifique se você inseriu o nome de usuário/senha corretos para a ferramenta de terceiros. Se você estiver usando a IU do espaço e quiser atualizar as credenciais da ferramenta, navegue até o registro da ferramenta e selecione **Mais ações (···) > Verificar permissões de credenciais**. Para obter mais informações sobre como atualizar credenciais, consulte Atualizar credenciais da ferramenta de terceiros em Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Motivo	Ação
Não há resposta do servidor. Verifique o status da conexão do servidor e tente novamente.	• Verifique se o servidor da ferramenta de DevOps está acessível e dinâmico. • Se o MID Server estiver configurado, verifique se o servidor está funcionando.
Não é possível processar a solicitação.	Verifique se o número máximo de instâncias associadas a um webhook foi excedido. Se você encontrou este erro no GitHub, verifique se você associou mais de 20 instâncias a um webhook.
As credenciais de autorização não têm as permissões mínimas necessárias.	Verifique se as credenciais da ferramenta de terceiros têm os escopos necessários. Se você estiver usando a IU do espaço, poderá navegar até o registro da ferramenta e selecionar **Mais ações (...) > Verificar permissões de credenciais** para saber sobre as permissões necessárias.
A configuração do MID server é inválida. Configure um MID Server válido e tente novamente.	Verifique se o MID Server está em execução e acessível.
A URL de conexão é inválida. Insira uma URL válida e tente novamente.	1. Navegar até **Todos > Conexões e credenciais > Aliases de conexão e credencial** e abra o registro de conexão e credencial necessário. 2. Na lista relacionada Conexões, abra o formulário **Conexão** relacionado. 3. No formulário **Conexão**, verifique se o URL de conexão da ferramenta de terceiros está correto.
O limite de taxa foi excedido. Tente novamente após {0}.	O limite de taxa é o número de chamadas de API que um app ou usuário pode fazer dentro de um determinado período de tempo. A limitação de taxa é uma técnica para limitar o tráfego de rede para ajudar a impedir que os usuários esgotem os recursos do sistema. Se o limite máximo de taxa permitido na ferramenta de terceiros tiver excedido, você poderá encontrar este erro.
Suas credenciais não têm os escopos exigidos.	Verifique se as credenciais da ferramenta de terceiros têm os escopos necessários. Se você estiver usando a IU do espaço, poderá navegar até o registro da ferramenta e selecionar **Mais ações (...) > Verificar permissões de credenciais** para saber sobre as permissões necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de mudança

Esta tabela lista as etapas necessárias para resolver erros que podem ocorrer durante a criação da solicitação de mudança:

Erro	Ação
A solicitação de mudança não pode ser criada porque o sinalizador de compatibilidade de tipo está desabilitado. Habilite o sinalizador de compatibilidade de tipo nas propriedades do sistema ou configure o modelo de mudança no registro da etapa na ServiceNow ou insira o SYS ID do modelo de mudança apropriado no pipeline.	• Navegue até **Todos > Propriedades do sistema**e habilite a propriedade *com.snc.change_management.change_model.type_comp* ou • Adicione o modelo de mudança no formulário de Etapa ou mude os atributos do pipeline.
Não é possível criar a solicitação de mudança, uma vez que o tipo ou o modelo de mudança não está configurado para o pipeline.	Adicione o modelo de mudança ou digite no formulário Etapa ou mude os atributos do pipeline.

Erros gerais

Esta tabela lista as etapas necessárias para resolver alguns erros gerais que podem ocorrer ao trabalhar com a aplicação Velocidade de mudança para DevOps.

Problema	Ação
A solicitação de importação não está em andamento	Se uma solicitação de importação permanecer no estado Solicitado por muito tempo durante a execução de uma importação para uma ferramenta (como Jenkins, Jiraou GitHub), exclua a solicitação de importação e tente novamente. **Nota:** Exclua a solicitação existente para tentar importar novamente o mesmo intervalo.
Falha na conexão da ferramenta	Remova a barra à direita ('/') no campo **URL de conexão** no formulário de conexão HTTP.
Nenhuma solicitação de mudança foi criada para um trabalho Jenkins sob controle de mudança	Verifique se: • A integração da ferramenta em sua instância está configurada corretamente. • A tarefa foi sincronizada em sua instância. • Tarefas e etapas da aplicação foram configuradas em sua instância. A criação de solicitação de mudança não será compatível se a tarefa estiver sob controle de mudança:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Ação
	• Não faz parte de um pipeline (é uma tarefa autônoma, por exemplo). • É o primeiro no pipeline. • Está dentro do pipeline, mas o usuário aciona manualmente ou faz o check-out do SCM diretamente na tarefa sob controle de mudança (portanto, não aciona o pipeline desde o início).
Jenkins não bloqueia o trabalho sob controle de mudança (não aguarda a aprovação da solicitação de mudança)	Verifique se o local Jenkins está configurado: Navegar até **Jenkins** > **Gerenciar Jenkins** > **Configurar sistema** e forneça o nome do host para o campo **URL do Jenkins** na seção Jenkins Local. **Nota:** Para evitar problemas de cache, clique em **Salvar** mesmo se o campo **URL do Jenkins** já contiver um valor quando você abrir o formulário pela primeira vez.
Eventos que ocorrem no log de carga com estado Não conectado	Se qualquer uma das seguintes mudanças para uma conexão feita manualmente (usando o modo de configuração manual), a conexão será desconectada automaticamente. • Alias associado à ferramenta • Tipo de ferramenta • Nova conexão HTTP ativa para o mesmo domínio adicionada ao alias • Conexão HTTP existente para o mesmo domínio ativado • URL de conexão da conexão HTTP • Credenciais da conexão HTTP • Use a configuração MID Server na conexão HTTP Entre no modo de configuração manual e reconecte-se.
Repetir eventos de entrada com falha ou erro devido a TimeoutException/FlowObjectAPIException da REST API	Atualize o trabalho agendado *`Retry Errored Inbound Events`* para tentar novamente o processamento de eventos de entrada que estão no estado *`Error`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Ação
	• Atualize a lista de erros ou exceções para especificar exceções para as quais você deseja tentar novamente o processamento de eventos. • Modifique a contagem *`Maximum Retry`* padrão. Para obter mais informações, consulte Repetir eventos de entrada com erro.
A execução do pipeline em ServiceNow DevOps não avança e aguarda indefinidamente, pois as verificações do SonarQube não ocorrem devido à ausência da ferramenta SonarQube. O evento de entrada de qualidade do software exibe a seguinte mensagem de erro no campo de detalhes de processamento. "Verifique se a respectiva ferramenta SonarQube foi criada com sucesso. Caso contrário, crie a ferramenta SonarQube e tente novamente o evento de entrada."	Para todas as etapas do SonarQube em verificações de qualidade de código, o usuário deve criar a ferramenta SonarQube na instância ServiceNow DevOps. Para obter mais informações, consulte SonarQube integração com Velocidade de mudança para DevOps.
A IU do pipeline exibe links quebrados entre fases.	Navegue até **Execuções de tarefa** e certifique-se de que a coluna Execuções ascendentes tenha as referências de link ascendente apropriadas.

Resultados de qualidade do software

Os Resultados de qualidade de software exibem detalhes das verificações do SonarQube configuradas em seus pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOpsou Harness.

Resultados de qualidade do software

Você pode configurar os resultados da verificação do SonarQube dos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOpse Harness para serem obtidos em ServiceNow DevOps. As notificações do SonarQube criam eventos de entrada que são processados por subfluxos do sistema de base associados a todos os eventos de entrada com a capacidade de qualidade de software.

Depois de configurar as verificações do SonarQube em seus pipelines e configurar os plug-ins correspondentes, execute os pipelines para buscar resultados de verificação de qualidade de software no ServiceNow DevOps. Você pode exibir os resultados da verificação por ID de verificação para cada verificação do SonarQube que fez parte das etapas de execução do pipeline de compilação ou versão.

Nota:
Para pipelines do Harness, você pode configurar verificações do SonarQube somente por meio da imagem de contêiner genérica Docker. Para obter mais informações, consulte Implementar ações personalizadas para pipelines usando a imagem de contêiner genérica do Docker. Para GitHub Actions, Jenkinse Azure DevOps, você pode usar os plug-ins correspondentes do mercado ou a imagem do contêiner do Docker.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumos de qualidade do software

Os Resumos de qualidade de software mostram um resumo das verificações executadas nos pipelines com verificações do SonarQube no app DevOps na instância Now Platform.

Resumos de qualidade do software

1. Navegar até **Resultados de qualidade do software** > **Resumos de qualidade do software**.
2. Clique em um registro **de ID de verificação** para exibir os detalhes da verificação.

   Os seguintes detalhes do resumo da verificação de qualidade do software são exibidos para o ID de verificação.

Resultados do resumo da verificação da qualidade do software

Campo	Valor
Número	O número do registro de verificação no CMDB.
Iniciado por	O usuário que iniciou a verificação
ID de verificação	O ID de verificação exclusivo
Nome do Projeto	O nome ou a chave do projeto do SonarQube.
Última verificação	Carimbo de data/hora da última verificação
Verificar URL	A URL do projeto do SonarQube que você configurou na tarefa de extensão.
Nome do scanner	O nome da ferramenta de verificação de qualidade de código.
Domínio	O nome do domínio no qual as verificações são configuradas na instância.
Ferramenta	O nome da ferramenta SonarQube que você criou.

Nota:
Os detalhes de scanID, lastScannedBy e iniciadoBy não são recuperados quando você integra o Sonar usando um usuário não administrador.

A lista relacionada Detalhes da verificação de qualidade do software (para cada ID de verificação) é exibida para as seguintes categorias com um valor correspondente, significando o valor da contagem em relação à categoria de resultado da verificação.

Categorias de qualidade de software para métricas gerais de código:

- Cobertura
- Erros
- Confiabilidade
- Classificação
- Código
- Cheiros
- Duplicações
- Classificação de segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Linhas de código
- Vulnerabilidades
- Pontos de acesso de segurança
- Classificação de manutenção

Categorias de qualidade de software para métricas de novo código:

- Duplicações
- Novas duplicações
- Vulnerabilidades
- Novas vulnerabilidades
- Dívida técnica
- Nova dívida técnica
- Classificação de manutenção
- Nova classificação de Manutenibilidade
- Erros
- Novos erros
- Linhas a serem cobertas
- Novas linhas a serem cobertas
- Linhas de código
- Novas linhas de código
- Cobertura
- Nova Cobertura
- Classificação de confiabilidade
- Nova classificação de confiabilidade
- Smells de código
- Novos cheiros de código
- Classificação de segurança
- Nova classificação de segurança
- Revisão de segurança
- Nova revisão de segurança
- Pontos de acesso de segurança
- Novos pontos de acesso de segurança

Subcategorias de qualidade de software

A lista relacionada Detalhes de verificação de qualidade de software (para cada ID de verificação) exibe subcategorias de qualidade de software que você pode configurar para resultados das categorias **Vulnerabilidades** e **Novas vulnerabilidades** a partir dos resultados da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

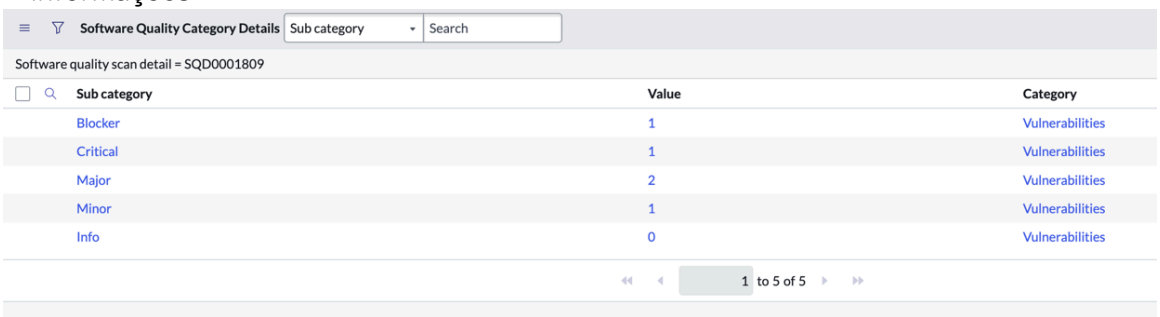
Subcategorias de qualidade de software - Vulnerabilidades e novas vulnerabilidades

Use subcategorias propagadas ou crie novas categorias para priorizar e listar os resultados da verificação do tipo de categoria - Vulnerabilidades e Novas vulnerabilidades.

1. Navegar até **DevOps** > **Integrações** > **Subcategorias de qualidade de software**.

   O formulário Subcategorias de qualidade de software é exibido com as seguintes sistema-base subcategorias:

   - Bloqueador
   - Crítico
   - Principal
   - Secundário(a)
   - Informações



2. Clique no botão **Novo** para criar subcategorias personalizadas.
3. No formulário, preencha os campos.

Subcategoria de qualidade de software

Campo	Descrição
Rótulo	Um rótulo exclusivo para a subcategoria.
Domínio	O domínio no qual o aplicativo DevOps está sendo executado.
Nome	Um nome exclusivo para a subcategoria.
Categoria	Selecione uma categoria nas categorias do sistema de base propagadas na lista de pesquisa.

4. Clique em **Enviar**.

   Você criou com sucesso uma subcategoria personalizada.

Para exibir o Detalhe da verificação de qualidade do software e a lista relacionada Detalhes da categoria de qualidade do software > Subcategoria, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir detalhes da verificação como parte das execuções de tarefa. Exiba detalhes de todas as verificações do Sonar que fazem parte da execução da tarefa mapeada para uma etapa de execução do pipeline de compilação ou versão.

  1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Execução de tarefa** clique em um registro de execução de tarefa relevante.
  2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
  3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
  O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

- Exibir detalhes da verificação como parte da solicitação de mudança. Exibir todas as verificações que fizeram parte deste pipeline de compilação/versão no **Resultados de qualidade do software** > **Resumo da qualidade do software** lista relacionada.

  1. Navegar até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline**
  2. Clique na lista relacionada Resumo da qualidade do software.
  3. Clique em um registro de ID de verificação relevante.
  O Resumo da verificação de qualidade do software e os Detalhes da verificação são exibidos.

Domain Separation e Velocidade de mudança para DevOps

A Separação de domínios não é compatível com Velocidade de mudança para DevOps. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Separação de domínios na visão geral da Velocidade de mudança para DevOps

Use a aplicação ServiceNow® DevOps com sua cadeia de ferramentas DevOps para fornecer informações de dados, acelerar mudanças e aumentar a visibilidade em seu ambiente DevOps usando um único sistema. Em DevOps, o Domain Separation tem como destino casos de uso de solicitante de domínio de locatário em uma aplicação. A aplicação foi projetada para oferecer suporte a atividades do solicitante em domínios de locatário. A lógica está em vigor para rotear dados para domínios de locatário, com base em casos de uso aplicáveis. O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a aplicação para funcionar normalmente em vários locatários. A aplicação lida com o roteamento de dados para domínios.

Todas as tabelas em DevOps oferecem suporte somente à separação de dados; A separação de domínio delegado não é compatível.

Para garantir que as informações confidenciais do domínio não estejam disponíveis em um domínio global, certifique-se de criar políticas em um nível de domínio e não em um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nível global. Ao gerenciar provedores de serviço, crie políticas no nível do provedor de serviço. Se você criar políticas em um nível global, ao executar a auditoria, as descobertas de "execução" da política de marcador serão criadas no domínio Global, em vez dos respectivos domínios.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

DevOps Painel do Insights Standard - Clássico

Use a aplicação DevOps Insights com ServiceNow Performance Analytics para obter informações sobre seu ambiente de DevOps.

Importante:
O painel do Insights Standard está obsoleto para novos usuários. Em vez disso, você pode usar o painel Informações do Espaço de DevOps. Para obter mais informações, consulte Insights de DevOps dashboard - Espaço.

Nota:
Para coletar dados diários ou históricos de informações, a menos que esses trabalhos tenham sido personalizados anteriormente, você deve selecionar **Ativo** e definir as credenciais **Executar como** como **Administrador do sistema**:

- **[DevOps] Coleta diária de dados (diariamente)** (ativo por padrão)

  Nota:
  Este é um trabalho agendado (a ser executado regularmente) para coletar dados diários DevOps. Para obter o desempenho ideal, defina este trabalho para ser executado durante períodos de baixo uso.

- **[DevOps] Coleta de dados históricos (sob demanda)** (inativo por padrão)

  Para novas instalações de DevOps Insights, se você já estiver usando o aplicativo DevOps e instalou DevOps Insights posteriormente, execute o trabalho de coleta de dados históricos para coletar dados históricos de Insights.

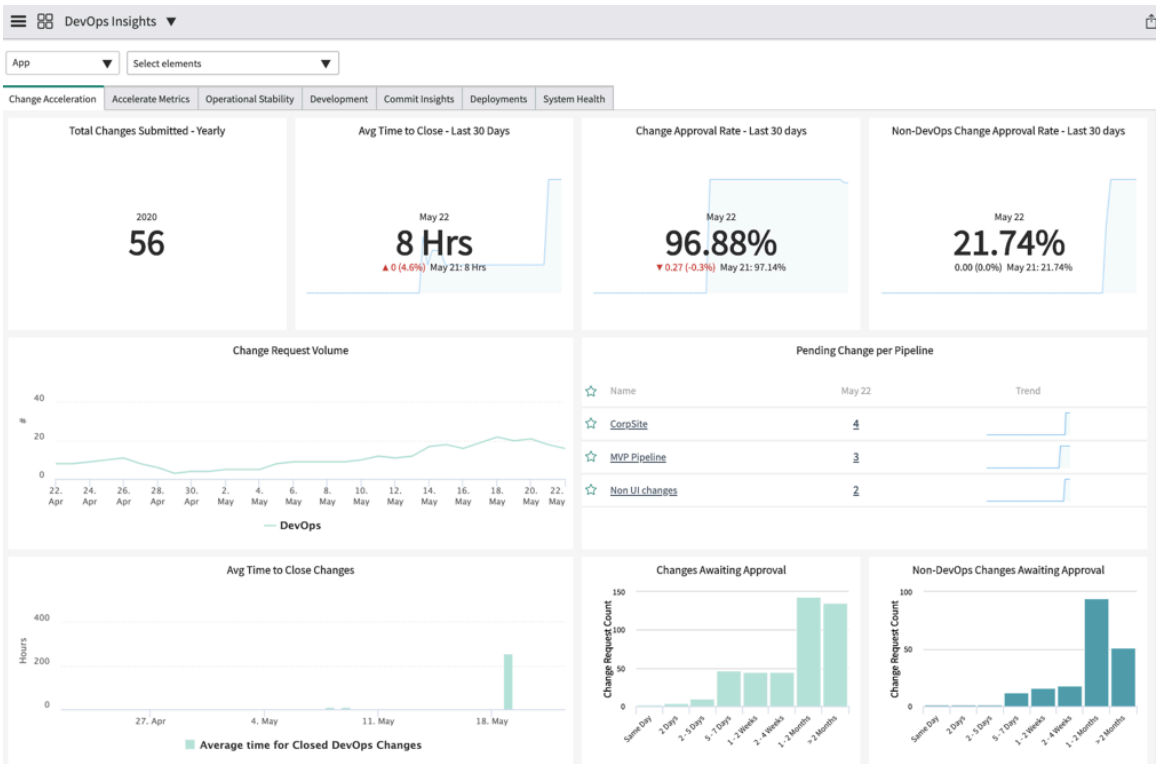
  Nota:
  Este é um trabalho único para coletar dados históricos DevOps e não deve estar em uma programação. Pode demorar um pouco, portanto, planeje executar este trabalho durante um período de baixo uso.

Os relatórios nas guias do painel são atualizados quando o painel é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceleração de mudança



Aceleração de mudança

Relatório	Lista de origem	Descrição
Total de mudanças enviadas — Anualmente	Solicitação de Mudança	Total de DevOps mudanças enviadas anualmente.
Tempo médio para encerramento - Últimos 30 dias	Solicitação de Mudança	Tempo médio para fechar DevOps mudanças nos últimos 30 dias. **Nota:** Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Taxa de aprovação de mudança – Últimos 30 dias	Solicitação de Mudança	DevOps taxa média de sucesso de mudança para solicitações de mudança nos últimos 30 dias: ([[Sucesso na mudança de DevOps]] / [[Mudança de DevOps]]) * 100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceleração de mudança

Relatório	Lista de origem	Descrição
		Nota: Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Taxa de aprovação de mudança não relacionada ao DevOps – Últimos 30 dias	Solicitação de Mudança	Taxa de aprovação de mudança não DevOps para solicitações de mudança nos últimos 30 dias: ([[Aprovação de mudança não relacionada ao DevOps]] / [[Mudança não relacionada ao DevOps]]) * 100 **Nota:** O filtro não é aplicável a este widget.
Volume da Solicitação de Mudança	Solicitação de Mudança	Volume de solicitações de mudança criadas para DevOps nos últimos 7 dias. Compare o número de solicitações de mudança criadas após a transição para DevOps para que você possa ver a vantagem de executar DevOps em seu ambiente.
Mudanças pendentes por pipeline	Execução de Etapa	Número de solicitações de mudança que não foram encerradas para cada pipeline. Veja os bloqueios em cada pipeline que estão impedindo a conclusão da solicitação de mudança para que você possa investigar a causa.
Tempo Médio para Fechar Mudanças	Solicitação de Mudança	Tempo médio para fechar DevOps mudanças por app. Compare as estatísticas de solicitação de mudança DevOps com as solicitações de mudança não DevOps para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceleração de mudança

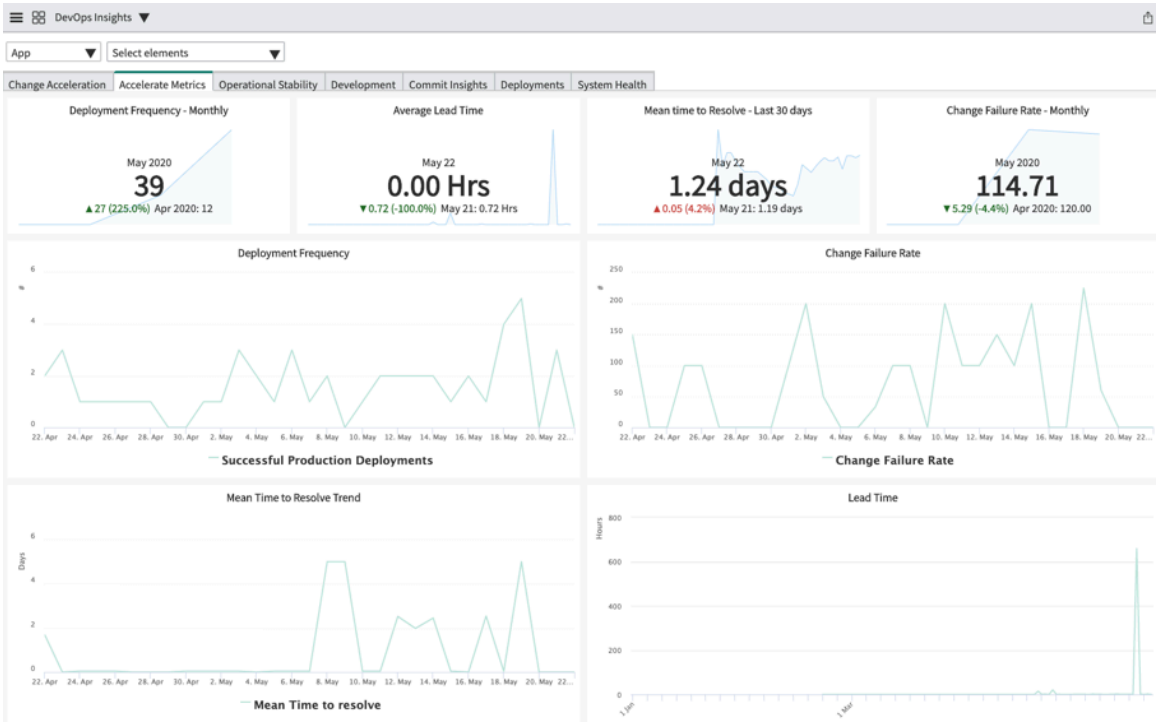
Relatório	Lista de origem	Descrição
		ver se as solicitações de mudança DevOps estão sendo resolvidas mais rapidamente.
Mudanças aguardando aprovação	Solicitação de Mudança	Número de DevOps mudanças aguardando aprovação por intervalo de datas. Compare as estatísticas de solicitação de mudança DevOps com as solicitações de mudança não DevOps para ver se as solicitações de mudança DevOps estão sendo resolvidas mais rapidamente.
Mudanças não relacionadas ao DevOps aguardando aprovação	Solicitação de Mudança	Número de mudanças não relacionadas ao DevOps aguardando aprovação por intervalo de datas. Compare as estatísticas de solicitação de mudança DevOps com as solicitações de mudança não DevOps para ver se as solicitações de mudança DevOps estão sendo resolvidas mais rapidamente.

Acelerar métricas

A guia Acelerar métricas mostra informações sobre frequência de implantação, tempo de lead, MTTR e taxa de falha de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acelerar métricas

Relatório	Lista de origem	Descrição
Frequência de implantação – Mensal	Execução de Etapa	Número de implantações de produção bem-sucedidas em um mês. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.
Média de lead time	Execução de pipeline	Média de: ([Hora em que o código foi enviado com sucesso para a produção] - [Hora da confirmação mais antiga]) Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído. **Nota:** Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acelerar métricas

Relatório	Lista de origem	Descrição
Tempo médio de resolução - Últimos 30 dias	Exibição do banco de dados unida por listas de Incidente, Solicitação de mudança, Execução de etapa, Etapa, Pipeline e App.	Tempo médio de resolução de um incidente causado por uma mudança DevOps nos últimos 30 dias. **Nota:** Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Taxa de falha de mudança – Mensal	Solicitação de Mudança	Taxa média de falha de mudança em um mês. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Frequência de implantação	Execução de Etapa	Número de implantações de produção bem-sucedidas nos últimos 30 dias. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.
Taxa de falha de mudança	Solicitação de Mudança	Taxa média de falha de mudança nos últimos 30 dias.
Tempo médio de resolução da tendência	Exibição do banco de dados unida por listas de Incidente, Solicitação de mudança, Execução de etapa, Etapa, Pipeline e App.	Tempo médio de resolução diário de um incidente causado por uma mudança de DevOps.
Tempo de lead	Execução de pipeline	([Hora em que o código foi enviado com sucesso para a produção] - [Hora da confirmação mais antiga]) Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acelerar métricas

Relatório	Lista de origem	Descrição
		Nota: Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.

Estabilidade operacional

A guia Estabilidade operacional mostra:

- Disponibilidade de serviço

  Disponibilidade média de serviço e disponibilidade diária de serviço.

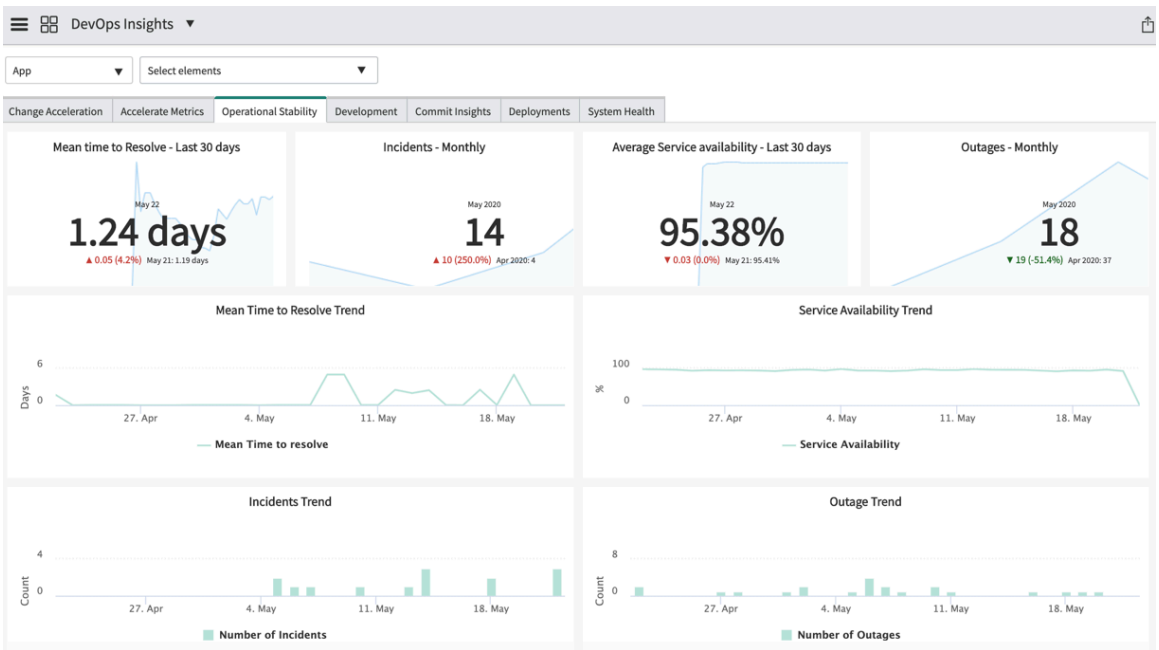
- Tempo médio de resolução (MTTR)

  Tempo médio de resolução e tempo médio de resolução diário.

Nota:
Você deve instalar o plug-in Dados principais para gestão de portfólio de serviços (com.snc.service_portfolio) para ver os widgets de disponibilidade de serviço.

Os dados de demonstração também são fornecidos para os widgets de disponibilidade de serviço.

Nota:
Você deve instalar o plug-in Dados principais para gestão de portfólio de serviços (com.snc.service_portfolio) antes de instalar a aplicação DevOps Insights para ver os dados de demonstração.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estabilidade operacional

Relatório	Lista de origem	Descrição
Tempo médio de resolução - Últimos 30 dias	Exibição do banco de dados unida por listas de Incidente, Solicitação de mudança, Execução de etapa, Etapa, Pipeline e App.	Tempo médio de resolução de um incidente causado por uma mudança DevOps nos últimos 30 dias. **Nota:** Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Incidentes – Mensais	Incidente	Número de incidentes em um mês (com base nas etapas do pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculados ao serviço de negócios em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.
Disponibilidade média de serviço - Últimos 30 dias	Exibição do banco de dados unida pelas listas de Disponibilidade de Serviço, Oferta de Serviço, Serviço de negócios, Etapa, Pipeline e App.	Disponibilidade média de serviço nos últimos 30 dias (com base em etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculada ao serviço de aplicações em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.
Indisponibilidades – Mensais	Indisponibilidade	Número de indisponibilidades em um mês (com base nas etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculadas ao serviço de negócios associado em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.
Tempo médio de resolução da tendência	Exibição do banco de dados unida por listas de Incidente, Solicitação de mudança, Execução de etapa, Etapa, Pipeline e App.	Tempo médio de resolução diário de um incidente causado por uma mudança de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

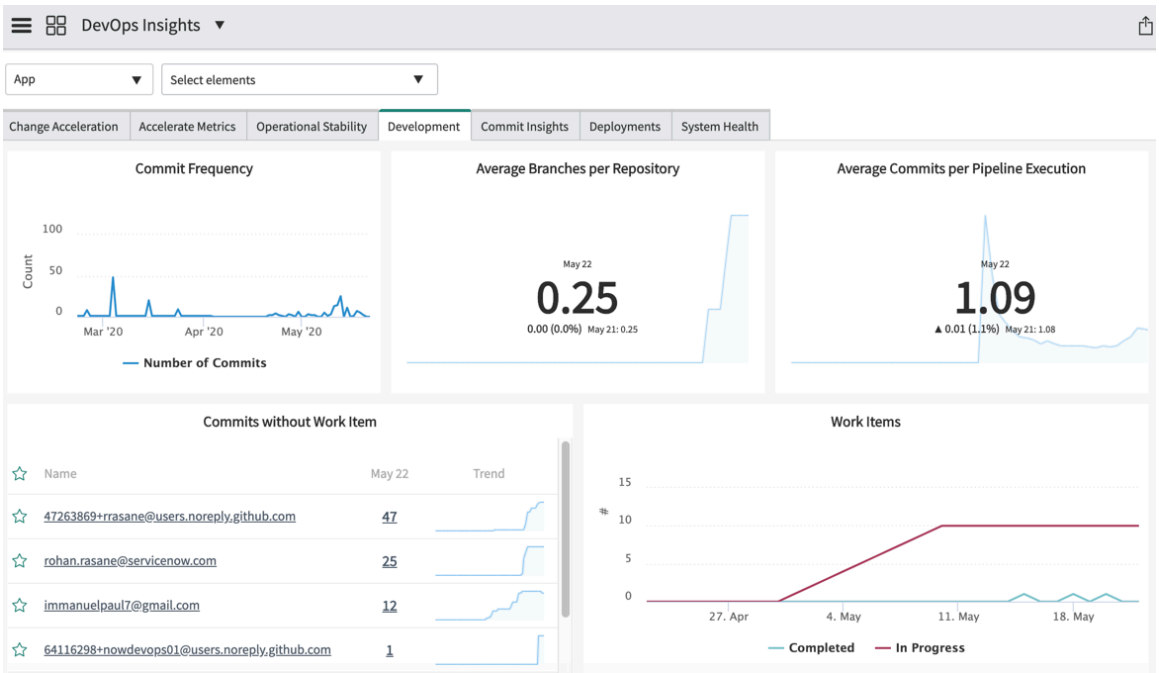
Estabilidade operacional

Relatório	Lista de origem	Descrição
Tendência de disponibilidade de serviço	Exibição do banco de dados unida pelas listas de Disponibilidade de Serviço, Oferta de Serviço, Serviço de negócios, Etapa, Pipeline e App.	Disponibilidade média diária de serviço (com base em etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculada ao serviço de aplicações em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.
Tendência de incidentes	Incidente	Número diário de incidentes (com base nas etapas do pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculados ao serviço de negócios em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.
Tendência de indisponibilidade	Indisponibilidade	Número diário de indisponibilidades (com base nas etapas de pipeline do tipo **Implantação de produção**) vinculadas ao serviço de negócios em CMDB. Este relatório fornece uma indicação de estabilidade do ambiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenvolvimento



Desenvolvimento

Relatório	Lista de origem	Descrição
Frequência de Confirmação	Confirmação	Número de confirmações medido diariamente. Confirmações menores e mais frequentes são preferenciais em relação às maiores e menos frequentes.
Média de ramificações por repositório	Ramificações, repositório	Média de ramificações por repositório em um determinado dia. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Média de confirmações por execução de pipeline	Confirmação, execução de pipeline	Média de confirmações por pipeline em nos últimos 30 dias: [[Número total de confirmações]] / [[Número de execuções de pipeline]]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

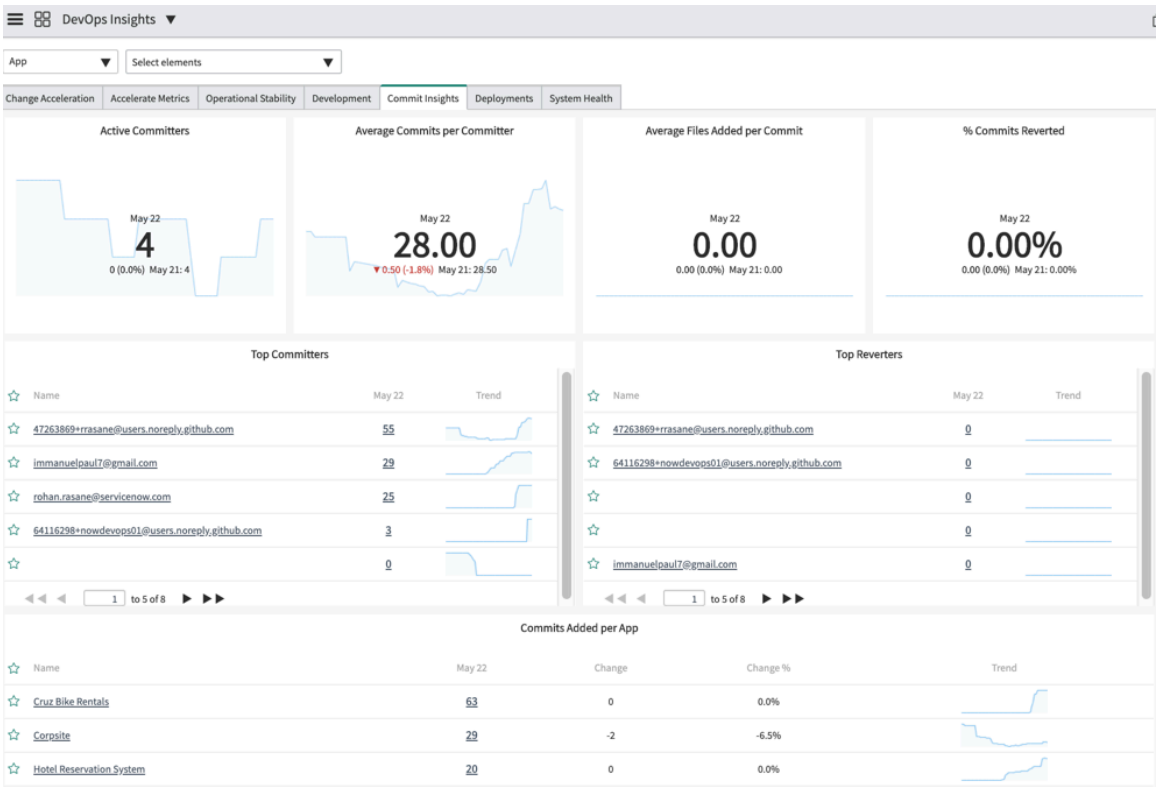
Desenvolvimento

Relatório	Lista de origem	Descrição
		Nota: Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos. Um número baixo é preferível, o que indica um esforço concentrado, em vez de alternar de tarefa para tarefa sem conclusão.
Confirmações sem item de trabalho	Confirmação	Confirmações feitas que não estão vinculadas a um item de trabalho, agrupadas por confirmador, nos últimos 30 dias. Este relatório é útil para investigar e resolver por que uma confirmação não está vinculada a um item de trabalho, porque todas as confirmações devem ser vinculadas a um item de trabalho.
Itens de trabalho	Item de trabalho	Número de itens de trabalho concluídos ou em andamento nos últimos 30 dias. **Nota:** O filtro não é aplicável a este widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmar Informações



Confirmar Informações

Relatório	Lista de origem	Descrição
Confirmadores Ativos	Confirmação	Confirmadores que enviaram confirmações nos últimos 30 dias. Mostra quantos confirmadores ativos existem. **Nota:** Este widget usa agregação distinta de contagem e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Média de confirmações por confirmador	Confirmação	Número total de confirmações nos últimos 30 dias/Confirmadores ativos. Mostra com que frequência os confirmadores estão confirmando. Um valor mais alto é mais favorável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmar Informações

Relatório	Lista de origem	Descrição
		Nota: Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Média de arquivos adicionados por confirmação	Confirmar, detalhes da confirmação	Número total de arquivos adicionados nos últimos 30 dias/Número total de confirmações nos últimos 30 dias. Mostra quantos arquivos são confirmados por vez. Um valor mais baixo é mais favorável. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Percentual de confirmações revertidas	Confirmação	Confirmações revertidas nos últimos 30 dias / Número total de confirmações nos últimos 30 dias. Mostra quantas confirmações foram revertidas. Um valor mais baixo é mais favorável. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Principais Confirmadores	Confirmação	Confirmadores com o maior número de confirmações nos últimos 30 dias. Fornece visibilidade sobre os usuários que mais confirmam.
Principais Reversores	Confirmação	Confirmadores com o maior número de reversões nos últimos 30 dias. Fornece visibilidade sobre os usuários que mais revertem confirmações.

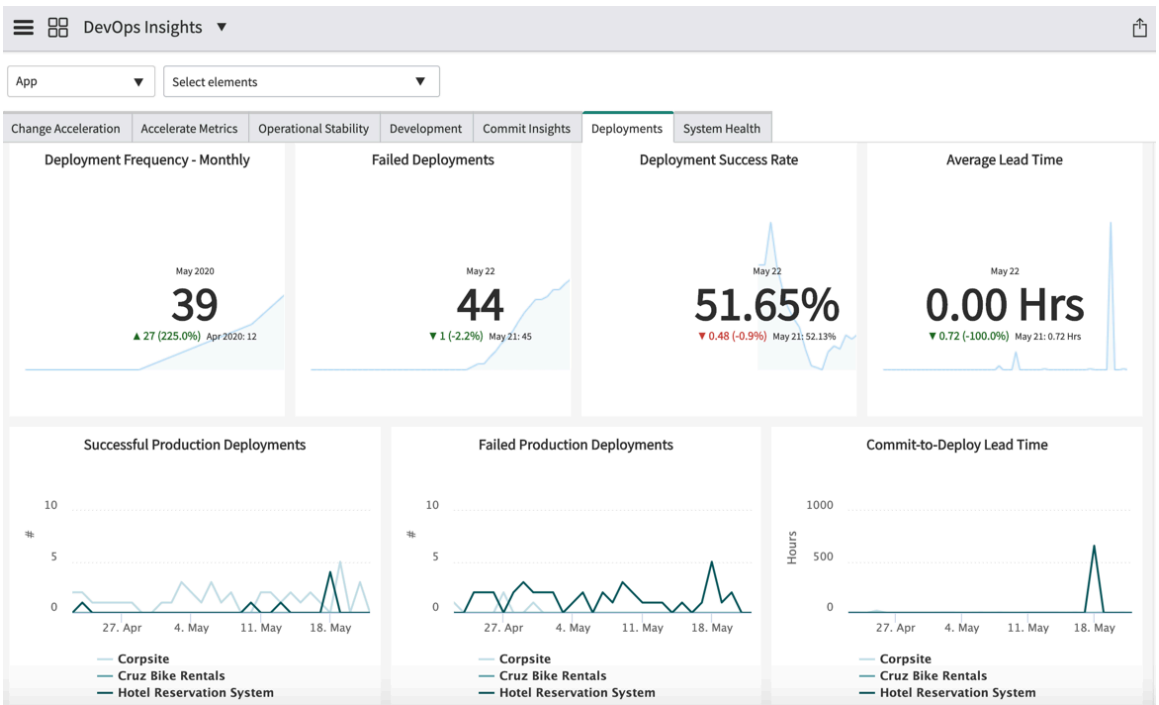
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmar Informações

Relatório	Lista de origem	Descrição
Confirmações adicionadas por app	Confirmar, detalhes da confirmação	Número de confirmações adicionadas por app nos últimos 30 dias. Fornece visibilidade sobre a atividade de desenvolvimento de cada app. **Nota:** O filtro não é aplicável a este widget.

Implantações



A frequência de implantação permite que você saiba com que frequência está entregando valor com base nas implantações de produção. Normalmente, implantações mais frequentes são desejadas.

Nota:
As métricas são baseadas em implantações de produção (o campo**Tipo** é definido como Prod Deploy na etapa da aplicação).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implantações

Relatório	Lista de origem	Descrição
Frequência de implantação – Mensal	Execução de Etapa	Número de implantações de produção bem-sucedidas em um mês. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.
Implantações com falha	Execução de Etapa	Número de implantações de produção com falha nos últimos 30 dias. Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão em estado de falha ou cancelado pelo usuário.
Taxa de sucesso de implantação	Execução de Etapa	Taxa de sucesso de implantações nos últimos 30 dias. Taxa de sucesso de implantação = (Número de implantações bem-sucedidas nos últimos 30 dias/Número total de implantações nos últimos 30 dias) * 100 Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** no estado concluído. **Nota:** Este widget usa fórmula e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Média de lead time	Execução de pipeline	Média de: ([Hora em que o código foi enviado com sucesso para a produção] - [Hora da confirmação mais antiga]) Aplica-se a etapas do tipo **Implantação de produção** que estão no estado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

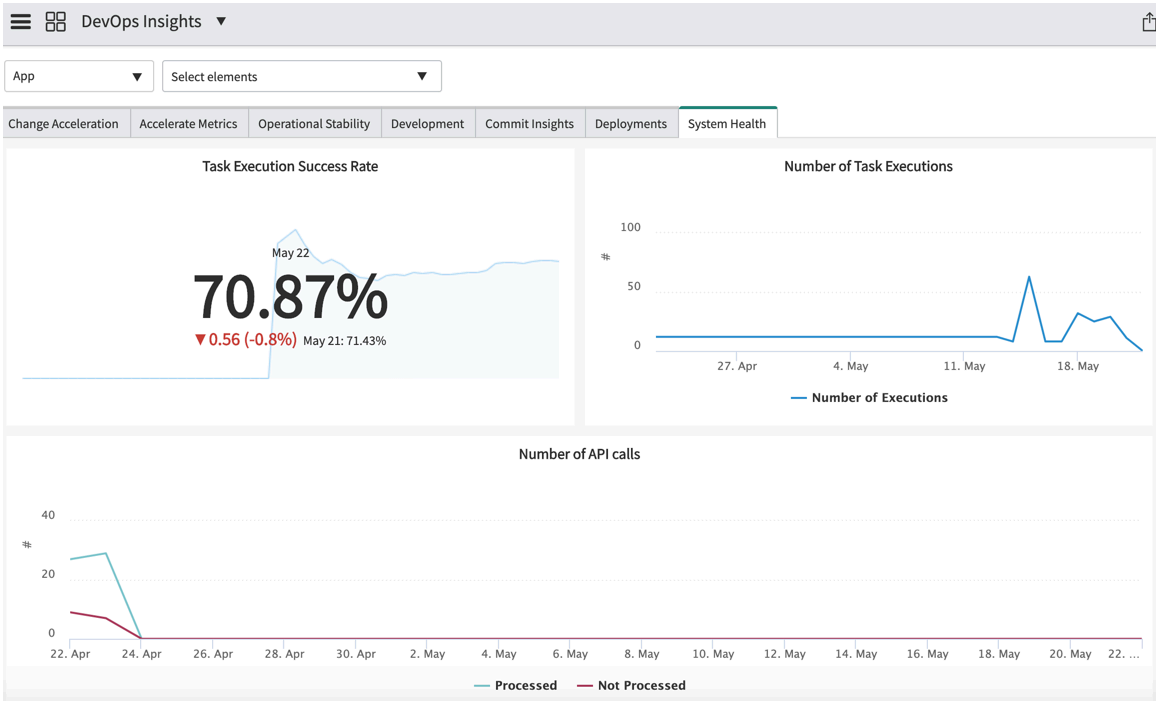
Implantações

Relatório	Lista de origem	Descrição
		Nota: Este widget usa agregação média e não é compatível com a seleção de vários elementos.
Implantações de produções bem-sucedidas	Execução de Etapa	Frequência de implantações de produção bem-sucedidas ao longo do tempo, dividida por app. Implantações de produção mais frequentes são as preferenciais.
Implantações de produção com falha	Execução de Etapa	Frequência de implantações de produção com falha ao longo do tempo, dividida por app.
Tempo de lead da confirmação para implantação	Execução de pipeline	Duração desde a primeira confirmação até a implantação de produção (para uma execução de pipeline bem-sucedida). É preferível minimizar o tempo necessário para confirmar o código e executá-lo com sucesso na produção. Quando o tempo de lead for alto, você pode investigar o pipeline para identificar as etapas mais demoradas. Por exemplo, um processo de aprovação de mudança manual pode aumentar o tempo de lead.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integridade do Sistema



Integridade do Sistema

Relatório	Lista de origem	Descrição
Taxa de sucesso na execução da tarefa	Execuções de tarefa	Taxa de sucesso das tarefas executadas pelas ferramentas de execução ao longo do tempo: [[Sucesso na execução da tarefa]] / [[Execução da tarefa]] * 100 **Nota:** Este widget não é compatível com a seleção de vários elementos.
Número de Execuções de Tarefas	Execuções de tarefa	Número padrão de execuções de tarefas nos últimos 30 dias.
Número de chamadas de API	Evento	Número padrão de chamadas de API nos últimos 30 dias. **Nota:** O filtro não é aplicável a este widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Velocidade de mudança para DevOps APIs

As Velocidade de mudança para DevOps APIs fornecem endpoints que permitem a interação com ferramentas externas de DevOps.

Para obter mais informações, consulte DevOps API .

Configuração de DevOps

A aplicação ServiceNow® Configuração de DevOps valida e gerencia os dados de configuração de suas aplicações corporativas em todas as fases do pipeline de DevOps.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Configuração de DevOps.

Visão geral do DevOps Config

Iniciar

Explorar	Configurar	Integrar
Saiba mais sobre como os engenheiros e desenvolvedores de DevOps usam a Configuração de DevOps.	Planeje e configure sua implementação.	Amplie os recursos de configuração de DevOps integrando seu pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Soluções de análise e relatório	Referência
Use a Configuração de DevOps para validar e gerenciar seus dados de configuração.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	Veja detalhes sobre dados de configuração compatíveis, CDM APIs e PaCE políticas.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Velocidade de mudança para DevOps aplicação.

Explorando Configuração de DevOps

Use Configuração de DevOps para armazenar e gerenciar todos os seus dados de configuração como uma única fonte de verdade. Você também pode usar Configuração de DevOps para validar seus dados de configuração antes da implantação e resolver conflitos em dados de configuração implantados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Assista a este breve vídeo para ver como os snapshots de dados de configuração em Configuração de DevOps podem ajudá-lo a identificar problemas causados por mudanças não intencionais de dados de configuração.

Investigação de configuração de DevOps com dados de configuração

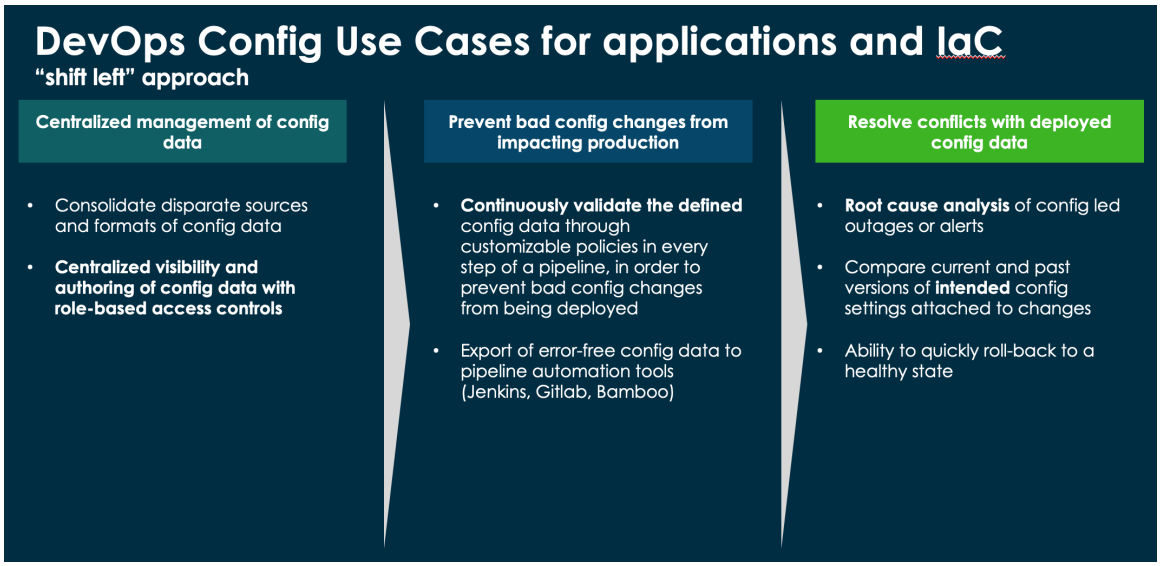
Use a análise de causa raiz de indisponibilidades ou alertas relacionados à configuração para identificar e resolver rapidamente mudanças de dados de configuração não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

intencionais, também conhecidas como "desvio" de configuração. Compare as versões atuais e anteriores das mudanças de dados de configuração pretendidas anexadas às solicitações de mudança e reverta para o estado desejado quando necessário.

Para obter mais informações, consulte Investigar um alerta que envolve uma mudança nos dados de configuração.



Gerenciar seus dados de configuração

Configuração de DevOps se torna a única fonte de verdade para os dados de configuração, em vez da ferramenta de origem. Um modelo consolidado gerencia e protege os dados de configuração em várias origens com controle de acesso baseado em função.

Embora Configuração de DevOps evite mudanças fora de conformidade validando seus dados de configuração antes da implantação, a segurança dos dados de configuração não poderá ser imposta se os dados forem mantidos na origem e não armazenados em Configuração de DevOps.

- Fluxo de trabalho

  Configuração de DevOps gerencia todos os seus dados em um local, valida-os conforme são gravados e exporta quando necessário.

- Persona do Engenheiro de DevOps

  Use as APIs Configuração de DevOps e Configuração de DevOps para gerenciar e validar dados de configuração. Assim, permitindo que as equipes DevOps liberem em uma velocidade maior, garantindo que nenhuma mudança arriscada ou fora de conformidade seja introduzida na produção.

  Use portas automatizadas em um pipeline de IC/CD ou script de implantação para que uma implantação seja interrompida se qualquer mudança na aplicação ou na configuração da infraestrutura for considerada arriscada ou fora de conformidade.

  Gerencie Configuração de DevOps conforme mais políticas são adicionadas e mais exportadores são definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validar seus dados de configuração

Configuração de DevOps O atua como uma ferramenta de teste validando automaticamente os dados de configuração antes da implantação para evitar mudanças fora de conformidade e garantir a adesão às estruturas de política.

A validação antes da implantação ocorre executando políticas nos dados de configuração. O pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps inclui políticas genéricas que verificam se há problemas padrão, mas podem ser personalizadas com base no caso de uso.

- Fluxo de trabalho

  Quando os dados de configuração são alterados ou adicionados, Configuração de DevOps executa políticas nos dados de configuração que estão armazenados em várias origens, valida-os e retorna o resultado.

  No pipeline, a decisão de implantar é tomada e os dados de configuração são recuperados da origem (Git, por exemplo) para implantar.

- Persona do Engenheiro de aplicações (ou responsável pela infraestrutura de TI)

  Use Configuração de DevOps para validar dados de configuração. Portanto, certifique-se de que nenhum risco seja introduzido e que todas as mudanças estejam em conformidade com as políticas da empresa antes que qualquer mudança seja aplicada em um ambiente de produção.

  Como a ferramenta se integra ao conjunto de ferramentas existente, não há mudança na forma como o trabalho é feito e não há novas ferramentas para aprender. As mudanças feitas nos dados de configuração são validadas em segundo plano e, quando o resultado é relatado, a ação pode ser executada.

Configuração de DevOps e Velocidade de mudança para DevOps

Velocidade de mudança para DevOps coleta dados de todas as suas ferramentas DevOps, fornecendo visibilidade em todo o ciclo de vida da implantação, enquanto Configuração de DevOps gerencia e valida seus dados de configuração DevOps.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Velocidade de mudança para DevOps é uma solução horizontal que orquestra todas as suas ferramentas DevOps separadas. Velocidade de mudança para DevOps apresenta aceleração de mudança e pode pausar seu pipeline. Configuração de DevOps atende a uma finalidade diferente.

Configuração de DevOps é uma solução pontual que funciona como uma das suas ferramentas DevOps, gerenciando e testando seus dados de configuração antes da produção.

Configuração de DevOps funciona melhor junto com Velocidade de mudança para DevOps

Use Configuração de DevOps com Velocidade de mudança para DevOps para gerenciar e validar dados de configuração coletados por Velocidade de mudança para DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

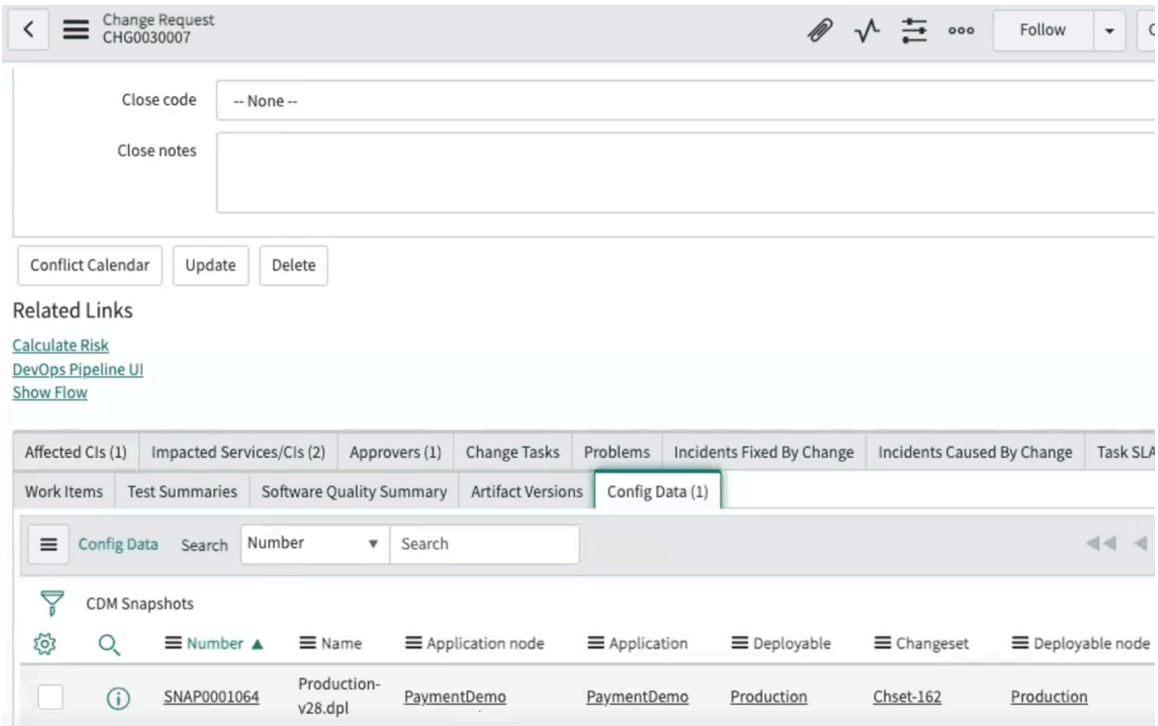
Velocidade de mudança para DevOps é um produto abrangente que fica no topo de todo o pipeline de versão (planejamento, codificação, teste, ferramentas de orquestração) como sua cadeia de suprimentos de aplicações (mapa de fluxo de valor).

Configuração de DevOps gerencia, valida e fornece resultados sobre como sua aplicação e infraestrutura estão configuradas, que são os elementos instrumentados em Velocidade de mudança para DevOps.

Velocidade de mudança para DevOps e Configuração de DevOps são sincronizados pelo objeto da aplicação.

Com o recurso de controle de mudanças Velocidade de mudança para DevOps, uma solicitação de mudança é criada para Configuração de DevOps mudanças de configuração.

Em Velocidade de mudança para DevOps, navegue até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline** para exibir e aprovar solicitações de mudança do DevOps criadas por Configuração de DevOps mudanças. Os snapshots do CDM são listados na lista relacionada **a Dados de configuração** da solicitação de mudança DevOps.



Como usar um app no Configuração de DevOps

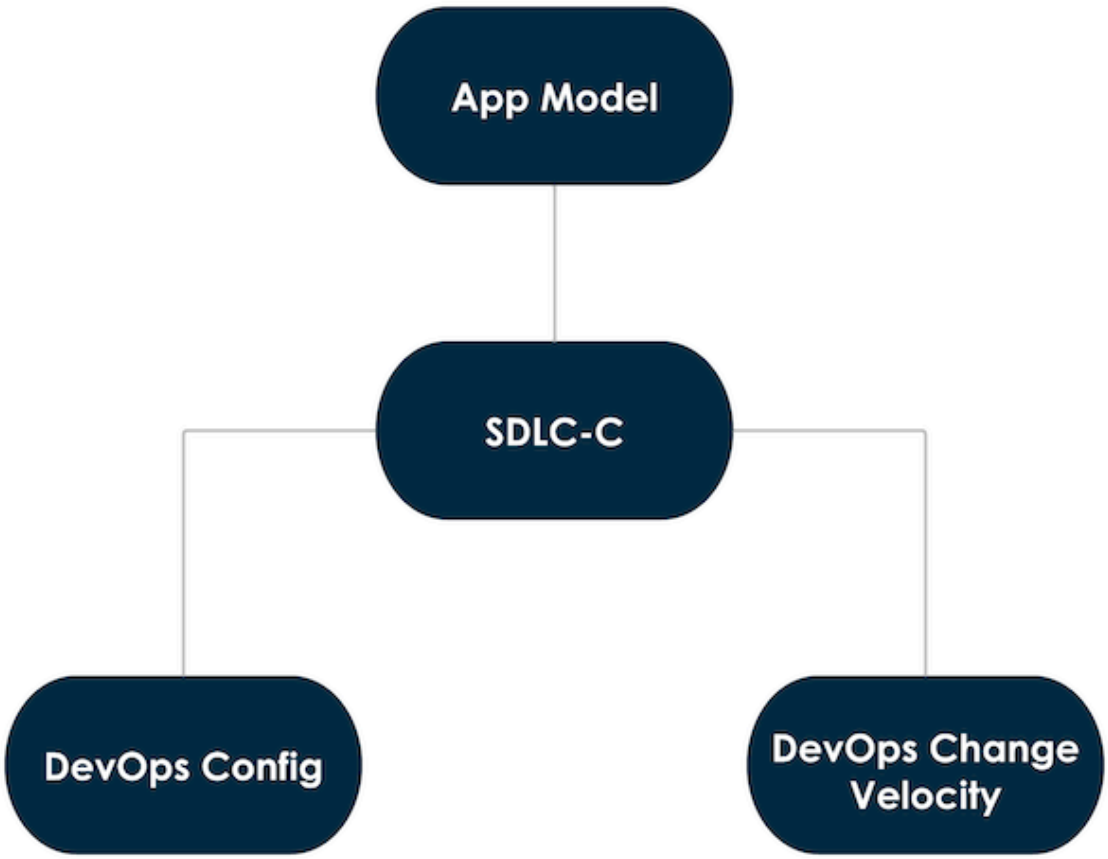
Quando você cria uma aplicação em Configuração de DevOps, ele não é apenas o contêiner dos dados de configuração da aplicação, mas o modelo de aplicação que você escolhe vincula Configuração de DevOps a outros produtos ServiceNow, incluindo Velocidade de mudança para DevOps.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Cada modelo de aplicação tem um componente SDLC do CMDB que é o link entre ServiceNow DevOps produtos de pipeline.

Tradução automática

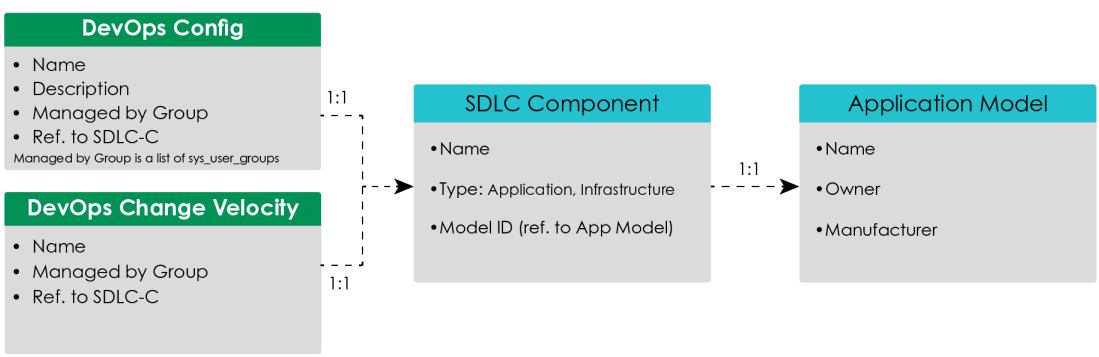
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você cria um app em Configuração de DevOps, ele é sincronizado com Velocidade de mudança para DevOps. Atualizações e exclusões feitas no aplicativo feitas em qualquer uma das aplicações também são sincronizadas.

Nota:
Um SDLC-C não poderá ser excluído se houver um app Configuração de DevOps ou Velocidade de mudança para DevOps associado a ele.

Entidades e atributos relacionados



Mapeamento:

- Mapeamento 1:1 entre SDLC-C e modelo de app☒
- Mapeamento 1:1 entre o app Configuração de DevOps e o SDLC-C
- Mapeamento 1:1 entre Velocidade de mudança para DevOps e SDLC-C

Tradução automática

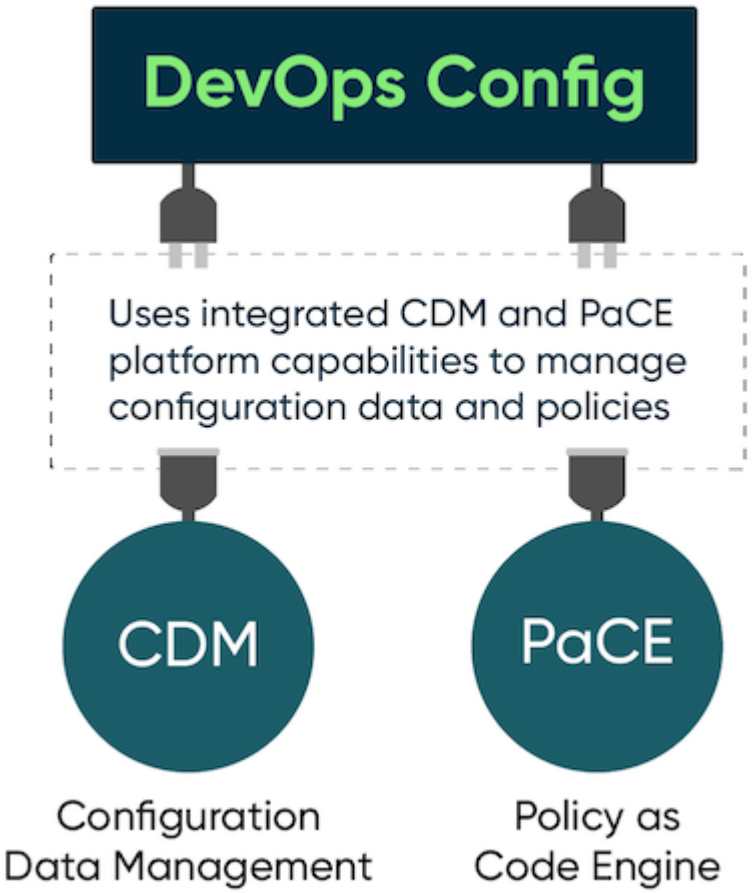
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de DevOps com tecnologia CDM e PaCE

Configuração de DevOps usa recursos da plataforma Gestão de dados de configuração e Policy as Code Engine para gerenciar dados e políticas de configuração.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configuração de DevOps capacidades da plataforma



Gestão de dados de configuração (CDM)

CDM é uma das duas capacidades principais no produto Configuração de DevOps. O plug-in CDM gerencia dados de configuração de aplicação e/ou infraestrutura dentro do Now Platform.

CDM consiste nas tabelas de back-end e na lógica que lida com todos os aspectos de um modelo de dados de configuração de aplicação. As páginas do espaço com as quais os usuários interagem para gerenciar seu modelo de dados também são gerenciadas por este plug-in.

O plug-in CDM Context Menu Component é um subcomponente do plug-in CDM. Ele fornece o menu de contexto (por exemplo, três pontos) para o painel de lista de nós na guia Dados de configuração de uma aplicação.

Policy as Code Engine (PaCE)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PaCE é a segunda capacidade principal no produto Configuração de DevOps. Ele fornece um mecanismo de política robusto que usa um script de política (escrito em javascript) para avaliar um snapshot de dados de configuração e verificar a conformidade.

PaCE O fornece um sistema de controle de versões abrangente para que os usuários possam auditar suas mudanças de política ao longo do tempo. Ele também contém um campo de testes para avaliar possíveis mudanças de script de política antes de entrar em operação com os dados de configuração do usuário.

Configuração de DevOps aplicação principal

Configuração de DevOps

Configuração de DevOps é a aplicação principal do produto Configuração de DevOps.

A aplicação Configuração de DevOps consiste no espaço que conecta os usuários ao modelo de dados para gerenciar os dados de configuração por aplicação, gerenciar políticas para validar os dados de configuração e revisar a integridade dos dados de configuração da aplicação.

Os widgets do painel de informações permitem que os usuários obtenham informações sobre sua perspicácia com os dados de configuração e criem melhores hábitos no gerenciamento de seus dados de configuração.

Configuração de DevOps pacotes de conteúdo

Configuração de DevOps Pacote de conteúdo do exportador (opcional)

O pacote de conteúdo do exportador DevOps é um plug-in opcional que contém exportadores selecionados que a equipe de configuração de DevOps criou e que os usuários podem aproveitar prontos para uso para exportar os dados de configuração de seus snapshots conforme acharem adequado.

Configuração de DevOps Pacote de conteúdo de política (opcional)

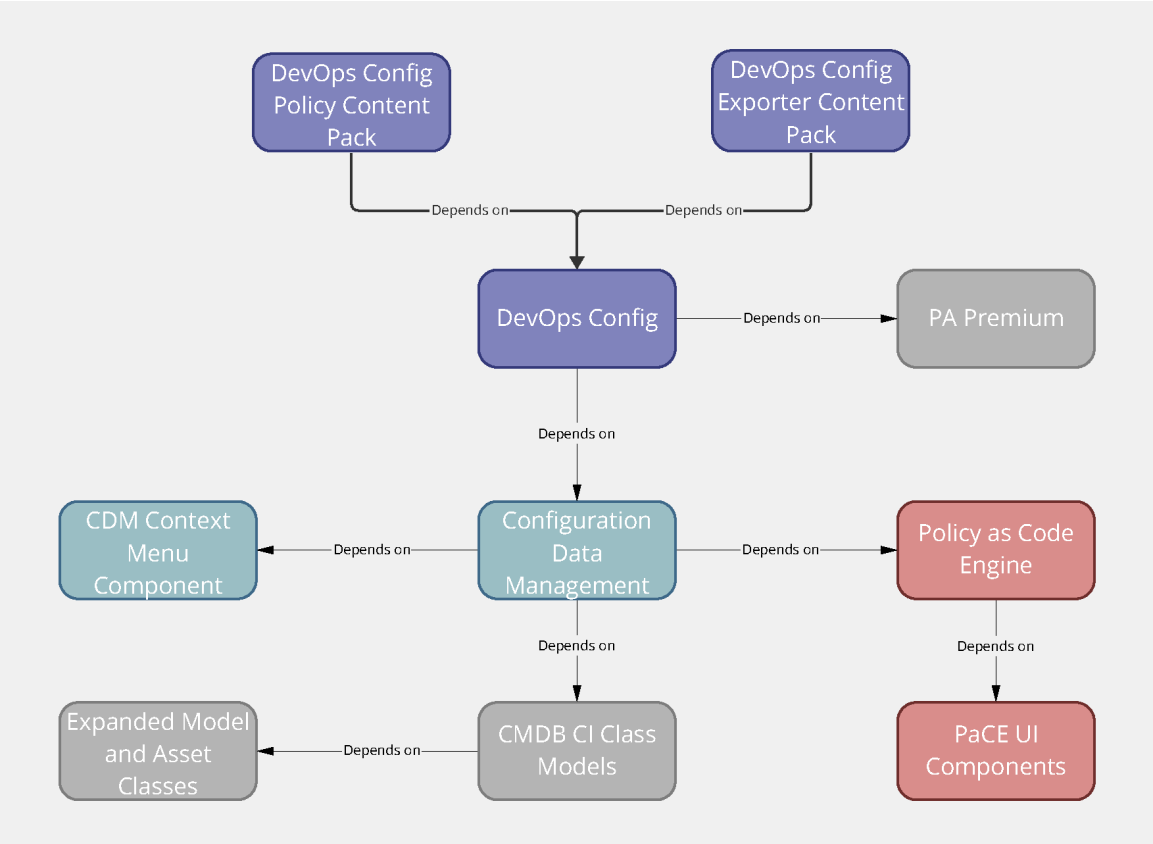
O pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps é um plug-in opcional que contém políticas selecionadas que a equipe de configuração de DevOps criou e que os usuários podem aproveitar prontas para uso para que possam validar seus dados de configuração imediatamente.

Nota:
se os usuários instalarem um desses plug-ins opcionais primeiro, eles obterão Configuração de DevOps e todos os plug-ins de dependências instalados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de DevOps dependências



Esses plug-ins são instalados com as aplicações principais Configuração de DevOps. Eles são críticos para Configuração de DevOps e não funcionam corretamente sem eles.

CMDB Modelos de Classe de IC

CDM aproveita o CMDB plug-in Modelos de classe de IC para conectar aspectos do modelo de dados de configuração da aplicação do usuário ao Now Platform CMDB.

As aplicações são vinculadas a um modelo de aplicação, que faz parte da fase Criar do Common Service Data Model (CSDM). Da mesma forma, os implantáveis são vinculados a um serviço de aplicações, que faz parte da fase de Operações do CSDM.

O link entre Configuração de DevOps e CSDM é essencial para resolver problemas que podem surgir em uma fábrica de software do usuário.

Por exemplo, um operador é capaz de rastrear a causa de um alerta de um IC específico, para uma mudança de configuração, para um serviço de aplicativos (do qual esse IC faz parte). Isso pode reduzir o tempo médio de resolução, ou MTTR, de horas para minutos.

Premium de PA

Performance Analytics (PA) O plug-in Premium é aproveitado pelo plug-in Configuração de DevOps Insights para permitir mais de 180 dias de dados de relatórios para todos os widgets Configuração de DevOps Insights.

Modelo Expandido e Classes de Ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Expanded Model and Asset Classes Store adiciona classes de ativo e modelo empresarial que estendem o modelo de produto pronto para uso e as classes de ativo dentro da hierarquia de classes Configuration Management Database (CMDB).

Essas extensões incluem descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes.

Termos do Configuração de DevOps

Estes são alguns dos termos Configuração de DevOps comuns.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

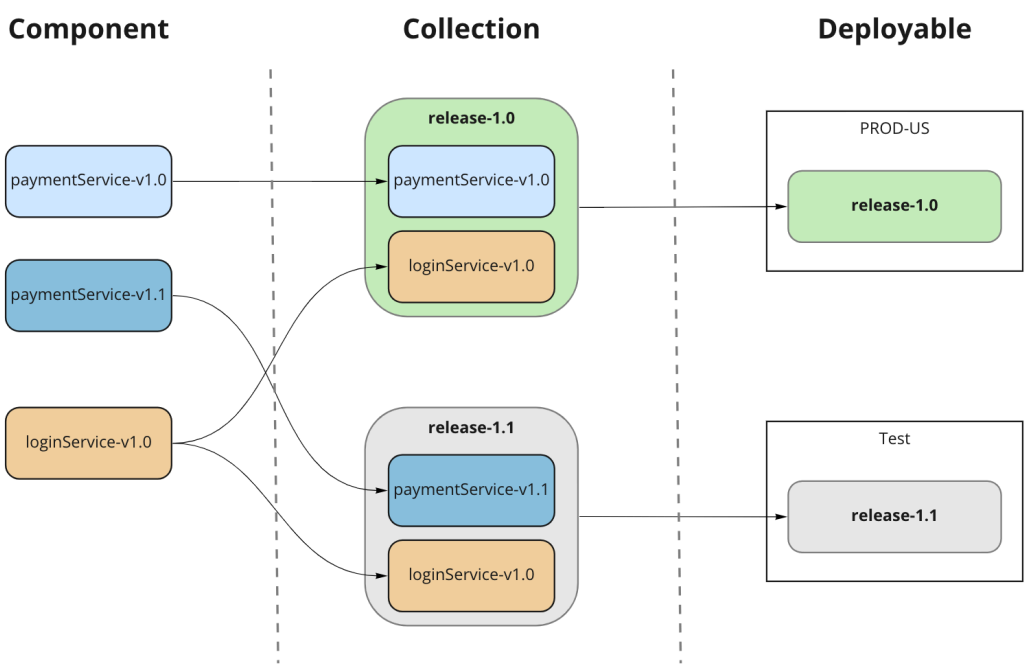
Aplicação

A composição lógica de uma aplicação ou pilha de aplicações, contendo os dados de configuração relevantes necessários para provisionar ou implantar em uma frota. Isso pode variar de uma estrutura monolítica tradicional a uma estrutura moderna que pode conter vários microsserviços.

Coleção

Um conjunto de componentes que compõem uma composição de versão. As coleções são incluídas em implantáveis e podem ser usadas para testar diferentes versões de componentes.

Este exemplo mostra a versão 1.0 de uma aplicação que está implantada no momento no ambiente de produção.



A equipe de microsserviço proprietária do serviço de pagamento faz um hotfix e decide adicioná-lo a uma coleção da versão 1.1 que agora está sendo testada em seu ambiente de testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente

A menor unidade de agregação de dados de configuração. Um microsserviço que faz parte de uma pilha de aplicações maior é um exemplo de um componente.

Item de dados de configuração (CDI)

Uma única unidade de dados de configuração (por exemplo, cadeia de caracteres de conexão, tamanho de heap etc.) que é armazenada como um par de chave-valor.

Modelo de dados

Uma hierarquia de dados de configuração relacionados usados para implantar uma aplicação ou infraestrutura.

Implantável

Um subconjunto do modelo de dados, que encapsula o conjunto de dados de configuração que é usado para implantar/provisionar uma aplicação ou infraestrutura para um ambiente de destino específico. Geralmente, ele compartilha a mesma nomenclatura (por exemplo, Produção, Preparação, Teste, Desenvolvimento etc.).

Snapshot

O modelo de dados completo de um implantável no momento em que uma mudança de configuração é confirmada. Isso inclui todos os componentes, coleções e variáveis incluídos, bem como variáveis e substituições específicas do implantável.

Variáveis

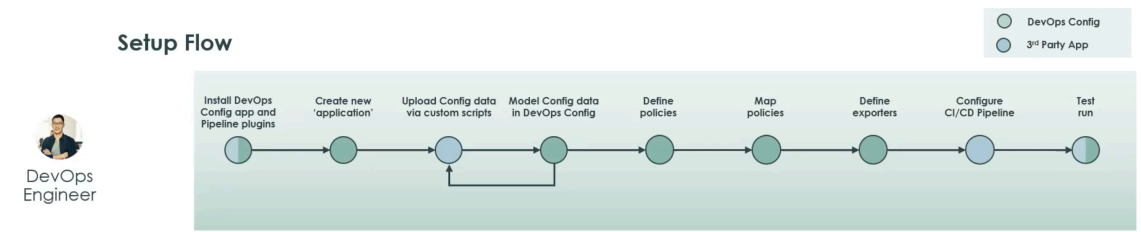
Dados de configuração variáveis que podem ser usados para acumular valores de configuração que são usados várias vezes em diferentes seções no modelo de dados.

As variáveis criadas no nível do componente podem ser reutilizadas em qualquer lugar mais abaixo, como em uma coleção e/ou implantável. No entanto, as variáveis definidas em um implantável específico devem ser usadas somente nesse contexto (por exemplo, credenciais específicas de ambiente, configurações de memória etc.).

Configuração da Configuração de DevOps

A função de engenheiro DevOps instala e configura Configuração de DevOps, que são usados para validar dados de configuração (confirmados por desenvolvedores ou engenheiros de apps) antes da implantação.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração de validação de dados	(Opcional) Tarefas de configuração avançadas para estender o uso do modelo de dados

1. Instalar Configuração de DevOps.
 	
Instale a aplicação Configuração de DevOps, pacotes de conteúdo e plug-ins de pipeline.
 	
• Configuração de DevOps aplicação.
• (Opcional) Configuração de DevOps Pacote de conteúdo de política.
• (Opcional) Configuração de DevOps Pacote de conteúdo do exportador.
• (Opcional) Integração de pipeline com Configuração de DevOps.
  ○ Plug-in Argo CD para ServiceNow DevOps
  ○ ServiceNow DevOps extensão para Azure DevOps.
  ○ Jenkins plug-in para ServiceNow DevOps.
	N/D

2. Criar uma aplicação no Configuração de DevOps. Crie uma aplicação para configurar a entidade e vincular entre ServiceNow produtos.	N/D
3. Crie um implantável na Configuração de DevOps. Crie um implantável para definir os ambientes para implantar os dados de configuração da sua aplicação (normalmente Dev, Teste e Produção).	Estenda o uso do modelo de dados usando componentes e coleções para um implantável em Configuração de DevOps.
4. Carregue seus dados de configuração. Carregue seus dados de configuração de cada origem de ferramenta para Configuração de DevOps criando e executando um script de importação.	Carregar dados de configuração dependendo do caso de uso.
5. Definir políticas em Configuração de DevOps. Defina políticas a serem executadas para validação de dados de configuração usando políticas Configuração de DevOps padrão.	Administrar o ciclo de vida completo de PaCE políticas e crie o seu próprio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração de validação de dados	(Opcional) Tarefas de configuração avançadas para estender o uso do modelo de dados
6. Mapear políticas para um implantável. Mapeie políticas para um implantável para executar a validação de dados de configuração.	Estenda o uso do modelo de dados mapeando políticas para componentes e coleções em Configuração de DevOps.
7. Definir exportadores em Configuração de DevOps. Defina exportadores para exportar dados de configuração para o pipeline usando exportadores Configuração de DevOps padrão.	• Exporte dados de configuração para uso por suas ferramentas de implantação descendentes em seu pipeline de IC/CD. • Estenda o uso do modelo de dados criando um exportador personalizado.
8. Configure o pipeline em Configuração de DevOps. Configure o pipeline para interagir com o modelo de dados. Use Configuração de DevOps Azure DevOps tarefas de pipeline e Jenkins ações de pipeline para integrar seu pipeline com Configuração de DevOps.	N/D
9. Executar validação em Configuração de DevOps. Execute a validação e revise os resultados.	N/D

Instalar Configuração de DevOps

Instale a aplicação Configuração de DevOps de aplicações ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

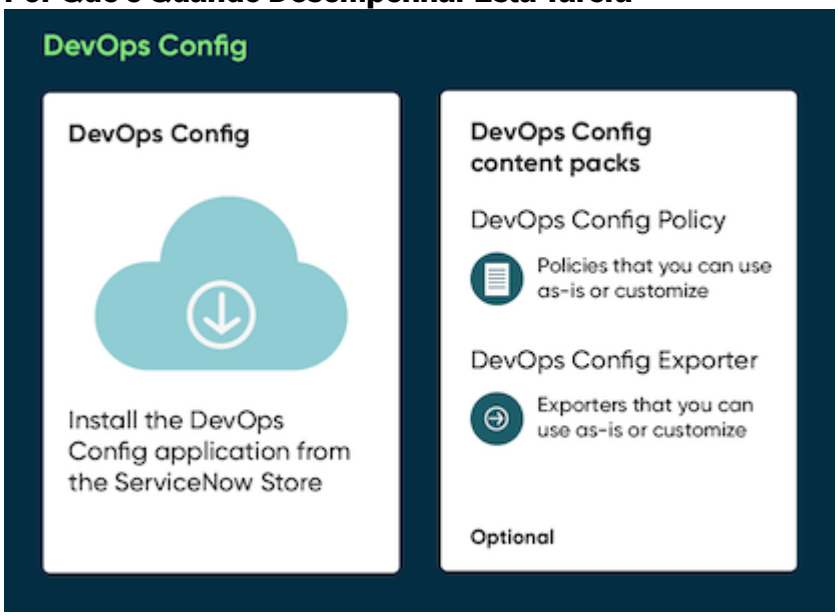
Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Clique na guia **Não instalado** para exibir uma lista de aplicações disponíveis para instalação.
3. Localize a aplicação Configuração de DevOps e clique em **Instalar**.
   As capacidades da plataformaGestão de dados de configuração e Policy as Code Engine também estão instaladas.

Instalar Configuração de DevOps pacote de conteúdo de política

Instale o pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps para um conjunto padrão de políticas Configuração de DevOps que você pode usar como está ou personalizar de acordo com suas necessidades.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Nota:
Você deve instalar a aplicação Configuração de DevOps antes de instalar o pacote de conteúdo da política Configuração de DevOps.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps contém um conjunto de políticas de configuração de DevOps padrão para validar seus dados de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Clique na guia **Não instalado** para exibir uma lista de aplicações disponíveis para instalação.
3. Localize o pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps e clique em **Instalar**.

Instalar Configuração de DevOps pacote de conteúdo do exportador

Instale o pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps para um conjunto padrão de exportadores Configuração de DevOps que você pode usar como está ou personalizar de acordo com as suas necessidades.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Nota:
Você deve instalar a aplicação Configuração de DevOps antes de instalar o pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps contém um conjunto de Exportadores padrão Configuração de DevOps para exportar seus dados de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Clique na guia **Não instalado** para exibir uma lista de aplicações disponíveis para instalação.
3. Localize o pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps e clique em **Instalar**.

Criar uma aplicação no Configuração de DevOps

Crie um app em Configuração de DevOps para gerenciar seus dados de configuração e vincule Configuração de DevOps a outros produtos ServiceNow, incluindo Velocidade de mudança para DevOps.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Um administrador pode criar, editar, excluir e exibir Configuração de DevOps apps.

Função necessária: sn_devops_config.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista a este breve vídeo para ver como criar uma aplicação em Configuração de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma aplicação na Configuração de DevOps

Um app em Configuração de DevOps é o contêiner para os dados de configuração de um aplicativo. Um app também o vincula à aplicação Velocidade de mudança para DevOps, em que os dados de configuração podem ser exibidos na IU do pipeline DevOps.

Em Velocidade de mudança para DevOps, um app vincula itens de trabalho, confirmações de código e execuções de pipeline de IC/CD no modelo de dados DevOps, que é exibido na solicitação de mudança, bem como no painel de informações DevOps.

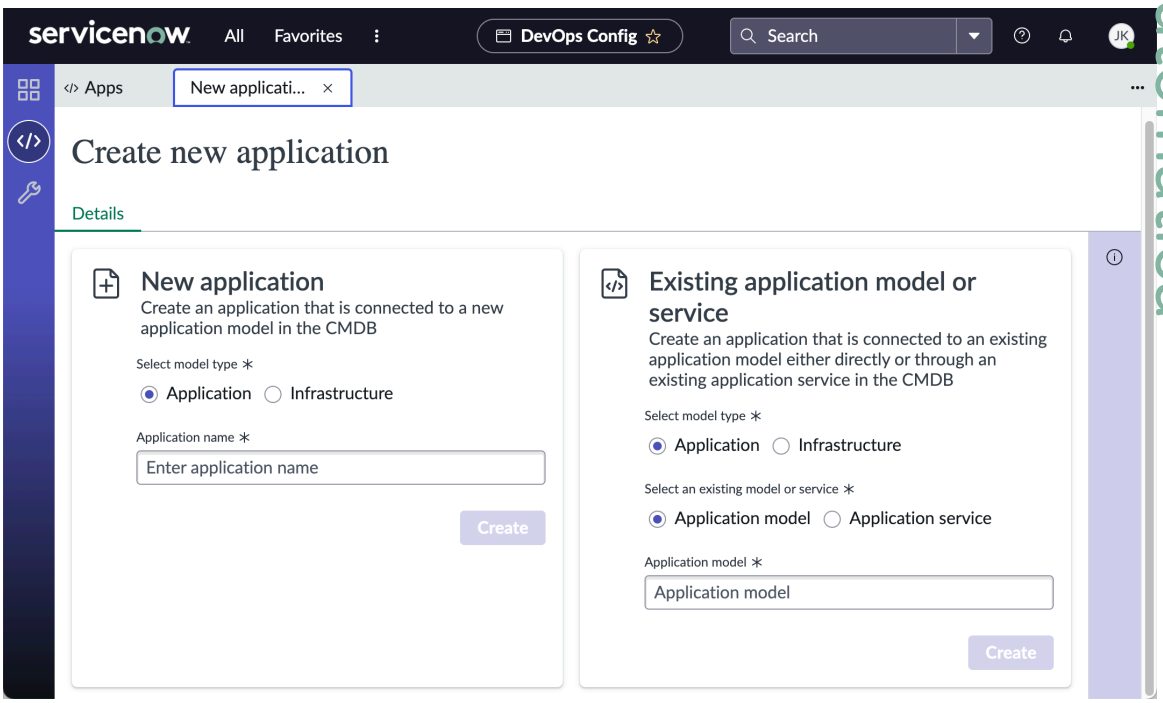
Apps na aplicação Configuração de DevOps e na aplicação Velocidade de mudança para DevOps são sincronizados. Ou seja, quando um app é criado em Configuração de DevOps, ele também é criado em Velocidade de mudança para DevOps, se instalado, e vice-versa.

Você pode editar ou excluir apps em Configuração de DevOps. Quando você exclui um app:

- Em Configuração de DevOps, o estado da aplicação é definido como **Inativo** e não está mais acessível em Configuração de DevOps.
- Em Velocidade de mudança para DevOps, ele também é excluído em Configuração de DevOps (se instalado).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de apps ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia Aplicações.
3. No formulário Aplicações, clique em **Novo** para criar uma aplicação e um novo modelo ou para criar uma aplicação e especificar um modelo (ou serviço) existente.



Para uma **nova aplicação** sem um modelo de aplicação existente, a aplicação e o modelo são criados.

Para que uma nova aplicação seja vinculada a um **modelo de aplicação ou serviço existente**, somente a aplicação é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de aplicação CSDM (nome, proprietário, fabricante) funciona como o link entre os produtos ServiceNow DevOps. Há um componente SDLC do CMDB para cada modelo de aplicação CSDM.

4. Na guia **Visão geral**, preencha os detalhes da aplicação e selecione **Salvar**.

Mantido por	Grupos de usuários que mantêm a aplicação. Com a função cdm_admin, você pode adicionar ou remover grupos de usuários. Se os grupos dos quais você é membro forem removidos, você perderá o acesso à aplicação. **Nota:** Um usuário com cdm_all_app_access e uma das outras funções (cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer) pode ver e gerenciar a aplicação mesmo se não estiver nesses grupos. Para obter mais informações, consulte Funções no CDM.
Descrição da aplicação	Descrição da aplicação.
Proprietário do modelo de aplicação	Nome de usuário que possui o modelo de aplicação.
Fabricante	Fabricante da aplicação.

A aplicação ainda não contém dados de configuração, portanto, a próxima etapa é importar os dados de configuração existentes para a aplicação.

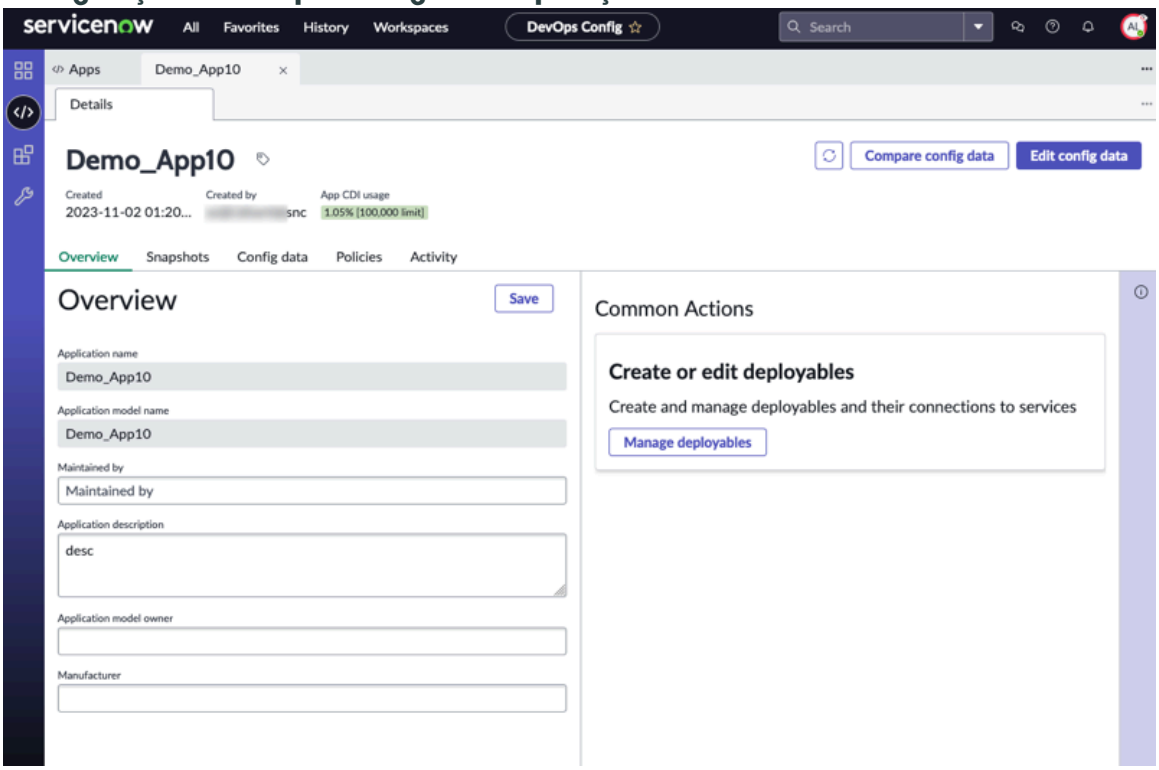
Depois de importar os dados de configuração e os snapshots serem gerados, a lista de snapshots é exibida na guia **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Configuração de DevOps Visão geral da aplicação



Criar uma aplicação CDM que gera um novo serviço no CMDB

Gere um novo serviço (um serviço de aplicações, modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico [tipo de aplicação de infraestrutura]) no CMDB) e crie uma aplicação CDM como o contêiner dos dados de configuração do serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

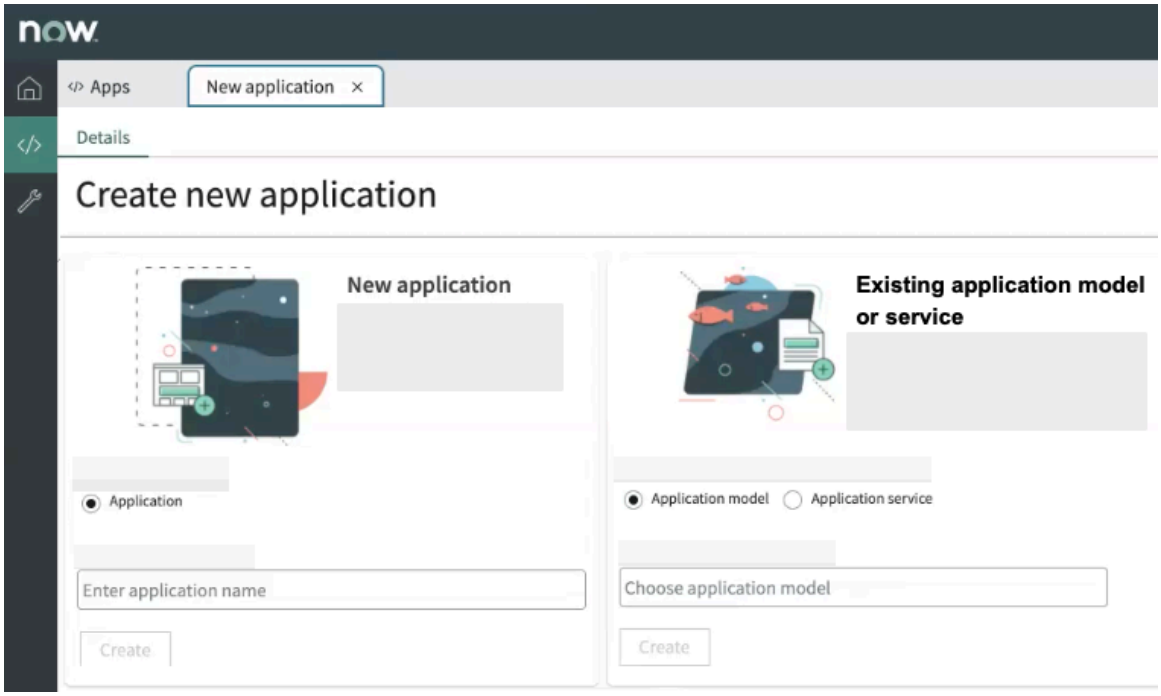
Para a aplicação, você especifica o número de implantáveis a serem gerados e o ambiente SDLC que implantáveis representa. Quando você carrega dados de configuração existentes na aplicação, o sistema mapeia os dados como [nome:valor] pares (itens de dados de configuração - CDIs) no nó apropriado na estrutura de dados da aplicação CDM. Para obter uma visão geral do processo de preparação de uma nova aplicação para receber dados de configuração, consulte Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o ícone **Aplicações** ( ) para abrir a página Criar nova aplicação e selecione **Nova aplicação**.



2. Na guia **Visão geral** da nova aplicação CDM, preencha os detalhes adicionais da aplicação que identificam ainda mais o serviço no CDM.

   O modelo de aplicação CSDM (nome, proprietário, fabricante) funciona como o link entre os recursos DevOps. Há um componente SDLC do CDM para cada modelo de aplicação CSDM.

Configurações da aplicação na guia Detalhes

Nome da aplicação	Nome exclusivo e significativo da aplicação.
Nome do modelo de aplicação	Nome do modelo da aplicação.
Mantido por	Grupos com acesso à aplicação. Somente membros desses grupos podem acessar os dados da aplicação.
Descrição da aplicação	Descrição que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção da aplicação.
Proprietário do modelo de aplicação	Nome do proprietário do modelo da aplicação.
Fabricante	Fabricante da aplicação.

3. Selecione **Gerenciar implantáveis** para abrir a guia **Editar implantáveis,** na qual você pode configurar o implantáveis.
4. Selecione **Criar implantáveis** e preencha as configurações na caixa de diálogo Criar Implantáveis para especificar a quantidade e o tipo de ambiente de implantáveis a serem criados e os serviços CMDB aos quais serão conectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar configurações de implantáveis

Campo	Descrição
Ambiente	O tipo de ambiente que é configurado pelos dados de configuração no implantáveis. ○ Desenvolvimento ○ Teste ○ Produção
Preferência de conexão	Opção para conectar o implantáveis recém-criado aos novos serviços. A conexão automática é a única opção ao criar uma aplicação para uma entrada CMDB existente. **Nota:** Como o pipeline de DevOps aplica dados de configuração em um implantável somente aos serviços aos quais o implantável está conectado, cada implantável deve estar conectado a um serviço.
Quantidade	O número de implantáveis a serem criados. Limite: 100.

Quando você seleciona **Criar**, o sistema gera um modelo de aplicação na aplicação CMDB e na aplicação CDM com o número e os tipos especificados de implantáveis. O sistema gera automaticamente nomes no formulário AppName_EnvironmentType_number.

5. Na guia **Editar implantáveis**, selecione o cartão para cada implantável por sua vez e atualize suas configurações.

   Você conecta cada implantável a um serviço no CMDB. O implantável contém os dados de configuração do serviço associado.

   O sistema salva automaticamente suas atualizações nas configurações.

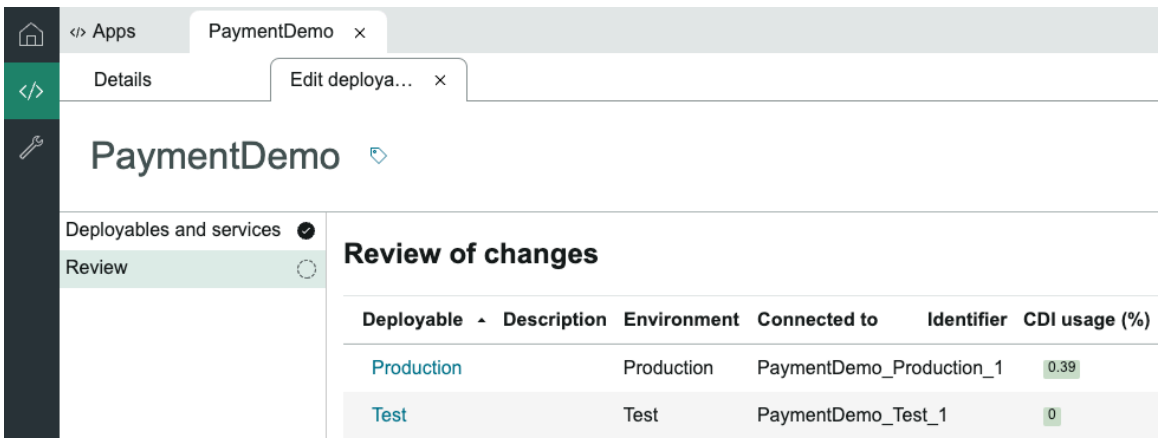
Configurações de detalhes implantáveis

Campo	Descrição
Nome do implantável	Nome padrão para implantável. Para garantir que os nomes gerados automaticamente sejam exclusivos, o sistema adiciona um carimbo de data/hora. Renomeie conforme necessário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição do implantável	Descrição que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção do implantável.
Identificador	Identificador exclusivo que distingue este implantável de outros implantáveis que compartilham o mesmo nome e possivelmente muitas definições de dados de configuração. Por exemplo, a produção implantável que tem o identificador **Pacífico** pode ter definições de configuração diferentes para a configuração de idioma da implantável que tem o identificador **UE**.
Conectado a	Serviço no CMDB ao qual o implantável está associado. Selecione um serviço na lista **Serviços disponíveis**. Execute uma das seguintes ações: ○ Vincule o implantável a um IC no CMDB: selecione o cmdb_ci e, em seguida, **Avançar**. ○ Crie um IC para vincular a: selecione **Novo**, defina o IC e selecione **Avançar**. **Nota:** Para continuar, você deve conectar cada implantável a um serviço.

6. Clique em **Avançar** para exibir a lista de implantáveis na guia **Editar implantáveis**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

A aplicação ainda não está estruturada para aceitar dados de configuração, portanto, a próxima etapa é adicionar a estrutura de dados. Consulte Adicionar os nós que conterão dados de configuração a uma nova aplicação CDM.

Tópicos relacionados

Modelo de dados de CDM

Criar uma aplicação CDM baseada em um serviço existente no CMDB

Crie uma aplicação como o contêiner para todos os dados de configuração de um serviço (um serviço de aplicações, modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico [infraestrutura] no CMDB).

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

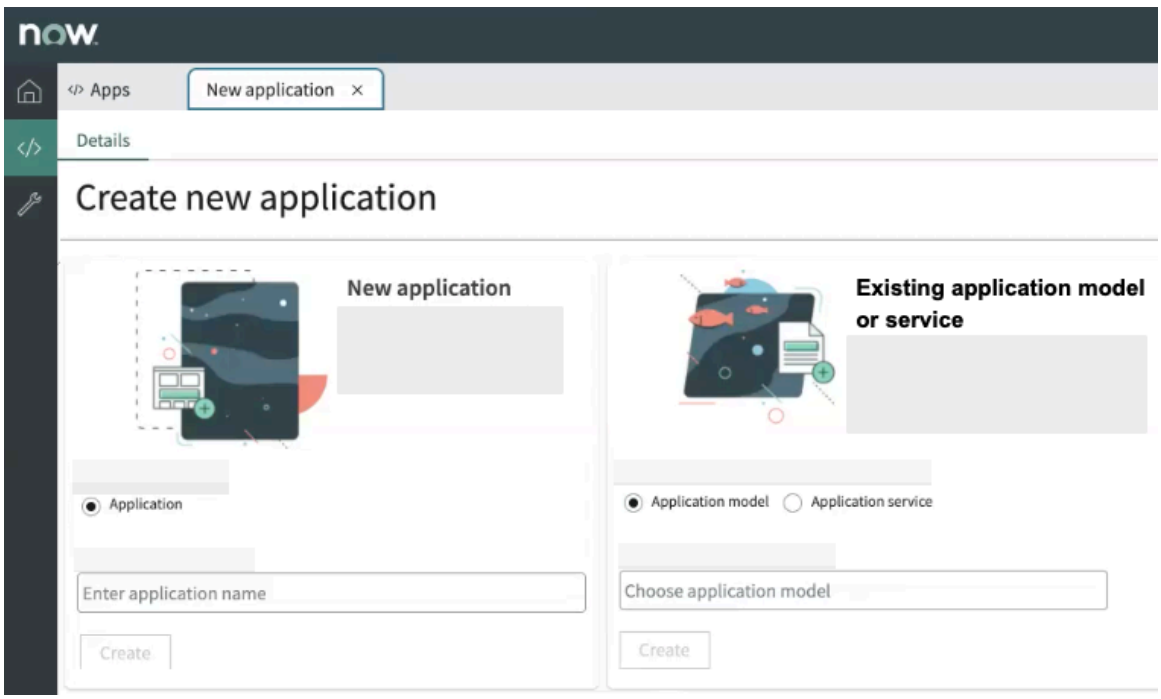
Para a aplicação, você especifica o número de implantáveis a serem gerados e o ambiente SDLC que implantáveis representa. Quando você carrega dados de configuração existentes na aplicação, o sistema mapeia os dados como [nome:valor] pares (itens de dados de configuração - CDIs) no nó apropriado na estrutura de dados da aplicação CDM. Para obter uma visão geral do processo de preparação de uma nova aplicação para receber dados de configuração, consulte Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o ícone Aplicações ( ) para abrir a página Criar nova aplicação e selecione **Aplicação com base nos serviços existentes** para especificar o serviço CMDB para o qual a nova aplicação manterá os dados de configuração.



2. Preencha as configurações na caixa de diálogo Criar Implantáveis para especificar a quantidade e o tipo de ambiente dos serviços implantáveis e os serviços CMDB aos quais serão conectados.

Criar configurações de implantáveis

Campo	Descrição
Ambiente	O tipo de ambiente de código configurado pelos dados de configuração no implantável. ○ Produção ○ Desenvolvimento ○ Teste
Preferência de conexão	Opção para conectar o recém-criado implantáveis a serviços. ○ Conecte automaticamente cada novo implantável a um serviço no modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico. ○ Especifique manualmente o serviço ao qual cada novo implantável será conectado. Você faz as conexões na próxima página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Como o pipeline DevOps aplica dados de configuração em um implantável somente aos serviços aos quais o implantável está conectado, cada implantável deve estar conectado a um serviço.
Quantidade	O número de implantáveis a serem criados. Se o número exceder o número de serviços associados ao item existente no CMDB, o sistema gerará novos serviços em branco.

Quando você seleciona **Criar**, o sistema gera a aplicação com o número e os tipos especificados de implantáveis e abre a guia **Editar implantáveis** da aplicação.

3. Selecione **Gerenciar implantáveis** para abrir a guia **Editar implantáveis,** na qual você pode configurar o implantáveis.
4. Na guia **Editar implantáveis**, atualize as configurações de cada implantável e selecione **Avançar**. Você conecta cada implantável a um serviço no CMDB. O implantável contém os dados de configuração do serviço associado.

   O sistema salva automaticamente suas atualizações nas configurações.

Configurações de detalhes implantáveis

Campo	Descrição
Nome do implantável	Nome padrão para implantável que o sistema gera. Renomeie conforme necessário.
Descrição do implantável	Descrição que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção do implantável.
Identificador	Identificador exclusivo que distingue este implantável de outros implantáveis que compartilham o mesmo nome e possivelmente muitas definições de dados de configuração. Por exemplo, a produção implantável que tem o identificador **Uraguai** pode ter definições de configuração para a configuração da moeda diferentes das implantável que tem o identificador **Greenland**.
Conectado a	Serviço no CMDB que é configurado pelos dados em snapshots do implantável. Selecione um serviço na lista **Serviços disponíveis**.

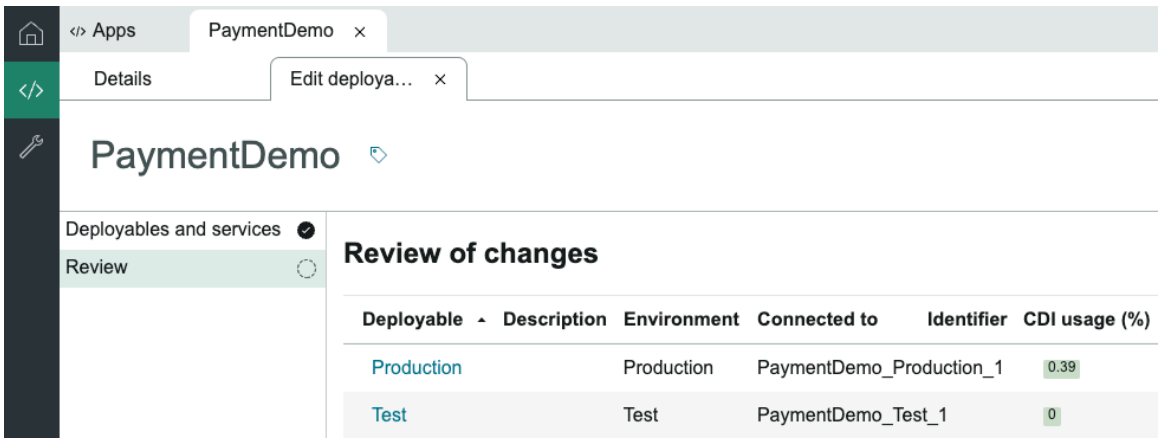
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para continuar, você deve conectar cada implantável a um serviço. Execute uma das seguintes ações: ○ Conecte o implantável a um IC no CMDB: selecione o cmdb_ci e, em seguida, selecione **Avançar**. ○ Crie um IC ao qual se conectar: selecione **Novo**, defina o IC e selecione **Avançar**.

A página Revisão é aberta.

5. Clique em **Avançar** para exibir a lista de implantáveis na guia **Editar implantáveis**.



O que Fazer Depois

A aplicação ainda não está estruturada para aceitar dados de configuração, portanto, a próxima etapa é adicionar a estrutura de dados. Consulte Adicionar os nós que conterão dados de configuração a uma nova aplicação CDM.

Tópicos relacionados

Modelo de dados de CDM

Exibição e edição de dados de configuração

Definir ou atualizar um componente

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Criar ou atualizar um CDI de variável

Como os dados criptografados são tratados

Criar e atualizar um implantável

Crie um implantável ao trabalhar em um changeset. Você pode adicionar vários componentes e coleções a um implantável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

Nota:
Os itens de dados carregados são classificados em ordem alfabética nas pastas de estruturas para permitir que você localize itens específicos rapidamente.

O sistema impõe os seguintes limites na contagem de itens de dados de configuração (CDIs):

- Uma aplicação pode conter um total máximo de 100.000 CDIs.
- Qualquer implantável único pode conter no máximo 10.000 CDIs.

Consulte Propriedades do sistema CDM para obter informações sobre como definir as configurações das propriedades *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* e *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*.

Procedimento

1. Na guia **Configurações** de uma aplicação, selecione **Implantáveis** na exibição em árvore e selecione **Novo**.
2. Preencha os campos na página Inserir detalhes do assistente e selecione **Avançar**.

Inserir página de detalhes

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo e significativo para o implantável.
Descrição	Descrição que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção do implantável.
Ambiente	O tipo de aplicação ou ambiente de infraestrutura que o implantável implementa. ○ Desenvolvimento ○ Produção ○ Teste
Restringir exportação	Opção para garantir que somente snapshots aprovados na validação possam ser exportados.

O assistente é movido para a página Link para CMDB do assistente.

3. Na página Link para CMDB, execute uma das seguintes ações:

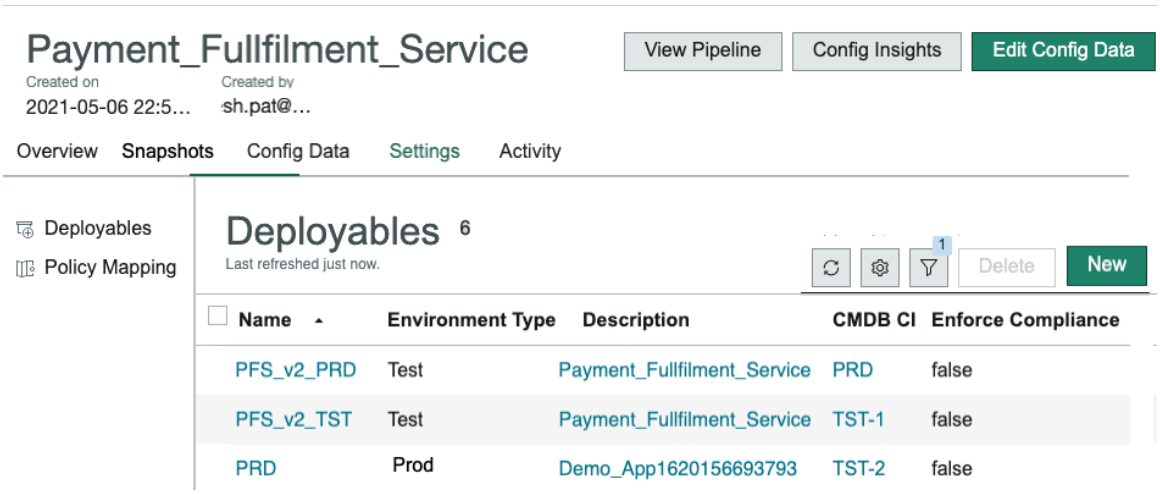
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vincule o implantável a um IC no CMDB: selecione o cmdb_ci e, em seguida, **Avançar**.
- Crie um IC para vincular a: selecione **Novo**, defina o IC e selecione **Avançar**.

O assistente move para a página Revisar.

4. Na página Revisão, verifique as configurações do novo implantável.
   Selecione **Voltar** para alterar as configurações. Selecione **Criar** para criar o implantável.
   O sistema gera o implantável e o exibe na lista na guia **Configurações** da aplicação.



5. **Opcional:** Siga este procedimento para adicionar uma coleção a um ou vários implantáveis:

   a. Para o nó de coleção na árvore, selecione o ícone de menu (⋮) e selecione **Incluir em implantáveis**.

   b. Selecione todos os implantáveis nos quais a coleção será incluída e selecione **Incluir**.

   Nota:
   Somente implantáveis que ainda não incluem a coleção aparecem na lista.

   A coleção está incluída em cada implantávelselecionado.

   (Optional) Quando você adiciona uma coleção a um implantável, o painel do Editor lista os nomes das coleções incluídas, mas não os conteúdos. O painel Visualização exibe o estado completo dos dados.

6. **Opcional:** Adicione configurações de CDI ao implantável que substituirá ou sobreporá configurações em componentes ou coleções.
   Para obter mais informações, consulte Definir ou atualizar um componente, Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicaçãoou Criar ou atualizar um CDI de variável.

7. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças no changeset e preparar as mudanças no changeset para serem confirmadas.
   O painel Editor, a exibição de lista e o painel Visualizar são atualizados para refletir o estado resolvido do changeset. O sistema atualiza o changeset, mas não atualiza a aplicação. As mudanças aparecem na guia **Atividade**. Você deve confirmar um changeset para atualizar os dados de configuração da aplicação. Depois de salvar, você pode passar para outras atividades e retornar mais tarde para editar o changeset.

8. **Opcional:** Selecione **Confirmar**.
   A caixa de diálogo Confirmar conjunto de mudanças é aberta e lista cada implantável afetado pelas mudanças.

   Nota:
   Depois de confirmar um changeset, o changeset não pode ser modificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças. A caixa de diálogo oferece as seguintes **Ações adicionais**:

- Se nenhum implantáveis for afetado pelas mudanças, selecione **Nenhuma ação adicional**. O sistema atualizará a aplicação para manter as mudanças.
- - Selecione **Validar snapshots** para executar as seguintes operações em todos os snapshots gerados:
    - O sistema executa todas as políticas mapeadas estática ou dinamicamente para o implantávelassociado.
    - Se o snapshot for aprovado em todas as políticas, o valor do Status de validação será definido como **Aprovado** e nenhuma entrada será listada na guia **Resultados de validação**. Se a validação foi invocada com a opção **Publicar publicação válida**, os snapshots válidos serão publicados automaticamente.
    - Se alguma política encontrar problemas, o valor do Status de validação será definido como **Falha**. A guia **Resultados de validação** exibe todas as falhas ou avisos retornados pelas políticas.
    - Se houver falha na execução de alguma política, o valor do Status de validação será definido como **Erro de execução** e a guia **Resultados de validação** indicará que a validação falhou devido a um erro.
  - Selecione **Validar e publicar snapshots** para executar a validação conforme descrito na ação **Validar snapshots**. Somente snapshots aprovados na validação são publicados. Somente snapshots publicados podem ser exportados.

  Selecione **Confirmar**.
  - O sistema atualiza a aplicação para persistir nas mudanças nos dados de configuração.
  - O estado do changeset muda para **Confirmado**.
  - O changeset não pode ser modificado.
  - Se os snapshots foram criados, a mensagem de confirmação incluirá um link para os snapshots.
  - Se ocorrer um erro durante o processo de confirmação, o estado do conjunto de mudanças será definido como Falha na confirmação.

O que Fazer Depois

Mapear políticas para o implantável

Tópicos relacionados

Modelo de dados de CDM

Exibição e edição de dados de configuração

Definir ou atualizar um componente

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Criar ou atualizar um CDI de variável

Como os dados criptografados são tratados

Excluir um implantável

Exclua um implantável para excluir seus dados de configuração e todos os snapshots associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Quando você exclui um implantável, os snapshots existentes não podem ser exportados ou validados e não podem ser consultados em exportadores ou políticas.

Procedimento

1. Para uma aplicação aberta, selecione a guia **Configurações**.
2. Selecione **Implantáveis** para exibir a lista de implantáveis da aplicação.
3. Selecione um ou mais implantáveis e selecione **Excluir**.
   - Os implantáveis não aparecem mais em nenhuma lista.
   - Todos os dados de configuração nos implantáveis são excluídos.
   - Todos os snapshots existentes são excluídos.
   - Você pode criar um novo implantável com o mesmo nome de um implantável excluído.

Carregando seus dados de configuração

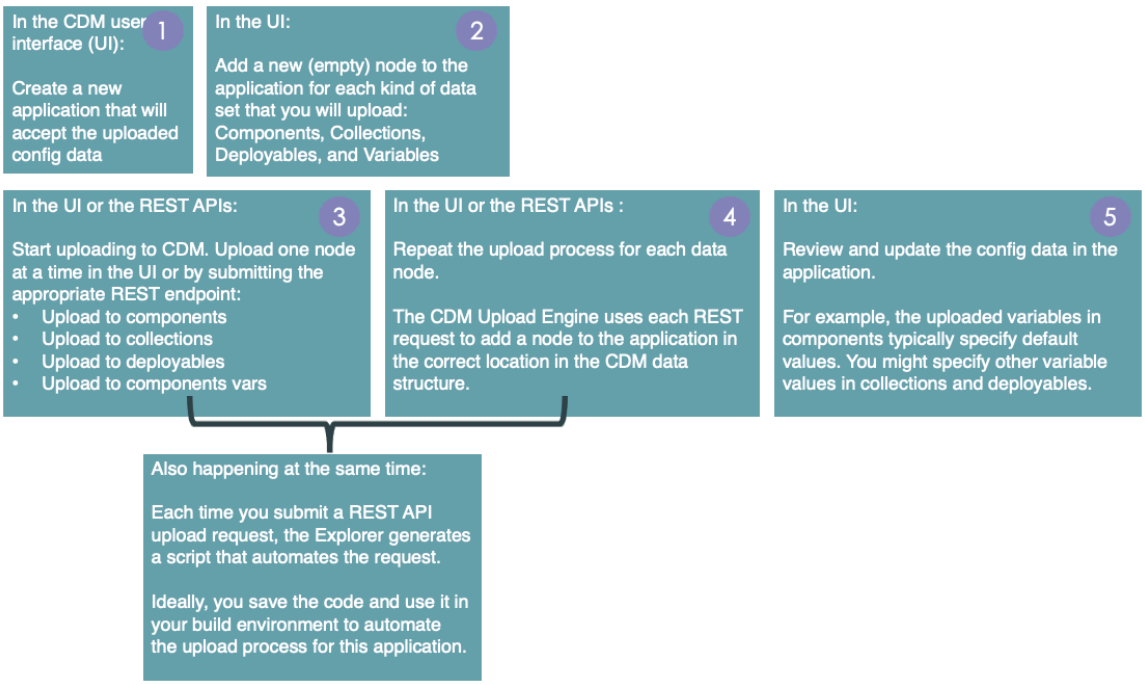
Primeiro, você cria uma nova estrutura de aplicação CDM e, em seguida, carrega os dados de configuração existentes na estrutura.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

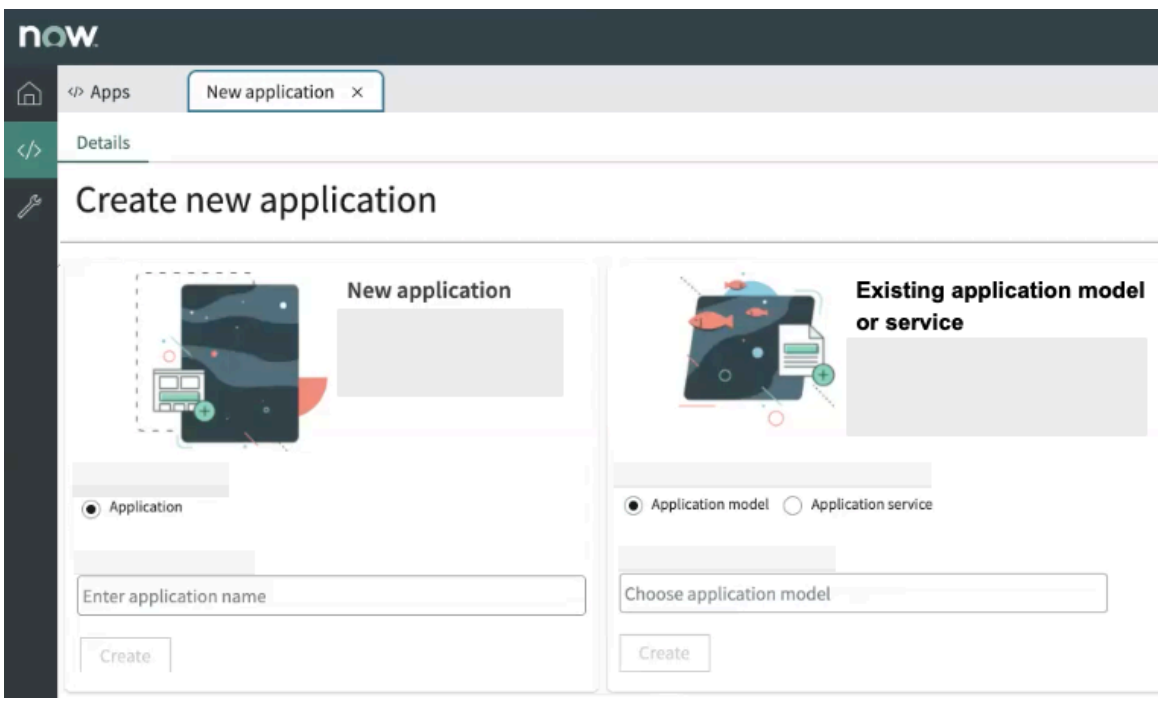
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funciona: executando o carregamento inicial dos dados de configuração existentes nas tabelas de dados CDM



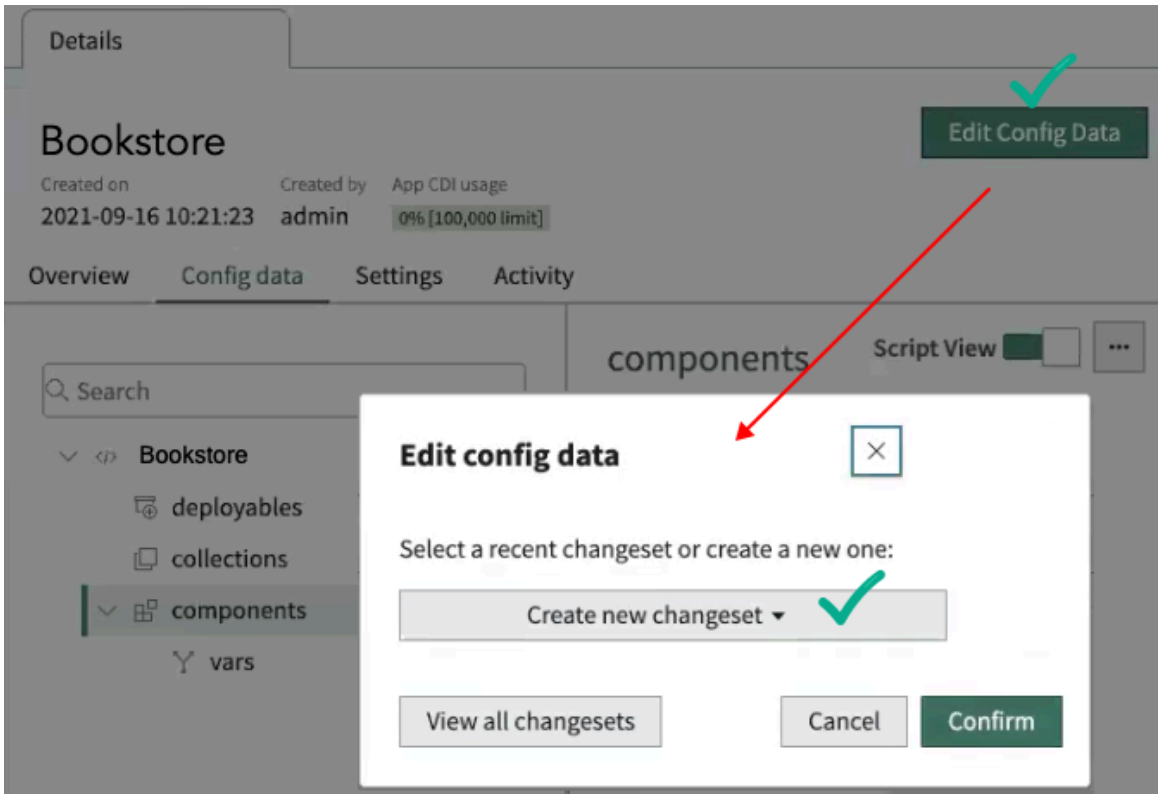
1. Abra a interface do usuário CDM e crie uma nova aplicação. Por exemplo, vamos criar a aplicação Livraria para oferecer suporte a uma biblioteca on-line. Uma *aplicação* em CDM é a coleção completa de dados de configuração para um serviço de aplicações, modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico [infraestrutura] no CMDB.



2. Agora abra a aplicação Livraria e gere um novo changeset para que você possa começar a colocar a estrutura de dados no lugar. (Uma visão geral mais detalhada deste processo aparece em Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

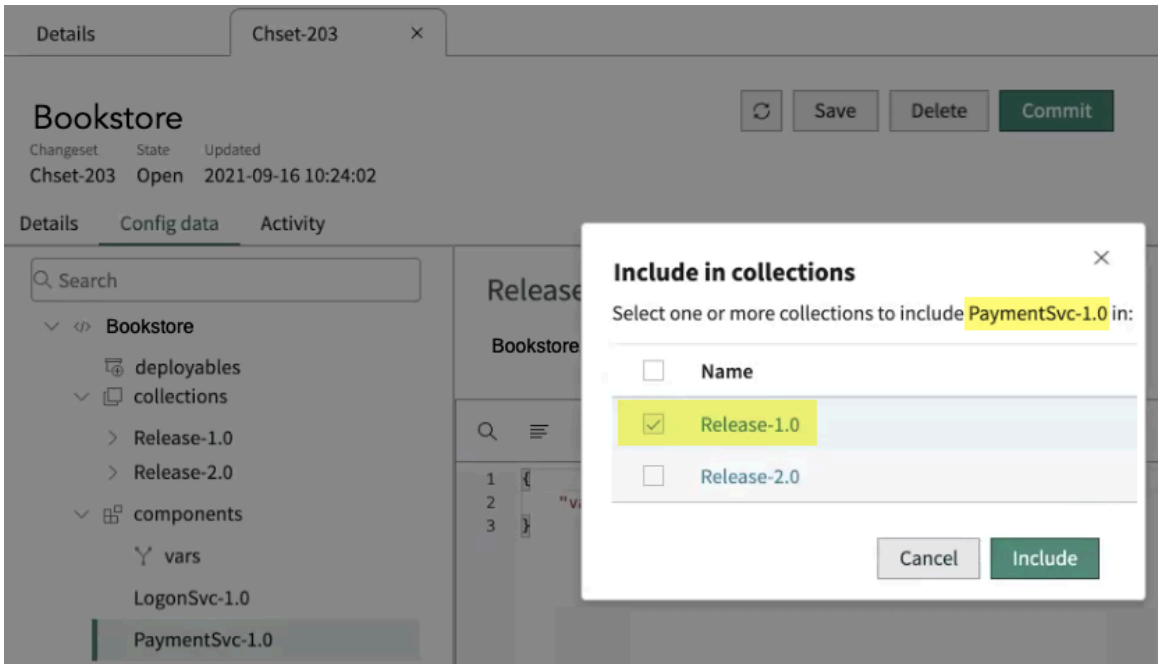


No changeset, defina a estrutura de dados que inclui um nó para cada conjunto de dados de configuração que você carregará. Este processo é chamado de *modelagem de dados*. Você adiciona componentes, coleções, implantáveis e CDIs conforme necessário. Para obter informações sobre cada um desses itens, consulte Modelo de dados de CDM. Para obter informações adicionais sobre como adicionar nós a uma aplicação, consulte Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração.

Neste exemplo, dois componentes e duas coleções foram adicionados. Agora, o componente **PaymentSvc-1.0** está incluído na coleção **Versão-1.0**. Como acontece com todas as coleções, isso significa que todos os dados no componente **PaymentSvc-1.0** agora estão incluídos na coleção **Versão-1.0**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

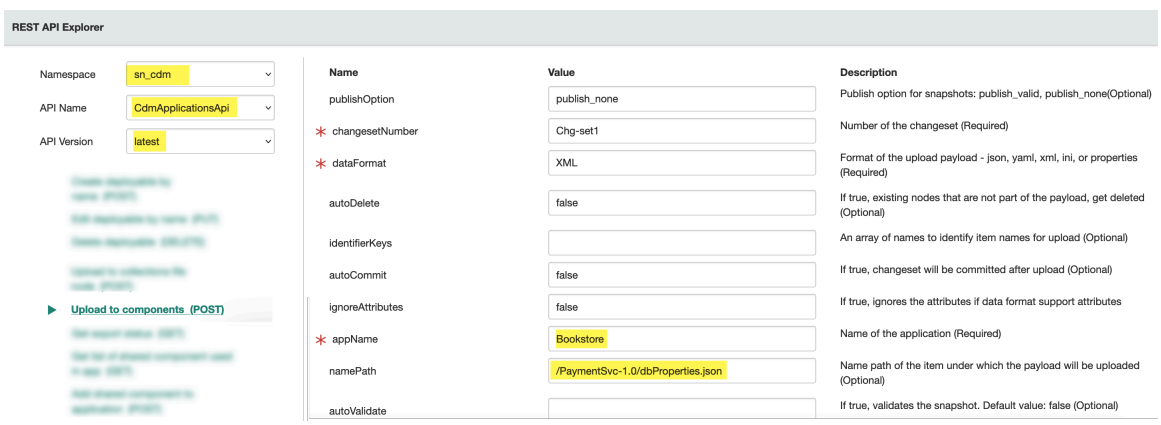


Quando estiver satisfeito com a estrutura (você pode atualizar a qualquer momento), abra o Explorador REST para iniciar o processo de carregamento dos dados de configuração de origem nas tabelas de dados CDM. Não confirme o conjunto de mudanças - ele permanecerá aberto para que você possa carregar dados.

3. Usando as REST APIs ou o editor de dados de configuração, defina valores de parâmetro que especificam o nome da aplicação para a qual carregar, o caminho na estrutura de dados da aplicação CDM para colocar os dados, o formato dos dados de origem (JSON no exemplo) e assim por diante.

> **Nota:**
> Quando você carrega a configuração existente de um arquivo XML e o **ignoreAttributes** está definido como **falso**, o analisador de XML do CDM retém os atributos em JSON usando identificadores. Para obter mais informações, consulte Análise de arquivos XML no CDM.

Este exemplo mostra o utilitário da plataforma Explorador de REST API para maior clareza. Este é um exemplo de como você pode construir uma solicitação REST POST de `Carregar para componentes` que cria um nó dbProperties.json no componente **PaymentSvc-1.0** e adiciona os dados de origem ao novo nó. (Você especifica os dados de origem para carregar em outro campo.) As APIs são descritas em CdmApplicationsApi , CdmChangesetsApi e CdmSnapshotApi .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Quando você seleciona **Enviar**, a API lê os dados de configuração originais, carrega-os e os alinha na estrutura de dados CDM.

   Nota:
   Os itens de dados carregados são classificados em ordem alfabética nas pastas de estruturas para permitir que você localize itens específicos rapidamente.

   O sistema impõe os seguintes limites na contagem de itens de dados de configuração (CDIs):

   - Uma aplicação pode conter um total máximo de 100.000 CDIs.
   - Qualquer implantável único pode conter no máximo 10.000 CDIs.

   Consulte Propriedades do sistema CDM para obter informações sobre como definir as configurações das propriedades *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* e *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*.

   Importante:
   Cada vez que você envia uma solicitação POST, a API executa o POST e também gera um script de upload. Você pode especificar uma das várias linguagens de script. A finalidade é que você use o código em seu sistema de pipeline para automatizar o processo de carregamento desta aplicação em carregamentos futuros.

5. Voltar para CDM: revise e atualize os dados de configuração conforme descrito em Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração.
6. Quando estiver satisfeito com o fato de que a aplicação é uma representação completa e correta dos dados de configuração, você poderá confirmar o changeset. A ação de confirmação gera um snapshot de cada implantável e faz com que a API armazene os dados em CDM tabelas.

   Agora que a aplicação está totalmente instalada, você pode gerenciar os dados conforme necessário: atualizar definições de configuração, aplicar políticas para validar os dados, exportar snapshots válidos de dados de configuração e assim por diante.

   Enquanto você exporta qualquer snapshot, o sistema pode gerar o código de API que você pode usar para automatizar o processo de exportação. Consulte Gerar código de invocação de API para um exportador para obter detalhes.

Tópicos relacionados

Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração

Análise de arquivos XML no CDM

Análise de arquivos CSV no CDM

Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração

Uma *aplicação* em CDM é a coleção completa de dados de configuração para um serviço de aplicações, modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico [infraestrutura] no CMDB. Depois de carregar os dados de configuração de origem, a aplicação pode oferecer suporte a todos os implantáveis potenciais que compõem cada versão dos ambientes de desenvolvimento, teste e produção do serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

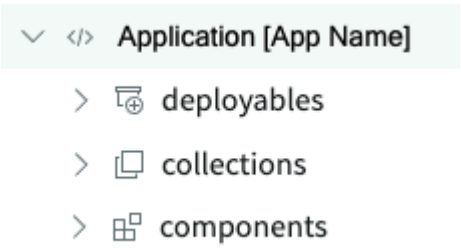
Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Visão geral: como preparar uma aplicação para aceitar dados de configuração carregados

Você segue este processo geral para preparar uma aplicação para aceitar o carregamento de dados de configuração:

1. Na guia **Aplicações**, você, um usuário com a função Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin], cria um registro de aplicação.

   O sistema gera uma aplicação que inclui várias pastas padrão em uma estrutura hierárquica. Você mapeará os dados de configuração existentes nesta estrutura de dados para habilitar os benefícios descritos em Modelo de dados de CDM.

   A aplicação oferece suporte à criação de vários implantáveis. Por exemplo, você pode criar um implantável para cada ambiente típico: Desenvolvimento, Teste e Produção. Você também pode criar várias versões de cada implantável para cada tipo de ambiente.

2. Trabalhando no editor de código CDM, agora você cria um conjunto de mudanças - uma cópia de rascunho da aplicação que pode ser editada.
3. Ao trabalhar no changeset, você cria os seguintes tipos de nós nas pastas apropriadas. Este processo *modela* os dados de configuração, ou seja, prepara a aplicação para mapear os dados de configuração de origem na estrutura de dados CDM.

   Nota:

   A partir da Gestão de dados de configuração versão 4.2, você pode definir um nó usando qualquer caractere UTF-8, incluindo a barra (/).

4. Agora que a estrutura está em vigor, use as REST APIs ou o painel de edição de código CDM para carregar os dados de configuração existentes no changeset. O processo é descrito em Carregando seus dados de configuração. Para obter mais informações, consulte CdmApplicationsAPI , CdmChangesetsAPI e CdmSnapshoAPI .

   Nota:
   Se você estiver carregando um arquivo XML ou CSV para importar os dados de configuração existentes para o CDM, o analisador do CDM analisará os dados de uma maneira específica. Para obter mais informações, consulte Análise de arquivos XML no CDM e Análise de arquivos CSV no CDM.

   Você pode carregar os seguintes tipos de conjuntos de dados: variáveis de componente, componentes, coleções e implantáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes

Componentes são os blocos de construção que normalmente representam os dados de configuração de um elemento lógico de uma aplicação ou de uma parte de um serviço de infraestrutura. Por exemplo, um app monolítico, um microsserviço, um servidor físico ou um modelo do Docker.

Um componente pode conter variáveis que podem assumir valores diferentes em coleções e implantáveis. Instruções mais detalhadas aparecem em Definir ou atualizar um componente.

Coleções

Uma coleção é o conjunto de componentes que, juntos, definem uma versão. Você pode pensar em uma coleção como uma composição de versão.

Uma coleção pode conter configurações variáveis ou de substituição que são específicas para a versão específica. Por exemplo, os dados de configuração da VM usados na versão-1 são diferentes dos dados usados na versão-2. A versão-1 pode usar o valor 2Gb para a configuração *de memória* ("memory": "2Gb") e a versão-2 pode especificar um valor diferente ("memory": "4Gb"). Além disso, uma coleção pode incluir definições de configuração que não aparecem em seus componentes. Você pode pensar nesses valores como "sobreposições".

Implantáveis

Um implantável é um conjunto de dados de configuração (para um ambiente de desenvolvimento, teste ou produção) que pode ser implantado no pipeline de IC/CD como um serviço. Cada implantável em uma aplicação configura um serviço no CMDB. Por exemplo, você pode criar três implantáveis, um para cada tipo de ambiente: Desenvolvimento, Teste e Produção.

Um implantável é composto pela coleção ou conjunto de coleções que definem a versão de um ambiente específico. A combinação de coleções + link de ambiente para um serviço de aplicativos no CMDB ou um serviço de infraestrutura.

Um implantável pode conter configurações variáveis ou de substituição que são específicas do ambiente. Por exemplo, a variável de banco de dados tem um valor no ambiente de desenvolvimento e um valor diferente no ambiente de produção. Um valor de substituição na produção implantável pode especificar um parâmetro de contêiner necessário que não é necessário no ambiente de desenvolvimento.

5. Depois que os dados forem carregados, você retornará para CDM. Você atualiza a variável e substitui os valores para que o conjunto relativamente pequeno de componentes e coleções possa fornecer dados de configuração para todos os três ambientes implantável. Por exemplo, o Desenvolvimento implantável pode usar os mesmos componentes e coleções que o Teste implantável. O desenvolvimento usa o valor de variável *de banco de dados* padrão. O teste, por outro lado, usa um valor diferente que é apropriado para o ambiente de testes.
6. Agora, salve e confirme o changeset. O sistema executa as seguintes ações:
   - Determine se há conflitos com outras confirmações anteriores. Se o sistema relatar um conflito, você deverá resolvê-lo e confirmar novamente ou criar um changeset e refazer as mudanças. Para obter mais informações sobre resolução de conflitos, consulte Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envie todas as mudanças para o modelo de dados da aplicação (os dados de configuração são persistentes).
- Gere um snapshot de cada implantável que é afetado pelas mudanças no changeset. O sistema valida os dados de configuração executando as políticas especificadas em relação a um snapshot. No momento em que o snapshot é criado, o snapshot pode ser publicado e usado para exportar os dados de configuração. Snapshots são registros permanentes que não podem ser editados.

Os dados de configuração de origem agora são mantidos em CDM tabelas. Agora você pode gerenciar os dados conforme necessário: mapear políticas para cada implantável para que os snapshots possam ser validados, validar os dados em um snapshot (aplicar as políticas), exportar dados de configuração e assim por diante.

Nota:
Você pode mapear políticas para um implantávelvazio, mas esse não é um procedimento típico.

Tópicos relacionados

Definir ou atualizar um componente

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Criar e atualizar um implantável

Changesets e controle de versão no CDM

Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças

Validação e correção de dados de configuração

Adicionar os nós que conterão dados de configuração a uma nova aplicação CDM

Adicione a estrutura de dados a uma nova aplicação que aceitará os dados de configuração carregados nos nós apropriados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o sistema cria uma nova aplicação, a aplicação tem apenas o nível mais alto de estrutura: **componentes**, **coleções**e pastas **implantáveis**. Neste procedimento, você adiciona o componente, a coleção e os nós implantável que aceitarão os dados de configuração carregados. Quando você carrega dados de configuração existentes na aplicação, o sistema mapeia os dados como [nome:valor] pares (itens de dados de configuração - CDIs) no nó apropriado na estrutura de dados da aplicação CDM. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de CDM.

Nota:

A partir da Gestão de dados de configuração versão 4.2, você pode definir um nó usando qualquer caractere UTF-8, incluindo a barra (/).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie os componentes que serão incluídos nas coleções.
   Para obter mais informações, consulte Definir ou atualizar um componente e Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação.
2. Adicionar uma coleção a um ou vários implantáveis:

   a. Para o nó de coleção na árvore, selecione o ícone de menu (⋮) e selecione **Incluir em implantáveis**.

   b. Selecione todos os implantáveis nos quais a coleção será incluída e selecione **Incluir**.

   Nota:
   Somente implantáveis que ainda não incluem a coleção ou qualquer um de seus descendentes aparecem na lista. Se a coleção tiver o mesmo nome de um nó existente, a coleção será transformada em uma substituição ou sobreposição.

   A coleção está incluída em cada implantávelselecionado.

   Quando você adiciona uma coleção a um implantável, o painel **do Editor** exibe os nomes das coleções incluídas, mas não seu conteúdo (substituições ou sobreposições aparecem). Essa estratégia reduz a desordem e esclarece a estrutura. Para exibir o conteúdo totalmente resolvido dos dados, exiba o painel **Visualização**.
3. Crie os componentes que serão incluídos nas coleções.
4. **Opcional:** Adicione CDIs a implantável que substituirão ou sobreporão configurações em componentes ou coleções.

   Nota:
   Os itens de dados carregados são classificados em ordem alfabética nas pastas de estruturas para permitir que você localize itens específicos rapidamente.

   O sistema impõe os seguintes limites na contagem de itens de dados de configuração (CDIs):

   - Uma aplicação pode conter um total máximo de 100.000 CDIs.
   - Qualquer implantável único pode conter no máximo 10.000 CDIs.

   Consulte Propriedades do sistema CDM para obter informações sobre como definir as configurações das propriedades *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* e *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*.

   Para obter mais informações, consulte Definir ou atualizar um componente, Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicaçãoou Criar ou atualizar um CDI de variável.
5. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças no changeset e preparar as mudanças no changeset para serem confirmadas.
   O painel Editor, a exibição de lista e o painel Visualizar são atualizados para refletir o estado resolvido do changeset. O sistema atualiza o changeset, mas não atualiza a aplicação. As mudanças aparecem na guia **Atividade**. Você deve confirmar um changeset para atualizar os dados de configuração da aplicação. Depois de salvar, você pode passar para outras atividades e retornar mais tarde para editar o changeset.
6. **Opcional:** Selecione **Confirmar**.
   A caixa de diálogo Confirmar conjunto de mudanças é aberta e lista cada implantável afetado pelas mudanças.

   Nota:
   Depois de confirmar um changeset, o changeset não pode ser modificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças. A caixa de diálogo oferece as seguintes **Ações adicionais**:

- Se nenhum implantáveis for afetado pelas mudanças, selecione **Nenhuma ação adicional**. O sistema atualizará a aplicação para manter as mudanças.
- - Selecione **Validar snapshots** para executar as seguintes operações em todos os snapshots gerados:
    - O sistema executa todas as políticas mapeadas estática ou dinamicamente para o implantávelassociado.
    - Se o snapshot for aprovado em todas as políticas, o valor do Status de validação será definido como **Aprovado** e nenhuma entrada será listada na guia **Resultados de validação**. Se a validação foi invocada com a opção **Publicar publicação válida**, os snapshots válidos serão publicados automaticamente.
    - Se alguma política encontrar problemas, o valor do Status de validação será definido como **Falha**. A guia **Resultados de validação** exibe todas as falhas ou avisos retornados pelas políticas.
    - Se houver falha na execução de alguma política, o valor do Status de validação será definido como **Erro de execução** e a guia **Resultados de validação** indicará que a validação falhou devido a um erro.
  - Selecione **Validar e publicar snapshots** para executar a validação conforme descrito na ação **Validar snapshots**. Somente snapshots aprovados na validação são publicados. Somente snapshots publicados podem ser exportados.

  Selecione **Confirmar**.
  - O sistema atualiza a aplicação para persistir nas mudanças nos dados de configuração.
  - O estado do changeset muda para **Confirmado**.
  - O changeset não pode ser modificado.
  - Se os snapshots foram criados, a mensagem de confirmação incluirá um link para os snapshots.
  - Se ocorrer um erro durante o processo de confirmação, o estado do conjunto de mudanças será definido como Falha na confirmação.

O que Fazer Depois

A aplicação ainda não contém dados de configuração, portanto, a próxima etapa é importar os dados de configuração existentes para os nós apropriados na aplicação. Consulte Carregando seus dados de configuração.

Tópicos relacionados

Modelo de dados de CDM

Análise de arquivos XML no CDM

Análise de arquivos CSV no CDM

Exibição e edição de dados de configuração

Definir ou atualizar um componente

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Criar ou atualizar um CDI de variável

Como os dados criptografados são tratados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de arquivos XML no CDM

O analisador de XML CDM permite a análise de pares de chave-valor de atributo em arquivos XML. Portanto, ao carregar dados de configuração de um arquivo XML para CDM, você pode identificar facilmente os atributos de cada elemento no editor CDM ou na exibição de lista.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Esta análise de pares de chave-valor de atributo de um arquivo XML para um formato JSON em CDM ajuda você das seguintes maneiras:

- Carregar dados de configuração existentes de um arquivo XML, incluindo os atributos de elementos XML como pares de chave-valor apropriados em JSON.
- Diferenciando atributos dos itens de dados de configuração facilmente no editor CDM.
- Validando dados CSV importados com atributos em CDM para implantação.
- Convertendo pares de chave-valor de atributo no formato JSON como atributos de elemento XML no arquivo XML.

Análise de XML para JSON durante a importação

Quando você importa um arquivo XML para carregar seus dados de configuração em CDM, o analisador converte atributos e texto delimitador em elementos XML para o formato JSON da seguinte forma:

- Adiciona o prefixo `@` a todos os nomes de chave correspondentes a atributos de elementos XML.
- Adiciona uma chave `#text` para o valor de texto de inclusão de elementos XML que têm atributos e texto de inclusão.

Essas opções ajudam a identificar atributos e incluir texto no painel do Editor e na exibição de lista ao revisar os dados de configuração.

O exemplo a seguir mostra a aparência da conversão entre os formatos XML e JSON:

Formato XML

```
<app>
    <components>
        <paymentService type="B2C">
                <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
                <service>XYZPay</service>
        </paymentService>
    </components>
<app>
```

Formato JSON

```
{
  "app" : {
      "components" : {
          "paymentService" : { //key-value pair for XML elements with attributes
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                    "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                    "provider" : {
                        "@region" : "EMEA", // @ prefix to key name for attribute
                        "#text" : "ABCPay"  // #text key name for enclosing text
                     },
                "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements without attributes
                }
        }
  }
}
```

Análise de JSON para XML durante a exportação

Para manter os atributos XML e o texto delimitador em seu formato original ao exportar os dados de configuração para um formato de arquivo XML, você deve atualizar os dados de configuração da seguinte forma:

- Adicione o prefixo `@` a todos os nomes de chave para que sejam analisados como atributos de elementos XML.
- Adicione chaves chamadas `#text` aos CDIs que devem ser analisados como o valor de texto de inclusão de elementos XML, quando os atributos e o texto de inclusão estiverem presentes.

Tópicos relacionados

Carregando seus dados de configuração

Adicionar os nós que conterão dados de configuração a uma nova aplicação CDM

Análise de arquivos CSV no CDM

Análise de arquivos CSV no CDM

O analisador de CSV CDM permite a análise de dados em arquivos CSV. Portanto, ao carregar dados de configuração de um arquivo de valores separados por vírgula (CSV) para CDM, você pode identificar facilmente os atributos de formato de dados e os dados de configuração no editor CDM ou exibição de lista.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

O CDM analisador de CSV segue o padrão CSV RFC 4180. Esta análise de dados de um arquivo CSV para um formato JSON em CDM ajuda você das seguintes maneiras:

- Carregar dados de configuração existentes de um arquivo CSV com atributos de cabeçalho e delimitador personalizados para analisá-los como pares de chave-valor apropriados em JSON.
- Diferenciando atributos de formato de dados (metadados) dos itens de dados de configuração (dados) no editor CDM.
- Validando dados CSV importados em CDM para implantação.
- Convertendo dados de configuração do formato JSON para o formato CSV com atributos no formato original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de CSV para JSON durante a importação

Quando você importa um arquivo CSV para CDM, o analisador converte os dados no formato CSV para o formato JSON da seguinte forma:

- Adiciona cada registro do arquivo CSV como um CDI em nós indexados separados no nó *data* no formato JSON.
- Adiciona os atributos de formato de dados usados durante o carregamento de CSV no nó *metadata*.

  O parâmetro de consulta *dataFormatAttributes* inclui atributos para determinar o delimitador, cabeçalhos, primeira linha como cabeçalho e cabeçalhos protegidos.

Atributos para o analisador de CSV do CDM

Nome de atributo	Descrição
delimitador	Caractere para separar cada campo de cabeçalho como uma chave e o campo de registro como um valor de um CDI. Você pode especificar um caractere válido como delimitador. Padrão: "delimitador": ",".
contémCabeçalho	Opção para determinar se a primeira linha no arquivo CSV é considerada a linha de cabeçalho. Este atributo é opcional. ○ verdadeiro: o arquivo CSV contém a primeira linha como cabeçalho. ○ falso: o arquivo CSV não tem a primeira linha como cabeçalho. Nesse caso, você deve fornecer os cabeçalhos no atributo *headers*. Padrão: "containsHeader": "verdadeiro".
cabeçalhos	Lista de campos de cabeçalho para campos de registro no arquivo CSV. Esses cabeçalhos são convertidos nos nomes de chave dos CDIs no formato JSON. **Nota:** Este atributo será aplicável somente se o atributo *containsHeader* estiver definido como **falso**. Se o arquivo CSV não tiver a primeira linha com cabeçalhos, você poderá fornecer uma matriz de cabeçalhos. O número de cabeçalhos deve corresponder ao número de campos de registro. Exemplo: "headers": ["FirstName","LastName","Location","Salary"]. Padrão: uma matriz vazia: "cabeçalhos": [].
protectedHeaders	Lista de campos de cabeçalho para os quais o valor de todos os registros é exibido no formato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de atributo	Descrição
	criptografado no formato JSON. Este atributo é opcional. Você pode fornecer uma matriz de cabeçalhos que devem ser protegidos. O nome dos cabeçalhos protegidos deve corresponder ao nome dos cabeçalhos no atributo **de cabeçalhos** ou no arquivo CSV. Exemplo: `"securedHeaders": ["Salário"]`. Padrão: uma matriz vazia: `"securedHeaders": []`.

Example: Conversão do formato CSV para JSON

Este exemplo mostra os atributos de formato de dados fornecidos e a conversão de conteúdo CSV para o formato JSON com base nesses atributos.

Atributos de formato de dados

> **Nota:**
> Este parâmetro é opcional. Se você não fornecer valores, os valores padrão dos atributos serão usados.

```
{ "delimiter": ",", "containsHeader": "true", "headers": [], "securedHeaders": ["salary"] }
```

Formato CSV

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each line represents a record
 FirstName,LastName,Location,Salary
 David,Ben,NYC,1000
 Jakes D,Ron,IRE,1220
 "George, R",Martin,US,12120
 "Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

Formato JSON

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "*****"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "*****"
  },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "2": {
  "FirstName": "George, R",  //the name has a delimiter char so the full name is enclosed
within " "
  "LastName": "Martin",
  "Location": "US",
  "Salary": "*******"
 },
 "3": {
  "FirstName": "Antony, \"Ron", //the last name has "" so a \ is added to include " in the last
name
  "LastName": "Mak",
  "Location": "US",
  "Salary": "******"
 }
},
//metadata added for the data format attributes
 "metadata": {
  "containsHeader": "true",
  "delimiter": ",",
  "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
  "securedHeaders": "Salary"
 }
}
```

Análise de JSON para CSV durante a exportação

Para manter os dados de configuração CSV em seu formato original ao exportar os dados de configuração para um formato de arquivo CSV, certifique-se de ter os nós *data* e *metadata* em seus dados.

- Os itens de dados de configuração no nó *data* são convertidos em linhas de registro individuais no arquivo CSV.
- Os atributos de formato de dados no nó *metadata* são usados para definir o delimitador, o cabeçalho e as informações do cabeçalho secreto no arquivo CSV.

Tópicos relacionados

Carregando seus dados de configuração

Adicionar os nós que conterão dados de configuração a uma nova aplicação CDM

Análise de arquivos XML no CDM

Definir políticas em Configuração de DevOps

Defina políticas em Configuração de DevOps para validar seus dados de configuração.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_devops_config.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar ou personalizar políticas Configuração de DevOps padrão para validar se o conteúdo de dados de configuração está em conformidade ou gravar e testar políticas personalizadas de Configuração de DevOps .

Procedimento

1. Na exibição **do administrador**, selecione a guia **Políticas**.
2. Selecione uma política padrão ou selecione **Novo** para criar uma política .
3. Insira o nome da política, a categoria e uma descrição da política e selecione **Salvar**.

Nota:
Você deve publicar uma versão de política para torná-la atual e ativá-la antes que ela possa ser invocada.

Tópicos relacionados

Políticas Configuração de DevOps padrão

How to write and test custom PaCE policies

Políticas de mapeamento na configuração DevOps

O mapeamento de uma política para um implantável permite validar atualizações nele. Essas políticas em DevOps Config são alimentadas por Policy as Code Engine (PaCE).

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Depois de criar uma política, você pode mapeá-la para um implantável para invocar a política quando forem feitas mudanças no implantável. Você pode mapear políticas usando os seguintes mapeamentos:

Mapeamento estático

No mapeamento estático, uma política é mapeada diretamente para implantáveis. Este tipo de mapeamento ajuda a aplicar políticas a diferentes ambientes ou configurações. No entanto, se você precisar mapear uma política para vários implantáveis, precisará fazer isso várias vezes para cada implantável. A validação é acionada em políticas mapeadas diretamente para um implantável.

Mapeamento dinâmico

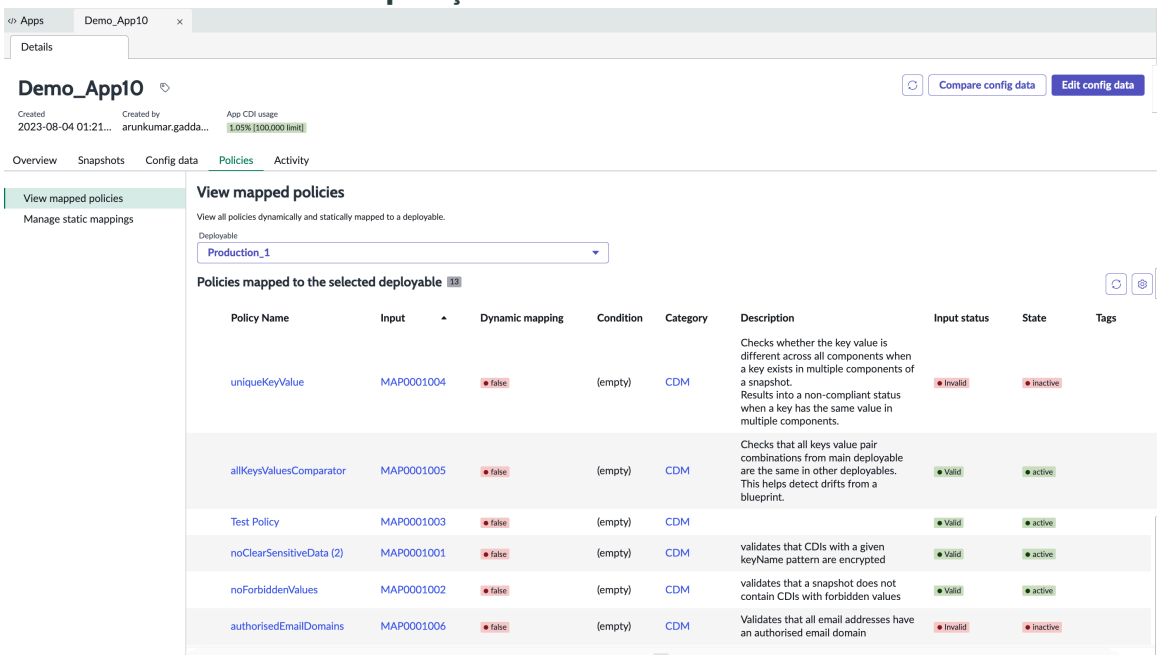
No mapeamento dinâmico, uma política é mapeada para implantáveis dinamicamente com base em condições predefinidas. Este tipo de mapeamento ajuda a aplicar políticas a um conjunto maior de implantáveis em várias aplicações que atendem às mesmas condições. A validação é acionada em políticas mapeadas dinamicamente no tempo de execução de um implantável.

Você pode exibir todas as políticas mapeadas para implantáveis de uma aplicação selecionando a opção **Exibir políticas mapeadas** na guia **Políticas** do formulário Aplicação. Selecione um implantável na lista para exibir as políticas mapeadas para ele usando o mapeamento estático ou dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Políticas no formulário Aplicação



Mapear políticas para um implantável

Mapeie políticas para um implantável para definir os processos de validação pelos quais os dados de configuração devem passar. Você pode mapear políticas para um implantável usando mapeamento estático ou mapeamento dinâmico.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As políticas validam todas as mudanças no implantável mapeado. Sempre que as mudanças que afetam um implantável são confirmadas, o sistema gera um novo snapshot do implantável e executa todas as políticas mapeadas em relação ao snapshot. Você também pode executar manualmente uma política a qualquer momento (por exemplo, para testar uma operação de política).

Procedimento

1. Na guia **Políticas** de uma aplicação, selecione **Gerenciar mapeamentos estáticos**.
   A página Gerenciar mapeamentos estáticos lista todos os implantáveis que têm políticas mapeadas. As políticas são agrupadas pelo implantável para o qual estão mapeadas.
2. Selecione **Adicionar**.
   A caixa de diálogo Mapear políticas é exibida com uma lista de políticas disponíveis.
3. Selecione um implantável no qual as políticas devem ser executadas.
4. Selecione as políticas na lista **Políticas**.
   Você pode mapear qualquer número de políticas.
5. Selecione **Mapear políticas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na página **Gerenciar mapeamentos estáticos**, o implantável é atualizado com a lista de políticas mapeadas.

Lista de políticas mapeadas - Colunas

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome da política	Nome da política. As políticas aparecem agrupadas no implantável para o qual estão mapeadas.
Entrada	Configurações de política que são configuráveis.
Mapeamento dinâmico	Identificador para indicar se a política é mapeada de forma dinâmica ou estática. ○ **true**: a política é mapeada dinamicamente com base nas condições definidas. ○ **false**: a política é mapeada estaticamente.
Condição	Condições de negócios com base nas quais a política é mapeada dinamicamente para implantáveis específicos. Por exemplo, para mapear dinamicamente as políticas somente para implantáveis que tenham o tipo de ambiente como produção, você pode definir a condição como: **[Environment][is][Production]**. Para obter mais informações sobre como definir uma condição, consulte Map PaCE policies using Dynamic Mapping.
Descrição	Descrição da política, especificando o que ela valida.
Categoria	Identificador que habilita o agrupamento de políticas. Por exemplo, Políticas de produção.
Status de entrada	Estado de validação de entradas de mapeamento na política. **Nota:** ○ Essas informações refletem a validade das configurações de entrada (ou seja, a prontidão da política para executar a validação). ○ Todas as entradas de mapeamento são válidas na inserção. As entradas se tornarão inválidas se a versão da política for arquivada ou excluída. ○ Este valor não indica se o snapshot passou na validação (ou seja, se o snapshot está em conformidade).
Estado	Estado de mapeamento da política com o implantável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cabeçalho da coluna	Descrição
	Somente as políticas mapeadas que estão **ativas** são executadas durante a validação de snapshot.
Marcadores	Marcadores associados à política.

Tópicos relacionados

Map PaCE policies using Static Mapping

Map PaCE policies using Dynamic Mapping

Definir exportadores em Configuração de DevOps

Defina exportadores em Configuração de DevOps para exportar dados de configuração de todo ou de parte do modelo de dados como entrada para outras atividades de implantação ou provisionamento.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_devops_config.admin

Procedimento

1. Na exibição **do administrador**, selecione a guia **Exportadores**.
2. Selecione um exportador padrão ou **Novo** para criar um exportador personalizado.
   Consulte Criação de um exportador personalizado para obter detalhes.
3. Insira o nome e a descrição do exportador e clique em **Confirmar**.

Tópicos relacionados

Exportadores padrão Configuração de DevOps

Configure o pipeline em Configuração de DevOps

Configure o Argo CD, Azure DevOpsou Jenkins pipeline com Configuração de DevOps para interagir com seu modelo de dados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Essas integrações da ferramenta de orquestração estão incluídas no sistema de base Configuração de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Argo CD
- Azure DevOps
- Jenkins

Plug-ins necessários

Argo CD

Visite a seção Software auxiliar na ServiceNow Store site para baixar o plug-in Argo CD para ServiceNow DevOps para integrar o pipeline do Argo CD com a aplicação ServiceNow Configuração de DevOps.

Azure DevOps

Use a extensão ServiceNow DevOps para Azure DevOps no Visual Studio Marketplace para integrar o pipeline do Azure com a aplicação ServiceNow Configuração de DevOps.

Jenkins

Visite a seção Software auxiliar na ServiceNow Store site para baixar o plug-in Jenkins para ServiceNow DevOps para integrar seu pipeline Jenkins com a aplicação ServiceNow Configuração de DevOps.

Executar validação em Configuração de DevOps

Depois de instalar e configurar Configuração de DevOps, valide a configuração e revise os resultados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_devops_config.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ter a ação de validação de política no nível do implantável e a ação de publicação no nível do snapshot protege contra mudanças fora de conformidade em seu ambiente de produção.

Você também pode validar ainda mais mapeando mais políticas para um implantável e validando em relação ao seu snapshot mais recente.

Procedimento

1. Abra sua aplicação e na guia **Snapshots** e selecione o snapshot criado a partir do changeset criado.
2. Selecione **Validar** e confirmar.
   Todas as políticas mapeadas estática e dinamicamente são executadas para validar o snapshot.
3. Analise os resultados de conformidade.
   Todos os snapshots futuros gerados são validados automaticamente em relação às políticas mapeadas estaticamente configuradas. Os mapeamentos dinâmicos são determinados no tempo de execução com base nas condições mais recentes que correspondem ao implantável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Corrigir os dados que causaram uma falha de validação

Quando uma política que é executada em um snapshot implantável falha ou gera um erro ou aviso, a política identifica o CDI incorreto e o motivo da falha. Ao trabalhar em um changeset, você pode usar o painel Falhas de validação para navegar diretamente para o CDI incorreto para que possa corrigir o problema.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_devops_config.admin

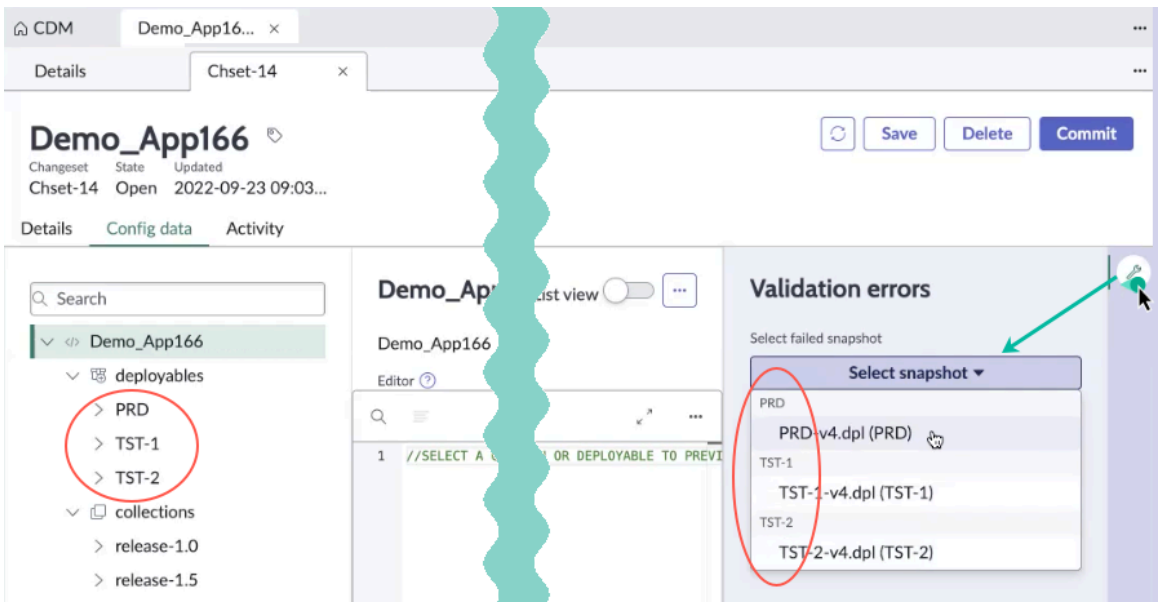
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Falhas de validação aparece na guia da aplicação sempre que há falha na validação de qualquer implantável na aplicação. O painel exibe somente snapshots com status de erro, aviso ou falha de execução para validação. Os snapshots com status não validado ou em andamento não são exibidos.

Importante:
As mudanças de dados e as configurações de status que você atualiza neste procedimento se aplicam somente ao changeset selecionado. Por esse motivo, certifique-se de coordenar seu trabalho com outras pessoas da sua equipe.

Procedimento

1. Ao trabalhar em um changeset, selecione o ícone de falhas de validação ( ) para exibir a lista de snapshots da aplicação que falharam na validação.
   Neste exemplo, os snapshots de todos os três implantáveis na aplicação falharam na validação de alguma forma (erro, aviso ou falha de execução).



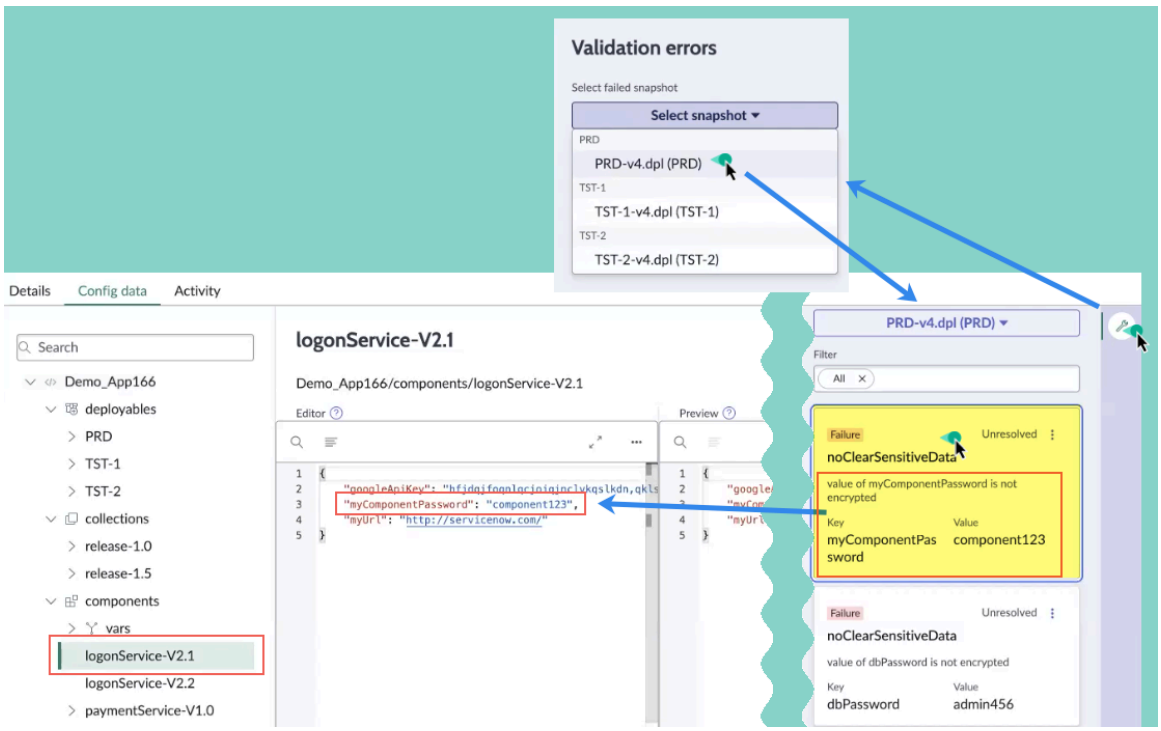
2. Navegue até a falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um snapshot para exibir os cartões.
Cada cartão representa uma falha de validação de política. Use o filtro para encontrar um cartão com um resultado de validação específico. Se outro usuário tiver trabalhado no problema, você também poderá filtrar por um estado de resolução (resolvido, não resolvido ou ignorado).

b. Selecione um cartão para abrir o editor diretamente no CDI problemático.



3. Revise os dados e execute as atualizações necessárias.

4. Ao terminar de trabalhar nos dados, atualize o status do erro.

Abra o ícone de mais ações (⋮) para atualizar o status do erro.

- **Não resolvido**: este status é o status inicial de um erro de validação. Deixe este status se não for possível reparar os dados. Você pode trabalhar no problema com outro usuário.
- **Resolvido**: você corrigiu o erro. Certifique-se de confirmar o changeset e validar os dados para garantir que os dados estejam corretos.
- **Ignorado**: este status indica que nenhuma ação adicional será realizada.

Propriedades do sistema CDM

CDM propriedades do sistema.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema CDM

Propriedades do sistema CDM

Propriedade	Descrição
sn_cdm.variable_regex	O regex usado para capturar variáveis referenciadas em um valor de CDI. Com este valor, a sintaxe para usar uma variável é: `@@name@@` Padrão: @@([^@].*?)@@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	O tempo máximo para que um processo esteja disponível para processamento antes de ser marcado como expirado. Padrão: 900000 ms (15 min)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	O limite de tempo máximo para uma validação de um snapshot. Padrão: 900000 ms (15 min)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	As chaves usadas para identificar objetos de nó em um nó de matriz. Padrão: (nenhum)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	Se definido como `falso`, as solicitações do exportador ignorarão a fila de solicitações e sua saída será retornada imediatamente. Alterar esta configuração pode diminuir o desempenho do sistema se houver muitas solicitações de exportação. Padrão: verdadeiro
sn_cdm.exception_enabled	Se definido como falso, a funcionalidade de exceção de controle será desabilitada independentemente de outras configurações de política. Padrão: verdadeiro
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	O regex usado para validar o nome de um nó. Os caracteres padrão permitidos são: `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` Padrão: `[\\w-.% :$#]`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema CDM

Propriedade	Descrição
sn_cdm.app_name_allowed_character_regex	O regex usado para validar o nome de uma aplicação. Os caracteres padrão permitidos são: `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, #` Padrão: `[\\w-.%$#() :|[\\]]`
sn_cdm.snapshot_name_allowed_character_regex	O regex usado para validar o nome de um snapshot. Os caracteres padrão permitidos são: `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., %` Padrão: `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_name_allowed_character_regex	O regex usado para validar o nome de um exportador. Os caracteres padrão permitidos são: `0-9, A-Z, a-z, _,-, .,%` Padrão: `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	O regex usado para validar o nome de um argumento do exportador. Os caracteres padrão permitidos são: `0-9, A-Z, a-z, _` Padrão: `[\\w]`
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	O número máximo permitido de conjuntos de mudanças em aberto. Padrão: 10
sn_cdm.preventative_duplicate_node_name_check	Se definido como verdadeiro, a validação da duplicação de nome de nó verificará o uso do nome em todos os outros conjuntos de mudanças abertos (em vez de limitar a verificação no conjunto de mudanças). Padrão: falso
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	O tamanho máximo da carga para carregamento de dados de configuração por meio da REST API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema CDM

Propriedade	Descrição
	Padrão: 5 MB
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	O número máximo de CDIs permitidos por aplicação. Se o número for excedido, o carregamento adicional de dados de configuração por meio das REST APIs será bloqueado. Aumentar esse limite pode diminuir significativamente o desempenho e interromper a funcionalidade da IU. Se você alterar o valor, deverá recalcular os dados de uso do CDI executando o seguinte comando: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Padrão: 100.000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	O número máximo de CDIs permitidos por implantável. Se o número for excedido, o carregamento adicional de dados de configuração por meio das REST APIs será bloqueado. Aumentar esse limite pode diminuir significativamente o desempenho e interromper a funcionalidade da IU. Se você alterar o valor, deverá recalcular os dados de uso do CDI executando o seguinte comando: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Padrão: 10000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	O número máximo de nós que podem ser compatíveis ao usar o método `queryTree` de `CdmQuery`. Padrão: 10000
sn_cdm.reserved_node_names	Nomes que não podem ser usados para nós. Padrão: variáveis, coleções, implantáveis, componentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema CDM

Propriedade	Descrição
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	O número máximo de CDIs permitidos por componente compartilhado. Se o número for excedido, o carregamento adicional de dados de configuração por meio das REST APIs será bloqueado. Aumentar esse limite pode diminuir significativamente o desempenho e interromper a funcionalidade da IU. Se você alterar o valor, deverá recalcular os dados de uso do CDI executando o seguinte comando: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Padrão: 10000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	O número máximo de CDIs permitidos por biblioteca de componentes compartilhados. Se o número for excedido, o carregamento adicional de dados de configuração por meio das REST APIs será bloqueado. Aumentar esse limite pode diminuir significativamente o desempenho e interromper a funcionalidade da IU. Se você alterar o valor, deverá recalcular os dados de uso do CDI executando o seguinte comando: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Padrão: 10000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	Tipos de arquivo para os quais a visualização de conteúdo está disponível no painel Visualização. Você pode adicionar tipos MIME adicionais a serem exibidos no painel Visualização. No entanto, a visualização não está disponível para tipos MIME de arquivo binário, como áudio, imagem e vídeo. Padrão: `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema CDM

Propriedade	Descrição
	vcalendar,application/xml,application/javascript, aplicação/json

Como integrar o pipeline no Configuração de DevOps

Integre seu Argo CD, Azure DevOpsou Jenkins pipeline com Configuração de DevOps para interagir com seu modelo de dados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Valide os detalhes da aplicação e da infraestrutura em relação às políticas da sua organização e confirme os dados de configuração da mesma forma que o código do software é confirmado em um repositório de código.

Os dados de configuração são extraídos no pipeline de IC/CD para implantar não apenas um código para uma aplicação, mas também toda a configuração relacionada a esse código.

Nota:
A integração de pipeline requer a instalação do plug-in. Consulte Configure o pipeline em Configuração de DevOps para obter os requisitos de instalação.

Configuração de DevOps e DevOps Aceleração de mudança

Com o recurso de controle de mudanças Velocidade de mudança para DevOps, uma solicitação de mudança é criada como parte do pipeline para mudanças de configuração Configuração de DevOps.

Configure a aceleração de mudança no seu pipeline.

Argo CD

Azure DevOps

Usando a tarefa `ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps.

Jenkins

Usando a ação `snDevOpsChange` Jenkins.

Em Velocidade de mudança para DevOps, navegue até **DevOps** > **Orquestrar** > **Solicitações de Mudança de Pipeline** para exibir e aprovar solicitações de mudança do DevOps criadas por Configuração de DevOps mudanças.

Consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança para obter mais informações sobre o DevOps recurso de aceleração de mudança.

Azure DevOps tarefas de pipeline

Use essas tarefas no pipeline Azure DevOps para interagir com o modelo de dados Configuração de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Essas tarefas são fornecidas para criar uma definição de pipeline específica para atingir seu objetivo.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  Carregar dados de configuração para um implantável no modelo de dados por meio do Trabalho do agente.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  Obtenha os snapshots de uma aplicação.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  Extraia o nome de um snapshot.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  Publique um snapshot dos dados de configuração.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  Exporte um subconjunto dos dados de configuração.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agente-Registro-Pipeline

  Registre um changeset e/ou snapshot em uma execução de pipeline.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

  Valide os dados de configuração em relação às políticas da organização.

- ServiceNow-DevOps-Servidor-Aceleração-Mudança

  Crie uma solicitação de mudança como parte do pipeline.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

Tarefa para carregar um arquivo de configuração para um determinado local em um modelo de dados da aplicação.

Esta tarefa deve ser usada de forma iterativa para todos os arquivos de configuração que o usuário escolhe carregar para o modelo de dados da aplicação durante a execução do pipeline.

Nota:
Os arquivos pré-carregados devem estar em um formato compatível.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a DevOps conexão de endpoint do pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

applicationName	Especifica a aplicação para a qual os dados de configuração são carregados.
implantávelNome	Especifica o implantável da aplicação (necessário se o destino for implantável).
uploadTarget	Especifica o destino do modelo de dados para onde os dados de configuração são carregados (por exemplo, `componente`, `coleção`, `implantável`).
collectionName	(Opcional) Especifica a coleção para onde os dados de configuração serão carregados (obrigatório se o destino for uma coleção).
namePath	Especifica o caminho do modelo de dados para onde os dados de configuração são carregados. **Nota:** Ao carregar para uma pasta de variáveis, você deve iniciar o caminho do nome com "vars/" para especificar o caminho da pasta de variáveis.
configFilePath	Especifica a pasta de origem da qual os dados de configuração são carregados para o componente ou caminho implantável no modelo de dados. Vazio é a raiz do repositório. Use variáveis se os arquivos não estiverem no repositório (por exemplo, `$(agent.builddirectory)`).
convertPath	(Opcional) Especifica se a estrutura de diretórios dos arquivos de configuração deve ser preservada (em relação ao espaço) e convertida o diretório em caminhos dentro do modelo de dados. O valor padrão é falso.
dataFormat	Especifica o formato de dados do config_file (por exemplo, `JSON`, `YAML`, `XML`etc.).
changesetNumber	(Opcional) Especifica o changeset (aberto) ao qual esta atividade de upload está associada. Se não for fornecido, um novo changeset será criado. **Nota:** Usado somente para vários cenários de upload.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

confirmação automática	Especifica se os dados de configuração devem ser confirmados após o upload (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.
autoValidate	Especifica se os dados de configuração devem ser validados durante a confirmação (verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.

Variável de saída

changesetNumber	Registro de changeset criado/confirmado durante o carregamento. Forneça um nome para a tarefa para que ela possa ser usada posteriormente no pipeline (por exemplo, `componentsUpload`).

Exemplo - Carregar configuração

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  uploadTarget: 'component'
  namePath: 'wep-api-v1.0'
  configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
  dataFormat: 'yaml'
  autoCommit: true
  autoValidate: true
```

Exemplo - Vários uploads (componente)

Você pode chamar a tarefa de carregamento mais de uma vez para carregar dados de configuração em diferentes formatos de arquivo de locais diferentes, mantendo os carregamentos parte de um conjunto de mudanças.

- No primeiro carregamento, nomeie a tarefa para que a variável de saída changesetNumber possa ser reutilizada em carregamentos subsequentes.

  Carregamento de arquivo YAML:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
    dataFormat: 'yaml'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Em carregamentos subsequentes, faça referência à variável de saída changesetNumber do primeiro carregamento como uma variável de entrada.

  Carregamento de arquivo JSON:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'component'
    namePath: 'wep-api-v1.0'
    configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
    dataFormat: 'json'
    autoCommit: true
    autoValidate: true
    changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Exemplo - Vários uploads (coleção e variáveis)

Você pode chamar a tarefa de carregamento mais de uma vez para carregar dados de configuração em diferentes formatos de arquivo de locais diferentes, mantendo os carregamentos parte de um conjunto de mudanças.

- No primeiro carregamento, certifique-se de nomear a tarefa para que a variável de saída changesetNumber possa ser reutilizada em carregamentos subsequentes.

  Carregamento de arquivo XML:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  name: componentUpload
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'collection'
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Em carregamentos subsequentes, faça referência à variável de saída changesetNumber do primeiro carregamento como uma entrada.

  Carregamento de arquivo JSON:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
  inputs:
    connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
    applicationName: 'PaymentDemo'
    uploadTarget: 'deployable'
    deployableName: 'Production-EMEA'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
namePath: 'vars/dbSettings'
configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
dataFormat: 'json'
autoCommit: true
autoValidate: true
changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Nota:
Para carregar em uma pasta de variáveis, uploadTarget deve ser definido como implantável e os valores corretos devem ser definidos para deployableName e changesetNumber.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

Esta tarefa deve ser usada em diferentes cenários:

- Recupere um snapshot específico.

  Seguindo o fluxo de CD, um snapshot específico é recuperado para que possa ser publicado e exportado para ser consumido no downstream (por exemplo, para provisionar infraestrutura ou aplicação).

- Recupere o snapshot validado mais recente.

  O snapshot validado mais recente é recuperado para a combinação de aplicação-implantável fornecida.

- Recupere todos os snapshots de todos os implantáveis afetados.

  Quando os arquivos de configuração forem carregados em um modelo de dados da aplicação, o sistema criará snapshots para todos os implantáveis determinados a serem afetados pelo carregamento. Seguindo o fluxo de IC, supondo que a última chamada de upload tenha a validação habilitada, a próxima etapa seria iterar a lista de snapshots e garantir que todos tenham sido aprovados na validação.

- Recupere os snapshots mais recentes de um implantável de uma aplicação caso um carregamento não gere nenhum snapshot.

  Um conjunto de dados de configuração está disponível para implantação em um ambiente para uma combinação aplicação-implantável-changeset quando nenhuma mudança de configuração é feita.

- Mostre os resultados da validação de política em uma execução de pipeline.

  Exiba os resultados de validação de política como resultados de testes na página de resultados de testes de compilação do ADO, incluindo conformidade com exceção, ao obter um snapshot.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a DevOps conexão de endpoint do pipeline (definida nas configurações de conexão de serviço do projeto).
applicationName	Especifica a aplicação para carregar dados de configuração ou de onde os dados serão exportados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

implantávelNome	(Opcional) Especifica o implantável (de acordo com a aplicação especificada) no qual os dados de snapshot mais recentes serão obtidos.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o ID do changeset para o conjunto aplicável de mudanças de configuração.
estáValidado	(Opcional) Especifica se devem ser retornados somente snapshots aprovados ou aprovados com exceção (verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.
continuarComMais Recente	(Opcional) Especifica se deve retornar o snapshot mais recente pela combinação `applicationName-deployableName-changesetNumber` se nenhum snapshot for gerado (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.

Variável de saída

snapshotObject	Um objeto JSON que contém os snapshots solicitados. Forneça um nome para a tarefa para que ela possa ser usada posteriormente no pipeline (por exemplo, `getSnapshot`).

Exemplo - snapshot específico

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   changesetNumber: 'Chset-16'
   isValidated: true
   continueWithLatest: true
```

Exemplo - Snapshots validados mais recentes (para uma determinada combinação de aplicação-implantável)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   isValidated: true
```

Exemplo - todos os snapshots do conjunto de mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  changesetNumber: 'Chset-16'
```

Exemplo - Mostrar resultados de validação de política

Atribua uma variável ao caminho do arquivo que contém os resultados de validação de snapshot gerados durante a tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot.

Para carregar os resultados da validação de snapshot na execução do pipeline, você precisa aproveitar a tarefa Publicar resultados de testes v2 nativa do ADO, usando a variável como uma entrada.

```
stages:
- stage: Two
 jobs:
   - job: A
 variables:
    - name: validationResultsPath
      value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
      - task: PublishTestResults@2
        inputs:
          testResultsFormat: 'JUnit'
          testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
          searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

Esta tarefa é usada como um acompanhamento da tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name para obter o nome do snapshot de um snapshot específico. A partir daqui, o nome do snapshot pode ser usado como uma entrada para uma tarefa descendente, como a publicação do snapshot.

Variáveis de entrada

implantávelNome	Especifica o implantável para obter o objeto de snapshot que foi retornado da tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot.
script	Especifica o script para extrair o nome do snapshot do objeto de snapshot.

Variável de saída

nomeSnapshot	O nome do snapshot do implantável. Forneça um nome para a tarefa para que ela possa ser usada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	posteriormente no pipeline (por exemplo, getSnapshotName).

Exemplo - Obter nome do snapshot

Use este script para extrair o nome do snapshot recuperado da tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
  deployableName: 'PRD'
  script: |
 function run() {
       let name;
       let deployableName = process.argv[2];
       let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
       let size = jsonObj.result.length;
       for(let i=0; i<size; i++) {
        obj = jsonObj.result[i];
        if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() == deployableName) {
          name = obj.name;
          console.log(name);
         }
        }
       }
       run();
```

Exemplo - Obter nome do snapshot usado com obter snapshot

Chame a tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name logo após a tarefa ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot para retornar o nome do snapshot.

Obter snapshots (retorna um objeto JSON que contém snapshots afetados):

```
-stage: Two
 jobs:
   -job: B
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
       name: getSnapshot
       inputs:
          connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
          applicationName: 'PaymentDemo'
          deployableName: 'Production-2'
          changesetNumber: 'Chset-16'
```

Obter nome do snapshot (retorna o nome do snapshot de um implantável específico):

```
-stage: Two
 jobs:
   - job: B
     steps:
      - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        name: getSnapshotName
        inputs:
          deployableName: 'Production-2'
          script:|
          function run() {
           let name;
           let deployableName = process.argv[2];
           let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
           let size = jsonObj.result.length;
           for(let i=0; i<size ;i++) {
            obj = jsonObj.result[i];
            if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() == deployableName) {
             name = obj.name;
             console.log(name); // This standard output of inline script is given as
the task output
            }
           }
          }
          run();
```

Use o nome do snapshot retornado no pipeline (por exemplo, publicar):

```
-stage: Three
 jobs:
   -job: C
    variables:
      varSnapshotName:
$[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         deployableName: 'Production-2'
         snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

Esta tarefa publica um snapshot para a aplicação e o implantável fornecidos. A partir daqui, o snapshot pode ser consumido por meio do processo de exportação.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a conexão do endpoint ServiceNow.
applicationName	Especifica a aplicação a ser publicada.
implantávelNome	Especifica o implantável da aplicação para publicar dados de configuração.
nomeSnapshot	Especifica o nome do snapshot a ser publicado.

Variável de saída

Não aplicável (retorna verdadeiro se for bem-sucedido, caso contrário, falso).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

Esta tarefa exporta um snapshot da aplicação e do implantável fornecidos. Especifique o exportador, os argumentos relevantes do exportador, o formato de exportação (por exemplo, YAML, JSON etc.) e o local de saída para os dados de configuração exportados. A partir daqui, os dados de configuração podem ser usados diretamente como uma entrada para uma ferramenta de implantação ou provisionamento descendente no pipeline.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a conexão do endpoint ServiceNow.
applicationName	Especifica a aplicação da qual publicar.
implantávelNome	Especifica o implantável da aplicação da qual os dados de configuração serão exportados.
nomeSnapshot	Especifica o nome do snapshot do qual os dados de configuração serão exportados.
exportName	Especifica o exportador a ser aplicado ao snapshot (por exemplo, `UniqueCDIs`).
args	(Opcional) Especifica os argumentos a serem usados junto com o exportador.
exportarFormato	Especifica o formato para exportar os dados do snapshot (por exemplo, `INI`, `YAML`, `PROPS`).
salvar arquivo	Verifica se o arquivo deve ser salvo em um repositório do Azure (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso. **Nota:** A permissão apropriada/token OAuth de acesso ao script é necessária. Caso contrário, o arquivo de exportação será criado no diretório do espaço de pipeline.

Variável de saída

Não aplicável (retorna verdadeiro se for bem-sucedido, caso contrário, falso).

Exemplo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
   dataFormat: 'yaml'
   args: ''
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
   saveFile: true
   fileName:
 'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agente-Registro-Pipeline

Esta tarefa vincula um changeset e um snapshot ao pipeline para que ele possa ser rastreado durante a execução do pipeline. Em Velocidade de mudança para DevOps, isso é mostrado na IU do Pipeline.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a DevOps conexão de endpoint do pipeline.
applicationName	Especifica o nome da aplicação.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o ID do changeset a ser associado à execução do pipeline.
nomeSnapshot	(Opcional) Especifica o nome do snapshot a ser associado à execução do pipeline.

Variável de saída

Não aplicável (retorna verdadeiro se for bem-sucedido, caso contrário, falso).

Exemplo

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

Valide os dados de configuração em relação às políticas da sua organização.

Variáveis de entrada

connectServiceName	Especifica a conexão do endpoint ServiceNow.
applicationName	Especifica a aplicação a ser validada.
implantávelNome	Especifica o implantável (de acordo com a aplicação especificada) a ser validado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nomeSnapshot	(Opcional) Especifica o nome do snapshot a ser validado.
mostrarResultados	(Opcional) Especifica para mostrar os resultados de validação no log do console.

Variável de saída

Não aplicável (retorna verdadeiro se for bem-sucedido, caso contrário, falso).

Exemplo

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
  connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
  applicationName: 'PaymentDemo'
  deployableName: 'Production-2'
  snapshotName: ''
  showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Servidor-Aceleração-Mudança

Esta tarefa é necessária para que trabalhos sem agente (servidor) criem automaticamente uma solicitação de mudança em ServiceNow Gestão de mudanças como parte do pipeline Azure DevOps.

Em Configuração de DevOps, para associar vários snapshots do mesmo conjunto de mudanças a uma solicitação de mudança, use o nome do snapshot e o nome da aplicação para rastrear dados de configuração específicos para um determinado serviço de aplicativos.

Consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança para obter mais informações sobre o DevOps recurso de aceleração de mudança.

Variáveis de entrada (relacionadas a Configuração de DevOps)

connectServiceName	Especifica a DevOps conexão de endpoint do pipeline.
applicationName	Aplicação associada ao snapshot que está sendo anexado à solicitação de mudança.
nomeSnapshot	Nome do snapshot a ser anexado à solicitação de mudança.

Exemplo

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
   -job: 'changerequestjob'
    pool: server
    steps:
      -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
       inputs:
         connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
         applicationName: 'PaymentDemo'
         snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de pipeline YAML

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
      value: $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
    - name: varConfigValidationResults
        value: 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
      name: getSnapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
        continueWithLatest: true
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
      name: getSnapshotName
      inputs:
        deployableName: 'Production-EMEA'
        script: "function run() {\n  let name;\n  let deployableName = process.argv[2]; \n  let
 jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n  for(let i=0;
 i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n    if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() ==
 deployableName) {\n      name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output
 of inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    - task: PublishTestResults@2
        inputs:
          testResultsFormat: 'JUnit'
          testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
          searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
        applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
  displayName: Publish Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: C
    displayName: Publish
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  jobs:
  - job: 'changerequestjob'
    timeoutInMinutes: 2
    pool:
      name: server
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value: $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
- job: D
  displayName: Export
  steps:
  - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
    inputs:
      connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
      applicationName: 'PaymentDemo'
      deployableName: 'Production-EMEA'
      exporterName: 'returnAllData-now'
      dataFormat: 'yaml'
      snapshotName: '$(varSnapshotName)'
      saveFile: true
      fileName: 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
  - task: CmdLine@2
    inputs:
      script: |
        echo Write your commands here
        echo Hello world
        tree $(Pipeline.Workspace)
```

Jenkins ações de pipeline

Use essas ações no pipeline Jenkins para interagir com o modelo de dados Configuração de DevOps.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Jenkins pipelines com script e declarativas são compatíveis.

Essas ações são fornecidas para criar uma definição de pipeline específica para atingir seu objetivo. Adicione um comando ao arquivo Jenkins para executar essas ações.

- snDevOpsConfig

  Ação combinada para carregar, validar e publicar dados de configuração.

- snDevOpsConfigUpload

  Carregar dados de configuração para Configuração de DevOps por meio do Trabalho do agente.

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  Recupere snapshots de um implantável específico ou de todos os implantáveis afetados.

- snDevOpsConfigPublish

  Publique um snapshot para a aplicação e o implantável fornecidos.

- snDevOpsConfigExportar

  Exporte um snapshot para uma determinada aplicação e implantável.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vincule um changeset e/ou snapshot a uma execução de pipeline.

- snDevOpsConfigValidate

  Valide os dados de configuração em relação às políticas da sua organização.

- Mudança de snDevOps

  Crie uma solicitação de mudança com o snapshot associado anexado.

snDevOpsConfig

Carregue, valide e publique mudanças de dados de configuração em uma só etapa.

Esta ação combina as ações snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots e snDevOpsConfigRegisterPipeline em uma ação, em vez de ter que executar cada ação separadamente.

Variáveis de entrada

arquivo de configuração	Especifica o arquivo de dados de configuração a ser carregado no componente ou no caminho implantável no modelo de dados.
applicationName	Especifica a aplicação para a qual os dados de configuração serão carregados.
target	Especifica o destino do modelo de dados para onde os dados de configuração serão carregados (por exemplo, componente, coleção, implantável).
collectionName	(Opcional) Nome da coleção para carregar (obrigatório se o destino for uma coleção).
implantávelNome	(Opcional) Nome do implantável para carregar (necessário se o destino for implantável).
namePath	Especifica o caminho do nome no modelo de dados para onde os dados de configuração serão carregados. **Nota:** Ao carregar para uma pasta de variáveis, você deve iniciar o caminho do nome com "vars/" para especificar o caminho da pasta de variáveis.
dataFormat	Especifica o formato de dados do arquivo de configuração (por exemplo, JSON, YAML, XMLetc.)
confirmação automática	Especifica se os dados de configuração devem ser confirmados após o upload (verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.
autoValidate	Especifica se os dados de configuração devem ser validados durante a confirmação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	(verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.
publicação automática	Especifica se os dados de configuração devem ser publicados após a validação (verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o changeset (aberto) ao qual esta atividade de upload está associada. Se não for fornecido, um novo changeset será criado. **Nota:** Usado somente para vários cenários de upload.
marcarCom falha	(Opcional) Falha no pipeline caso a tentativa de validação tenha falhado (devido a um problema de back-end).
mostrarResultados	(Opcional) Mostre os resultados da validação no log do console de trabalho Jenkins.
continuarComMais Recente	(Opcional) Especifica se o snapshot mais recente deve ser retornado pela combinação applicatioName-deployableName-changesetNumber se nenhum snapshot for gerado (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.

Saída

- Se for bem-sucedido, um snapshot ou conjunto de snapshots.
- Em caso de falha, uma mensagem de falha de API/back-end será mostrada.

Exemplo

- Entrada:

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile: "config/application/Collection/Collection2/*.json",
    target: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
echo"************************\n ${snapshotObj}"
```

- Saída

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"                                ","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
************************
 [{"sys_id":"                                ","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":                                ","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"                                ","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

Exemplo - coleção

Nota:

Ao carregar em uma coleção, o argumento `collectionName` é necessário.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-1.0',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Exemplo - implantável

> **Nota:**
> Ao carregar em um implantável, o argumento `deployableName` é necessário.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'web-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/*.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

Vários uploads em uma confirmação

Para carregar dados de configuração de diferentes locais ou para carregar um conjunto de dados para vários destinos (por exemplo, um componente, um implantável) rastreados como uma única confirmação para o seu modelo de dados, você pode chamar a ação `snDevOpsConfigUpload` quantas vezes forem necessárias para o primeiro conjunto de carregamentos e chame a ação `snDevOpsConfig` para o carregamento final.

Veja um exemplo.

- No primeiro carregamento, crie uma variável (por exemplo, $changeset) e atribua o valor de retorno da etapa a ela para que possa ser reutilizada em carregamentos subsequentes.

  Carregar 1 - Arquivo XML para o componente:

  ```
  $changeset = snDevOpsConfigUpload(
      applicationName: 'PaymentDemo',
      target: 'component',
      namePath: 'paymentService-v1.0',
      configFile: 'infra/v1/config.xml',
      dataFormat: 'xml',
      autoCommit: 'false',
      autoValidate: 'false',
      autoPublish: 'false'
  )
  ```

- Em uploads subsequentes (e uploads finais), use a variável como uma entrada.

  Carregar arquivo 2 - JSON para a pasta de variáveis do implantável:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    changesetNumber: "${changeset}",
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    autoPublish: 'false',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

Carregar vários formatos de dados

Para carregar dados de configuração em diferentes formatos de arquivo, você pode chamar a ação `snDevOpsConfig` com essas especificações.

- Certifique-se de que o argumento `configFile` esteja usando um curinga no caminho.
- Não especifique o argumento `dataFormat`.

Veja um exemplo.

- Digamos que temos esses arquivos de configuração.

Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- Esta é a forma de carregar os arquivos de configuração usando `snDevOpsConfig`.

```
snDevOpsConfig(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'paymentService-v1.0',
    configFile: 'infra/v1/*',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

Esta ação carrega um arquivo de configuração para um determinado local em um modelo de dados da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ele deve ser usado de forma iterativa para todos os arquivos de configuração a serem carregados no modelo de dados da aplicação durante a execução do pipeline.

Compatível com:

- Carregar para:
  - Um componente, coleção ou implantável.
  - A pasta de variáveis (vars) de um componente, coleção ou implantável.
- Padrão Regex para entrada do arquivo de configuração.
- Capacidade de ser chamado várias vezes no mesmo pipeline.

Variáveis de entrada

arquivo de configuração	Especifica o arquivo de dados de configuração a ser carregado no componente ou no caminho implantável no modelo de dados.
applicationName	Especifica a aplicação para a qual os dados de configuração serão carregados.
target	Especifica o destino do modelo de dados para onde os dados de configuração serão carregados (por exemplo, componente, coleção, implantável).
collectionName	(Opcional) Nome da coleção para carregar (obrigatório se o destino for uma coleção).
implantávelNome	Nome do implantável para o qual carregar (necessário se o destino for implantável).
namePath	Especifica o caminho do nome no modelo de dados para onde os dados de configuração serão carregados. **Nota:** Ao carregar para uma pasta de variáveis, você deve iniciar o caminho do nome com "vars/" para especificar o caminho da pasta de variáveis.
dataFormat	Especifica o formato de dados do arquivo de configuração (por exemplo, JSON, YAML, XMLetc.)
convertPath	(Opcional) Especifica se a estrutura de diretórios dos arquivos de configuração deve ser preservada (em relação ao espaço) e convertida o diretório em caminhos dentro do modelo de dados.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o changeset (aberto) ao qual esta atividade de upload está associada. Se não for fornecido, um novo changeset será criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Usado somente para vários cenários de upload.
confirmação automática	Especifica se os dados de configuração devem ser confirmados após o upload (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.
autoValidate	Especifica se os dados de configuração devem ser validados durante a confirmação (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.

Variável de saída

changesetNumber	(Opcional) Especifica o changeset (aberto) ao qual esta atividade de upload está associada. Se um número de changeset não for fornecido, um novo changeset será criado.

Exemplo

- Entrada:

  Aqui está um exemplo da ação `snDevOpsConfigUpload`. Para fins de ilustração, atribuiremos a resposta a uma variável, `changeSetId`, que pode ser repetida para o log do console para cenários de depuração.

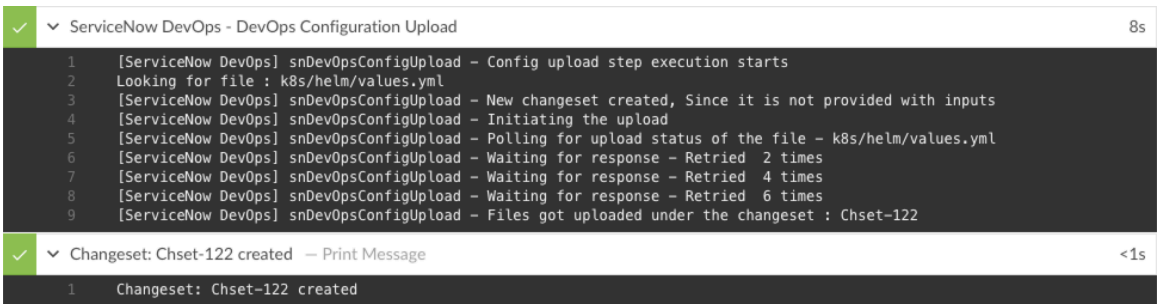
```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: "PaymentDemo",
    target: 'component',
    namePath: "web-api-v1.0",
    configFile: "k8s/helm/values.yml",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- Saída:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além dos dados que estão sendo carregados para o nosso modelo de dados em Configuração de DevOps, a saída seria semelhante a esta (usando o plug-in Blue Ocean para visualizar a saída do console).



Exemplo - Vários uploads (componente)

Você pode chamar a ação de upload mais de uma vez para carregar dados de configuração em diferentes formatos de arquivo de locais diferentes, mantendo os uploads parte de um conjunto de mudanças.

- No primeiro carregamento, nomeie a ação para que a variável de saída changesetNumber possa ser reutilizada em carregamentos subsequentes.

  Carregamento de arquivo YAML:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'k8s/helm/values.yml',
    dataFormat: 'yaml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- Em carregamentos subsequentes, faça referência à variável de saída changesetNumber do primeiro carregamento como uma variável de entrada.

  Carregamento de 3 arquivos JSON:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'infra/*.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

- Na chamada final, além de fazer referência à variável de saída changesetNumber do primeiro carregamento como uma variável de entrada, defina autoCommit e autoValidate como verdadeiro.

  Carregamento do arquivo INI:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'component',
    namePath: 'wep-api-v1.0',
    configFile: 'featureToggles/set1.ini',
    dataFormat: 'ini',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Exemplo - Vários uploads (coleção e variáveis)

Você pode chamar a ação de upload mais de uma vez para carregar dados de configuração em diferentes formatos de arquivo de locais diferentes, mantendo os uploads parte de um conjunto de mudanças.

- No primeiro carregamento, crie uma variável (por exemplo, $changeset) e atribua o valor de retorno da etapa a ela para que possa ser reutilizada em carregamentos subsequentes.

  Carregamento de arquivo XML:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'collection',
    collectionName: 'release-v1.0',
    namePath: 'v1-common-configs',
    configFile: 'infra/v1/config.xml',
    dataFormat: 'xml',
    autoCommit: 'false',
    autoValidate: 'false'
)
```

- Em carregamentos subsequentes, use a variável como uma entrada.

  Carregamento de arquivo JSON:

```
snDevOpsConfigUpload(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    target: 'deployable',
    deployableName: 'Production',
    namePath: 'vars/dbSettings',
    configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
    dataFormat: 'json',
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Nota:
Para carregar em uma pasta de variáveis, uploadTarget deve ser definido como implantávele os valores corretos devem ser definidos para deployableName e changesetNumber.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

snDevOpsConfigGetSnapshots

Esta ação deve ser usada em diferentes cenários:

- Recupere todos os snapshots de todos os implantáveis afetados.

  Quando os arquivos de configuração forem carregados em um modelo de dados da aplicação, o sistema criará snapshots para todos os implantáveis determinados a serem afetados pelo carregamento. Seguindo o fluxo de IC, supondo que a última chamada de upload tenha a validação habilitada, a próxima etapa seria iterar a lista de snapshots e garantir que todos tenham sido aprovados na validação.

- Recupere um snapshot específico.

  Seguindo o fluxo de CD, um snapshot específico é recuperado para que possa ser publicado e exportado para ser consumido no downstream (por exemplo, para provisionar infraestrutura ou aplicação).

- Recupere os snapshots mais recentes de um implantável de uma aplicação caso um carregamento não gere nenhum snapshot.

  Um conjunto de dados de configuração está disponível para implantação em um ambiente para uma combinação aplicação-implantável-changeset quando nenhuma mudança de configuração é feita.

- Mostre os resultados da validação de política em uma execução de pipeline.

  Exiba os resultados de validação de política como resultados de testes na página de resultados de testes de compilação do Jenkins, incluindo conformidade com exceção, ao obter um snapshot.

Definições de entrada

applicationName	Especifica a aplicação para carregar dados de configuração ou de onde os dados serão exportados.
implantávelNome	(Opcional) Especifica o implantável da aplicação na qual obter os dados de snapshot mais recentes.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o ID do changeset para o conjunto de mudanças de configuração no qual o usuário está interessado.
estáValidado	(Opcional) Especifica se devem ser retornados somente snapshots aprovados ou aprovados com exceção (verdadeiro/falso). O valor padrão é verdadeiro.
continuarComMais Recente	(Opcional) Especifica se o snapshot mais recente deve ser retornado pela combinação `applicatioName-deployableName-changesetNumber` se nenhum snapshot for gerado (verdadeiro/falso). O valor padrão é falso.

Saída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se for bem-sucedido, um snapshot ou conjunto de snapshots.
- Em caso de falha, uma mensagem de falha de API/back-end será mostrada.

Exemplo

- Snapshot específico (especificado):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    changesetNumber: 'Chset-16',
    isValidated: 'true',
    continueWithLatest: 'true'
)
```

- Snapshot validado mais recente (retorna o snapshot mais recente da combinação de aplicação e implantável):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    isValidated: 'true'
)
```

- Todos os snapshots do changeset (retorna todos os snapshots da combinação de aplicação e implantável):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- Mostre os resultados da validação de política em uma execução de pipeline.

1. Atribua uma variável ao caminho do arquivo que contém os resultados de validação de snapshot gerados durante a ação `snDevOpsConfigGetSnapshots`.
2. Chame a ação JUnit para carregar os resultados de validação de snapshot na seção de teste de execução do pipeline.

```
stage('Validate') {
   steps {
 script {
        changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
        if (!changeSetResults) {
          echo "No snapshots were created"
        } else {
      def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

      changeSetResultsObject.each {
            snapshotName = it.name
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            snapshotObject = it
        }
        // STEP 1
 validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}.xml"
    }
}
  }
}

post {
   always {
      // STEP 2
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
   }
}
```

snDevOpsConfigPublish

Esta ação publica um snapshot para a aplicação e o implantável fornecidos. A partir daqui, o snapshot pode ser consumido por meio do processo de exportação.

Definições de entrada

applicationName	Especifica a aplicação da qual os dados de configuração serão publicados.
implantávelNome	Especifica o implantável da aplicação da qual os dados de configuração serão publicados.
nomeSnapshot	Especifica o nome do snapshot a ser publicado.

Saída

- Se for bem-sucedido, verdadeiro.
- Caso contrário, falso.

Exemplo

```
snDevOpsConfigPublish(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExportar

Esta ação exporta um snapshot da aplicação e do implantável fornecidos.

O usuário deve especificar o exportador, os argumentos relevantes do exportador, o formato de exportação (por exemplo, YAML, JSON etc.) e o local de saída para os dados de configuração exportados.

A partir daqui, os dados de configuração podem ser usados diretamente como uma entrada para uma ferramenta de implantação ou provisionamento descendente no pipeline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Argumentos de entrada

applicationName	Especifica a aplicação da qual os dados serão exportados.
implantávelNome	Especifica a configuração implantável da aplicação da qual os dados serão exportados.
nomeSnapshot	(Opcional) Especifica o snapshot do qual os dados serão exportados. Se um snapshot não for especificado, o snapshot mais recente do implantável será usado.
exportName	Especifica o exportador a ser aplicado ao snapshot (por exemplo, UniqueCDIs).
exporterArgs	(Opcional) Especifica os argumentos a serem usados junto com o exportador.
exportarFormato	Especifica o formato para exportar os dados do snapshot (por exemplo, INI, YAML, PROPS).
nomeArquivo	Especifica o arquivo para o qual os dados serão exportados (presume-se que esteja no espaço). Se um nome de arquivo não for especificado, uma concatenação de nome da aplicação e nome implantável (mais a extensão do arquivo) será usada por padrão.

Saída

- Se for bem-sucedido, verdadeiro.
- Caso contrário, falso.

Exemplo

```
snDevOpsConfigExport(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
    exporterFormat: 'yaml',
    exporterName: 'returnAllData-now',
    exporterArgs: '',
    fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

snDevOpsConfigRegisterPipeline

Esta ação vincula um changeset e/ou snapshot ao pipeline para que ele possa ser rastreado durante a execução do pipeline. Em Velocidade de mudança para DevOps, isso é mostrado na IU do Pipeline.

Consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança para obter mais informações sobre o DevOps recurso de aceleração de mudança.

Argumentos de entrada

applicationName	Especifica o nome da aplicação.
changesetNumber	(Opcional) Especifica o changeset a ser associado à execução do pipeline. **Nota:** Especifique changesetNumber ou snapshotName, mas não ambos.
nomeSnapshot	(Opcional) Especifica o nome do snapshot a ser associado à execução do pipeline. **Nota:** Especifique changesetNumber ou snapshotName, mas não ambos.

Saída

- Se for bem-sucedido, verdadeiro.
- Caso contrário, falso.

Exemplo

- Entrada:

  Aqui está um exemplo da ação `snDevOpsConfigRegisterPipeline`. Para fins de ilustração, atribuiremos a resposta a uma variável, `changeSetRegResult`, que pode ser repetida para o log do console para depurar cenários.

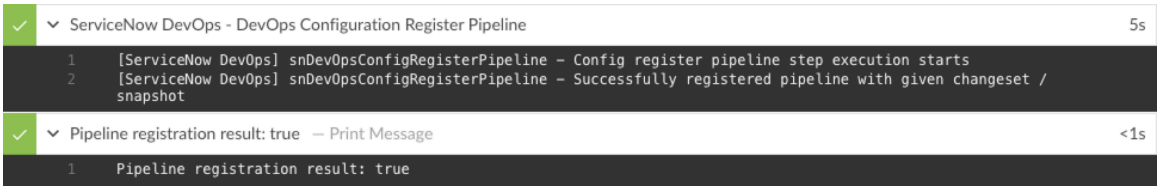
```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
    applicationName: "PaymentDemo",
    changesetNumber: "Chset-122"
)

echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- Saída:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além dos dados que estão sendo carregados para o nosso modelo de dados em Configuração de DevOps, a saída seria semelhante a esta (usando o plug-in Blue Ocean para visualizar a saída do console).



snDevOpsConfigValidate

Valide os dados de configuração em relação às políticas da sua organização.

Argumentos de entrada

applicationName	Aplicação a ser validada.
implantávelNome	Implantável para a aplicação validar.
nomeSnapshot	(Opcional) Nome do snapshot a ser validado.
marcarCom falha	(Opcional) Falha no pipeline caso a tentativa de validação tenha falhado (devido a um problema de back-end).
mostrarResultados	(Opcional) Mostre os resultados da validação no log do console de trabalho Jenkins.

Saída

- Se for bem-sucedido, não haverá saída.
- Em caso de falha, uma mensagem de falha de API/back-end será mostrada.

Exemplo

- Snapshot específico (especificado):

```
snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- Snapshot mais recente (recupera e valida o snapshot mais recente da combinação de aplicação e implantável):

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    deployableName: 'Production'
)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudança de snDevOps

Crie uma solicitação de mudança e anexe um snapshot para referência.

Consulte Acelerando seu DevOps processo de mudança para obter mais informações sobre o DevOps recurso de aceleração de mudança.

Argumentos de entrada

applicationName	Especifica o nome da aplicação.
nomeSnapshot	Especifica o nome do snapshot a ser associado à solicitação de mudança.

Exemplo

```
snDevOpsChange(
    applicationName: 'PaymentDemo',
    snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Exemplo de pipeline do Jenkins

```
pipeline {
   environment {
      buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
      validationResultsPath = ""
   }

   agent any

   stages {
      // Initialize pipeline
      stage('Initialize') {
         steps {
            script {
               // DevOps Config application related information
               appName = 'PaymentDemo'
               deployableName = 'Production'
               componentName = "web-api-v1.0"
               collectionName = "release-1.0"
               // Configuration file information
               exportFormat = 'yaml'
               configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
               // Exporter related information
               exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
               exporterArgs = ''
               // Jenkins variables declared to be used in pipeline
               exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${currentBuild.number}.${
exportFormat}"
               changeSetId = ""
               snapshotName = ""
               snapshotObject = ""
               isSnapshotValidateionRequired = false
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            isSnapshotPublisingRequired = false
          }
        }
      }

      // Validate configuration data changes
      stage('Validate') {
        parallel {
          stage('Config') {
            stages('Config Steps') {
              // Upload configuration data to DevOps Config
              stage('Upload, Validate, & Publish') {
                steps {
                  sh "echo uploading and auto-validating configuration file: ${configFilePath}"
                  script {
                    changeSetResults = snDevOpsConfig(
                      applicationName: "${appName}",
                      target: 'component',
                      namePath: "${componentName}",
                      configFile: "${configFilePath}",
                      dataFormat: "${configFileFormat}",
                      autoCommit: 'true',
                      autoValidate: 'true',
                      autoPublish: 'true',
                      isValidated: 'true',
                      continueWithLatest: 'true',
                      markFailed: 'true'
                    )

                    echo "Snapshots generated, validated, and published:
${changeSetResults}"

                    def changeSetResultsObject = readJSON text: changeSetResults

                    changeSetResultsObject.each {
                      snapshotName = it.name
                      snapshotObject = it
                    }

                    validationResultsPath =
"${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.xml"
                  }
                }
              }
              // Export published snapshot to be used by downstream deployment tools
              stage('Export') {
                steps {
                  script {
                    // create build artifacts dir to store export file
                    sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                    exportResponse = snDevOpsConfigExport(
                      applicationName: "${appName}",
                      snapshotName: "${snapshotObject.name}",
                      deployableName: "${deployableName}",
                      exporterFormat: "${exportFormat}",
                      fileName: "${exportFileName}",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                        exporterName: "${exporterName}",
                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                    )
                }
            }
        }
    }
}

    // Create change request and attach snapshot for reference
    stage('Change Management') {
        steps {
            script {
                // Trigger change request
                snDevOpsChange(
                    applicationName: "${appName}",
                    snapshotName: "${snapshotName}"
                )
            }
        }
    }
  }
  // NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot fails validation)
  post {
    always {
      // attach policy validation results
      junit testResults: "${validationResultsPath}", skipPublishingChecks: true
    }
  }
}
```

GitHub ações de pipeline

Use essas ações no pipeline GitHub para interagir com o modelo de dados Configuração de DevOps.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

GitHub pipelines com script e declarativos são compatíveis.

As ações ServiceNow DevOps Config Validate (servicenow-devops-config-validate) e DevOps Config Export (servicenow-devops-config-export) GitHub são fornecidas para criar uma definição de pipeline específica.

Validação de configuração de DevOps (servicenow-devops-config-validate)

Carregue e valide dados de configuração em uma instância ServiceNow.

Argumentos de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Argumento	Descrição
URL da instância	ServiceNow URL da instância.
devops-integration-username	Configuração de DevOps nome de usuário de integração.
devops-integration-user-password	Configuração de DevOps senha do usuário de integração.
application-name	Configuração de DevOps nome da aplicação.
target	Destino do modelo de dados em que os arquivos de configuração são carregados. Exemplos de metas de modelo de dados são: • componente • collection • implantável
implantável-nome	Nome do implantável no modelo de dados Configuração de DevOps.
nome-da-coleção	(Opcional) Nome da coleção no modelo de dados. Obrigatório quando o destino é uma coleção.
nome-caminho	(Opcional) Caminho do nome do nó no modelo de dados em que os arquivos de configuração são carregados.
config-file-path	Caminho de arquivo ao carregar um único arquivo ou padrão de caminho de arquivo com base no padrão de estilo Ant ao carregar vários arquivos para o modelo de dados. Consulte Tarefas baseadas em diretório para obter informações sobre padrões de estilo Ant na documentação do manual Apache Ant.1.10.14.
formato de dados	Formato de dados dos arquivos de configuração. Exemplos de formatos de dados são: • CSV • INI • JSON • Propriedades • BRUTO • XML • YAML
atributo-formato-dados	(Opcional) Atributos de formato de dados estendidos para analisar dados de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Argumento	Descrição
confirmação automática	Entrada booliana (verdadeira ou falsa) para confirmar dados de configuração após o carregamento bem-sucedido. Valor padrão: `verdadeiro`
validação automática	Entrada booliana (verdadeira ou falsa) para validar dados de configuração após uma confirmação bem-sucedida. Valor padrão: `verdadeiro`
publicação automática	Entrada booliana (verdadeira ou falsa) para publicar dados de configuração após a validação bem-sucedida. Valor padrão: `verdadeiro`
changeset	(Opcional) Abra o changeset associado à ação de upload. Se não for fornecido, um novo changeset será criado.
snapshot-validação-tempo limite	(Opcional) Tempo máximo em minutos para a validação ser concluída antes de ocorrer falha na ação. Valor padrão: `60`
terminar-em-falhas-de-validação-de-política	(Opcional) Entrada booliana (verdadeira ou falsa) para encerrar o fluxo de trabalho GitHub após falhas de validação de política. Valor padrão: `falso`

Saídas

changeset-number

Número do changeset associado à ação de upload.

snapshot-name

Nome do snapshot mais recente do implantável.

validação-status

Status de validação do snapshot. Exemplo: `passou`, `passou_com_exceção`, `falhou`, `execution_error`, `not_validated`

resultados-de-validação

A validação resulta no formato JSON para o snapshot.

Exemplo — Carregando arquivos de configuração para um implantável

```
upload_and_validate_job:
  name: Upload and validate
  needs: <upstream job>
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    - name: ServiceNow Devops Config Validate
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: deployable
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemplo — Carregamento de arquivos de configuração para uma coleção

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: collection
         deployable-name: Production
         collection-name: release-1.0
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: true
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
         data-format: yaml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemplo — Carregando arquivos de configuração para um componente

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
        data-format: yaml
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemplo — Carregamento de vários arquivos de configuração em uma única confirmação

```
upload_and_validate_job:
   name: Upload and validate

   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   # Upload an XML file to a component
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       id: upload_and_validate_xml
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
         devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
         application-name: PaymentDemo
         target: component
         deployable-name: Production
         name-path: web-api-v1.0
         auto-commit: false
         auto-validate: true
         auto-publish: true
         config-file-path: data/infra/v1/*.xml
         data-format: xml
         snapshot-validation-timeout: 60
         terminate-on-policy-validation-failures: true

   # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
   steps:
     - name: ServiceNow Devops Config Validate
       id: upload_and_validate_json
       uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
       with:
         instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
         devops-integration-username:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        devops-integration-user-password:
${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        target: component
        deployable-name: Production
        name-path: web-api-v1.0
        auto-commit: true
        auto-validate: true
        auto-publish: true
        config-file-path: data/infra/prod/*.json
        data-format: json
        snapshot-validation-timeout: 60
        terminate-on-policy-validation-failures: true
        changeset : ${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

Exportação de configuração de DevOps (servicenow-devops-config-export)

Exporte dados de configuração usando ServiceNow Configuração de DevOps.

Argumentos de entrada

Argumento	Descrição
URL da instância	ServiceNow URL da instância.
devops-integration-username	Configuração de DevOps nome de usuário de integração.
devops-integration-user-password	Configuração de DevOps senha do usuário de integração.
application-name	Configuração de DevOps nome da aplicação.
implantável-nome	Nome do implantável no modelo de dados Configuração de DevOps.
nome-do-exportador	Nome do exportador que exporta dados de configuração do modelo de dados Configuração de DevOps.
snapshot-name	(Opcional) Snapshot do qual os dados serão exportados. Se um snapshot não for especificado, o snapshot mais recente do implantável será usado.
formato-dados-exportador	(Opcional) Formate para exportar os dados do snapshot. Exemplos de formatos de dados são: • CSV • INI • JSON • Propriedades • BRUTO • XML • YAML

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Argumento	Descrição
argumentos-exportador	(Opcional) Argumentos a serem usados junto com o exportador. O valor deve ser um objeto JSON representado como uma cadeia de caracteres.

Saída

conteúdo-exportador

Dados de configuração que o exportador exporta.

Exemplo — Exportar snapshot específico

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       snapshot-name: Production-v1.dpl
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

Exemplo — Exporte o snapshot implantado mais recente com parâmetros adicionais

```
export:
   name: Export config
   needs: <upstream job>
   runs-on: ubuntu-latest
   steps:
   - name: ServiceNow DevOps Config Export
     uses: ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
     with:
       instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
       devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
       devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
       application-name: PaymentDemo
       deployable-name: Production
       exporter-name: returnDataforNodeName-now
       exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
       exporter-data-format: XML
```

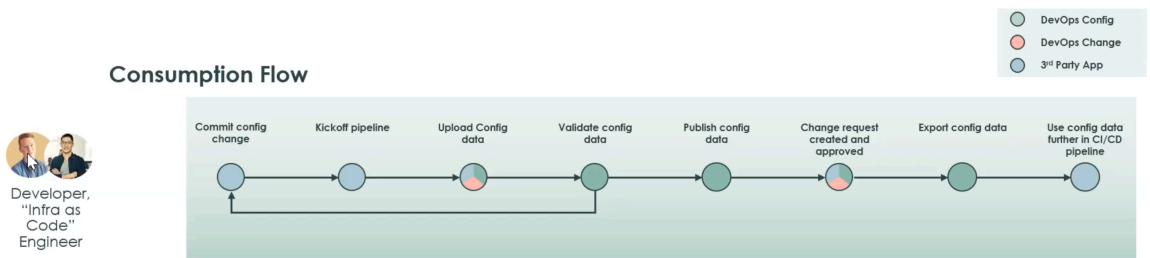
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Configuração de DevOps

A função de desenvolvedor ou engenheiro de apps usa Configuração de DevOps, depois de instalada e configurada pela função de engenheiro DevOps, para validar e corrigir os dados de configuração (que eles confirmam) antes que eles sejam implantados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.



Processo de consumo:

1. Uma mudança de configuração é confirmada como parte da função do desenvolvedor ou engenheiro de apps.
2. O processo de compilação é iniciado no pipeline.

   Quando uma mudança de configuração é confirmada no repositório de código de origem, ela normalmente inicia o processo de compilação no pipeline.
3. Carregar dados de configuração usando Azure DevOps tarefas de pipeline ou Jenkins ações de pipeline.

   Configuração de DevOps tarefas e ações de pipeline são usadas para interagir com o modelo de dados para carregar dados de configuração para validação.
4. Obtenha o status do snapshot do arquivo de configuração carregado.

   Um snapshot (de dados de configuração) é criado quando a mudança de configuração é confirmada.
5. Verifique a validade do snapshot usando Configuração de DevOps políticas.

   Depois que os dados de configuração são carregados e o snapshot criado, eles são validados em Configuração de DevOps em relação a um conjunto de políticas predefinidas para o ambiente de implantação específico.
6. Publique o snapshot após a validação.

   Depois de validados por Configuração de DevOps, os dados de configuração são publicados e uma solicitação de mudança DevOps é criada por Velocidade de mudança para DevOps (controle de mudança).

   As informações do snapshot são mostradas na DevOps solicitação de mudança Guia **Mudanças de configuração** para análise acelerada de causa raiz.
7. Aprove a DevOps solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que a solicitação de mudança DevOps é aprovada, os dados de configuração são usados no downstream no pipeline de IC/CD.

8. Implante em seu ambiente.

   Depois que a mudança é implantada em seu ambiente, a solicitação de mudança é encerrada.

9. Use Configuração de DevOps exportadores para exportar seus dados de configuração a serem usados por suas ferramentas de implantação.

Exibição e edição de dados de configuração

Você pode atualizar os dados de configuração de uma aplicação criando ou abrindo um changeset na guia **Dados de configuração**, onde você atualiza a estrutura e os CDIs dos dados de configuração.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Guias na página da aplicação

Quando você abre uma aplicação, a área de cabeçalho de cada guia exibe detalhes administrativos da aplicação: nome da aplicação, nome do usuário que criou a aplicação e carimbo de data/hora da criação.

- **Visão geral**: configurações básicas da aplicação e um botão **Gerenciar implantáveis** que permite editar dados de configuração.
- **Snapshots**: lista de snapshots para cada implantável na aplicação. Cada entrada inclui o status de validação e publicação. As políticas executadas em um snapshot retornam um resultado de validação. Os snapshots publicados estão disponíveis para liberação no pipeline de IC/CD.
- **Dados de configuração**: exibição somente leitura dos dados de configuração em uma estrutura em árvore. Selecione um nó na árvore para exibir os dados de configuração desse nó no serviço de aplicativos ou no serviço de infraestrutura. (Você pode editar um changeset aberto ou criar um novo ou changeset. A guia é atualizada para mostrar um painel do Editor e um painel de Visualização onde você pode criar, editar e salvar o changeset. Você não pode mudar um snapshot existente, mas pode começar com um changeset de snapshot e salvar as mudanças em um novo changeset.)

  Importante:
  Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

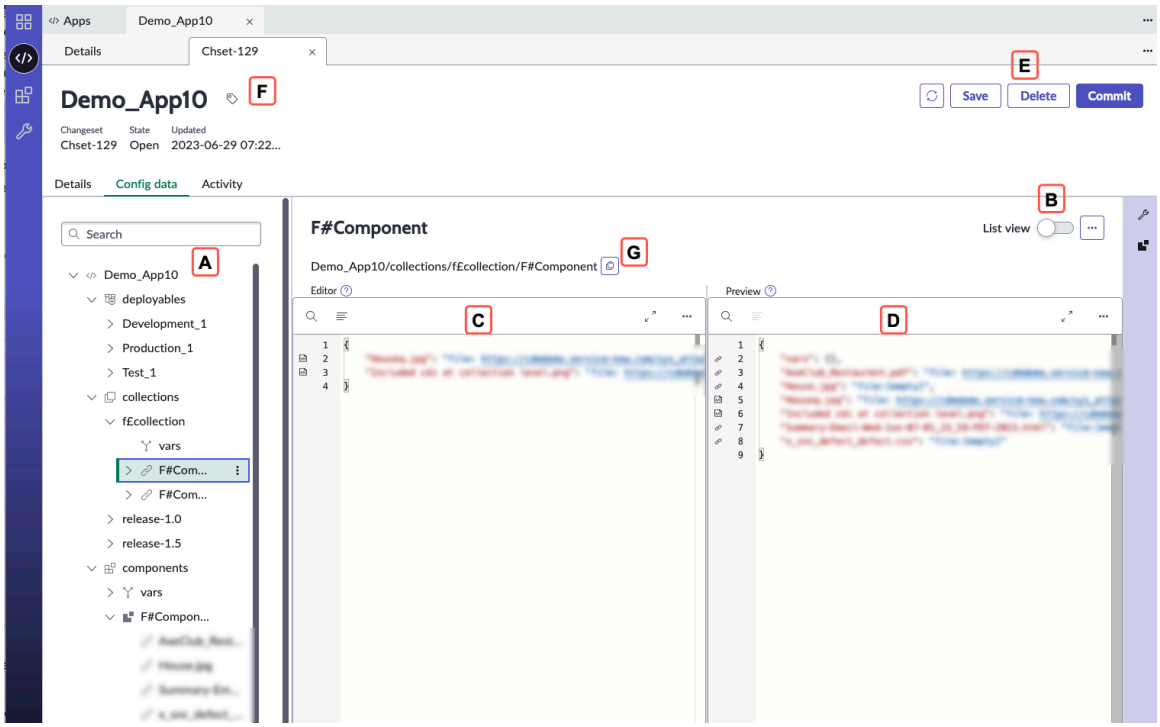
- **Configurações**: uma lista de políticas mapeadas para o implantáveis. Selecione um item para abri-lo.
- **Atividade**: lista de conjuntos de mudanças. Nesta guia, você pode abrir um changeset para continuar editando ou publicar um changeset como uma nova versão dos dados de configuração da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Dados de configuração

Depois de abrir um changeset selecionando **Editar dados de configuração**, você pode editar os dados de configuração na guia Dados de configuração. Na árvore de dados de configuração (A na captura de tela), selecione o nó a ser editado. Por padrão, o painel de edição (C) exibe a exibição de script dos pares de chave-valor (os itens de dados de configuração ou CDIs) no nó selecionado.



A: árvore de dados de configuração

A árvore de dados de configuração exibe os dados de configuração estruturados. Selecione um nó para editar os dados associados.

B: seletor de exibição

Para alternar da exibição Script (mostrada como painéis C e D) para uma lista editável de CDIs e seus valores, deslize o seletor para **exibição de lista**.

C: painel do editor

O painel Editor exibe o conteúdo do nó selecionado. Você pode editar os dados de configuração diretamente no painel do Editor.

> **Importante:**
> Para garantir que você edite somente os dados que pretende editar, o painel exibe somente os dados que estão diretamente no nó selecionado. O painel Editor lista todas as coleções e nomes de componentes incluídos, mas não seu conteúdo. Essa estratégia reduz a desordem e esclarece a estrutura do implantável. Para exibir os dados de configuração totalmente resolvidos, exiba o painel Visualização (D).

D: painel de visualização

O painel Visualização exibe o estado persistente dos dados no formulário estruturado. Se você fizer mudanças no painel do Editor e salvar as mudanças, os dados no painel Visualização serão atualizados para incluir as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para resolver variáveis e exibir os dados totalmente resolvidos no painel de visualização: no menu Mais ações ( ), selecione **Aplicar variáveis**.
- Os dados criptografados aparecem como ********. Usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets] podem exibir todos os valores criptografados no painel de visualização. No menu Mais ações ( ), selecione **Exibir dados criptografados**.
- Para ver nós e CDIs excluídos da herança: no menu Mais ações ( ), selecione **Exibir dados excluídos**.

E: Ações

- **Atualizar exibição**: atualize os dados na exibição.
- **Salvar mudanças**: salva (persiste) as mudanças atuais, mas não confirma os dados. O painel Editor, a exibição de lista e o painel Visualizar são atualizados para refletir o estado resolvido do changeset. O sistema atualiza o changeset, mas não atualiza a aplicação. As mudanças aparecem na guia **Atividade**. Você deve confirmar um changeset para atualizar os dados de configuração da aplicação. Depois de salvar, você pode passar para outras atividades e retornar mais tarde para editar o changeset. O botão aparecerá somente se você tiver feito mudanças.
- **Excluir changeset**: exclua o registro do changeset.
- **Confirmar changeset**: O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças.

> **Nota:**
> Como as mudanças em dois conjuntos de mudanças que estão abertos ao mesmo tempo podem entrar em conflito, o sistema bloqueia essas confirmações. Consulte Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças.

F: cabeçalho do changeset

O cabeçalho exibe informações gerais somente leitura sobre o changeset. Você pode exibir essas informações e informações adicionais na guia **Detalhes**, conforme descrito na próxima seção.

G: caminho do nome do nó selecionado

O caminho do nome é o caminho completo da pasta do nó selecionado na lista. Selecione o ícone Copiar caminho do nome para a área de transferência ( ) para copiar o caminho do nome do nó.

Changeset - Guia Cabeçalho e Detalhes

Informações no cabeçalho do changeset e na guia Detalhes

Campo	Descrição
Número do changeset	Número exclusivo do conjunto de mudanças sequencial que o sistema atribui automaticamente.
Descrição	Descrição que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção do changeset.
Aplicação	Aplicação na qual o changeset se baseia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações no cabeçalho do changeset e na guia Detalhes

Campo	Descrição
Estado	• Confirmado: este rascunho do changeset foi confirmado. • Aberto: o changeset está sendo atualizado e não está confirmado. • Bloqueado: outras confirmações estão em conflito com esta confirmação. O changeset não pode ser confirmado. Consulte Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças. • Confirmação em andamento: um rascunho do changeset que está sendo confirmado.
Criado / Criado por	Usuário que criou o changeset e o carimbo de data/hora da criação.
Atualizado / Atualizado por	Usuário que atualizou o changeset e o carimbo de data/hora da atualização.
Confirmado / Confirmado por	Usuário que confirmou o changeset e o carimbo de data/hora da confirmação.

Definir ou atualizar um componente

Defina ou atualize um componente enquanto trabalha em um changeset.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

Procedimento

1. Siga este procedimento para adicionar um componente a uma aplicação:
   a. Ao trabalhar em um conjunto de mudanças, selecione o ícone de mais ações ( ) para o nó **de componentes** e selecione **Criar componente**.
   b. Insira um nome exclusivo e significativo e selecione **Criar**.
2. Para executar outras ações, selecione o ícone de mais ações ( ) para um componente e selecione a ação da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicionar um CDI: selecione o ícone de mais ações (⋮) para o item e selecione **Criar CDI**.

Criar CDI

Nome	Nome exclusivo e significativo para o CDI.

Valor	Valor que o CDI tem no contexto atual ou define uma variável.
	○ Você pode especificar um par de chave direta: valor.
	○ Você pode definir uma variável e especificar seu valor padrão. As definições de variável têm o seguinte formato:
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Você pode especificar um valor para uma variável usando o seguinte formulário:
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Você pode especificar uma variável contextual. Essas são variáveis definidas prontas para uso que usam o contexto do nó para definir o valor da variável. A variável usa o seguinte formulário:
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Você pode usar variáveis recursivas para um valor de CDI. Variáveis recursivas usam outros valores de variáveis como parâmetros para definir o valor de CDI. Por exemplo, cada um desses valores de CDI pode resolver o mesmo devido a variáveis recursivas:
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Criptografado	Opção para especificar que o valor do CDI deve ser criptografado. Esta opção aparece somente para usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets]. Depois de criar o CDI, o valor aparecerá em todas as exibições como `*******`. Para exibir o valor em qualquer guia que exiba o CDI, os usuários com a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets] podem selecionar a opção de menu **Exibir dados criptografados**.

Tópicos relacionados

Criar ou atualizar um CDI de variável

Gerenciar arquivos no modelo de dados de configuração usando nós de arquivo

Modelo de dados de CDM

Exibição e edição de dados de configuração

Como os dados criptografados são tratados

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Defina ou atualize uma coleção enquanto trabalha em um changeset de uma aplicação.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

Procedimento

1. Para adicionar uma coleção à aplicação: Ao trabalhar em um conjunto de mudanças, selecione o ícone de mais ações (⋮) para o nó **da coleção** e selecione **Criar coleção**.
2. Para editar itens de dados individuais, você pode trabalhar diretamente no código ou selecionar o ícone de mais ações (⋮) para um item e selecionar uma ação, conforme mostrado a seguir.

3. Adicionar um CDI: selecione o ícone de mais ações (⋮) para o item e selecione **Criar CDI**.

Criar CDI

Nome	Nome exclusivo e significativo para o CDI.
Valor	Valor que o CDI tem no contexto atual ou define uma variável. ○ Você pode especificar um par de chave direta: valor. ○ Você pode definir uma variável e especificar seu valor padrão. As

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	definições de variável têm o seguinte formato:
	`@@<variableName>@@: <value>`
	○ Você pode especificar um valor para uma variável usando o seguinte formulário:
	`"<variableName>": "<value>"`
	○ Você pode especificar uma variável contextual. Essas são variáveis definidas prontas para uso que usam o contexto do nó para definir o valor da variável. A variável usa o seguinte formulário:
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	○ Você pode usar variáveis recursivas para um valor de CDI. Variáveis recursivas usam outros valores de variáveis como parâmetros para definir o valor de CDI. Por exemplo, cada um desses valores de CDI pode resolver o mesmo devido a variáveis recursivas:
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Criptografado	Opção para especificar que o valor do CDI deve ser criptografado. Esta opção aparece somente para usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets]. Depois de criar o CDI, o valor aparecerá em todas as exibições como `*******`. Para exibir o valor em qualquer guia que exiba o CDI, os usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets] podem selecionar a opção de menu **Exibir dados criptografados**.

4. **Opcional:** Adicione configurações de CDI que substituirão ou sobreporão configurações nas coleções. Para obter mais informações, consulte Definir ou atualizar um componente.

Tópicos relacionados

Modelo de dados de CDM

Exibição e edição de dados de configuração

Como os dados criptografados são tratados

Criar ou atualizar um CDI de variável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou atualizar um CDI de variável

Defina variáveis e defina seus valores em componentes, coleções e implantáveis.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

- Quando você cria uma aplicação, o sistema gera automaticamente uma pasta de **variáveis** vazia em cada uma das três pastas de nível superior: **componente**, **coleção**e **implantável**.
- Quando você adiciona uma coleção ou implantável, o sistema adiciona uma pasta **de variáveis** vazia ao item que você criou.
- Uma pasta **de variáveis** pode conter somente CDIs ou pastas variáveis. Qualquer subpasta pode conter somente variáveis ou pastas.
- O valor de uma variável em uma coleção substitui o valor da variável em um componente.
- O valor de uma variável em um implantável substitui o valor da variável em uma coleção ou componente.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para editar ou adicionar uma instância de uma variável enquanto trabalha em um changeset:
   - Edite diretamente no painel de edição. Use o seguinte formato para definir o valor de uma variável:

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     Neste exemplo, a variável *dbName* e várias outras residem na pasta *database*. Além disso, a pasta *backup* (uma secundária da pasta *database*) contém a variável *dbServer*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
    "database": {
        "dbName": "paymentX_dev22",
        "dbUserName": "root2",
        "dbPassword": "admin1",
        "dbServer": "db22.paymentx.be",
        "dbPort": "03306",
        "backup":{
            "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
        }
    }
}
```

- Crie a variável em uma caixa de diálogo. Siga o procedimento na próxima etapa.

2. Selecione o ícone de menu mais ações (⋮) para a pasta **de variáveis** apropriada, selecione **Criar variável**e especifique suas configurações.

Criar variável

Nome	Nome exclusivo e significativo para a variável.
Valor	Valor que a variável tem no contexto atual. **Dica:** Geralmente, é útil definir um valor padrão para uma variável em um componente ou coleção. Esta é uma estratégia poderosa porque você pode criar uma ampla variedade de implantáveis a partir de um pequeno conjunto de componentes e coleções. Os implantáveis que herdam um componente ou coleção podem usar substituições, sobreposições e configurações de variáveis para atender às necessidades do tipo de ambiente. Por exemplo, o `Desenvolvimento` implantável pode usar os mesmos componentes e coleções que o `Teste` implantável. O `desenvolvimento` usa o valor de variável *`de banco de dados`* padrão. O `teste`, por outro lado, usa um valor diferente que é apropriado para o ambiente de testes.
Criptografado	Opção para especificar que o valor da variável deve ser criptografado. A opção aparece somente para usuários com a função `Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets]`. Depois de criar a variável, o valor aparecerá em todas as exibições como `*******`. Para exibir o valor em qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	guia que exiba a variável, os usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets] podem selecionar a opção de menu **Exibir dados criptografados**.

Gerenciar arquivos no modelo de dados de configuração usando nós de arquivo

Adicione e gerencie arquivos usando nós de arquivo no modelo de dados de configuração de um app CDM ou em uma biblioteca de componentes.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você anexa um arquivo a um nó aplicável, um nó de arquivo é criado nesse nó. O nó do arquivo contém um link para o arquivo anexado que armazena dados de configuração. Por exemplo, um arquivo de propriedades ou um arquivo de imagem de logotipo.

- Em um aplicativo, você pode adicionar o nó do arquivo a um nó no componente, na coleção ou na pasta implantável. Os nós de arquivo em um componente também são incluídos quando você inclui um componente em uma coleção e a coleção no implantável em um app. Você pode substituir os nós de arquivo incluídos no nível de coleção ou implantável, como qualquer outro item de dados de configuração.
- Em uma biblioteca de componentes, você pode adicionar um nó de arquivo a um nó em um componente compartilhado. Quando o componente compartilhado é usado em um app, os nós do arquivo são copiados junto com o arquivo anexado a eles.

Os desenvolvedores de apps e os membros do grupo de criação do app podem acessar os nós de arquivo e também baixar os arquivos anexados. Eles podem validar manualmente o conteúdo do arquivo e publicar o snapshot. Os usuários do DevOps podem exportar os dados de configuração validados, incluindo nós de arquivo com URLs para os arquivos anexados hospedados na instância ServiceNow em que a exportação foi executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Abra um app de configuração de DevOps ou uma biblioteca de componentes para adicionar um nó de arquivo ao seu modelo de dados de configuração.
   Um changeset é aberto com a guia **Dados de configuração** selecionada.
3. Na árvore de dados de configuração, selecione o ícone de mais ações (⋮) ao lado de um nó ao qual você deseja adicionar um nó de arquivo e selecione **Adicionar arquivo** no menu.

Nota:
Em um app, você pode adicionar um nó de arquivo a um nó no componente, coleção ou implantável, mas não diretamente ao componente, coleção ou pasta de implantação em um app. Em uma biblioteca compartilhada, você pode adicionar um nó de arquivo a um nó em um componente compartilhado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um arquivo para criar um nó de arquivo.

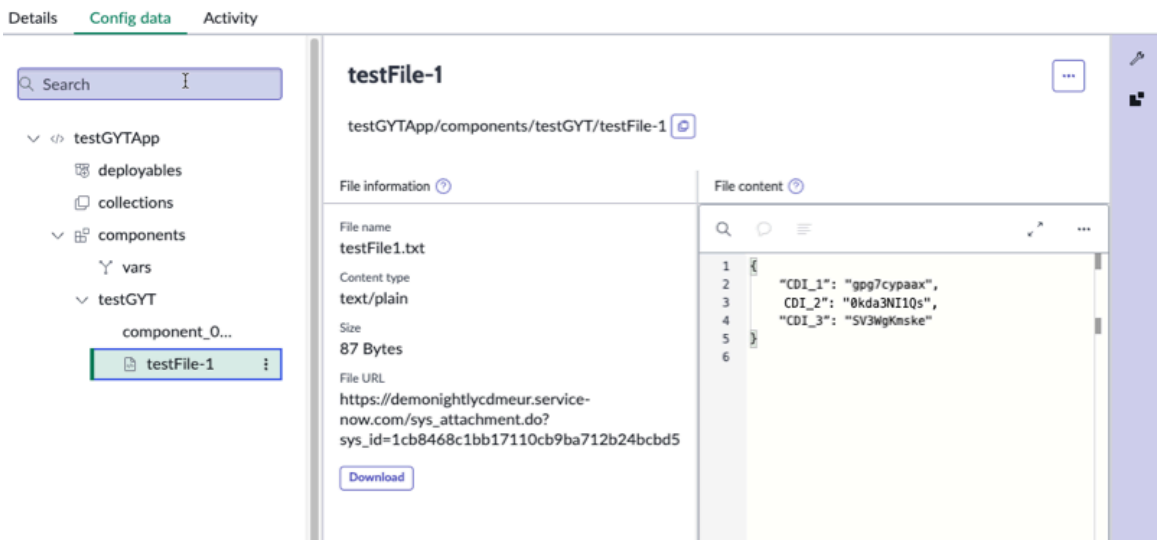
   a. Na caixa de diálogo Adicionar arquivo, pesquise e selecione um arquivo do seu sistema e clique em **Adicionar arquivo**.
   Você pode adicionar um arquivo do tipo MIME compatível com Now Platform com um tamanho máximo de arquivo de 5 MB.

   b. No campo **Nome do nó**, forneça um nome para o nó do arquivo.
   Por padrão, o nome do arquivo anexado é preenchido como o nome do nó do arquivo. O campo **Tipo de conteúdo** também é preenchido com o tipo de conteúdo do arquivo anexado.

   c. Selecione **Adicionar arquivo**.

   O nó do arquivo é adicionado ao nó selecionado. Selecione o nó do arquivo na árvore de dados de configuração para exibir seus metadados no painel Informações do arquivo e visualizar o conteúdo do arquivo no painel Conteúdo do arquivo.

   Nota:
   A visualização de conteúdo está disponível para os arquivos com os seguintes tipos MIME: `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`. Para exibir o conteúdo de arquivos do tipo MIME adicionais, adicione-os como uma lista separada por vírgulas à propriedade do sistema *`sn_cdm.attachment.display_mime_types`*. A visualização não está disponível para tipos MIME de arquivo binário, como áudio, imagem e vídeo.



5. **Opcional:** Depois que o nó do arquivo for adicionado aos dados de configuração, você poderá executar as seguintes ações no nó do arquivo ou no anexo do arquivo dentro dele.

   Nota:
   Todas as ações no nó do arquivo ou seu anexo de arquivo só podem ser feitas por meio do menu Mais ações no nó do arquivo.

Comparar dados de configuração de duas aplicações CDM

Use a ferramenta Config Data Analyzer para encontrar semelhanças e diferenças entre os dados de configuração de duas aplicações. Você pode comparar diferentes aplicações ou diferentes conjuntos de mudanças de uma aplicação específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

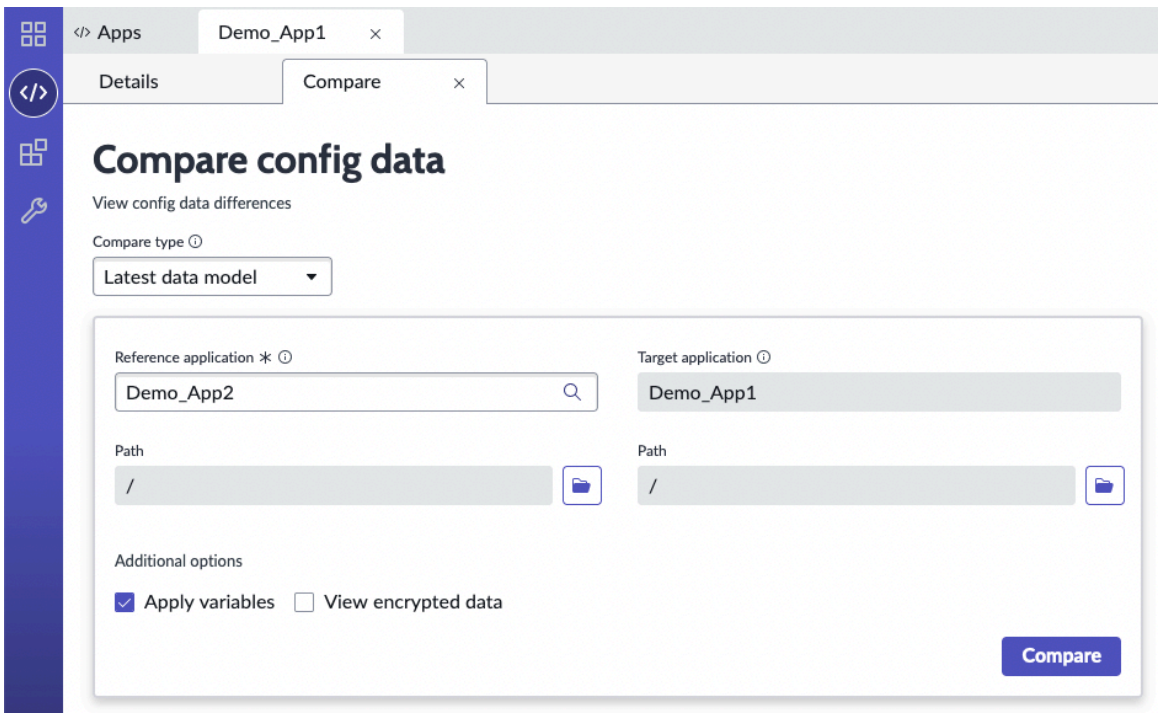
Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária:cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procedimento

1. Ao exibir uma aplicação, selecione **Comparar dados de configuração**.
   A**dados de configuração** é aberta.

   A aplicação atual (a aplicação com a qual você iniciou, *Demo_App1* no exemplo) é chamada de *destino*. A aplicação a ser comparada com a meta é chamada de aplicação *de referência*. O campo **Aplicação de destino** é definido como os dados confirmados mais recentes para o destino e é somente leitura.



2. Selecione a opção **Modelo de dados mais recente** no campo **Tipo de comparação**.
3. Selecione uma aplicação de referência (*Demo_App2* no exemplo).
   A lista de seleção **da aplicação de referência** inclui os dados confirmados mais recentes para todas as aplicações, exceto a aplicação de destino.
4. **Opcional:** Selecione o ícone de pasta ( ) para especificar um caminho de pasta para comparação.
5. **Opcional:** Selecione **Aplicar variáveis** para exibir valores de variáveis totalmente resolvidos nos resultados da comparação.
6. **Opcional:** Se você tiver a função cdm_secrets, poderá selecionar **Exibir dados criptografados** para exibir valores criptografados em texto não criptografado nos resultados da comparação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

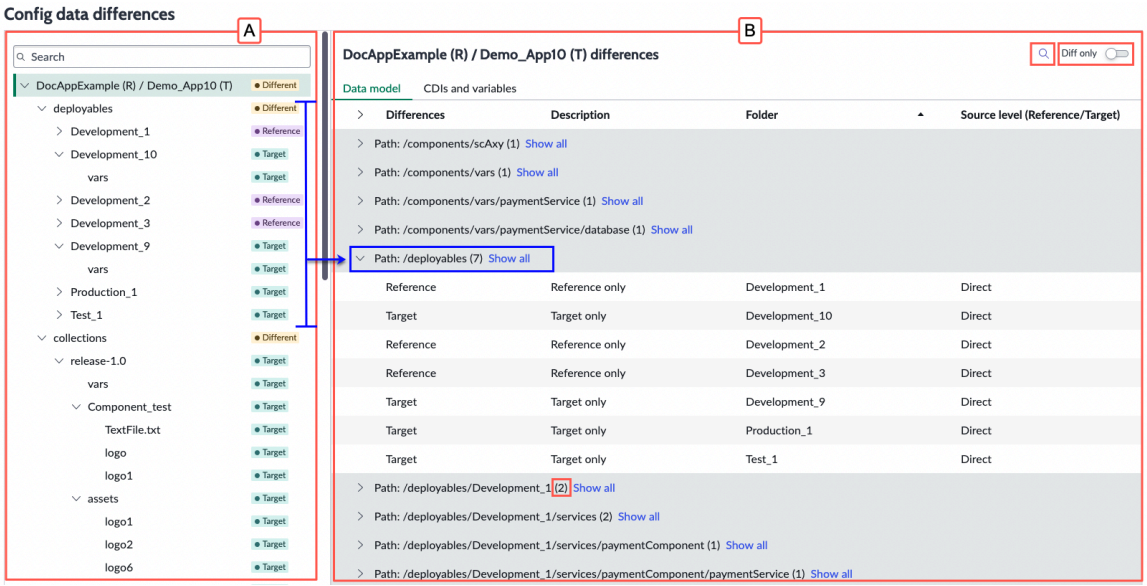
Nota:
A caixa de seleção está inativa para usuários que não têm a função cdm_secrets. Quando os valores na meta e na referência diferem, os resultados da comparação indicam que os valores diferem, mas os próprios dados ainda aparecem como ********.

7. Selecione **Comparar**.

A seção Resultados da comparação exibe as diferenças entre o changeset de referência e o changeset de destino.

Importante:
Se você confirmar mudanças em uma aplicação de referência enquanto a guia **Comparar dados de configuração** estiver aberta: quando você retornar à guia **Comparar dados de configuração** e selecionar **Comparar**, a comparação será realizada no conjunto de mudanças confirmado mais recentemente e os resultados atualizados serão exibidos nos resultados seção.

As letras na ilustração a seguir identificam as ferramentas que você pode usar para analisar os dados.



A. Painel de navegação

O painel de navegação exibe a estrutura do nó das aplicações.

- Os nós que incluem CDIs alterados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **Diferente**.
- Os nós que incluem CDIs recém-adicionados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com a identidade do changeset da aplicação que inclui os novos dados, **Referência** ou **Destino**.
- Use o campo **Pesquisar** para pesquisar texto no painel de navegação.
- Selecione um nó para exibir seu conteúdo no painel Diferenças.

B: painel de diferenças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por padrão, todos os dados de configuração são exibidos. Selecione **Somente comparação** para exibir somente os dados que diferem entre os dois conjuntos de mudanças.
- Use o ícone **Pesquisar** ( ) para pesquisar texto no painel Diferenças do componente.
- O painel oferece duas guias: **Modelo de dados** e **CDIs e variáveis**. Em qualquer guia, expanda e feche agrupamentos com o ícone de expansão ( ).
- Se uma seleção incluir mais de 50 CDIs, os CDIs serão organizados em páginas de 50.

A guia **Modelo de dados** exibe mudanças na estrutura da aplicação no nível da pasta, como adicionar, excluir ou renomear uma pasta.

Guia Modelo de dados - Colunas da lista

Coluna	Descrição
Diferenças	O caminho da estrutura para a qual as diferenças são descritas.
Descrição	Texto que descreve quaisquer diferenças entre os conjuntos de mudanças de referência e de destino.
Pasta	A pasta na estrutura.
Nível de origem (referência/destino)	◦ Direto: a pasta é especificada ou excluída explicitamente no nó. ◦ Incluído: a pasta está incluída a partir de uma pasta secundária.

A guia **CDIs e variáveis** exibe mudanças em CDIs individuais para o nó selecionado no painel de navegação.

- Por padrão, o nó raiz é selecionado e o painel de dados inclui todos os CDIs para ambos os conjuntos de mudanças. Selecione um nó no painel de navegação para exibir dados somente para esse nó e seus descendentes.
- Quando **Somente comparação** é selecionado, o número de CDIs diferentes aparece após o caminho do nó.
- Os caminhos do nó são exibidos em cinza. Use o ícone de expansão ( ) para exibir CDIs em uma pasta.

Guia CDIs e variáveis - Colunas da lista

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar onde estão as diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	◦ Destino: o CDI aparece somente no changeset de destino. ◦ Referência: o CDI aparece somente no changeset de referência. ◦ Diferente: para o CDI especificado, os valores nos conjuntos de mudanças de destino e de referência são diferentes.
Descrição	Declaração de como os conjuntos de mudanças diferem. Por exemplo, o texto pode indicar que um CDI aparece somente no changeset de referência ou que os valores da variável diferem entre os changesets. Consulte Tipos de diferenças entre CDM aplicações para obter a lista completa de tipos de diferença e suas causas.
Nome	Nome do CDI.
Referência (R)	Valor do CDI no changeset de referência.
Destino (T)	Valor do CDI no changeset de destino.
Nível de origem (R/T)	O nível de nó no código no qual o CDI é definido. ◦ Direto: o CDI é definido no nó selecionado. ◦ Incluir: o valor do CDI é obtido de um nó que está incluído no nó selecionado. ◦ Substituir: o valor do CDI em um nó incluído é substituído por um valor que é especificado no nó de inclusão. Os valores aparecem nos seguintes formatos: ◦ <reference level / target level>quando um valor aparece no destino e na referência. ◦ <reference level>quando um valor aparece somente no changeset de referência. ◦ <target level>quando um valor aparece somente no changeset de destino. Por exemplo, quando um CDI é definido no changeset de referência com o valor `verdadeiro` e o CDI não aparece no changeset de destino, as últimas três colunas na guia **CDIs e variáveis** terão os seguintes valores: ◦ **Referência (R)**: `verdadeiro` ◦ **Destino (T)**: [Vazio] ◦ **Nível de origem (R/T)**: `direto`

Se um nó de arquivo for selecionado na árvore, a guia **Informações do arquivo** exibirá seus metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações do arquivo - Colunas da lista

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar onde estão as diferenças. ○ Destino: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de destino. ○ Referência: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de referência. ○ Diferente: os dados do nó do arquivo diferem nos conjuntos de mudanças de destino e de referência.
Metadados do arquivo	Metadados do arquivo anexado ao nó do arquivo. ○ Nome do arquivo: nome do arquivo anexado no nó do arquivo. ○ Tipo de conteúdo: o tipo de conteúdo do arquivo. ○ Conteúdo: conteúdo do arquivo anexado. A visualização não está disponível na lista, mas você pode baixar o arquivo para visualizá-lo. ○ URL do arquivo: caminho da pasta onde o arquivo está.
Referência (R)	Detalhes do arquivo presente no changeset de referência.
Destino (T)	Detalhes do arquivo presente no changeset de destino.

Tipos de diferenças entre CDM aplicações

Descrições e exemplos de diferenças entre aplicações CDM ao usar a ferramenta Config Data Analyzer.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tipos de diferenças

Na guia **Comparação de aplicações**, a guia **CDIs e variáveis** exibe mudanças em CDIs individuais para o nó selecionado no painel de navegação. A coluna **Descrição** exibe um dos seguintes valores que descreve como os changesets diferem.

Os valores são diferentes

Os conjuntos de mudanças de referência e de destino incluem um CDI específico, mas os valores diferem entre os dois conjuntos de mudanças. Consulte as colunas **Referência** e **Destino** para os valores.

As configurações de criptografia são diferentes

A configuração **Exibir dados criptografados** está selecionada para um changeset e não selecionada para o outro changeset.

Nota:
Para usuários que não têm a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets], os dados criptografados sempre aparecem como ********.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os níveis de origem são diferentes

Um dos seguintes casos:

- O valor é direto em um changeset e é substituído no outro changeset.
- O valor é direto em um changeset e está incluído no outro changeset.

Os níveis e valores de origem são diferentes

Além dos casos descritos em "Os níveis de origem são diferentes", o valor difere entre os changesets.

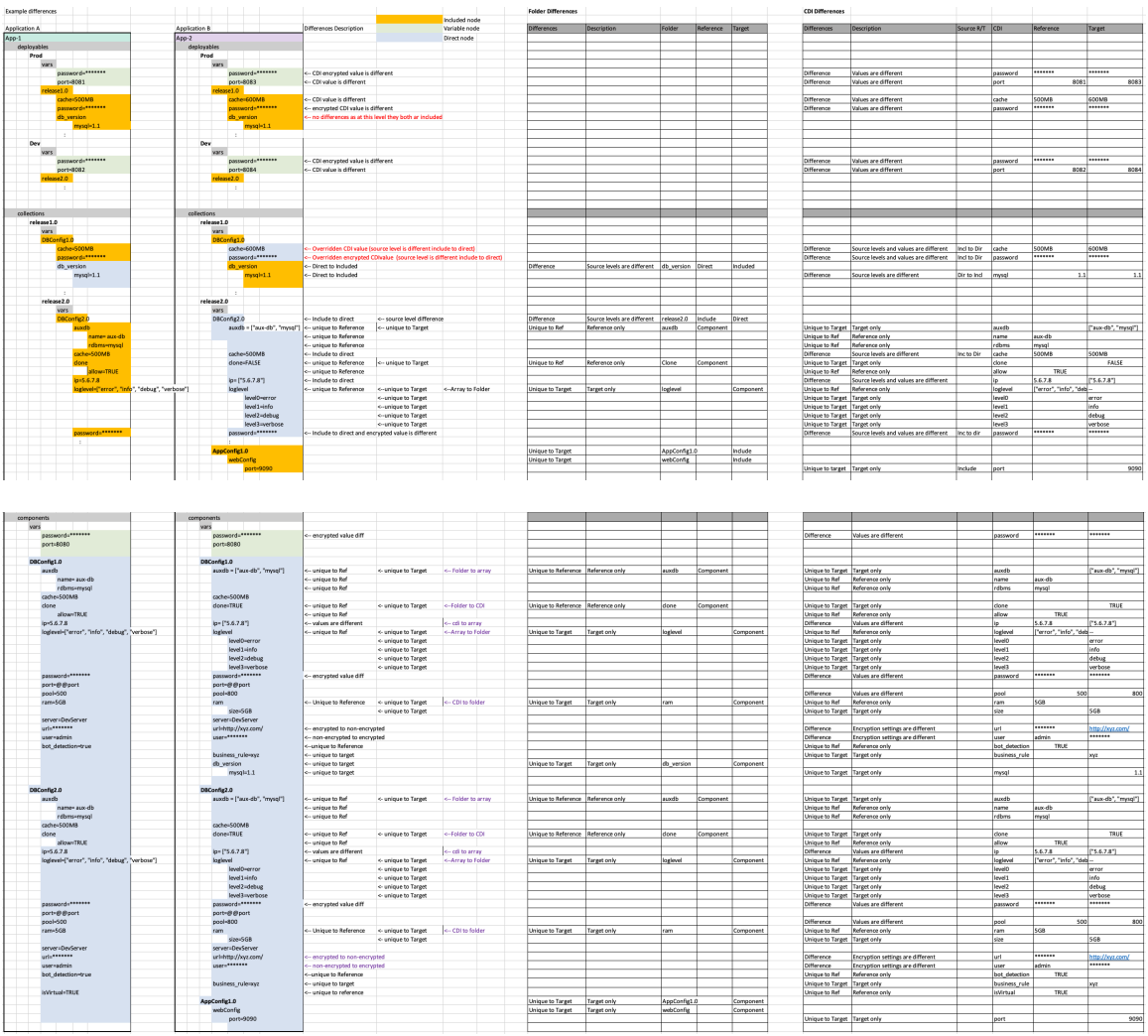
Somente destino

Um CDI ou o valor de um CDI aparece somente no changeset de destino.

Somente referência

Um CDI ou o valor de um CDI aparece somente no changeset de referência.

Exemplos de diferenças



Changesets e controle de versão no CDM

Um changeset é uma cópia de rascunho de uma aplicação que você pode atualizar e salvar sempre que necessário. Quando estiver satisfeito com as mudanças, você poderá confirmar o changeset para aplicar as mudanças à aplicação. Confirmação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Sobre conjuntos de mudanças

Para editar dados de configuração, você cria um changeset e faz mudanças no changeset. Você pode realizar as seguintes ações:

- Criar um novo changeset: o changeset inclui o conjunto de dados de configuração completo da aplicação.
- Salvar um changeset: O painel Editor, a exibição de lista e o painel Visualizar são atualizados para refletir o estado resolvido do changeset. O sistema atualiza o changeset, mas não atualiza a aplicação. As mudanças aparecem na guia **Atividade**. Você deve confirmar um changeset para atualizar os dados de configuração da aplicação. Depois de salvar, você pode passar para outras atividades e retornar mais tarde para editar o changeset.
- Atualizar um changeset existente: edite um changeset que foi salvo, mas não confirmado.
- Confirmar um changeset salvo: O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças.

Sobre conflitos com outros conjuntos de mudanças da aplicação na qual você está trabalhando

Às vezes, o UsuárioA e o UsuárioB estão trabalhando ao mesmo tempo em dois conjuntos de mudanças diferentes da mesma aplicação. Se o UsuárioA confirmar um changeset que define *a variávelX* como `A` e posterior, o UsuárioB tentará confirmar um changeset com *a variávelX* definida como B, ocorrerá um conflito.

Um changeset aberto com conflitos está bloqueado - ele não pode ser confirmado. O sistema notifica você sobre conflitos com uma mensagem de aviso na página. Além disso, o valor **de Estado** no cabeçalho muda de **Aberto** para **Bloqueado**.

Consulte Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças para obter descrições dos tipos de conflitos que o sistema identifica.

Abrir um changeset para atualizar os dados de configuração

Atualize os dados de configuração em um changeset existente ou em um novo changeset. Você pode salvar suas mudanças para atualizações posteriores ou salvar e confirmar as mudanças. A confirmação das mudanças gera um snapshot para cada implantável afetado pelas mudanças.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Quando você confirma as mudanças feitas em uma aplicação (confirmar o changeset), o sistema gera um snapshot de cada implantável que foi atualizado. Um snapshot é um registro exato dos dados de configuração de um implantável. Os snapshots são somente leitura - você não pode modificar um snapshot. Você pode, no entanto, iniciar um novo conjunto de mudanças baseado em um snapshot específico.
- Às vezes, outro usuário confirma mudanças em um conjunto de dados (criando assim um novo snapshot) enquanto você trabalha em um changeset dos mesmos dados. Nesse caso, os dados nos quais você está trabalhando estão *obsoletos* (os dados estão no estado em que estavam antes de o outro usuário confirmar as mudanças). Isso pode resultar em conflitos de dados. Saiba mais sobre como você usa conjuntos de mudanças e como CDM gerencia o controle de versão em Changesets e controle de versão no CDM.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para abrir um changeset para edição:
   - Na guia **Atividade** de uma aplicação, selecione um número de changeset.
   - Na guia **Visão geral** ou **Dados de configuração** de uma aplicação, selecione **Editar dados de configuração**.

   Importante:
   Salve suas mudanças sempre que tiver certeza das mudanças e antes de sair da guia **Dados de configuração**.

   O changeset é aberto na guia **Dados de configuração**.
2. Na árvore de dados de configuração, selecione o item a ser editado na exibição de script ou na exibição de lista.

   Por padrão, o painel Editor exibe a exibição de script dos pares chave:valor (os itens de dados de configuração - CDIs) no nó selecionado. Consulte Exibição e edição de dados de configuração para obter detalhes sobre as operações na guia **Dados de configuração**.
3. Adicione componentes, coleções ou implantáveis, consulte as instruções em Definir ou atualizar um componente, Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicaçãoe Criar e atualizar um implantável.
4. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças no changeset e preparar as mudanças no changeset para serem confirmadas.
   O painel Editor, a exibição de lista e o painel Visualizar são atualizados para refletir o estado resolvido do changeset. O sistema atualiza o changeset, mas não atualiza a aplicação. As mudanças aparecem na guia **Atividade**. Você deve confirmar um changeset para atualizar os dados de configuração da aplicação. Depois de salvar, você pode passar para outras atividades e retornar mais tarde para editar o changeset.
5. **Opcional:** Selecione **Confirmar**.
   A caixa de diálogo Confirmar conjunto de mudanças é aberta e lista cada implantável afetado pelas mudanças.

   Nota:
   Depois de confirmar um changeset, o changeset não pode ser modificado.

   O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças. A caixa de diálogo oferece as seguintes **Ações adicionais**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se nenhum implantáveis for afetado pelas mudanças, selecione **Nenhuma ação adicional**. O sistema atualizará a aplicação para manter as mudanças.
- ▪ Selecione **Validar snapshots** para executar as seguintes operações em todos os snapshots gerados:
  - O sistema executa todas as políticas mapeadas estática ou dinamicamente para o implantávelassociado.
  - Se o snapshot for aprovado em todas as políticas, o valor do Status de validação será definido como **Aprovado** e nenhuma entrada será listada na guia **Resultados de validação**. Se a validação foi invocada com a opção **Publicar publicação válida**, os snapshots válidos serão publicados automaticamente.
  - Se alguma política encontrar problemas, o valor do Status de validação será definido como **Falha**. A guia **Resultados de validação** exibe todas as falhas ou avisos retornados pelas políticas.
  - Se houver falha na execução de alguma política, o valor do Status de validação será definido como **Erro de execução** e a guia **Resultados de validação** indicará que a validação falhou devido a um erro.
- ▪ Selecione **Validar e publicar snapshots** para executar a validação conforme descrito na ação **Validar snapshots**. Somente snapshots aprovados na validação são publicados. Somente snapshots publicados podem ser exportados.

Selecione **Confirmar**.

- O sistema atualiza a aplicação para persistir nas mudanças nos dados de configuração.
- O estado do changeset muda para **Confirmado**.
- O changeset não pode ser modificado.
- Se os snapshots foram criados, a mensagem de confirmação incluirá um link para os snapshots.
- Se ocorrer um erro durante o processo de confirmação, o estado do conjunto de mudanças será definido como Falha na confirmação.

Tópicos relacionados

Changesets e controle de versão no CDM

Definir ou atualizar um componente

Definir ou atualizar uma coleção em uma aplicação

Publique ou cancele a publicação de um snapshot

Validar um snapshot manualmente

Exibir os resultados da validação de snapshot

Exibir snapshots

Conflitos entre confirmações de conjunto de mudanças

A entrega de serviço pode incluir várias equipes trabalhando ao mesmo tempo em dados de configuração com potencialmente centenas de mudanças de configuração todos os dias. Como as mudanças podem estar em conflito com mudanças anteriores feitas por um usuário diferente, CDM gerencia confirmações e snapshots para bloquear confirmações em conflito. Você é notificado sobre conflitos de conjunto de mudanças para ajudá-lo a resolvê-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Quando ocorre um conflito

Toda vez que você tenta confirmar um changeset, o sistema determina se há conflitos com outras confirmações anteriores. Se o sistema relatar um conflito, você poderá tentar manter algumas das mudanças ou descartar todas as mudanças em conflito e iniciar a partir de um novo conjunto de mudanças. Por esse motivo, para facilitar a tarefa de recriar seu trabalho, você pode copiar e colar mudanças maiores em um editor de texto antes de fechar um changeset em conflito.

Como evitar conflitos

Siga estas sugestões para evitar conflitos:

- Tente manter um changeset aberto por um breve período. Se você precisar fazer pesquisa, feche o changeset e inicie um novo changeset depois de obter as informações.
- Coordene suas tarefas de edição de código com colegas de trabalho. Isso permite que você evite atualizar o mesmo item de configuração ao mesmo tempo.

Tipos de conflitos

Em cada um dos exemplos a seguir de um conflito identificado, o "item" descrito é o item de dados de configuração (CDI) no seu changeset. Outro usuário confirmou mudanças com as quais as suas mudanças estão em conflito.

Dados obsoletos em seu changeset de trabalho

- O valor do item foi alterado em outro changeset.
- O item não está mais incluído em uma coleção ou implantável em outro changeset.
- Corrupção de dados causada por uma mudança incorreta na tabela de dados: o item recém-adicionado ao seu changeset aberto foi modificado na tabela de dados para se referir incorretamente a uma versão anterior. O item em seu changeset aberto foi substituído por uma mudança na tabela de dados. O item atualizado ou excluído em seu changeset aberto foi modificado incorretamente na tabela de dados para não se referir à versão anterior.

Primário alterado

O item está órfão porque seu primário foi excluído ou renomeado em outro changeset.

Relacionamento primário/secundário alterado

Novos itens foram adicionados em outro conjunto de mudanças enquanto você fazia mudanças no item de dados primário.

Referências alteradas

- O item foi incluído em uma coleção ou implantável em outro changeset.
- O item não pode ser excluído porque está incluído em uma coleção ou implantável em outro changeset.

Duplicar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Já existe um item com o mesmo nome.

Inclusões inválidas

- O componente ou coleção ao qual a inclusão se refere foi excluído em outro changeset.
- O componente ou coleção ao qual a inclusão se refere foi renomeado em outro changeset.
- Um descendente do componente a ser incluído já está incluído na coleção em outro changeset.

Exibir o histórico de mudanças em um changeset

Exiba os detalhes das mudanças em cada conjunto de mudanças confirmado na guia **Atividades**.

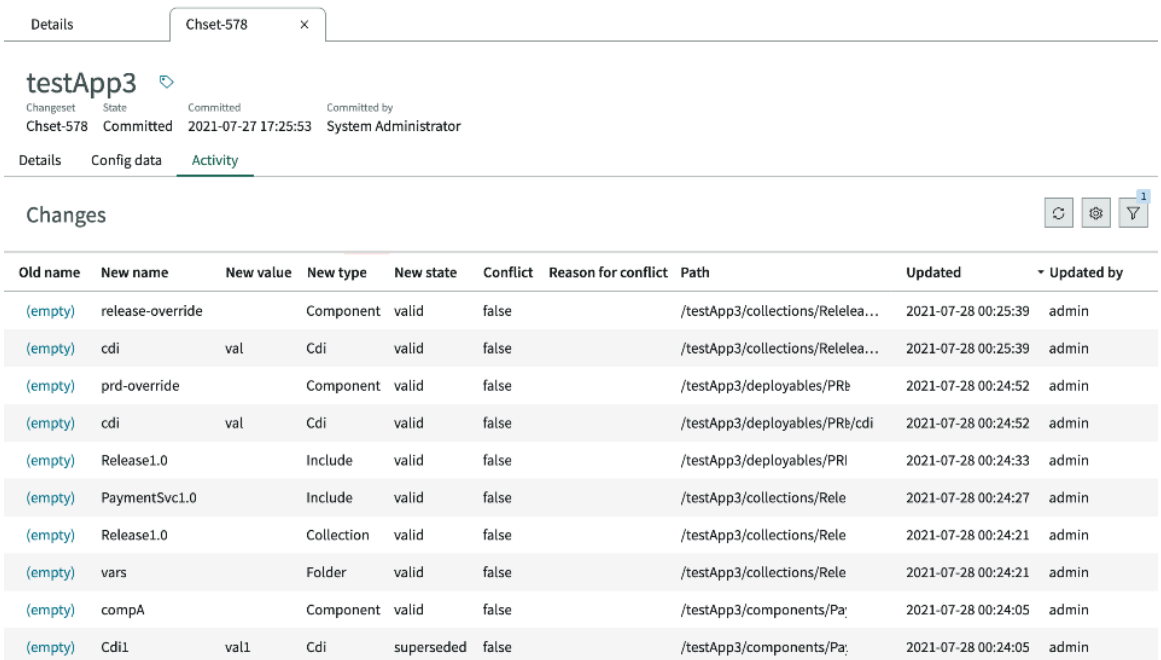
Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exportador_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procedimento

1. Ao trabalhar em um changeset, selecione a guia **Atividade**.
   A seção **Mudanças** exibe a lista de nós individuais para os quais as mudanças foram confirmadas.



Old name	New name	New value	New type	New state	Conflict	Reason for conflict	Path	Updated	Updated by
(empty)	release-override		Component	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/collections/Relelea…	2021-07-28 00:25:39	admin
(empty)	prd-override		Component	valid	false		/testApp3/deployables/PRb	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	cdi	val	Cdi	valid	false		/testApp3/deployables/PRb/cdi	2021-07-28 00:24:52	admin
(empty)	Release1.0		Include	valid	false		/testApp3/deployables/PRl	2021-07-28 00:24:33	admin
(empty)	PaymentSvc1.0		Include	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:27	admin
(empty)	Release1.0		Collection	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	vars		Folder	valid	false		/testApp3/collections/Rele	2021-07-28 00:24:21	admin
(empty)	compA		Component	valid	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin
(empty)	Cdi1	val1	Cdi	superseded	false		/testApp3/components/Pa	2021-07-28 00:24:05	admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos na seção Mudanças da guia Atividade

Cabeçalho	Descrição
Nome antigo	O nome original do item. A entrada é listada como "(vazia)" quando o nome do item não foi alterado. Selecione o link para exibir uma lista detalhada de mudanças.
Novo nome/Novo valor/Novo tipo/Novo estado	A configuração para a qual o item foi alterado no changeset. Para todos os itens, um valor aparecerá somente se os dados forem alterados.
Conflito/motivo do conflito	Booliano que indica se este changeset tem configurações em conflito com outro changeset confirmado.
Caminho	Caminho para o item que mudou.
Atualizado / Atualizado por	Usuário que atualizou o changeset e o carimbo de data/hora quando ele foi confirmado.

2. Selecione o link **Novo nome** para exibir a configuração nova, antiga e atual do nome, valor, tipo e estado de um CDI ou variável.

   A caixa de diálogo Detalhes exibe as configurações e indica se o changeset está em conflito com outro changeset.

Caixa de diálogo Detalhes

Campo	Descrição
Novo nome, Novo valor, Novo tipo, Novo estado	A nova configuração para a qual o item foi alterado neste changeset. Um valor aparecerá somente se os dados forem alterados. **Importante:** O valor que aparece na coluna **Novo nome** pode representar uma configuração que não foi alterada. Para determinar se o nome foi alterado, selecione o link. Se houver um valor **de Novo nome** na caixa de diálogo, o nome foi alterado.
Nome antigo, Valor antigo, Tipo antigo, Estado antigo	A configuração original que o item tinha antes que as mudanças neste changeset fossem confirmadas.
Nome atual, Valor atual, Tipo atual, Estado atual	A configuração do item caso um changeset tenha sido confirmado após este changeset ter sido confirmado. Um valor aparecerá somente se um valor for alterado no outro changeset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluir um changeset

Selecione o changeset na guia Atividade e selecione Excluir.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procedimento

Selecione o changeset na guia **Atividade** e selecione **Excluir**.

Excluir uma aplicação CDM

Excluir uma aplicação CDM para excluir todos os dados de configuração e snapshots associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procedimento

1. Selecione o ícone **Aplicações** ( ) e selecione uma ou mais aplicações.
2. Selecione **Excluir** e confirme a ação de exclusão.

Resultado

O sistema executa as seguintes operações quando você exclui uma aplicação:

- Mude o estado da aplicação para "Excluído".
- Desconecte a aplicação do componente SDLC associado.
- Desconecte implantáveis de CMDB serviços.
- Retornar um erro para qualquer tentativa de consultar snapshots associados.

Comparar conjuntos de mudanças das mesmas ou de diferentes CDM aplicações

Use a ferramenta Config Data Analyzer para encontrar semelhanças e diferenças entre dois conjuntos de mudanças confirmados da mesma aplicação ou de aplicações diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

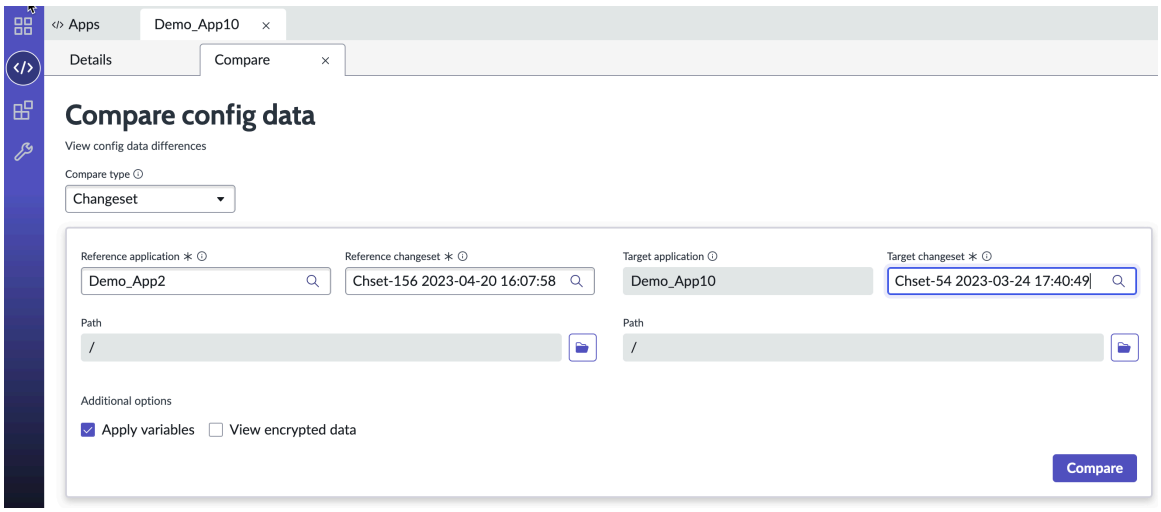
Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária:cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procedimento

1. Ao exibir uma aplicação, selecione **Comparar dados de configuração**.
   A guia **Comparar dados de configuração** é aberta. A aplicação atual é a aplicação de destino e seu nome é preenchido previamente na **aplicação de destino**.



2. Selecione a opção **Changeset** no campo **Comparar tipo**.
3. Selecione uma aplicação e seus snapshots para comparar.

Opção	Descrição
Aplicação de referência	Aplicação a ser comparada com a aplicação de destino. O campo lista os dados confirmados mais recentes para todas as aplicações, incluindo a aplicação de destino.
Snapshot de referência	Snapshot da aplicação de referência a ser comparada.
Snapshot de origem	Snapshot da aplicação de destino com o qual o snapshot de referência é comparado.

4. **Opcional:** Selecione o ícone de pasta ( ) para especificar um caminho de pasta para comparação.
5. **Opcional:** Selecione **Aplicar variáveis** para exibir valores de variáveis totalmente resolvidos nos resultados da comparação.
6. **Opcional:** Se você tiver a função cdm_secrets, poderá selecionar **Exibir dados criptografados** para exibir valores criptografados em texto não criptografado nos resultados da comparação.

Tradução automática

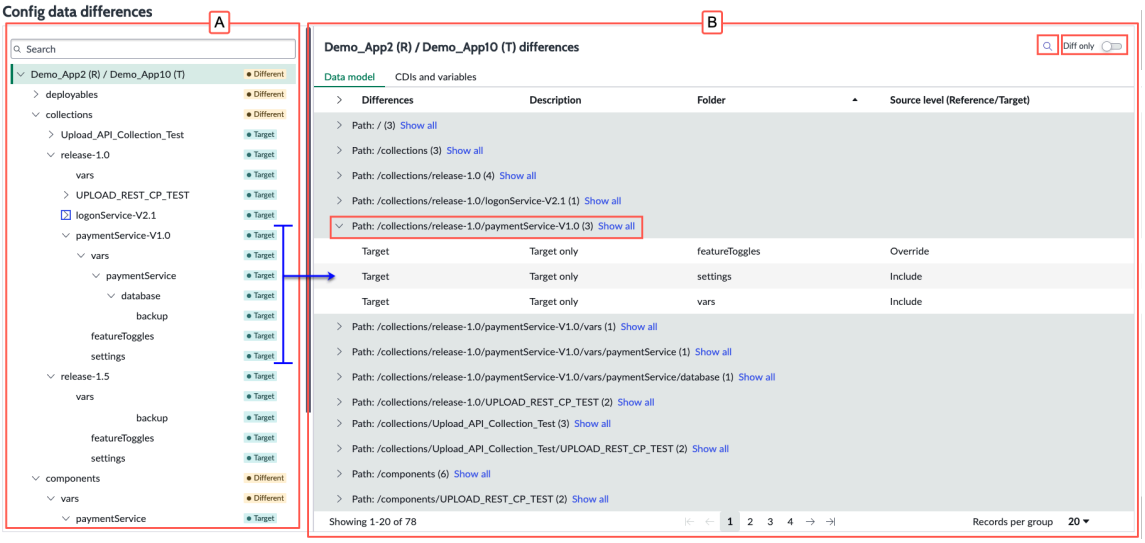
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A caixa de seleção está inativa para usuários que não têm a função cdm_secrets. Quando os valores na meta e na referência diferem, os resultados da comparação indicam que os valores diferem, mas os próprios dados ainda aparecem como ********.

7. Selecione **Comparar**.

A seção Resultados da comparação exibe as diferenças entre o changeset de referência e o changeset de destino.

As letras na ilustração a seguir identificam as ferramentas que você pode usar para analisar os dados.



A. Painel de navegação

O painel de navegação exibe a estrutura do nó das aplicações.

- Os nós que incluem CDIs alterados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **Diferente**.
- Os nós que incluem CDIs recém-adicionados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com a identidade do changeset da aplicação que inclui os novos dados, **Referência** ou **Destino**.
- Use o campo **Pesquisar** para pesquisar texto no painel de navegação.
- Selecione um nó para exibir seu conteúdo no painel Diferenças.

B: painel de diferenças

- Por padrão, todos os dados de configuração são exibidos. Selecione **Somente comparação** para exibir somente os dados que diferem entre os dois conjuntos de mudanças.
- Use o ícone **Pesquisar** ( ) para pesquisar texto no painel Diferenças do componente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O painel oferece duas guias: **Modelo de dados** e **CDIs e variáveis**. Em qualquer guia, expanda e feche agrupamentos com o ícone de expansão ( ).
- Se uma seleção incluir mais de 50 CDIs, os CDIs serão organizados em páginas de 50.

A guia **Modelo de dados** exibe mudanças na estrutura da aplicação no nível da pasta, como adicionar, excluir ou renomear uma pasta.

Guia Modelo de dados

Coluna	Descrição
Diferenças	O caminho da estrutura para a qual as diferenças são descritas.
Descrição	Texto que descreve quaisquer diferenças entre os conjuntos de mudanças de referência e de destino.
Pasta	A pasta na estrutura.
Nível de origem (referência/destino)	○ Direto: a pasta é especificada ou excluída explicitamente no nó. ○ Incluído: a pasta está incluída a partir de uma pasta secundária.

A guia **CDIs e variáveis** exibe mudanças em CDIs individuais para o nó selecionado no painel de navegação.

- Por padrão, o nó raiz é selecionado e o painel de dados inclui todos os CDIs para ambos os conjuntos de mudanças. Selecione um nó no painel de navegação para exibir dados somente para esse nó e seus descendentes.
- Quando **Somente comparação** é selecionado, o número de CDIs diferentes aparece após o caminho do nó.
- Os caminhos do nó são exibidos em cinza. Use o ícone de expansão ( ) para exibir CDIs em uma pasta.

Guia CDIs e variáveis

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar qual era o tipo de mudança. ○ Destino: o CDI aparece somente no changeset de destino. ○ Referência: o CDI aparece somente no changeset de referência. ○ Diferente: para o CDI especificado, os valores nos conjuntos de mudanças de destino e de referência são diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Descrição	Declaração de como os conjuntos de mudanças diferem. Por exemplo, o texto pode indicar que um CDI aparece somente no changeset de referência ou que os valores da variável diferem entre os changesets. Consulte Tipos de diferenças entre CDM aplicações para obter a lista completa de tipos de diferença e suas causas.
Nome	Nome do CDI.
Referência (R)	Valor do CDI no changeset de referência.
Destino (T)	Valor do CDI no changeset de destino.
Nível de origem (R/T)	O nível de nó no código no qual o CDI é definido. ○ Direto: o CDI é definido no nó selecionado. ○ Incluir: o valor do CDI é obtido de um nó que está incluído no nó selecionado. ○ Substituir: o valor do CDI em um nó incluído é substituído por um valor que é especificado no nó de inclusão. Os valores aparecem nos seguintes formatos: ○ <reference level / target level>quando um valor aparece no destino e na referência. ○ <reference level>quando um valor aparece somente no changeset de referência. ○ <target level>quando um valor aparece somente no changeset de destino. Por exemplo, quando um CDI é definido no changeset de referência com o valor `verdadeiro` e o CDI não aparece no changeset de destino, as últimas três colunas na guia **CDIs e variáveis** terão os seguintes valores: ○ **Referência (R)**: `verdadeiro` ○ **Destino (T)**: [Vazio] ○ **Nível de origem (R/T)**: `direto`

Se um nó de arquivo for selecionado na árvore, a guia **Informações do arquivo** exibirá seus metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações do arquivo - Colunas da lista

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar onde estão as diferenças. ○ Destino: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de destino. ○ Referência: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de referência. ○ Diferente: os dados do nó do arquivo diferem nos conjuntos de mudanças de destino e de referência.
Metadados do arquivo	Metadados do arquivo anexado ao nó do arquivo. ○ Nome do arquivo: nome do arquivo anexado no nó do arquivo. ○ Tipo de conteúdo: o tipo de conteúdo do arquivo. ○ Conteúdo: conteúdo do arquivo anexado. A visualização não está disponível na lista, mas você pode baixar o arquivo para visualizá-lo. ○ URL do arquivo: caminho da pasta onde o arquivo está.
Referência (R)	Detalhes do arquivo presente no changeset de referência.
Destino (T)	Detalhes do arquivo presente no changeset de destino.

Validação e correção de dados de configuração

Para cada mudança em um ambiente, pode haver dezenas ou centenas de regras (políticas) que precisam ser verificadas. CDM permite que você valide automaticamente os dados de configuração para garantir que as mudanças de configuração estejam sem erros e em conformidade com a política antes que os dados de configuração sejam consumidos.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

CDM automatiza grande parte do processo de validação

Quando as equipes implantam uma aplicação, elas normalmente precisam garantir que nenhum erro seja introduzido no nível de código e configuração e que as políticas de conformidade sejam respeitadas. Para cada mudança em um ambiente, pode haver dezenas ou centenas de regras (políticas) que precisam ser verificadas. Um processo de validação manual está sujeito a erros.

DevOps fornece aos desenvolvedores, administradores de TI, Configuração de DevOps engenheiros ou líderes de equipe uma maneira de garantir que as mudanças de configuração sejam livres de erros e estejam em conformidade com as políticas. Além disso, o após a validação fornece aos desenvolvedores ou administradores de TI informações contextuais suficientes para identificar e corrigir problemas. Isso significa que depois que um usuário confirma quaisquer mudanças nos dados de configuração, todas as políticas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relevantes são aplicadas, os resultados são avaliados e as ações apropriadas são acionadas (por exemplo, implantar ou não implantar).

Aqui está o processo CDM que valida automaticamente os dados de configuração antes que eles sejam consumidos.

1. Você cria uma versão de política com base em uma política existente e, em seguida, ativa e publica a nova versão.
2. Para mapeamento dinâmico de políticas para implantáveis, crie uma condição na tabela Implantável do CDM [sn_cdm_deployable]. Associe a condição a uma ou mais políticas. No tempo de execução, essas políticas são executadas para validar implantáveis que atendem às condições definidas.
3. Você mapeia a política para um implantável usando mapeamento estático ou mapeamento dinâmico para garantir que a política seja executada em qualquer snapshot do implantável quando solicitado (solicitação manual ou automatizada).

   Para obter mais informações sobre mapeamentos de políticas, consulte PaCE Static and Dynamic Mapping .
4. Quando você confirma um changeset para o implantável, o sistema deve validar o snapshot resultante. Para acionar automaticamente a execução das políticas mapeadas sempre que um conjunto de mudanças for confirmado, selecione a opção **Validar** ao confirmar o conjunto de mudanças. Você também tem a opção de validar o snapshot manualmente.

   Em ambos os casos, as políticas mapeadas usando mapeamento estático e mapeamento dinâmico são executadas.

   - Se você configurou o processo automatizado para ser integrado ao pipeline, as políticas retornarão os resultados do processo de validação para o pipeline em arquivos JSON. O pipeline decide se continua com base na decisão de validação: Em conformidade, Não conforme.
   - Se o processo não estiver integrado ao pipeline ou se a validação tiver falhado ou não tiver sido concluída, revise a decisão de validação e tome as medidas apropriadas.

Use políticas predefinidas como modelos para suas políticas personalizadas

CDM inclui políticas que você pode usar como modelos para políticas personalizadas que atendem a necessidades específicas. Observe os seguintes padrões importantes nas políticas predefinidas;

- Todas as políticas usam a inclusão de script CdmQuery para recuperar dados de configuração.
- Use CdmQuery with Secrets para garantir que todos os dados sejam incluídos.
- A inclusão de script CdmPolicyUtil adiciona avisos e falhas.
- Quando todas as políticas tiverem sido executadas e uma falha tiver sido preenchida na saída, a decisão será `non_ Compliance`.
- Use o agente de log para depuração. Remova os logs quando a política estiver pronta para ser publicada.
- Use parâmetros de entrada de mapeamento para fornecer valores de entrada dinâmica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diretrizes para validar snapshots

- Não valide manualmente snapshots que já foram validados e publicados.
- Se você selecionar a opção **Validar snapshots** ou **Validar e publicar snapshots** ao confirmar um changeset, o sistema validará automaticamente cada snapshot quando ele for gerado pela primeira vez.
- Para exibir as falhas ou avisos de validação atuais de um snapshot, abra o snapshot e selecione a guia **Resultados de validação**. Para obter detalhes, consulte Exibir os resultados da validação de snapshot.
- Use o recurso Playground de teste de política para revalidar snapshots enquanto desenvolve uma política. Os resultados de validação resultantes são sinalizados como resultados de testes e não afetam as operações.
- Se houver um requisito para revalidar todos os snapshots de um implantável, revalide somente depois de testar e publicar as políticas.

Práticas a serem evitadas

- Não use `GlideRecord` para recuperar registros de dados de configuração.
- Para exibir decisões de política na IU, CDM requer dados de aviso e falha em uma estrutura específica. Use CdmPolicyUtil para adicionar avisos ou falhas (não inserções manuais). (Pelo menos entenda a estrutura que CdmPolicyUtil insere em falhas e avisos.)
- Nas políticas, não tente recuperar dados que não sejam provenientes de CDM dados. Esta prática pode resultar em problemas de acesso entre escopos.
- Não grave políticas "sempre em conformidade" ou "sempre fora de conformidade".
- Não codifique nomes ou valores nas políticas. Em vez disso, use parâmetros de entrada de mapeamento para fornecer valores de entrada dinâmica.

Status do snapshot

- Não validado: este é o estado do snapshot inicial em que nenhuma política foi executada no snapshot.
- Solicitado: o fluxo de validação foi iniciado.
- Em andamento: o fluxo de validação está em execução e as políticas estão em execução no momento.
- Aprovado: o snapshot foi aprovado em todas as políticas.
- Falha: o snapshot falhou em uma ou mais políticas.
- Erro de execução: falha na execução de uma política devido a um erro inesperado, principalmente quando a inclusão de script CdmPolicyUtil não é usada para fornecer mensagens de aviso e falha..

Fluxo de exemplo

Um usuário confirma mudanças nos dados de configuração antes de uma implantação.

Os dados são validados em relação a todas as políticas atribuídas.

Se a validação falhar, a implantação será interrompida. Uma lista de erros que aponta para sua localização nos dados de configuração é fornecida ao usuário. As ações disponíveis devem ser determinadas no contexto da própria aplicação e do ambiente em que a aplicação está implantada. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permita a implantação em um ambiente de TESTE, independentemente do número de erros ou avisos.
- Interrompa a implantação em PROD se houver erro.
- Interrompa a implantação no PROD se houver algum aviso e se a aplicação for crítica.
- Permita a implantação no PROD, independentemente do número de avisos, se não forem críticos.

O usuário corrige erros e confirma novamente a mudança.

Os dados foram validados novamente e os resultados estão OK.

Um snapshot é obtido.

A implantação foi executada.

Tópicos relacionados

CdmQuery - Scoped

Validar um snapshot manualmente

Valide um snapshot na guia **Snapshot**. Por exemplo, valide manualmente um snapshot para garantir que ele seja válido para novos requisitos de política.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Não valide manualmente snapshots que já foram validados e publicados.
- Se você selecionar a opção **Validar snapshots** ou **Validar e publicar snapshots** ao confirmar um changeset, o sistema validará automaticamente cada snapshot quando ele for gerado pela primeira vez.
- Para exibir as falhas ou avisos de validação atuais de um snapshot, abra o snapshot e selecione a guia **Resultados de validação**. Para obter detalhes, consulte Exibir os resultados da validação de snapshot.
- Use o recurso Playground de teste de política para revalidar snapshots enquanto desenvolve uma política. Os resultados de validação resultantes são sinalizados como resultados de testes e não afetam as operações.
- Se houver um requisito para revalidar todos os snapshots de um implantável, revalide somente depois de testar e publicar as políticas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para validar um snapshot:
   - Use o endpoint da REST API para validar.
   - Na guia **Snapshots** de uma aplicação, selecione o nome do snapshot a ser validado e selecione **Validar**.
   - Em qualquer guia de um snapshot aberto, selecione **Validar**.
2. Confirme a ação na caixa de diálogo Validar snapshot.

   O sistema segue este procedimento para validar snapshots:

   - O sistema executa todas as políticas mapeadas estática ou dinamicamente para o implantávelassociado.
   - Se o snapshot for aprovado em todas as políticas, o valor do Status de validação será definido como **Aprovado** e nenhuma entrada será listada na guia **Resultados de validação**. Se a validação foi invocada com a opção **Publicar publicação válida**, os snapshots válidos serão publicados automaticamente.
   - Se alguma política encontrar problemas, o valor do Status de validação será definido como **Falha**. A guia **Resultados de validação** exibe todas as falhas ou avisos retornados pelas políticas.
   - Se houver falha na execução de alguma política, o valor do Status de validação será definido como **Erro de execução** e a guia **Resultados de validação** indicará que a validação falhou devido a um erro.

O que Fazer Depois

Se houver falha na validação do snapshot, você poderá exibir os problemas para corrigi-los. Consulte Exibir os resultados da validação de snapshot.

Tópicos relacionados

Exibir os resultados da validação de snapshot

Exibir os resultados da validação de snapshot

Exiba falhas de validação e avisos na guia **Resultados de validação** do snapshot.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exportador_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

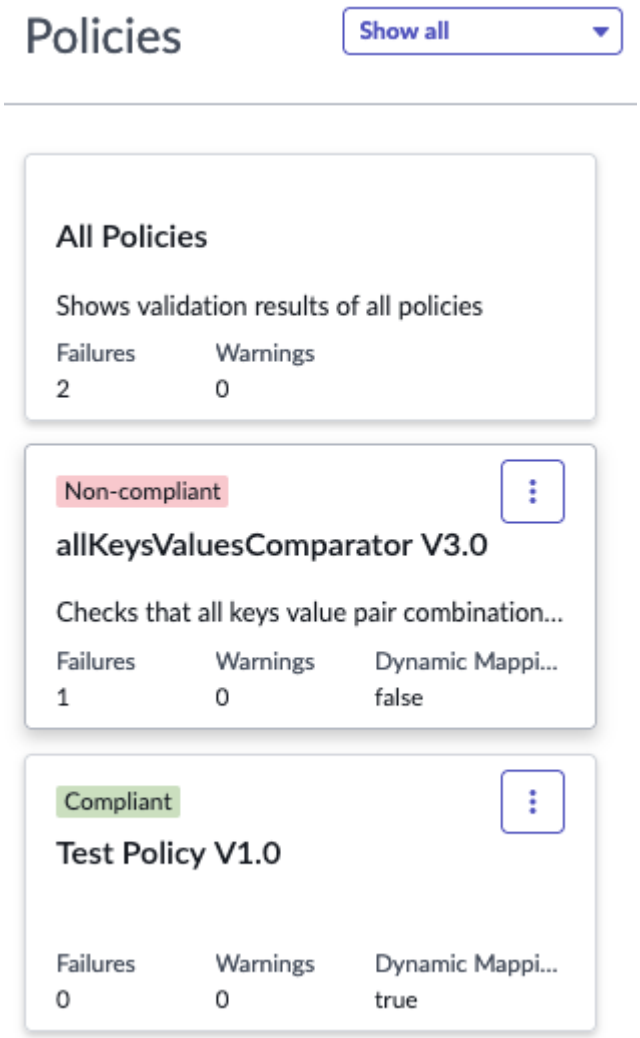
Procedimento

1. Na guia **Snapshots** de uma aplicação, selecione o snapshot para abrir a guia **Resultados de validação**.
2. Exiba informações de falha e aviso na guia **Resultados de validação** do snapshot.

   O painel **Políticas** exibe um cartão para cada política mapeada para o implantável associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cartões no painel Políticas

Rótulo do cartão	Descrição
Todas as políticas	O cartão exibe o número total de falhas e avisos para esta execução de validação.
Nome da política mapeada	Cada política que foi executada para o implantável e sua execução resulta se o snapshot está em conformidade com a política. Ele também exibe os seguintes dados: ◦ Falhas: número de falhas na execução atual. ◦ Avisos: número de avisos na execução atual. ◦ Mapeamento dinâmico: o valor será **verdadeiro** se a política for mapeada dinamicamente ou **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione um cartão no painel **Políticas** para exibir os dados associados no painel **Falhas e avisos**.
- Selecione o ícone de mais ações (⋮) para uma política e selecione uma ação, da seguinte forma:

Mais opções do menu de ações

Opção	Descrição
Registro de execução	Exibir informações de execução para esta execução de política. Consulte Exibir o registro de execução de uma política para obter detalhes.
Política de abertura	Abra a política.
Condição de negócio em aberto	Abre o conjunto de condições na tabela Implantável do CDM [sn_cdm_deployable] com base na qual a política foi mapeada dinamicamente para o implantável e executada. **Nota:** Esta opção de menu está disponível somente para a política mapeada dinamicamente. Para obter mais informações sobre condições e mapeamento dinâmico, consulte Map PaCE policies using Dynamic Mapping .

O painel **Falhas e avisos** exibe a lista de todas as falhas e avisos da política mapeada para o implantável associado.

Painel Falhas e avisos - Colunas da lista

Cabeçalho da coluna	Descrição
Descrição	Texto que fornece informações sobre o resultado da falha ou do aviso.
Tipo	Tipo de resultado de validação: ○ (Vazio) ○ Informações ○ Falha ○ Aviso
Política	Nome da política que retornou uma falha ou aviso. Selecione para abrir a política.
Dados afetados	O CDI (nome: par de valores) que resultou na falha ou aviso.
Caminho	Caminho para o nó na árvore de dados que inclui os dados afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir o registro de execução de uma política

Exiba o registro de execução para analisar a execução da política.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exportador_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procedimento

Na guia **Resultados de validação** de um snapshot, selecione o ícone de mais ações (⋮) para uma política e selecione **Registro de execução**.

Informações de execução de política na guia Detalhes

Campo	Descrição
Política	Nome da política executada.
Nome da versão	Versão da política executada.
Hora de término	Carimbo de data/hora do término da execução.
Decisão	Resultado da execução da política. • Conforme • Fora de conformidade • Erro de execução • Conformidade com exceção

Como adicionar mensagens de aviso e de falha aos resultados de validação — CdmPolicyUtil

Você usa a inclusão de script CdmPolicyUtil para adicionar mensagens de aviso e falha aos resultados de validação na tabela CDM Resultados de validação de política. CDM espera que os avisos e falhas de validação contenham um caminho de nó, um ID de snapshot e uma referência ao nó afetado.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CdmPolicyUtil

- CdmPolicyUtil é uma inclusão de script público.
- Como CdmPolicyUtil é uma inclusão de script global, você não precisa invocá-la como uma nova `CdmPolicyUtil()`.
- Você pode invocar CdmPolicyUtil em todos os escopos, mas o escopo de invocação esperado é PaCE (especificamente, durante a execução de políticas PaCE).
- A chamada apropriada é `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)`.

Nota:
Se você adicionar mensagens de aviso e de falha aos resultados de validação manualmente em vez de usar CdmPolicyUtil, o status de validação de snapshot mostrará Erro de execução.

Métodos

adicionarFalha

Adiciona uma mensagem de falha. A mensagem aparece na guia **Resultados de validação** do snapshot.

Parâmetros:

- `Output`: decisão de política para o snapshot do assunto (`primarySnapshotId`).
- `cdmNode`: nó (`sn_cdm_node`) que causou a falha.
- `name`: Nome da falha.
- `description`: Descrição da falha.

adicionarAviso

Adiciona uma mensagem de aviso de política. A mensagem aparece na guia **Resultados de validação** do snapshot.

Parâmetros:

- `Output`: decisão de política para o snapshot do assunto (`primarySnapshotId`).
- `cdmNode`: nó (`sn_cdm_node`) que causou o aviso.
- `name`: Nome do aviso.
- `description`: Descrição do aviso.

getLastCreatedSnapshotIds

Retorna os IDs de snapshot criados e publicados mais recentemente para o `additionalDeployables`fornecido. Se nenhum snapshot publicado estiver disponível para um implantável específico, adiciona uma mensagem de depuração.

Parâmetro:

`additionalDeployables` – pode ser passado diretamente para a política.

getLastPublishedSnapshotIds

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recupera os IDs de snapshot mais recentes e publicados para o `additionalDeployables`fornecido. Se nenhum snapshot publicado estiver disponível para um implantável específico, adiciona uma mensagem de depuração.

Parâmetro:

`additionalDeployables` - pode ser passado diretamente para a política.

Compartilhamento de componentes entre aplicações — Bibliotecas de componentes

Algumas aplicações podem compartilhar a mesma estrutura básica e exigir dados de configuração quase idênticos. Os componentes compartilhados no CDM permitem que você use um componente em várias aplicações. Para melhor organização, esses componentes compartilhados são gerenciados em bibliotecas de componentes.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

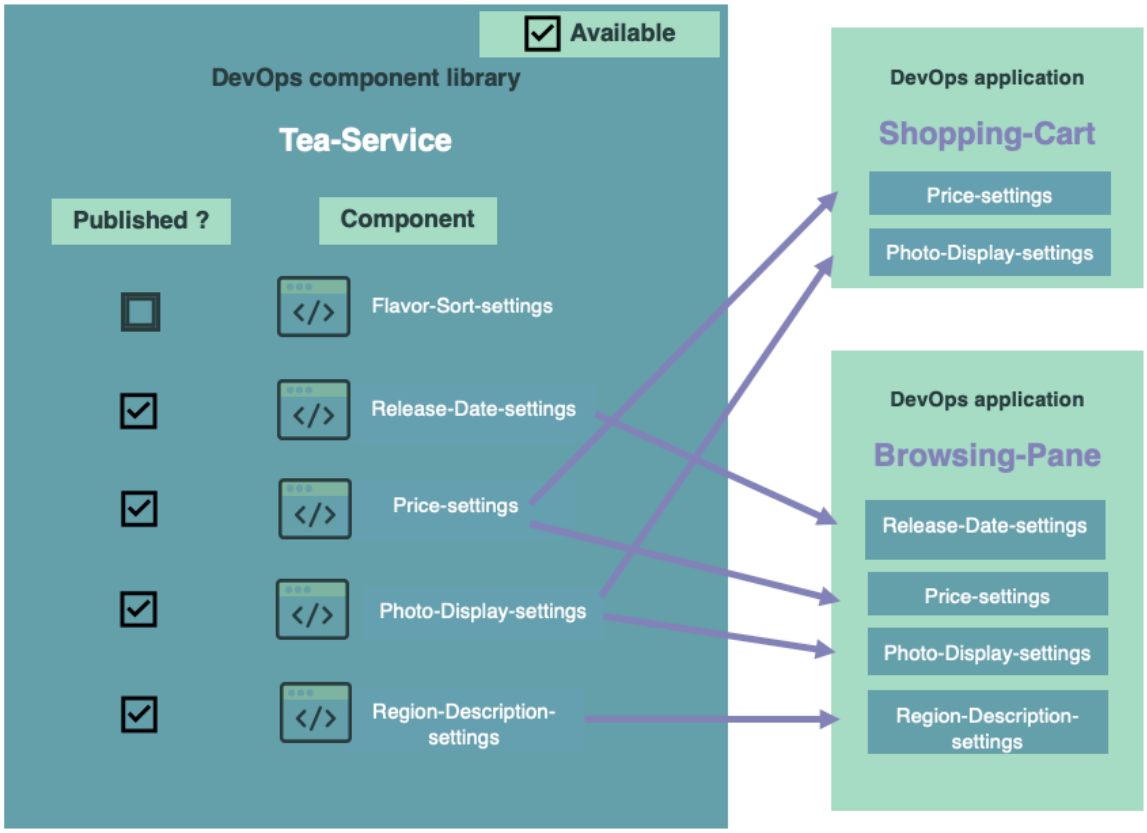
Biblioteca de componentes

As bibliotecas de componentes melhoram a consistência e a manutenção, garantindo uma única fonte de verdade para os dados de configuração de um componente em todas as aplicações. Você pode usar a exibição unificada no espaço Configuração de DevOps ou na REST API CdmSharedLibraryApi para criar e manter essas bibliotecas.

Neste exemplo, uma organização vende chá em seu site. Os serviços de aplicações `Shopping-Cart` e `Browsing-Pane` usam dados de configuração para preços de produtos e exibição de fotos. Para garantir que os dados de configuração sejam idênticos em ambas as aplicações DevOps, cada aplicação usa componentes compartilhados da biblioteca de componentes `Tea-Service`. Os componentes são gerenciados na biblioteca e as aplicações usam dois dos componentes da biblioteca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como trabalhar com componentes compartilhados

- Um usuário com a função sn_cdm.cdm_admin pode criar e gerenciar uma biblioteca de componentes e criar, adicionar e excluir componentes compartilhados na biblioteca.
- Ao trabalhar em um conjunto de mudanças da aplicação, você pode adicionar, atualizar ou remover um componente compartilhado.
- As aplicações podem usar qualquer combinação de componentes: componentes definidos na aplicação (componentes diretos) e componentes de uma biblioteca de componentes.
- Ao trabalhar em um conjunto de mudanças da aplicação, você não pode modificar um componente compartilhado da mesma forma que pode modificar um componente direto. Uma coleção em uma aplicação pode, no entanto, substituir qualquer valor em um componente compartilhado.
- Para que um componente compartilhado esteja disponível para uso em aplicações, o componente deve estar no estado **Publicado** e a biblioteca que contém o componente deve estar no estado **Disponível**.

  No exemplo, nenhuma aplicação pode usar o componente *`Flavor-Sort-settings`* porque ele não foi publicado.

Como trabalhar em bibliotecas de componentes com uma exibição unificada

A exibição unificada de bibliotecas de componentes no Espaço Configuração de DevOps fornece um único local para exibir e gerenciar bibliotecas de componentes e os componentes dentro delas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Usando a exibição unificada, você pode:

- Pesquise uma biblioteca de componentes ou um componente compartilhado.
- Navegue rapidamente entre diferentes bibliotecas de componentes ou componentes compartilhados.
- Exibir uma lista de todas as aplicações que usam componentes compartilhados de uma biblioteca.
- Edite os dados de configuração de uma biblioteca.
- Exiba e crie conjuntos de mudanças para a biblioteca e os componentes.
- Exibir diferentes versões de um componente compartilhado e publicá-las ou cancelá-las.

Usuários

Os usuários a seguir podem exibir e gerenciar as bibliotecas de componentes e os componentes compartilhados no Espaço de configuração de DevOps.

- O administrador do CDM pode exibir e gerenciar as bibliotecas e os componentes compartilhados.
- O editor do CDM pode exibir e gerenciar os componentes compartilhados nas bibliotecas.
- Os visualizadores do CDM podem exibir as bibliotecas e os componentes compartilhados.

Como acessar as bibliotecas de componentes

Para abrir as Bibliotecas de componentes, navegue até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps** e selecione o ícone de bibliotecas de componentes ( ).

Lista de bibliotecas de componentes

Na lista Bibliotecas de componentes, você pode revisar todas as bibliotecas de componentes e os componentes compartilhados dentro delas. O painel de lista tem as seguintes seções para permitir que você acesse e gerencie as bibliotecas e os componentes rapidamente.

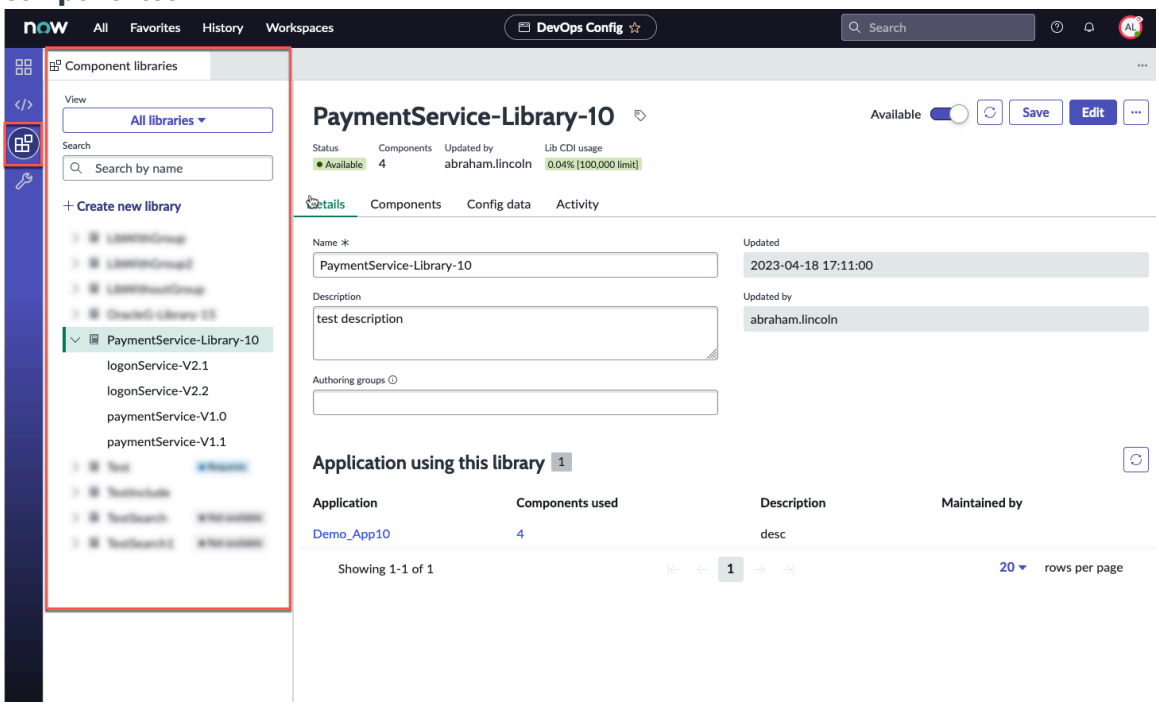
- **Exibir**: filtrar bibliotecas pelas categorias: Todas as bibliotecas e Bibliotecas editáveis. Bibliotecas editáveis são as bibliotecas que você cria ou que outras pessoas criam, mas concedem a você permissão para exibir e editar por meio dos grupos de criação associados.
- **Pesquisar**: pesquise a biblioteca ou o componente por seus nomes.
- **Criar nova biblioteca**: crie uma biblioteca usando esta opção.
- **Listagem**: selecione um nó de biblioteca ou nó de componente compartilhado para exibi-lo no painel de formulário.

A seguir está um exemplo de uma exibição unificada para bibliotecas de componentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição unificada no espaço do DevConfig para gerenciar bibliotecas de componentes



Formulário da biblioteca de componentes

No painel do formulário Biblioteca de componentes, você pode revisar e gerenciar suas bibliotecas e componentes dentro deles. Selecione um nó de biblioteca no painel esquerdo para exibir e editar os dados associados.

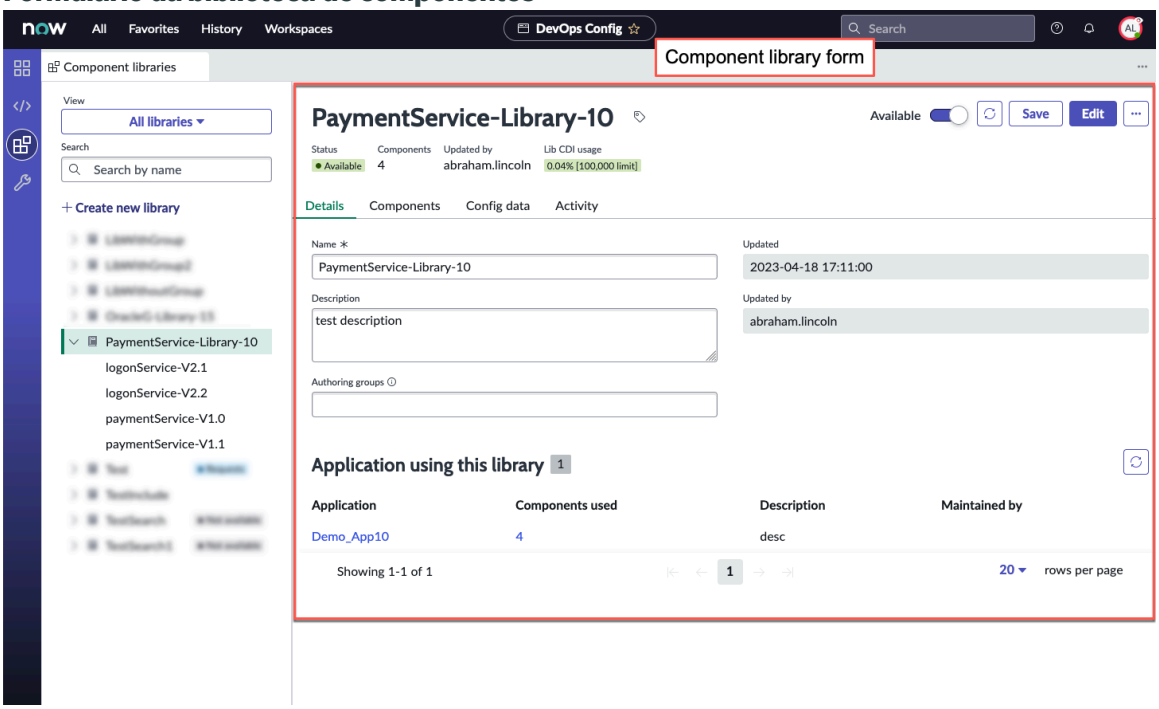
- **Cabeçalho**: a seção do cabeçalho mostra o status e outros metadados da biblioteca de componentes. Você pode realizar as seguintes ações:
  - Marque uma biblioteca como disponível ou indisponível para uso usando o botão de alternância **Disponível**.
  - Salve as mudanças na biblioteca.
  - Editar para criar ou abrir um changeset para atualizar componentes compartilhados.
- **Guias**: as seguintes guias estão disponíveis:
  - **Detalhes**: exiba e atualize os detalhes de uma biblioteca, como nome, descrição e grupos de criação. A guia também inclui uma lista de todas as aplicações que estão usando um ou mais componentes da biblioteca.
  - **Componentes**: exibe todos os componentes disponíveis na biblioteca.
  - **Dados de configuração**: revise os dados de configuração em cada componente da biblioteca. Você pode alternar entre a exibição do Editor e a de Lista usando o comutador de alternância **da Exibição de Lista**.
  - **Atividade**: exiba uma lista de todos os conjuntos de mudanças criados para atualizar a biblioteca, seus componentes e dados de configuração.

A seguir está um exemplo de um formulário de biblioteca de componentes no Espaço de configuração de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da biblioteca de componentes



Formulário de componente compartilhado

No painel do formulário Componente compartilhado, você pode revisar e gerenciar componentes em suas bibliotecas. Selecione um nó de componente no painel esquerdo para exibir e editar os dados associados.

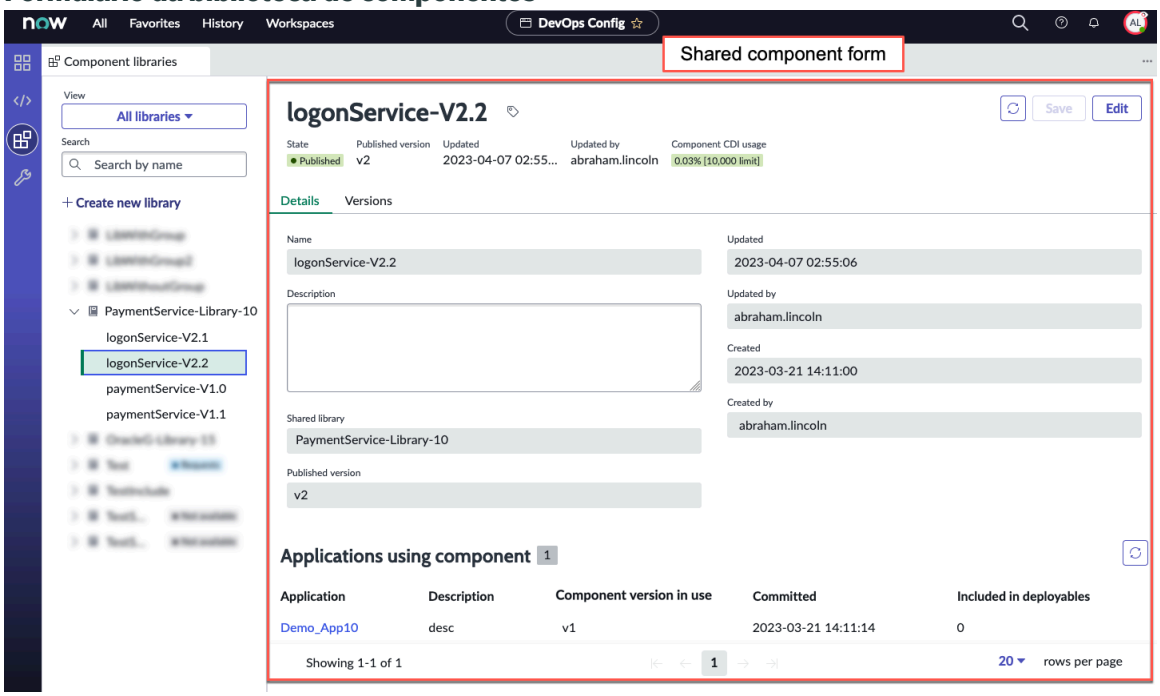
- **Cabeçalho**: a seção do cabeçalho mostra o status e outros metadados da biblioteca de componentes. Você pode realizar as seguintes ações:
  - Salve as mudanças no componente.
  - Editar para criar ou abrir um changeset para atualizar o componente.
  - Atualize os dados do formulário.
- **Guias**: as seguintes guias estão disponíveis:
  - **Detalhes**: exiba os detalhes do componente e atualize sua descrição conforme necessário. A guia também inclui uma lista de todas as aplicações que estão usando os componentes.
  - **Versões**: exibe todas as versões publicadas e não publicadas do componente. Você também pode publicar a versão de um componente ou cancelar a publicação de uma versão.

A seguir está um exemplo de um formulário de componente compartilhado no Espaço de configuração de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da biblioteca de componentes



Criar ou atualizar uma biblioteca de componentes

Crie uma biblioteca de componentes para gerenciar componentes que podem ser reutilizados em vários aplicativos.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de bibliotecas de componentes ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia **Bibliotecas de componentes**.
3. Clique em **Criar nova biblioteca** para criar uma biblioteca de componentes.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar formulário de biblioteca de componentes

Campo	Descrição
Nome da biblioteca	Nome da biblioteca de componentes. Este nome deve ser exclusivo em todas as CDM aplicações e bibliotecas.
Descrição	Descrição sobre a biblioteca de componentes, como o tipo de componentes que ela inclui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupos de autoria	Grupos de usuários com acesso para editar a biblioteca de componentes. Usuários nos grupos com funções apropriadas podem exibir a biblioteca de componentes. **Nota:** Se você escolher um grupo de criação, certifique-se de ser membro desse grupo ou perderá o acesso de edição à biblioteca. No entanto, se você tiver as funções cdm_all_app_access e cdm_admin, terá acesso total à biblioteca de componentes, mesmo se não for membro desses grupos de autoria.

5. Clique em **Criar**.

Resultado

Uma biblioteca de componentes foi criada. O estado da biblioteca está definido como Não disponível, o que significa que nenhum componente adicionado à biblioteca pode ser usado, atualizado ou exportado.

O que Fazer Depois

1. Adicionar ou atualizar um componente compartilhado em uma biblioteca de componentes.
2. Ativar uma biblioteca de componentes.

Ativar uma biblioteca de componentes

Ative uma biblioteca de componentes para disponibilizar para uso todos os componentes compartilhados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma biblioteca pode estar no estado Indisponível nas seguintes situações:

- Quando uma biblioteca é criada pela primeira vez
- Quando uma biblioteca e seus componentes estão sendo criados
- Quando uma versão mais recente da biblioteca está sendo criada

Se uma biblioteca não estiver disponível, nenhum componente dessa biblioteca poderá ser usado, atualizado ou exportado. No entanto, isso não afeta as aplicações que já estão usando componentes nesta biblioteca.

Quando a biblioteca estiver pronta para uso, você poderá ativá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de bibliotecas de componentes ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia **Bibliotecas de componentes**.
3. No painel esquerdo, selecione uma biblioteca de componentes.
4. Selecione o botão de alternância **Disponível** para tornar a biblioteca disponível para que seus componentes compartilhados possam ser usados em aplicações.

Resultado

- A biblioteca e os componentes compartilhados nela se tornam disponíveis para uso.
- O status da biblioteca está definido como Disponível.

Excluir uma biblioteca de componentes

Exclua uma biblioteca de componentes e todos os seus componentes se nenhuma aplicação estiver usando os componentes da biblioteca.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de bibliotecas de componentes ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia **Bibliotecas de componentes**.
3. No botão **Opções** ( ), selecione **Excluir** e confirme a ação de exclusão.

Nota:
Se um componente estiver sendo usado em qualquer aplicação, a opção **Excluir** não estará disponível.

Resultado

A biblioteca de componentes e todos os seus componentes são excluídos.

Adicionar ou atualizar um componente compartilhado em uma biblioteca de componentes

Adicione ou atualize um componente compartilhado em uma biblioteca de componentes.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode adicionar um componente à biblioteca como um componente compartilhado de uma solicitação. Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma solicitação de componente para inclusão em uma biblioteca de componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Selecione o ícone de bibliotecas de componentes ( ) no painel de navegação esquerdo para abrir a guia **Bibliotecas de componentes**.
3. Selecione uma biblioteca de componentes na guia da lista **Bibliotecas de componentes** à qual você deseja adicionar um componente compartilhado.
4. Selecione **Editar** para criar um changeset ou selecione um changeset aberto para funcionar.
5. Adicione um componente compartilhado à biblioteca.
   a. Na guia **Dados de configuração** do registro do changeset, selecione o ícone de mais ações (⋮) para o nó **de componentes** e selecione **Criar componente compartilhado**.
   b. Na caixa de diálogo Criar componente compartilhado, insira um nome exclusivo e significativo para o componente.
   c. Selecione **Criar**.
   Um componente foi criado.
6. Adicione itens de dados de configuração (CDIs) e valores para o componente compartilhado.
   a. Com o nó do componente compartilhado selecionado, adicione um ou mais CDIs e valores no painel do Editor.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione um nó de arquivo ao componente.
   Para obter mais informações sobre como adicionar arquivos, consulte Gerenciar arquivos no modelo de dados de configuração usando nós de arquivo.
8. **Opcional:** Selecione o ícone de mais ações (⋮) para renomear ou excluir um componente.
   - Para renomear o componente, selecione **Renomear** no menu.
   - Para excluir o componente, selecione **Excluir** no menu.

   Nota:
   Essas opções estarão disponíveis somente se o componente não estiver sendo usado em nenhuma aplicação.
9. Selecione **Confirmar** para confirmar todas as mudanças do componente compartilhado.
   Uma nova versão dos componentes compartilhados é criada.
10. No campo **Ações adicionais**, selecione uma opção para publicar a versão mais recente ou fazê-lo mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nenhuma ação adicional**: não processa nada para a versão mais recente do componente.
- **Publicar versão mais recente**: publica a versão mais recente do componente.

> **Nota:**
> Para um componente compartilhado, somente uma versão pode ser publicada por vez. Portanto, qualquer versão publicada existente será cancelada e a nova versão será publicada.

Publicar ou cancelar a publicação de uma versão de componente compartilhado

Publique uma versão de um componente compartilhado em uma biblioteca para que ele possa ser usado em uma aplicação.

Antes de Iniciar

> **Importante:**
> A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma versão é cancelada, isso significa que o componente e sua versão não podem mais ser usados em uma aplicação. No entanto, isso não tem impacto nas aplicações que já estão usando a versão.

> **Nota:**
> Um componente compartilhado só pode ter uma versão publicada por vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de bibliotecas de componentes ( ) no painel de navegação esquerdo para abrir a guia da lista **Bibliotecas de componentes**.
3. Selecione uma biblioteca de componentes na guia da lista **Bibliotecas de componentes**.
4. Selecione a guia **Componentes** e selecione um nome de componente para abrir.
5. Selecione a guia **Versões**.
6. Publique ou cancele a publicação de uma versão do componente.

Solicitação para incluir um componente em uma biblioteca de componentes

Envie uma solicitação de um componente em uma aplicação que possa ser reutilizado em várias aplicações para ser adicionado a uma biblioteca de componentes compartilhados.

Antes de Iniciar

> **Importante:**
> A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: cdm_admin ou cdm_editor

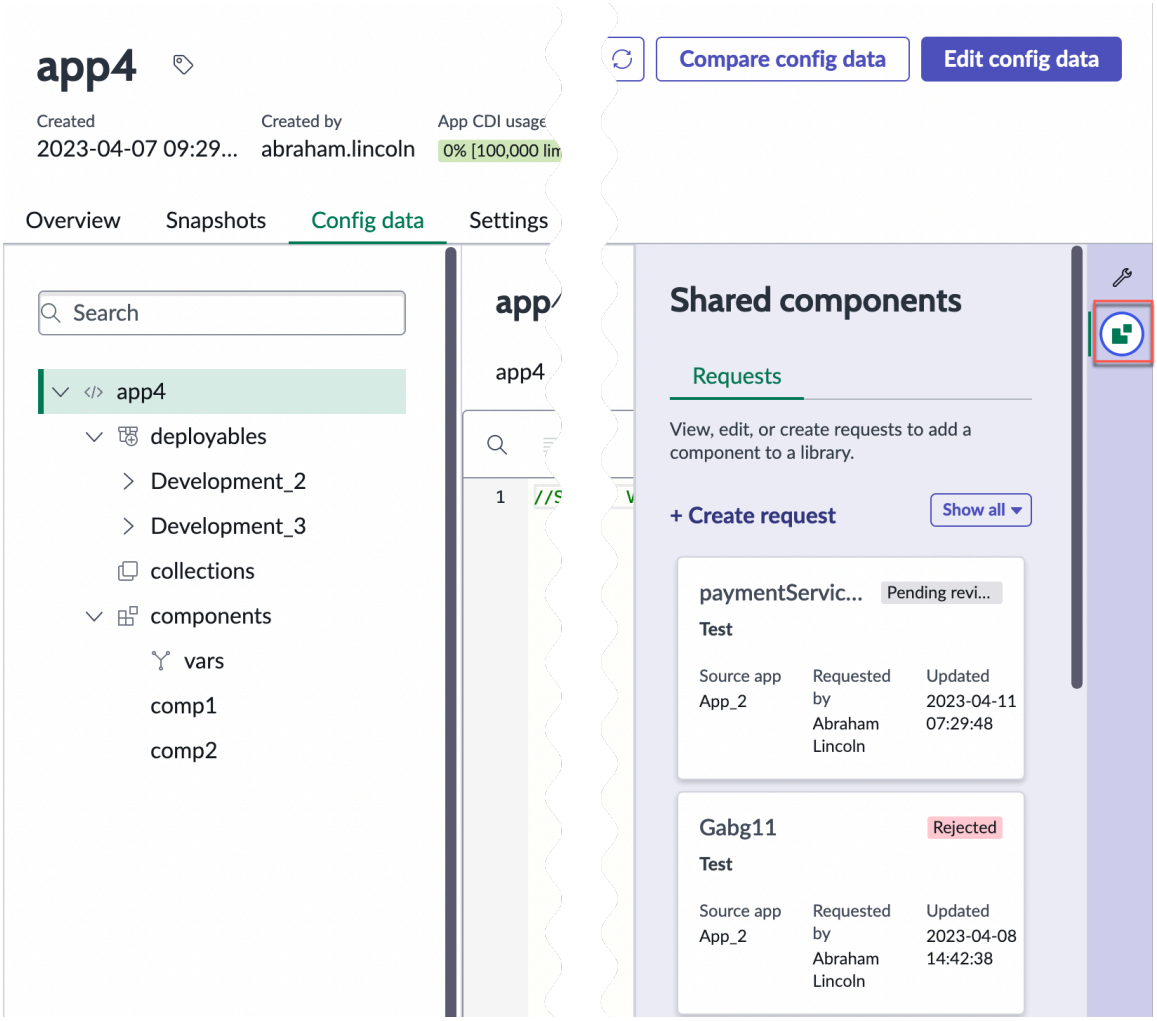
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar modelos de dados para suas aplicações, os editores e administradores de configuração de DevOps podem identificar que determinados componentes podem ser reutilizados em várias aplicações. Eles podem enviar uma solicitação aos proprietários da biblioteca de componentes para adicionar esses componentes à biblioteca.

Nota:
Você só pode enviar uma solicitação de um componente para a mesma biblioteca por vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Selecione o ícone de aplicativos ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia **Aplicações**.
3. Abra uma aplicação e selecione a guia **Dados de configuração**.
4. Selecione o ícone de componentes compartilhados ( ).



5. No painel Componentes compartilhados, selecione **+ Criar solicitação**.
6. Insira os detalhes no formulário de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar solicitação de componente compartilhado

Campo	Descrição
Componente	Nome do componente a ser adicionado à solicitação. **Nota:** Os dados de configuração do último changeset confirmado são adicionados à solicitação, excluindo quaisquer valores de dados secretos para chaves, variáveis referenciadas e anexos de arquivo em nós de arquivo.
Biblioteca de destino	Biblioteca de componentes à qual o componente solicitado deve ser adicionado. Somente bibliotecas existentes e disponíveis são listadas no campo.
Descrição do componente	Descrição sobre o componente, por exemplo, como ele funciona.
Detalhes adicionais	Mais detalhes sobre o componente que podem ser úteis para o aprovador durante a aprovação.

7. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação é criada para que o proprietário da biblioteca adicione o componente selecionado como um componente compartilhado na biblioteca de destino. O estado da solicitação é definido como Revisão pendente e listado no painel Componentes compartilhados.

   Você pode ver todas as suas solicitações dos últimos 30 dias e filtrá-las por estado.

O que Fazer Depois

Enquanto uma solicitação estiver no estado Revisão pendente, você poderá alterar suas informações ou retirá-las selecionando o cartão de solicitação no painel Componentes compartilhados.

- Para atualizar a solicitação, atualize a descrição do componente ou os detalhes adicionais nos respectivos campos e selecione **Atualizar**.
- Para retirar a solicitação, selecione **Retirar**.

O proprietário da biblioteca pode revisar e aprovar ou rejeitar a solicitação.

Aceitar ou rejeitar uma solicitação de componente para inclusão em uma biblioteca de componentes

Revise uma solicitação para adicionar um componente a uma biblioteca de componentes e aprove ou rejeite-a.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Alguém solicitou a adição de um componente local de uma aplicação à biblioteca de componentes como um componente compartilhado. Se houver solicitações desse tipo em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma biblioteca que precisem de sua aprovação, você verá um rótulo **Solicitações** ( ) ao lado do nome da biblioteca.

Função necessária: cdm_admin ou cdm_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de DevOps** > **Espaço da Configuração de DevOps**.
2. Clique no ícone de bibliotecas de componentes ( ) na navegação à esquerda para abrir a guia **Bibliotecas de componentes**.
3. Abra uma biblioteca de componentes e selecione a guia **Solicitações**.

   Nota:
   A guia **Solicitações** está disponível somente quando há uma solicitação em aberto para adicionar um componente à biblioteca.

4. Clique em um cartão de solicitações para revisar seus dados de configuração.
   Os dados de configuração do cartão selecionado aparecem no painel de visualização.
5. Conforme necessário, clique em aceitar ou rejeitar a solicitação.

Resultado

- A solicitação é removida da guia **Solicitações**.
- Todos os comentários adicionados à solicitação podem ser vistos pelo solicitante no aplicativo de onde a solicitação foi enviada.
- Se a solicitação for aprovada:
  - O estado da solicitação é atualizado para Aceito.
  - O componente é adicionado à biblioteca de componentes selecionada como um componente compartilhado. Quaisquer valores de dados secretos (como ID de conta ou senhas) para chaves, variáveis referenciadas e anexos de arquivo em nós de arquivo não são incluídos com o componente. Você precisa substituir os anexos de arquivo em todos esses nós de arquivo.

    Se a biblioteca estiver disponível, o componente estará pronto para uso em vários CDM apps.

  - Se você selecionou **Publicar versão** no campo **Ações adicionais**, o componente compartilhado será publicado.
- Se a solicitação for rejeitada, o estado da solicitação será atualizado para Rejeitado.

Gerenciar componentes compartilhados em uma aplicação CDM

Adicione um componente compartilhado a uma aplicação, exiba componentes compartilhados que estão disponíveis para adicionar ou remova um componente compartilhado de uma aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Funções necessárias: Editor do CDM [sn_cdm.cdm_editor]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Ao trabalhar em um conjunto de mudanças da aplicação, você pode adicionar, atualizar ou remover um componente compartilhado.
- Ao trabalhar em um conjunto de mudanças da aplicação, você não pode modificar um componente compartilhado da mesma forma que pode modificar um componente direto. Uma coleção em uma aplicação pode, no entanto, substituir qualquer valor em um componente compartilhado. Além disso, você não pode renomear um componente compartilhado em uma aplicação. Se essa mudança for necessária, um novo componente compartilhado com o nome necessário deverá ser criado e, em seguida, adicionado novamente na aplicação.

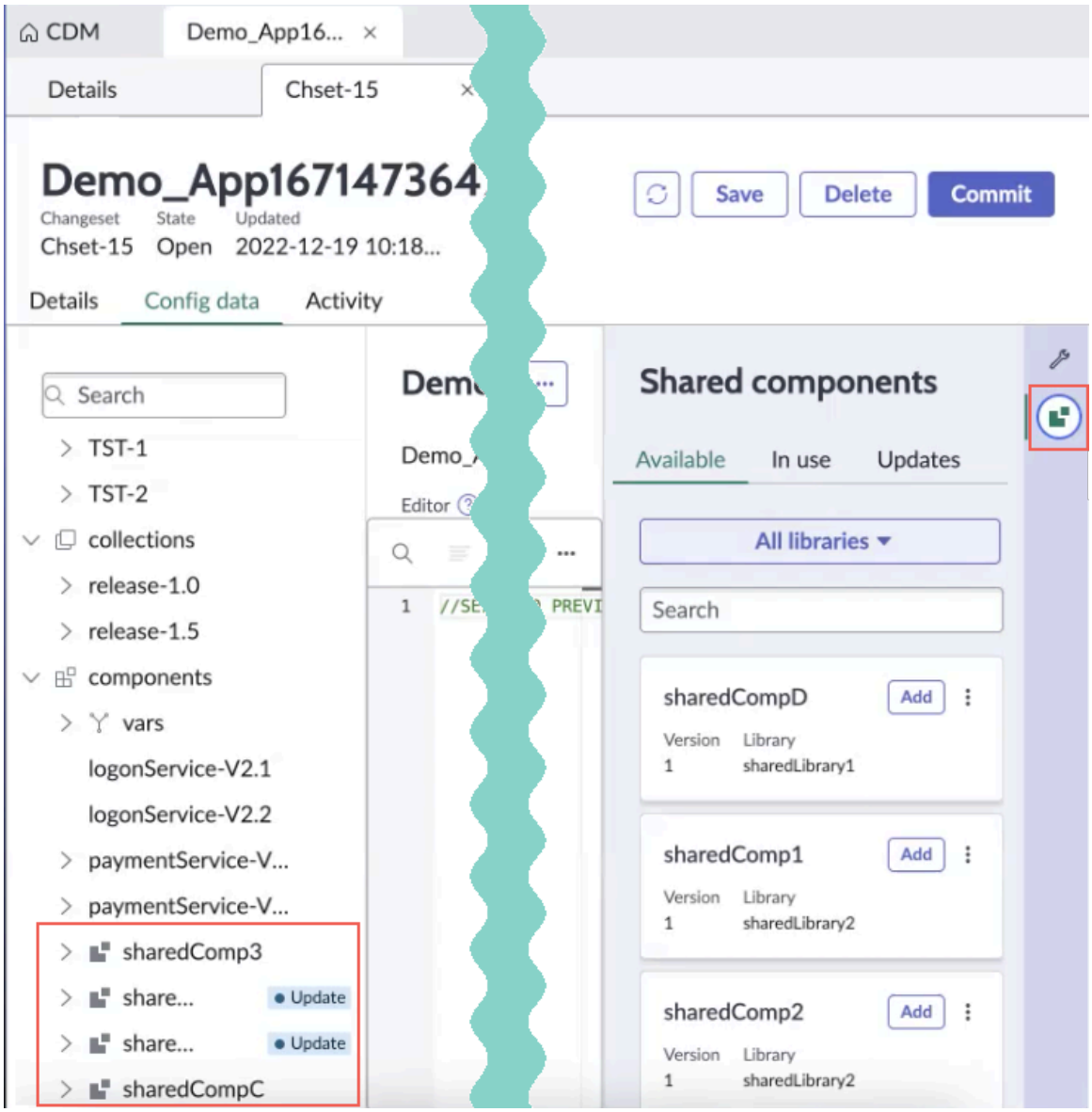
Todas essas mudanças estão dentro do changeset da aplicação.

Procedimento

1. Ao trabalhar na guia **Dados de configuração** de um conjunto de mudanças da aplicação, selecione o ícone de componentes compartilhados ( ).
   - Cada cartão em uma guia Componentes compartilhados exibe o nome, a biblioteca de componentes primários e a versão de um componente compartilhado.
   - Os componentes são agrupados por biblioteca e classificados em ordem alfabética.
   - Use o seletor de **Bibliotecas** para exibir somente componentes na biblioteca selecionada.
   - Use a caixa de texto **Pesquisar** para filtrar a lista de componentes ou bibliotecas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- **Disponível:** lista de componentes compartilhados que a aplicação pode incluir em seus dados de configuração.

  Para que um componente compartilhado esteja disponível para uso em aplicações, o componente deve estar no estado **Publicado** e a biblioteca que contém o componente deve estar no estado **Disponível**.

- **Em uso:** lista de componentes compartilhados que são usados atualmente na aplicação.
- **Atualizações:** um cartão aparece quando uma versão publicada mais recente de um componente está disponível. Selecione o ícone **de atualização** ( ) para garantir que você esteja exibindo todas as atualizações atuais.

2. Adicionar um componente compartilhado aos dados da aplicação: na guia **Disponível**, selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O componente é adicionado à pasta de **componentes** na aplicação.
- O ícone de componente compartilhado ( ) indica que o componente vem de uma biblioteca de componentes.
- O componente é selecionado e os painéis **Editor** e **Visualização** exibem o código do componente compartilhado.

3. Exibir os dados de configuração em um componente compartilhado: em qualquer cartão, selecione o menu de ações adicionais ( ) e selecione **Exibir dados de configuração**.

   Um pop-up exibe a versão publicada mais recente do código do componente compartilhado. As variáveis não são resolvidas e os dados criptografados não são descriptografados na exibição pop-up.

4. Remover um componente compartilhado: use um dos métodos a seguir para remover um componente compartilhado dos dados da aplicação.
   - Na guia **Em uso**, selecione o **X** no cartão do componente e confirme a ação no pop-up.
   - Na guia **Dados de configuração** de uma aplicação, selecione o menu **Ações** ( ) para o componente e selecione **Remover**. Confirme a ação no pop-up.

   Nota:
   Remoção não é exclusão. A remoção remove os dados de configuração do componente da aplicação, mas o componente permanece inalterado na biblioteca de componentes. Quando você remove um componente de uma aplicação, o cartão do componente reaparece na guia **Disponível**.

5. Atualize um componente compartilhado.

   Selecione o ícone **de atualização** ( ) para garantir que você esteja exibindo todas as atualizações atuais. O sistema indica que uma versão publicada mais recente de um componente está disponível das seguintes maneiras:
   - O texto realçado "Atualizar" aparece ao lado do componente na pasta de **componentes**.
   - A guia **Atualizações** exibe um cartão para o componente.
   - O pop-up para confirmar um conjunto de mudanças inclui uma notificação: "Um ou mais componentes compartilhados têm atualizações disponíveis".

   Siga este procedimento para revisar os dados de configuração atualizados e atualizar um componente:

   a. Na guia **Atualizações**, selecione **Atualizar** para o componente.

   b. Revise as informações no pop-up Atualizar um componente compartilhado e selecione **Atualizar**.
      - A guia **Detalhes** exibe informações de nome e versão.
      - A guia **Dados de configuração mais recentes** exibe a versão mais recente do código do componente compartilhado. Na exibição, as variáveis não são resolvidas e os dados criptografados não são descriptografados.

6. Confirme o changeset da aplicação para gerar um snapshot que contém todas essas mudanças.
   O sistema gera um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Compartilhamento de componentes entre aplicações — Bibliotecas de componentes

Exibir snapshots

Exiba os snapshots de todos implantáveis os de uma aplicação na guia **Detalhes** da aplicação. O pipeline de versão pode acessar somente um snapshot que seja a versão publicada no momento.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer

Procedimento

1. Abra uma aplicação e selecione a guia **Snapshots**.
   A guia lista todos os implantáveis associados à aplicação. Cada implantável exibe uma lista resumida de seus snapshots. Selecione **Mostrar tudo** para exibir a lista completa de snapshots.

Guia Snapshots - Colunas da lista de snapshots

Nome da coluna	Descrição
Nome	Nome exclusivo do snapshot. Quando um snapshot é gerado, o sistema usa o nome do implantável e o número do snapshot para gerar um nome padrão (por exemplo, `deployableName_1`, `deployableName_2`). Você pode editar o nome. **Dica:** Você pode editar o nome na guia **Detalhes**. Selecione o nome do snapshot para abrir a guia.
Descrição	Informações descritivas que você fornece para ajudar outros usuários. **Dica:** Você pode adicionar uma descrição na guia **Detalhes**. Selecione o nome do snapshot para abrir a guia.
Publicado	Booliano que indica se o snapshot foi publicado. Somente snapshots publicados podem ser exportados. **Importante:** Por padrão, os exportadores usam o snapshot publicado criado mais recentemente. Ao definir ou atualizar um implantável, você pode especificar que somente snapshots validados podem ser publicados. Você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da coluna	Descrição
	cancelar a publicação de um snapshot. Consulte Publique ou cancele a publicação de um snapshot.
Implantável	Implantável no qual o snapshot se baseia.
Validação	Status de validação: ○ Não validado: este é o estado do snapshot inicial em que nenhuma política foi executada no snapshot. ○ Solicitado: o fluxo de validação foi iniciado. ○ Em andamento: o fluxo de validação está em execução e as políticas estão em execução no momento. ○ Aprovado: o snapshot foi aprovado em todas as políticas. ○ Falha: o snapshot falhou em uma ou mais políticas. ○ Erro de execução: falha na execução de uma política devido a um erro inesperado, principalmente quando a inclusão de script CdmPolicyUtil não é usada para fornecer mensagens de aviso e falha..
Última validação	Carimbo de data/hora da última validação do snapshot.
Criado em	Carimbo de data/hora da criação do snapshot.
Criado(a) por	Usuário que criou o snapshot.
Conjunto de alterações	Changeset que contém os dados do snapshot. Selecione o ícone para abrir o changeset.
Marcadores	Marcador de texto que permite filtrar os snapshots em uma lista.

2. Selecione o nome do snapshot para exibir seus detalhes e definir valores na guia **Detalhes**.

Publique ou cancele a publicação de um snapshot

Publique um snapshot para que ele possa ser exportado para permitir que o pipeline de IC/CD acesse e use os dados de configuração. Os exportadores podem executar somente em snapshots publicados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Editor do CDM [sn_cdm.cdm_editor] ou Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você publica um snapshot quando sente que o implantável que ele representa está pronto para ser exportado para o pipeline.
- Ao definir ou atualizar um implantável, você pode especificar que somente snapshots validados podem ser publicados.
- Um implantável deve estar conectado a um serviço para publicar seus snapshots.
- Se um implantável publicado for desconectado dos serviços, você poderá executar as seguintes ações, mas não poderá publicar snapshots do implantável até que ele esteja conectado a um serviço:
  - Editar dados de configuração.
  - Criar snapshots.
  - Validar snapshots.
  - Corrija erros de validação.

Dica:
Você pode adicionar uma descrição de texto de um snapshot ou renomeá-la na guia **Detalhes** do snapshot.

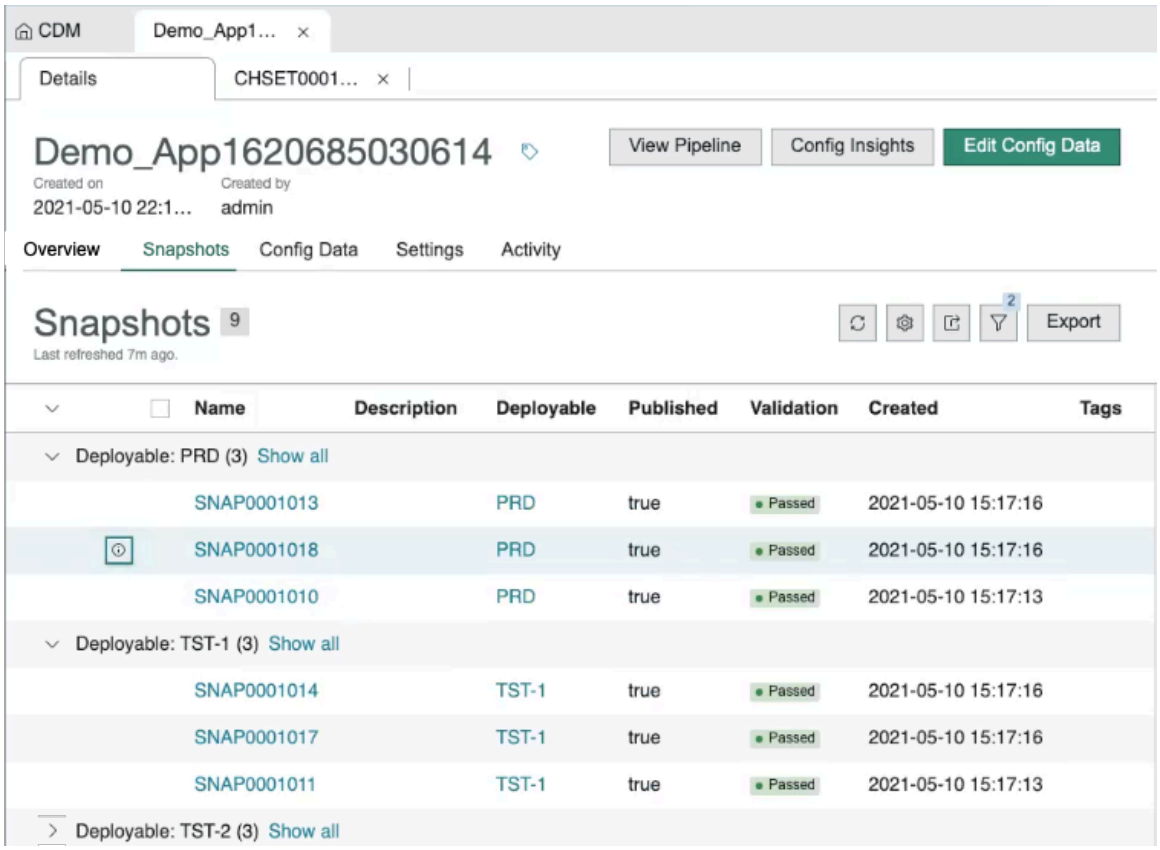
- Quando os exportadores procuram o snapshot mais recente, eles devem procurar o snapshot criado mais recentemente que está publicado.
- Publicado_date são os dados em que a publicação acontece.
- A ação de cancelamento de publicação de snapshot remove o sinalizador de publicação e remove o valor de publicado_da_data.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para publicar um snapshot:
   - Em qualquer guia de um snapshot aberto, selecione **Publicar**.
   - Na guia **Versão** de uma aplicação, selecione **Publicar** no menu **Ações** do snapshot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Exibir informações

Informações sobre o cabeçalho do snapshot e a guia Detalhes

Número do changeset	O sistema atribui automaticamente o número do changeset. O sistema usa o número como o nome do conjunto de mudanças padrão.
Nome/descrição do changeset	O sistema usa o número do changeset como o nome do changeset padrão. Atualize os campos para ajudar outros usuários, alterando para um nome mais amigável ou associando informações descritivas ao changeset.
Implantável	Implantável no qual o snapshot se baseia.
Status de validação	○ Não validado: nenhuma política foi executada no snapshot. ○ Aprovado: o snapshot foi aprovado em todas as execuções de política. ○ Falha: o snapshot falhou em uma ou mais execuções de política. ○ Em andamento: as políticas estão em execução no momento. ○ Erro de execução: falha ao concluir a execução de uma política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criado / Criado por	Usuário que criou o changeset e o carimbo de data/hora da criação.
Publicado em	Carimbo de data/hora da publicação do snapshot.

3. Use um dos seguintes métodos para cancelar a publicação de um snapshot:
   - Em qualquer guia de um snapshot aberto, selecione **Cancelar publicação**.
   - Na guia **Versão** de uma aplicação, selecione **Cancelar publicação** no menu **Ações** do snapshot.

Comparar snapshots da mesma aplicação ou de aplicações diferentes

Use a ferramenta Config Data Analyzer para encontrar semelhanças e diferenças entre dois snapshots de aplicações iguais ou diferentes.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode comparar e comparar snapshots de qualquer implantável das mesmas aplicações ou de aplicações diferentes.

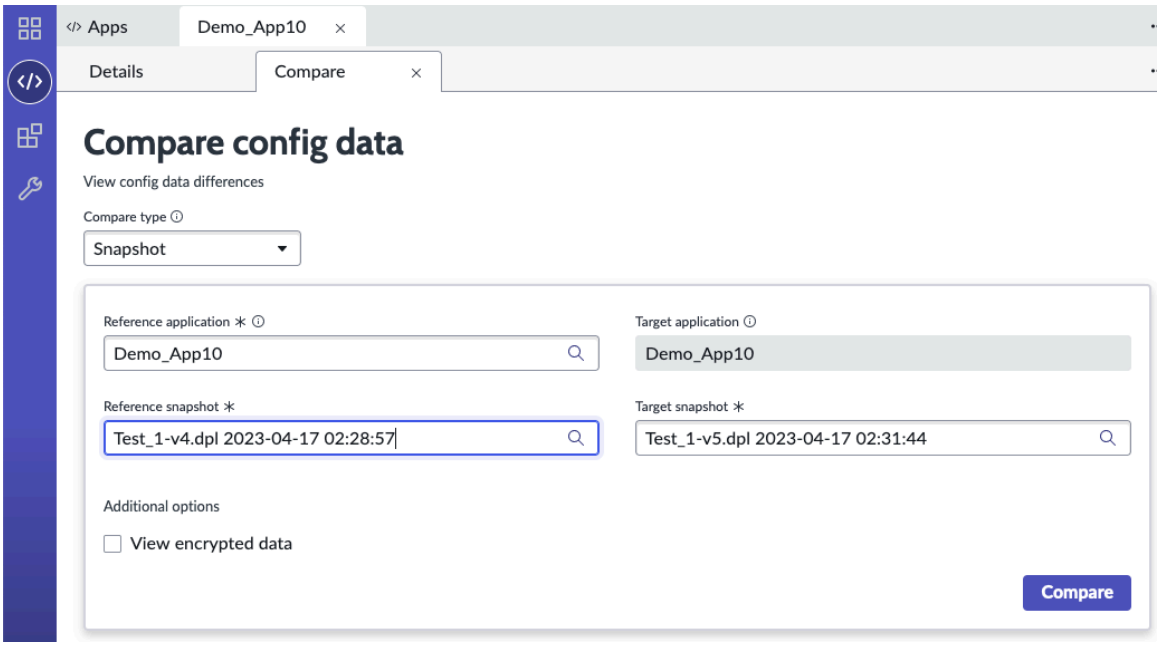
Para ver as mudanças entre dois snapshots dos mesmos implantáveis, consulte Comparar dois snapshots de um implantável.

Procedimento

1. Ao exibir uma aplicação, selecione **Comparar dados de configuração**.
   A guia **Comparar dados de configuração** é aberta. A aplicação atual é a aplicação de destino e seu nome é preenchido previamente na **aplicação de destino**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione a opção **Snapshot** no campo **Tipo de comparação**.
3. Selecione uma aplicação e seus snapshots para comparar.

Opção	Descrição
Aplicação de referência	Aplicação a ser comparada com a aplicação de destino. O campo lista os dados confirmados mais recentes para todas as aplicações, incluindo a aplicação de destino.
Snapshot de referência	Snapshot da aplicação de referência a ser comparada.
Snapshot de origem	Snapshot da aplicação de destino com o qual o snapshot de referência é comparado.

4. **Opcional:** Se você tiver a função cdm_secrets, poderá selecionar **Exibir dados criptografados** para exibir valores criptografados em texto não criptografado nos resultados da comparação.

Nota:
A caixa de seleção está inativa para usuários que não têm a função cdm_secrets. Quando os valores na meta e na referência diferem, os resultados da comparação indicam que os valores diferem, mas os próprios dados ainda aparecem como ********.

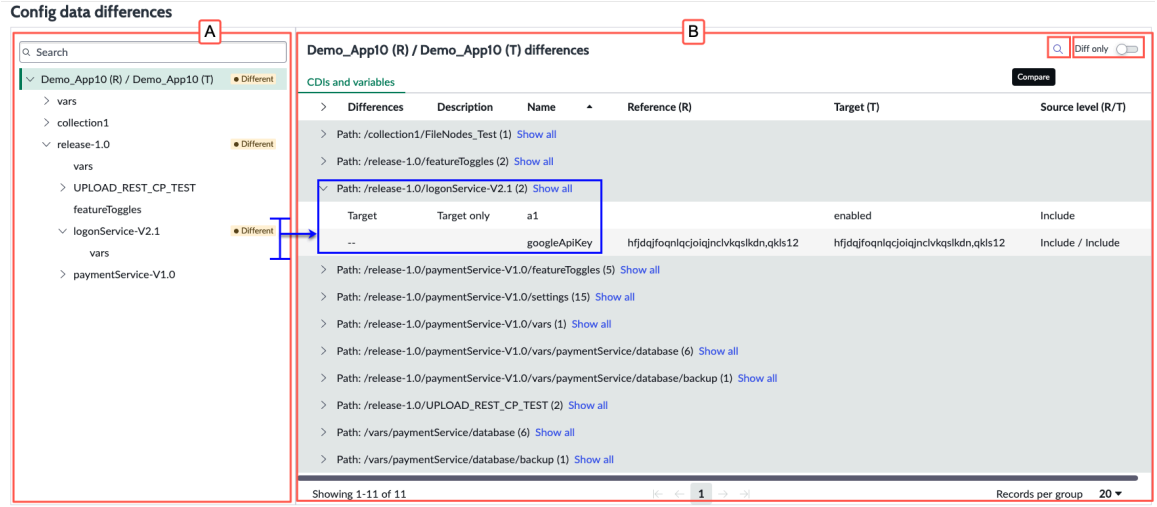
5. Selecione **Comparar**.
A seção Diferenças de dados de configuração exibe os resultados da comparação. Mostra as diferenças entre os snapshots de referência e de destino selecionados.

Importante:
Se você confirmar mudanças em uma aplicação de referência enquanto a guia **Comparar dados de configuração** estiver aberta: quando você retornar à guia **Comparar dados de configuração** e selecionar **Comparar**, o sistema usará o changeset confirmado mais recente, executará a comparação novamente e exibirá os novos resultados na seção de resultados.

As letras na ilustração a seguir identificam as ferramentas que você pode usar para analisar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A: painel de navegação

O painel de navegação exibe a estrutura do nó das aplicações.

- Os nós que incluem CDIs alterados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **Diferente**.
- Os nós que incluem CDIs recém-adicionados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com a identidade do changeset da aplicação que inclui os novos dados, **Referência** ou **Destino**.

Você pode pesquisar um nome de nó no campo **Pesquisar**. Selecione um nó para exibir seu conteúdo no painel Diferenças.

B: painel de diferenças

A guia **CDIs e variáveis** exibe mudanças em CDIs individuais para o nó selecionado no painel de navegação.

- Por padrão, o nó raiz é selecionado e o painel de dados inclui todos os CDIs para ambos os conjuntos de mudanças. Selecione um nó no painel de navegação para exibir dados somente para esse nó e seus descendentes.
- Quando **Somente comparação** é selecionado, o número de CDIs diferentes aparece após o caminho do nó.
- Os caminhos do nó são exibidos em cinza. Use o ícone de expansão ( ) para exibir CDIs em uma pasta.

Guia CDIs e variáveis

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar onde estão as diferenças. ○ Destino: o CDI aparece somente no changeset de destino. ○ Referência: o CDI aparece somente no changeset de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	○ Diferente: para o CDI especificado, os valores nos conjuntos de mudanças de destino e de referência são diferentes.
Descrição	Declaração de como os conjuntos de mudanças diferem. Por exemplo, o texto pode indicar que um CDI aparece somente no changeset de referência ou que os valores de uma variável diferem entre os changesets. Consulte Tipos de diferenças entre CDM aplicações para obter a lista completa de tipos de diferença e suas causas.
Nome	Nome do CDI.
Referência (R)	Valor do CDI no changeset de referência.
Destino (T)	Valor do CDI no changeset de destino.
Nível de origem (R/T)	O nível de nó no código no qual o CDI é definido. ○ Direto: o CDI é definido no nó selecionado. ○ Incluir: o valor do CDI é obtido de um nó que está incluído no nó selecionado. ○ Substituir: o valor do CDI em um nó incluído é substituído por um valor que é especificado no nó de inclusão. Os valores aparecem nos seguintes formatos: ○ <reference level / target level>quando um valor aparece no destino e na referência. ○ <reference level>quando um valor aparece somente no changeset de referência. ○ <target level>quando um valor aparece somente no changeset de destino. Por exemplo, quando um CDI é definido no changeset de referência com o valor `verdadeiro` e o CDI não aparece no changeset de destino, as últimas três colunas na guia **CDIs e variáveis** terão os seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	○ **Referência (R)**: verdadeiro ○ **Destino (T)**: [Vazio] ○ **Nível de origem (R/T)**: direto

Se um nó de arquivo for selecionado na árvore, a guia **Informações do arquivo** exibirá seus metadados.

Guia Informações do arquivo - Colunas da lista

Coluna	Descrição
Diferenças	Indicador para mostrar onde estão as diferenças. ○ Destino: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de destino. ○ Referência: o nó do arquivo está disponível somente no changeset de referência. ○ Diferente: os dados do nó do arquivo diferem nos conjuntos de mudanças de destino e de referência.
Metadados do arquivo	Metadados do arquivo anexado ao nó do arquivo. ○ Nome do arquivo: nome do arquivo anexado no nó do arquivo. ○ Tipo de conteúdo: o tipo de conteúdo do arquivo. ○ Conteúdo: conteúdo do arquivo anexado. A visualização não está disponível na lista, mas você pode baixar o arquivo para visualizá-lo. ○ URL do arquivo: caminho da pasta onde o arquivo está.
Referência (R)	Detalhes do arquivo presente no changeset de referência.
Destino (T)	Detalhes do arquivo presente no changeset de destino.

Comparar dois snapshots de um implantável

Use a ferramenta Config Data Analyzer para encontrar mudanças entre dois snapshots de um implantável de uma aplicação.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Deve haver mais de um snapshot disponível em um implantável para comparar e o snapshot de destino não deve ser o primeiro snapshot no implantável.

Função necessária: cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Tradução automática

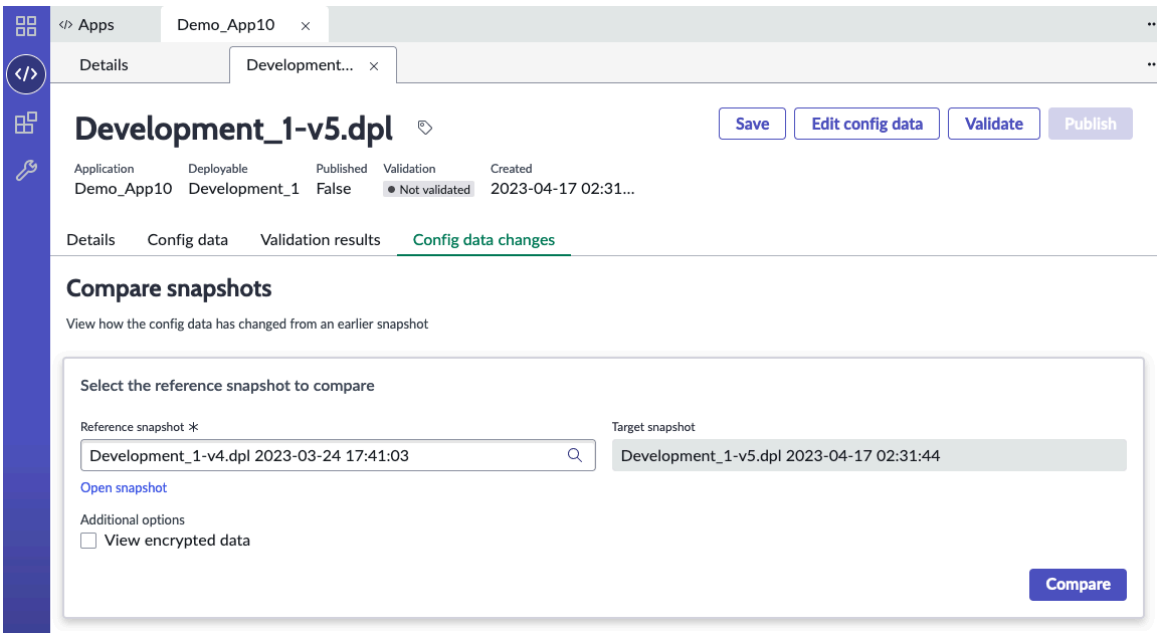
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para comparar snapshots de diferentes implantáveis ou aplicações, consulte Comparar snapshots da mesma aplicação ou de aplicações diferentes.

Procedimento

1. Ao exibir uma aplicação, selecione a guia **Snapshots**.
2. Abra um snapshot de um implantável.
3. Na página Registro de snapshot, selecione a guia **Mudanças de dados de configuração**.
   O snapshot atual é preenchido automaticamente no campo **Snapshot de destino**.



4. Selecione outro snapshot no campo **Snapshot de referência**.
   O campo **Snapshot de referência** lista todos os snapshots mais antigos que o snapshot de destino. O campo **Snapshot de referência** fica inativo quando os snapshots mais antigos não estão disponíveis. Mesmo que os snapshots mais recentes criados após os snapshots de destino existam no implantável, eles não serão listados.
5. **Opcional:** Se você tiver a função cdm_secrets, poderá selecionar **Exibir dados criptografados** para exibir valores criptografados em texto não criptografado nos resultados da comparação.

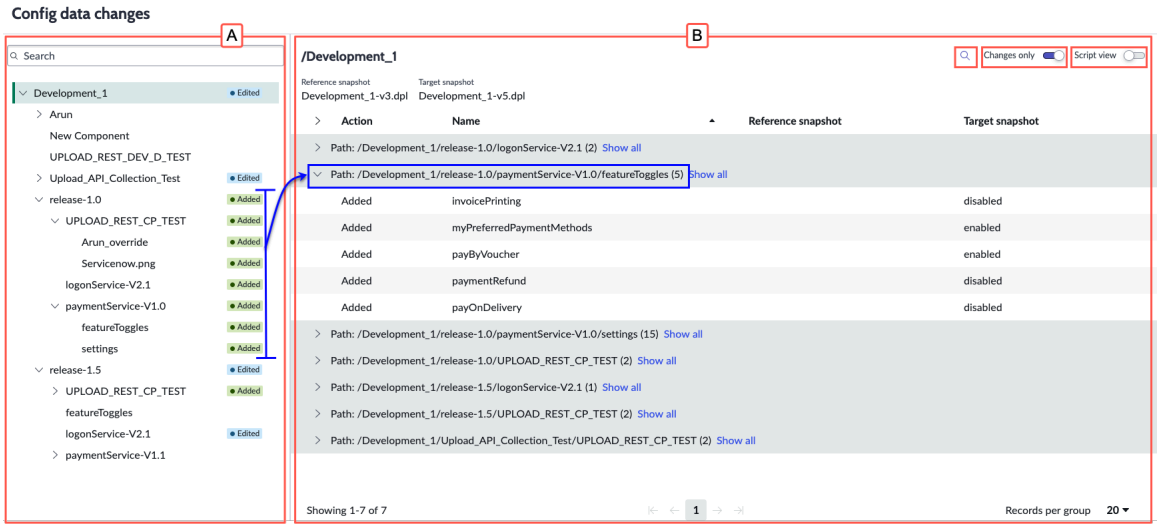
   Nota:
   A caixa de seleção está inativa para usuários que não têm a função cdm_secrets. Quando os valores na meta e na referência diferem, os resultados da comparação indicam que os valores diferem, mas os próprios dados ainda aparecem como ********.

6. Selecione **Comparar**.
   A seção Mudanças de dados de configuração exibe os resultados da comparação. Ele mostra as mudanças entre os snapshots de referência e de destino selecionados.

   A imagem a seguir exibe a seção Mudanças de dados de configuração que contém o resultado da comparação que você pode usar para analisar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A: painel de navegação

O painel de navegação exibe a estrutura do nó do implantável.

- Os nós que incluem CDIs alterados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **Edited**.
- Os nós que incluem CDIs recém-adicionados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **Adicionado**.

Você pode pesquisar um nome de nó no campo **Pesquisar**. Selecione um nó para exibir seu conteúdo no painel Mudanças.

B: painel de mudanças

O painel exibe uma lista de mudanças em CDIs individuais para o nó selecionado no painel de navegação.

- Por padrão, o nó raiz é selecionado e o painel de dados inclui todos os CDIs para ambos os snapshots. Selecione um nó no painel de navegação para exibir dados somente para esse nó e seus descendentes.
- Os caminhos do nó são exibidos em cinza. Use o ícone de expansão ( ) para exibir CDIs em uma pasta.
- Quando **Somente mudanças** é selecionado, o número de CDIs que têm mudanças aparece após o caminho do nó.
- Quando **a exibição Script** é selecionada, a exibição de lista alterna para a exibição do editor.

Colunas de lista no painel Mudanças

Coluna	Descrição
Ação	Indicador para mostrar qual era o tipo de mudança. ○ Adicionado: um CDI aparece somente no snapshot de destino. ○ Excluído: um CDI aparece somente no snapshot de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	○ Editado: para o CDI especificado, os valores nos snapshots de destino e de referência são diferentes.
Nome	Nome do CDI.
Snapshot de referência	Valor do CDI no snapshot de referência.
Snapshot de origem	Valor do CDI no snapshot de destino.

Se um nó de arquivo for selecionado na árvore, o resultado da comparação exibirá as mudanças no arquivo entre a referência selecionada e os snapshots de destino.

Colunas de lista para uma comparação de nós de arquivo

Coluna	Descrição
Ação	Indicador para mostrar qual era o tipo de mudança. ○ Adicionado: o nó do arquivo está disponível somente no snapshot de destino. ○ Excluído: o nó do arquivo está disponível somente no snapshot de referência. ○ Editado: os dados do nó do arquivo diferem nos conjuntos de mudanças de destino e de referência.
Metadados do arquivo	Metadados do arquivo anexado ao nó do arquivo. ○ Nome do arquivo: nome do arquivo anexado no nó do arquivo. ○ Tipo de conteúdo: o tipo de conteúdo do arquivo. ○ Conteúdo: conteúdo do arquivo anexado. A visualização não está disponível na lista, mas você pode baixar o arquivo para visualizá-lo. ○ URL do arquivo: caminho da pasta onde o arquivo está.
Snapshot de referência	Detalhes do arquivo presente no changeset de referência.
Snapshot de origem	Detalhes do arquivo presente no changeset de destino.

Tradução automática

Exportar um snapshot

Exporte um snapshot para gerar dados de configuração a serem usados pelo pipeline.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A função cdm_secrets é necessária para exportar snapshots que incluem dados criptografados.
- O cdm_viewer pode exportar qualquer snapshot que não inclua dados criptografados.
- O cdm_exporter_editor pode criar, editar, publicar, ativar e excluir exportadores.

Função necessária: cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os exportadores no pacote de conteúdo têm o valor **de Origem** da **ServiceNow**. Você pode duplicar, mas não pode excluir ou modificar exportadores de pacote de conteúdo.
- Você pode executar somente exportadores publicados ativos.
- Para exportação, os snapshots não podem exceder 10.000 itens de dados de configuração (CDIs) por implantável ou 100.000 CDIs por aplicação.
- Os registros de execuções do exportador são excluídos após um período de três anos. Para obter instruções sobre como alterar o período padrão, consulte Definir o período de limpeza para registros de execuções do exportador.

Procedimento

1. Selecione o ícone do administrador ( ) para abrir a página **Administração**.
2. Na guia **Exportadores**, selecione o nome do exportador.

   Dica:
   Adicione exportadores usados com frequência à lista **Meus exportadores** para acesso rápido.

   A guia **Versões** do exportador é aberta, exibindo a lista de versões de rascunho e publicadas do exportador.
3. Selecione uma versão publicada do exportador a ser executada.
   O exportador é aberto na guia **Construtor do exportador**. O texto do script do exportador aparece em um painel somente exibição. Use o painel Playground de teste para especificar o snapshot a ser exportado e testar as configurações antes de exportar os dados de configuração.
4. Especifique as configurações para a execução do exportador na página **Selecionar entradas**.

Testar configurações do playground

Campo	Descrição
Snapshot implantável e publicado a ser exportado	Implantável para exportação e o snapshot específico publicado que você validou e deseja usar. Os implantáveis aparecem na lista usando o formato<AppName/DeployableName> . Quando você seleciona um implantável, outro campo lista todos os snapshots publicados para o implantável. O snapshot publicado mais recentemente aparece primeiro na lista. Selecione o snapshot a ser exportado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Argumentos de entrada	Os argumentos que o script do exportador usa para gerar dados de configuração como saída. A caixa de texto exibe os valores padrão para todos os argumentos. Atualize os valores conforme necessário.
Formato de saída	Formato no qual os dados de configuração serão gerados.
Implantáveis adicionais	Implantáveis para o qual gerar dados de configuração além do implantável primário que você especificou no campo **Snapshot implantável e publicado para exportar**. Somente os snapshots publicados mais recentes aparecem para esta configuração opcional.

5. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças e selecione **Avaliar**.
   O script do exportador é executado usando as configurações que você especificou e exibe os dados de configuração resultantes na caixa Saída na página de saída Revisão.
6. Analise os resultados.
   Para fazer mudanças, selecione **Selecionar entradas**, especifique novas configurações e selecione **Avaliar**. Repita quantas vezes for necessário.

Nota:
Quando estiver satisfeito com o fato de o exportador gerar dados de configuração completos e seguir os padrões de formato de saída necessários, você poderá publicá-lo e ativá-lo.

Testar um exportador e exportar um snapshot

Defina e valide as configurações de entrada para testar um exportador antes de exportar os dados de configuração em um snapshot.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

- A função cdm_secrets é necessária para exportar snapshots que incluem dados criptografados.
- O cdm_viewer pode exportar qualquer snapshot que não inclua dados criptografados.
- O cdm_exporter_editor pode criar, editar, publicar e excluir exportadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de instalar o pacote de conteúdo do exportador para Configuração de DevOps. Os exportadores no pacote de conteúdo são bons pontos de partida para seus exportadores personalizados. Alguns exportadores de pacote de conteúdo geram subconjuntos de dados de configuração e outros geram dados para aplicações completas. Por exemplo, para exportar dados de configuração atualizados para um banco de dados, você pode selecionar o exportador **retornoAllDataforNodeName**. Nos argumentos de entrada do exportador, você especificaria o banco de dados implantável como o nó e, em seguida, especificaria as configurações atualizadas como argumentos de entrada. Depois de determinar que as configurações geram os dados de configuração desejados, você pode exportar os dados para o pipeline.

- Os exportadores no pacote de conteúdo têm o valor **de Origem** da **ServiceNow**. Você pode duplicar, mas não pode excluir ou modificar exportadores de pacote de conteúdo.
- Você pode executar somente exportadores publicados.
- Para exportação, os snapshots não podem exceder 10.000 itens de dados de configuração (CDIs) por implantável ou 100.000 CDIs por aplicação.
- Para obter informações sobre como criar um exportador personalizado, consulte Criar um exportador personalizado.
- Os registros de execuções do exportador são excluídos após um período de três anos. Para obter instruções sobre como alterar o período padrão, consulte Definir o período de limpeza para registros de execuções do exportador.

Procedimento

1. Selecione o ícone do administrador ( ) para abrir a página **Administração**.
2. Na guia **Exportadores**, selecione o nome do exportador.

   Dica:
   Adicione exportadores usados com frequência à lista **Meus exportadores** para acesso rápido.

3. Selecione a versão do exportador na guia **Versões**.
   O exportador é aberto na guia **Construtor do exportador**. O texto do script do exportador aparece em um painel somente exibição. Use o painel **Playground de teste** para especificar o snapshot a ser exportado e testar as configurações antes de exportar os dados de configuração.
4. Especifique as configurações para a execução do exportador na página **Selecionar entradas**.

Testar configurações do playground

Campo	Descrição
Snapshot implantável e publicado a ser exportado	Implantável para exportação e o snapshot específico publicado que você validou e deseja usar. Os implantáveis aparecem na lista usando o formato<AppName/DeployableName> . Quando você seleciona um implantável, outro campo lista todos os snapshots publicados para o implantável. O snapshot publicado mais recentemente aparece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	primeiro na lista. Selecione o snapshot a ser exportado.
Argumentos de entrada	Os argumentos que o script do exportador usa para gerar dados de configuração como saída. A caixa de texto exibe os valores padrão para todos os argumentos. Atualize os valores conforme necessário.
Formato de saída	Formato no qual os dados de configuração serão gerados.
Implantáveis adicionais	Implantáveis para o qual gerar dados de configuração além do implantável primário que você especificou no campo **Snapshot implantável e publicado para exportar**. Somente os snapshots publicados mais recentes aparecem para esta configuração opcional.

5. Selecione **Avaliar**.
   - O script do exportador é executado usando as configurações que você especificou.
   - O painel **do Playground de teste** exibe a página de saída Revisar.
   - Os dados de configuração que o exportador gera são exibidos na caixa **Saída**.
   - O sistema lista informações sobre a execução na guia **Execuções**.
6. Analise os resultados.
   a. Para fazer mudanças, selecione **Selecionar entradas**, especifique novas configurações e selecione **Avaliar**.
   b. Repita a etapa anterior quantas vezes forem necessárias.

> **Nota:**
> Quando estiver satisfeito com o fato de o exportador gerar dados de configuração completos e seguir os padrões de formato de saída necessários, você poderá publicá-lo e ativá-lo.

7. Publique o exportador selecionando **Publicar** na guia **Construtor do exportador**.

> **Nota:**
> Você deve definir um exportador como ativo para permitir que ele seja executado em um pipeline.

Gerar código de invocação de API para um exportador

Gere código de amostra de uma invocação de API para um exportador. O código pode invocar o exportador. Selecione entre vários idiomas usados com frequência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Procedimento

1. Prepare um exportador para execução conforme descrito em Testar um exportador e exportar um snapshot.

   Dica:
   Teste o exportador para verificar sua operação.

2. No menu **Avaliar**, selecione **Gerar API de amostra**.
   A caixa de diálogo Amostra de invocação da API do exportador é aberta.
3. Selecione o idioma.
   O sistema aplica as configurações que você especifica e exibe a amostra de API resultante na caixa de texto.
4. Selecione **Copiar para a área de transferência**.
   Agora você pode colar o código em um editor para usar em seu código.

Criar um exportador personalizado

Copie um script de exportador existente como ponto de partida para um exportador personalizado.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

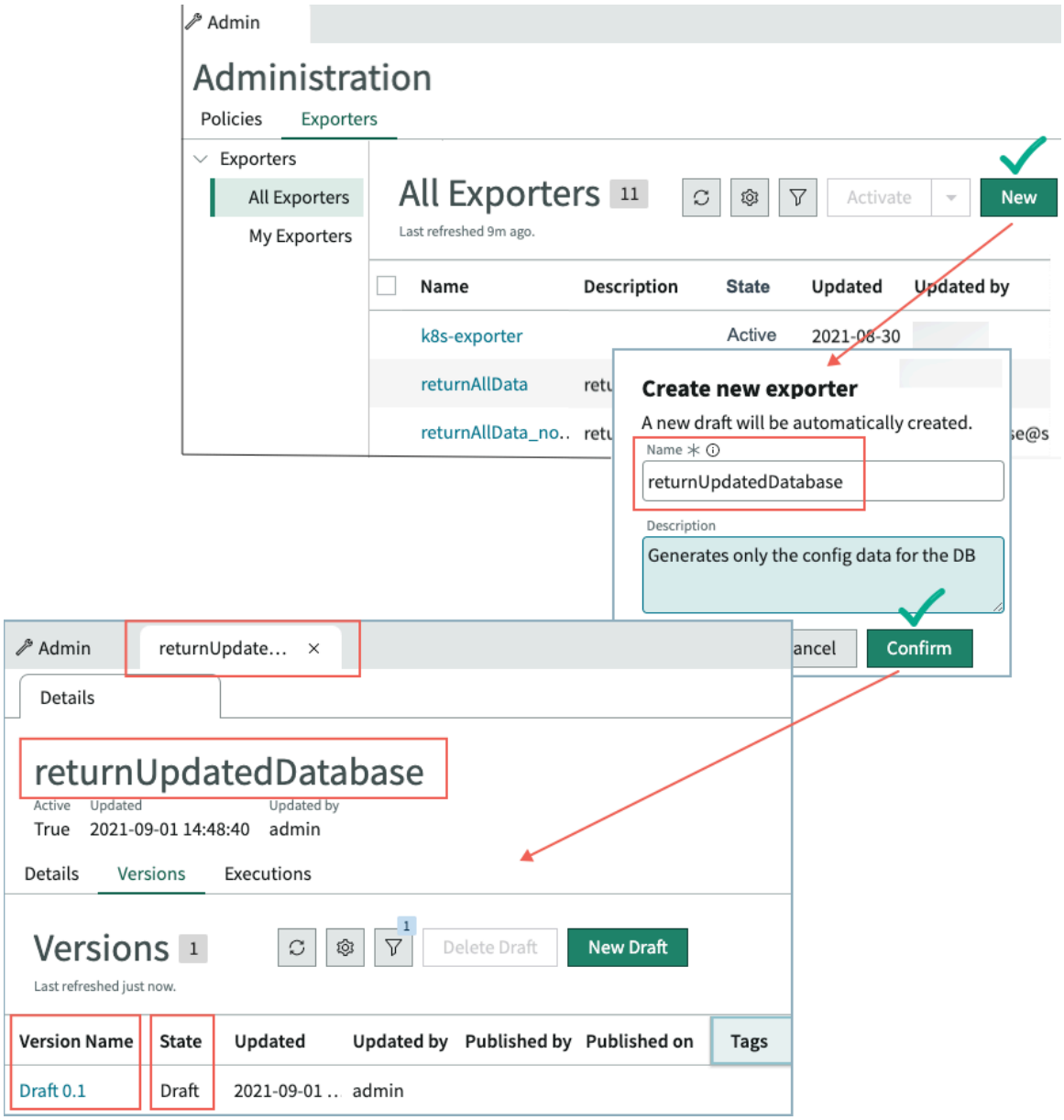
Configuração de DevOps Os pacotes de conteúdo fornecem uma variedade de exportadores. Você pode usar qualquer um dos scripts de exportador fornecidos como ponto de partida para um exportador personalizado que você projetar.

Procedimento

1. Selecione o ícone do administrador ( ) para abrir a página **Administração**.
2. Na guia **Exportadores**, selecione **Novo**, insira um nome e uma descrição exclusivos e significativos e selecione **Confirmar**.
   A primeira versão de rascunho do exportador é chamada de **Rascunho 0.1** e está listada na guia **Versões**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione o **Nome da versão** para abrir o script do exportador padrão na guia **Construtor do exportador**.

   O texto do script do exportador aparece em um painel somente exibição.

4. Na guia **Exportadores**, selecione o nome do exportador que atuará como ponto de partida para o novo exportador personalizado.

5. Selecione a versão do exportador a ser usada na guia **Versões** do exportador.
   O exportador é aberto na guia **Construtor do exportador**. O texto do script do exportador aparece em um painel somente exibição.

6. Copie o texto do script para uso no novo exportador.

7. **Opcional:** Para permitir que os usuários especifiquem condições de execução dinâmica ou valores de CDI ao editar o exportador, crie um argumento de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na guia **Argumentos de entrada**, clique em **Novo**.

b. Na janela pop-up Criar argumento, defina o argumento.

Criar janela pop-up de argumento

Campo	Descrição
(Optional) Nome/Descrição	Nome e descrição significativos do argumento.
Valor padrão	Valor que o argumento terá quando um usuário abrir o exportador para edição.
Obrigatório	Marque a caixa de seleção para exigir que o valor do argumento seja especificado.

c. Selecione **Criar**.
O argumento agora aparece no campo **Argumentos de entrada** no painel Playground de teste.

Exibir o histórico de execuções do exportador

Exiba uma lista de execuções do exportador para identificar atualizações de configuração bem-sucedidas e isolar mudanças que causaram falha no pipeline.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_viewer ou cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Selecione o ícone do administrador ( ) para abrir a página **Administração**.

2. Na guia **Exportadores**, selecione o nome do exportador.

3. Selecione a guia **Execuções** para exibir a lista de execuções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de execuções do exportador

Coluna	Descrição
Número	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a execução.
Versão	Versão do exportador.
Tipo	○ Teste: uma execução no playground de testes. ○ Padrão: uma execução que gera dados de configuração publicados.
Executado por	Usuário que executou o exportador.
Hora de início/Duração	Carimbo de data/hora do início da execução e o período de tempo em que o exportador foi executado.
Estado	Resultado da execução.
Aplicação/Implantável/Snapshot	A aplicação, o implantável e o snapshot que o exportador usou.

Tradução automática

Excluir um exportador

Exclua um exportador para garantir que os usuários não possam usá-lo para gerar dados de configuração.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_exportador_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você não pode excluir, modificar ou ativar exportadores que estão incluídos no pacote de conteúdo CDM. Os exportadores no pacote de conteúdo têm um valor de **Origem** de **ServiceNow**.
- Se um exportador tiver realizado uma execução padrão, você não poderá excluí-lo. Isso garante uma trilha de auditoria completa e precisa. Você pode arquivar um exportador que realizou uma execução padrão. Consulte Arquivar um exportador.
- Se um exportador não tiver uma execução padrão, você poderá excluir todas as versões de rascunho e as versões publicadas excluindo o exportador.
- Você pode excluir qualquer versão de rascunho de um exportador.

Dica:
Você não pode gerar uma versão de rascunho de um exportador de pacote de conteúdo, mas pode duplicar um e editar as versões de rascunho da duplicata. Editar uma duplicata de um exportador de pacote de conteúdo é uma boa maneira de criar um exportador personalizado. Consulte Criar um exportador personalizado.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para excluir todas as versões de um exportador: Ao trabalhar em um exportador na guia **Construtor do exportador** ou exibir uma lista de exportadores, selecione o exportador e **Excluir**.
   - Ao trabalhar em um exportador na guia **Construtor do exportador**, selecione **Excluir**.
   - Ao exibir uma lista de exportadores, selecione o exportador e selecione **Excluir**.

   Todas as versões do exportador são excluídas e o exportador não está mais listado na guia **Versões**.
2. Para excluir somente uma versão de rascunho específica de um exportador, selecione a versão, selecione **Excluir rascunho**e confirme a ação.

Arquivar um exportador

Arquive um exportador para preservar seu registro e removê-lo das listas que você usa no seu trabalho diário.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_exportador_editor, ou cdm_editor, ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode arquivar somente exportadores que tenham execuções padrão.
- Você pode copiar e testar um exportador arquivado. Você não pode usar a API para executar um exportador arquivado.
- Você não pode executar a operação de exportação usando um exportador arquivado.
- Você não pode excluir, modificar, publicar ou renomear um exportador arquivado ou qualquer uma de suas versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você não pode criar um novo rascunho ou reutilizar o nome de um exportador arquivado.
- Para restaurar um exportador para uso normal, defina o valor **de Estado** como **Ativo** e publique uma versão.

Procedimento

Ao trabalhar em um exportador na guia **Construtor do exportador** ou ao exibir uma lista de exportadores, selecione o exportador e selecione **Arquivar**.
O valor **de Estado** do exportador é definido como **Arquivado**.

Definir o período de limpeza para registros de execuções do exportador

Mude o período de exclusão padrão. Por padrão, os registros de execuções do exportador são excluídos após um período de três anos.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Manutenção do Sistema** > **Limpeza de Tabela**.
2. Na coluna **Nome da tabela**, selecione **sn_cdm_exporter_execution**.
3. Altere a configuração **de Idade** para o período de retenção em segundos e salve o registro.

   Mínimo: 1 ano. Por exemplo:

   - 1 ano = 31 536 000
   - 2 anos = 63 072 000
   - 3 anos = 94 608 000

Investigar um alerta que envolve uma mudança nos dados de configuração

Uma alta porcentagem de alertas ocorre devido a erros nos dados de configuração. Se a cadeia de eventos que resultou em um alerta incluir uma solicitação de mudança que envolve o mesmo IC do alerta, você poderá usar várias ferramentas para isolar as mudanças de configuração que podem ter causado o alerta.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Funções necessárias: cdm_viewer e evt_mgmt_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

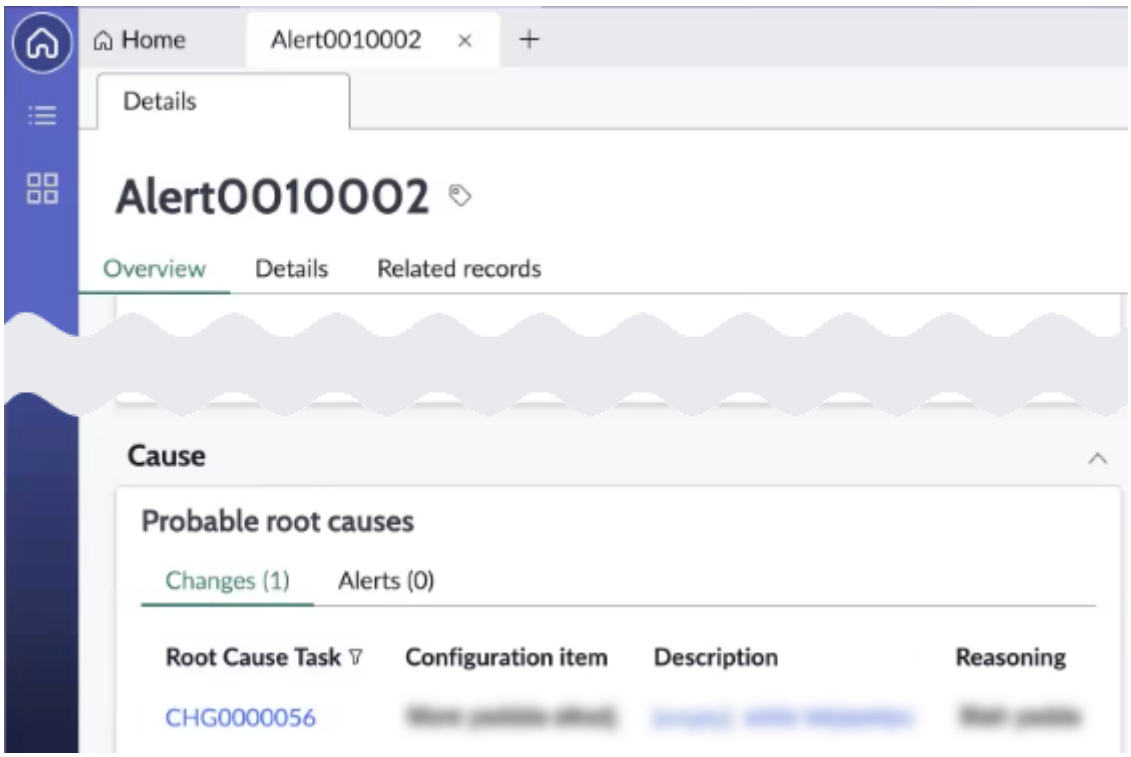
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você trabalha na guia **Mudanças de configuração** ao investigar as causas de um alerta. A guia inclui várias ferramentas que permitem visualizar a série de mudanças de configuração que podem ter levado ao alerta. Você pode filtrar, classificar e organizar dados de configuração para ajudá-lo a identificar mudanças problemáticas nos pares de chave:valor (CDIs) do item de dados de configuração.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para exibir um alerta:
   - Na página inicial ( ) do Espaço de operações de serviços, selecione um alerta.
   - Na página de lista ( ) do Espaço de operações de serviços, navegue até **Alertas** e selecione um alerta.

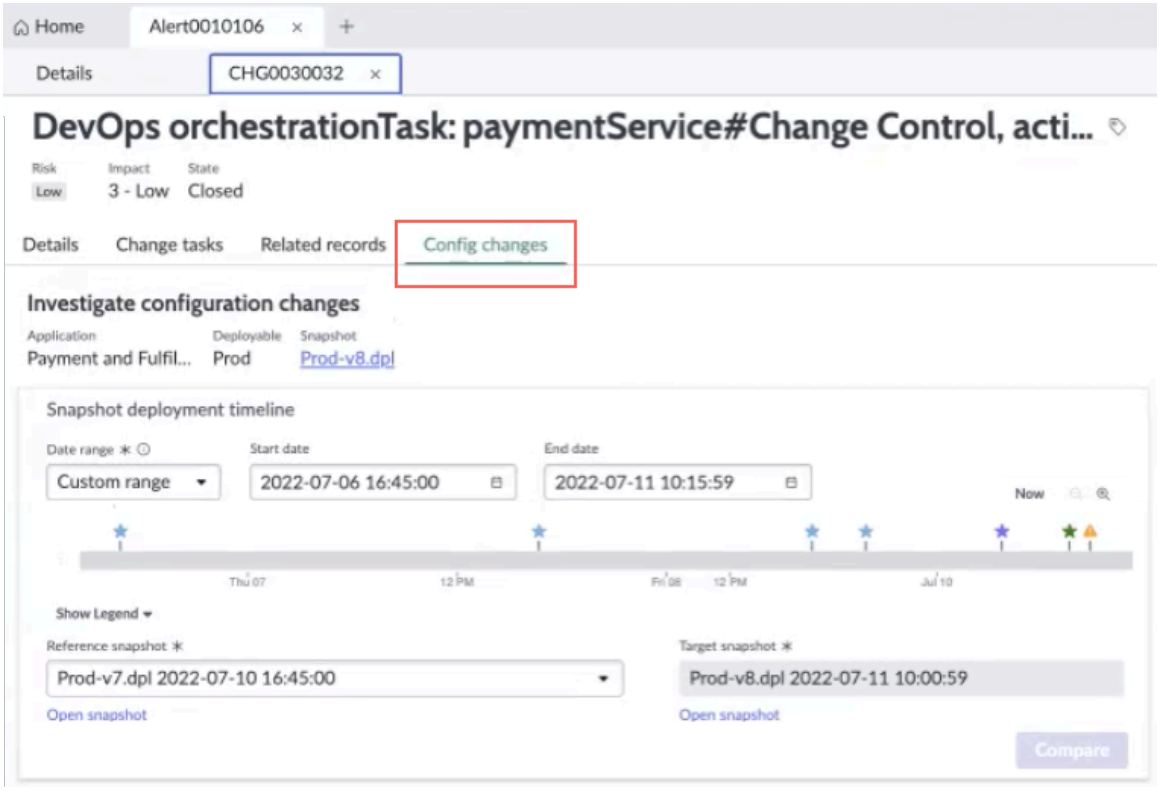
   As cinco principais causas mais prováveis do alerta são listadas na seção Causa na guia **Visão geral**. Se a cadeia de eventos que resultou no alerta incluir uma solicitação de mudança que envolve o mesmo IC do alerta, esse registro CHG aparecerá na lista.



2. Na guia **Mudanças**, selecione uma solicitação de mudança.
   A solicitação de mudança é aberta. Se a solicitação de mudança envolveu uma mudança nos dados de configuração porque um snapshot CDM foi implantado, a guia **Mudanças de configuração** será exibida.
3. Na guia **Mudanças de configuração**, trabalhe com as informações na seção Investigar mudanças de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

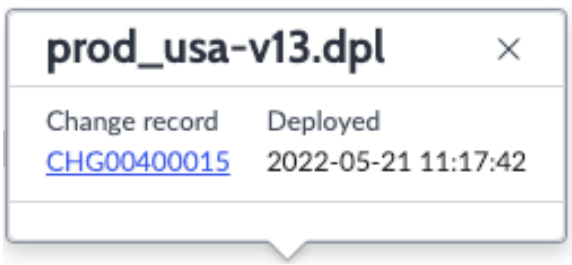
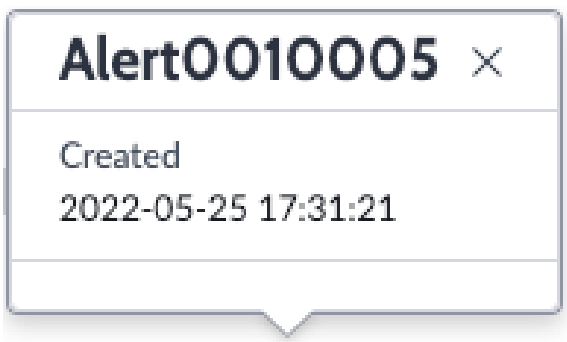


Investigar a seção mudanças de configuração na guia Mudanças de configuração

Campo	Descrição
Aplicação	A aplicação CDM que é afetada pelo alerta.
Implantável	O CDM implantável cujo snapshot foi implantado.
Snapshot	O snapshot CDM que foi implantado. Para abrir o snapshot em uma nova guia no Espaço de operações de serviços, selecione o snapshot.
Linha do tempo de implantação do snapshot	
Intervalo de datas/Data de início/Data de término	O período de tempo que a linha do tempo exibe. Por padrão, a linha do tempo exibe o período que inclui o alerta, o snapshot de destino (o snapshot que está associado à solicitação de mudança) e os cinco snapshots implantados mais recentemente. Especifique um período predefinido na caixa **Intervalo de datas** ou use as ferramentas de calendário para especificar horários de início e término personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Linha do tempo/Mostrar legenda	A linha do tempo exibe implantações de snapshot e o alerta. Selecione **Mostrar legenda** para exibir os ícones que identificam snapshots e eventos na linha do tempo. Além do snapshot que precede imediatamente o snapshot atual (de destino), você pode comparar o snapshot de destino com qualquer snapshot anterior que apareça na linha do tempo. Para exibir snapshots adicionais, altere o intervalo de datas. Use os ícones de zoom ( ) para reduzir ou aumentar a parte do intervalo de datas que aparece na linha do tempo. O zoom não muda nenhuma das outras configurações da linha do tempo. Use as setas para a esquerda e para a direita para exibir os itens que rolaram para fora da exibição. Selecione um snapshot para exibir seu nome, registro de mudança associado e data de implantação. Selecione o link para abrir a solicitação de mudança associada.  Selecione um alerta para exibir seu ID de alerta e data de criação. 
Snapshot de referência/Snapshot de destino	O snapshot de destino é o snapshot associado à solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	(O alerta pode ser associado a várias solicitações de mudança, cada uma das quais está associada a um snapshot de destino). Na maioria das vezes, o snapshot de destino precede imediatamente o alerta. Por padrão, o sistema seleciona o snapshot que precedeu imediatamente o snapshot de destino como o snapshot de referência. Ao investigar a causa do alerta, você pode usar a lista **Snapshot de referência** para selecionar qualquer snapshot que preceda o snapshot de referência no intervalo de datas selecionado na linha do tempo. (Os snapshots na linha do tempo após o snapshot de destino não aparecem na lista.) Se você selecionar um snapshot de referência diferente, selecione **Comparar** para gerar a lista de diferenças entre os dois snapshots selecionados. As informações de diferença aparecem na seção Mudanças de configuração. Para qualquer snapshot na linha do tempo, siga estas etapas para abri-lo no Espaço de operações de serviços. **a.** Escolha o snapshot de destino ou selecione um snapshot na lista **Snapshot de referência**. **b.** Selecione **Abrir snapshot**.

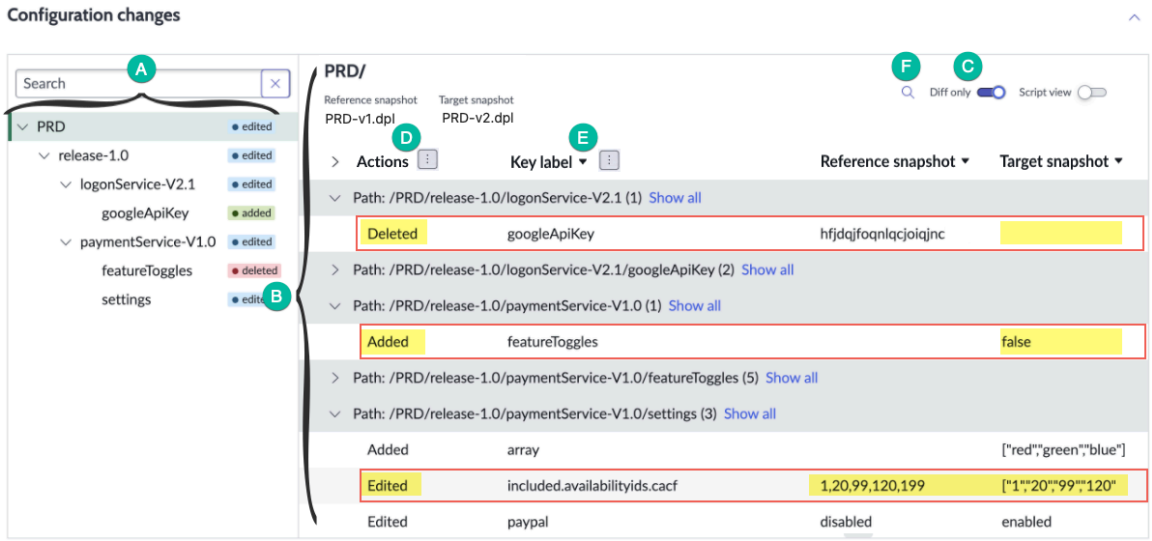
4. Agora trabalhe com as informações na seção Mudanças de configuração na guia **Mudanças de configuração**.

   Quando a guia **Mudanças de configuração** é aberta, o sistema identifica imediatamente as diferenças nos CDIs entre o snapshot de referência e o snapshot de destino. A seção Mudanças de configuração exibe as diferenças.

   As letras na ilustração a seguir identificam as ferramentas que você pode usar para analisar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A. Painel de navegação

O painel de navegação exibe a estrutura do nó do snapshot. Selecione um nó para exibir seu conteúdo no painel de dados. Os nós que incluem CDIs alterados (diretamente ou em nós descendentes) são anotados com **adicionado**, **excluído**ou **editado**, conforme apropriado. Use o campo **Pesquisar** para pesquisar texto no painel de navegação.

B: painel de dados

O painel de dados exibe grupos de CDIs para o nó selecionado. Por padrão, o nó raiz é selecionado na árvore de nós e a lista inclui todos os CDIs de ambos os snapshots. Selecione um nó no painel de navegação para exibir CDIs somente para esse nó e seus descendentes. Você pode alternar desta exibição de lista dos dados de configuração para uma exibição de script, conforme descrito em G: exibição de script.

Expanda e feche agrupamentos com o ícone de expansão ( ). Se uma seleção incluir mais de 50 CDIs, os CDIs serão organizados em grupos de 50.

C: somente diferença

Selecione **Diff somente** para exibir somente os CDIs que diferem entre os dois snapshots.

D: Filtrar os tipos de mudanças que devem aparecer na lista

O ícone do construtor de condições ( ) aparece quando você aponta para o nome da coluna **Ações** na exibição de lista. Selecione o ícone para especificar os tipos de mudanças de dados de configuração que devem aparecer na lista.

Filtros "Tipos de mudanças"

Filtro	Significado
(vazia)	[Não usado.]
--	Nenhuma diferença neste CDI entre os snapshots de referência e de destino.
Adicionado	O CDI foi adicionado ao snapshot de destino.

Tradução automática

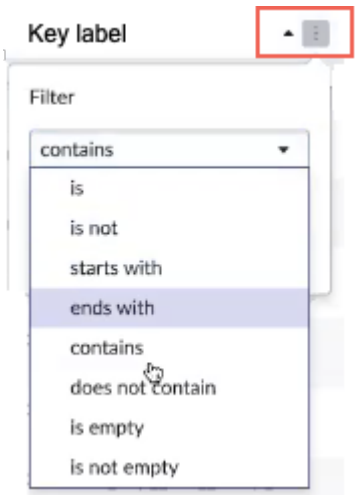
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro	Significado
Excluídos	O CDI foi excluído do snapshot de destino.
Alterado	O valor do CDI foi alterado no snapshot de destino.

E: filtrar a lista com base em nomes e valores de CDI

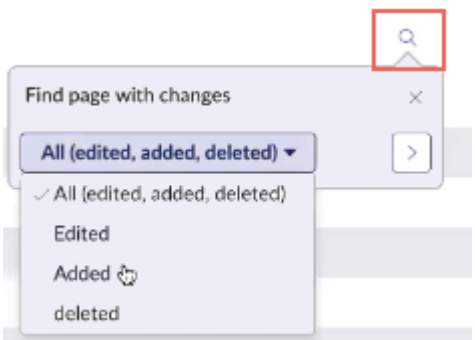
O ícone do construtor de condições ( ) aparece quando você aponta para a coluna **Rótulo da chave** na exibição de lista. Selecione o ícone para filtrar a lista de mudanças de dados de configuração que devem aparecer na lista.

O ícone do indicador de classificação ( ) indica que os CDIs são classificados em ordem alfabética pelo rótulo da chave.



F: encontrar nós com um tipo específico de mudança

Na exibição de lista, selecione o ícone de localização ( ) e especifique o tipo de mudança a ser isolado.



G: exibição de script

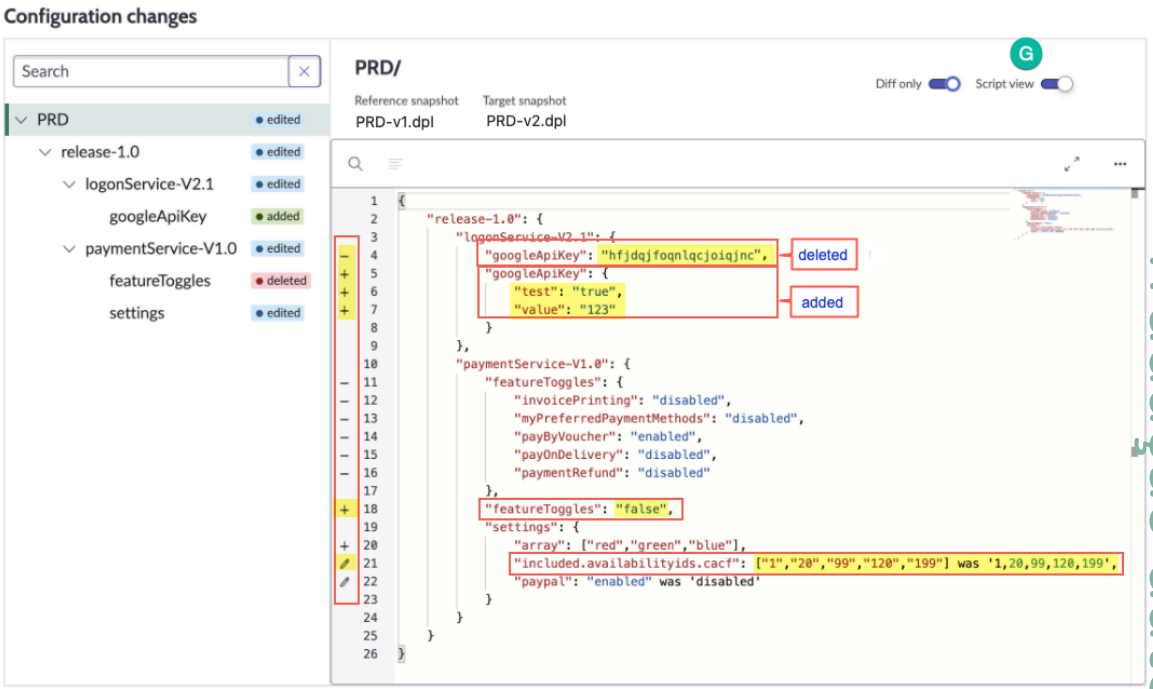
- Os dados aparecem inicialmente no formulário de lista. Selecione **Exibição de script** para exibir os dados de configuração como código.
- As diferenças são indicadas por símbolos ao lado do número da linha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As exclusões são indicadas por -
- As adições são indicadas por +
- As edições são indicadas pelo ícone de lápis ( ) mais anotações no texto em linha, conforme mostrado neste exemplo "Somente comparação".

○ Conversões de texto em matriz: no exemplo, como a estrutura de dados do CDI `googleApiKey` mudou de um valor de texto para uma matriz, o formulário de texto foi excluído e o formulário de matriz foi adicionado.



Análise e emissão de relatórios usando o Configuração de DevOps painel de informações

Use o painel Configuração de DevOps Insights com Performance Analytics para identificar rapidamente erros de configuração e agir. Visualize tendências de validação de snapshot, conjuntos de mudanças abertos e snapshots com falha para todas as aplicações e implantáveis.

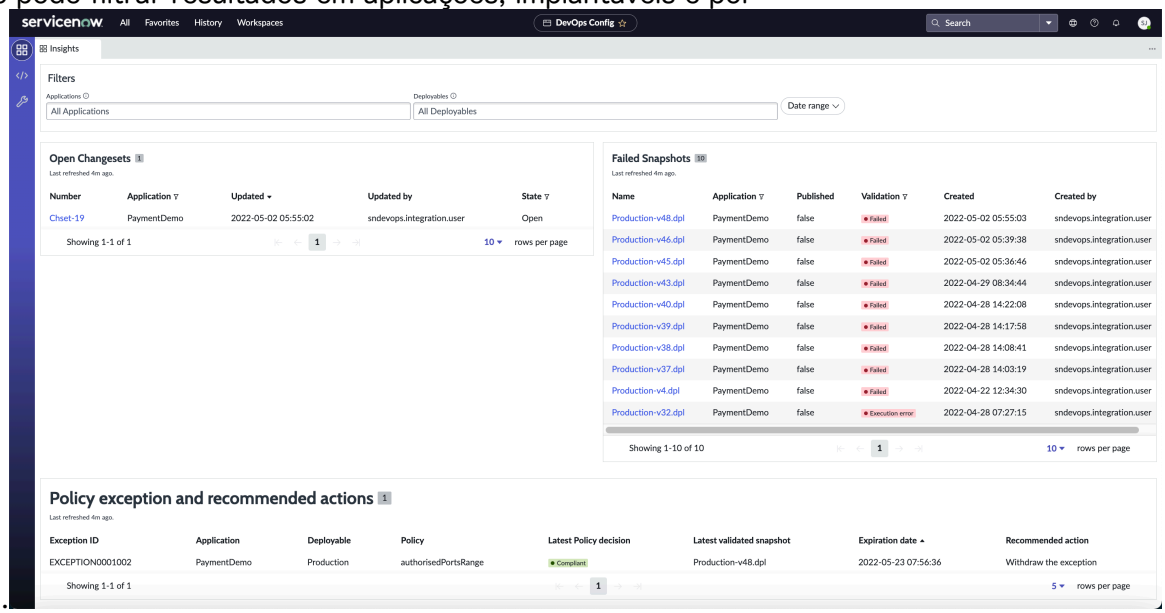
Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Os limites de erro são configuráveis e os widgets são personalizáveis (você pode reorganizá-los ou ocultá-los).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode filtrar resultados em aplicações, implantáveis e por data.



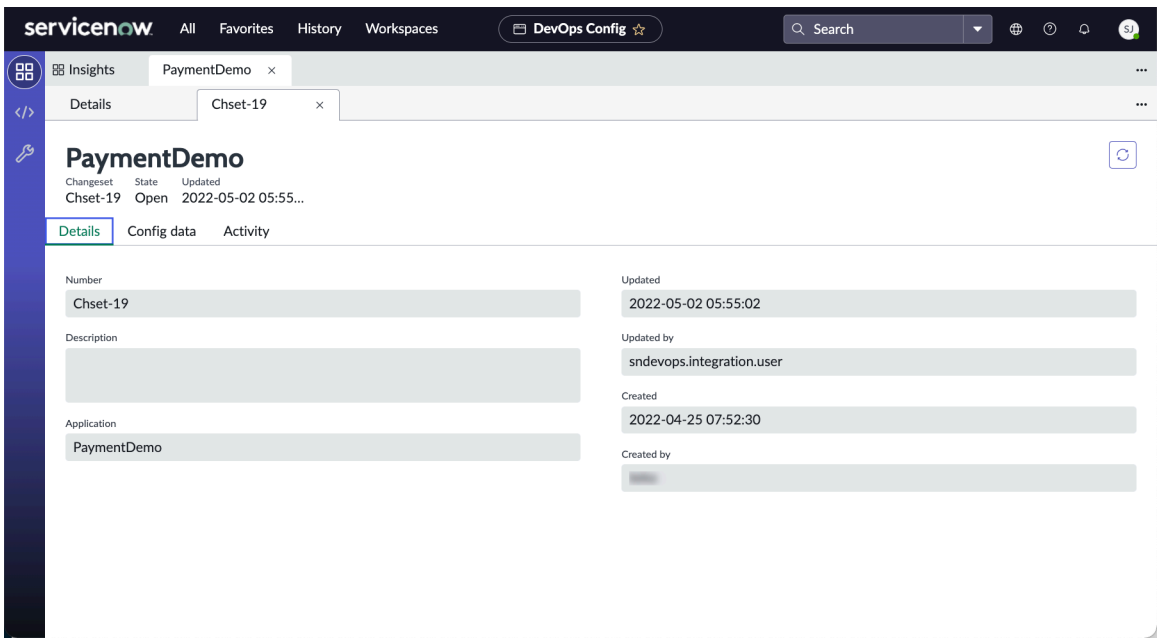
Relatório	Descrição e caso de uso
Abrir conjuntos de mudanças	Abrir detalhes do changeset. Caso de uso: Como um DevOps engenheiro ou Engenheiro de aplicações, quero revisar meus conjuntos de mudanças em aberto para que eu possa agir sobre eles imediatamente e não deixá-los ficar obsoletos. A confirmação acidental de conjuntos de mudanças posteriormente pode adicionar risco ao meu modelo de dados e, consequentemente, à frota.
Snapshots com falha	Snapshots fora de conformidade para mudanças confirmadas. Caso de uso: Como engenheiro DevOps ou Engenheiro de aplicações, quero revisar snapshots fora de conformidade em busca de mudanças que confirmei para garantir que minhas mudanças estejam alinhadas com as políticas da empresa antes de enviar os dados para o meu ambiente de produção.
Exceção à política e ações recomendadas	Ações recomendadas para políticas que têm exceções. Caso de uso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

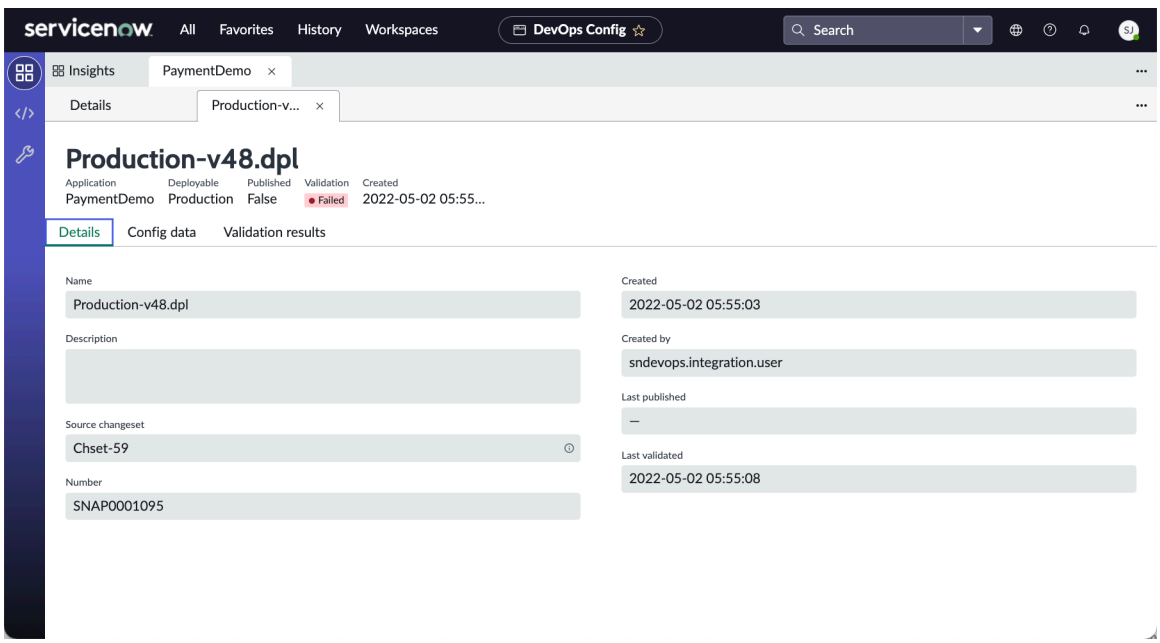
Relatório	Descrição e caso de uso
	Como Configuração de DevOps e cliente do GRC, quero ver a lista de exceções ativas e, para as que vão expirar em breve, qual é a ação recomendada.

Configuração de DevOps Conjuntos de mudanças em aberto do Insights



Revise os detalhes do conjunto de mudanças e faça mudanças nos dados de configuração e confirme o conjunto de mudanças ou descarte o conjunto de mudanças completamente. Em geral, você deseja que esse número seja 0 no painel.

Configuração de DevOps Snapshots com falha de informações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Investigue os snapshots e corrija erros de configuração ou identifique mudanças que precisam ser feitas em uma política. Em geral, você deseja que esse número seja 0 no painel.

Configuração de DevOps Exceções às políticas

Possíveis ações	
Nada	Se o problema já estiver resolvido e o status do snapshot mais recente for aprovado; ou retirar a exceção se ela não for mais necessária.
Corrigir o problema	Se o status de validação de snapshot mais recente for aprovado com exceção e houver tempo para corrigir o problema antes que a exceção expire.
Prolongar a exceção	Se o status de validação de snapshot mais recente for aprovado com exceção e não houver tempo suficiente para corrigir o problema.

Referência do Configuração de DevOps

Configuração de DevOps conteúdo de referência.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Atualizar as associações de um implantável

Atualize o nome e a descrição de um implantável, bem como suas associações com aplicações e outros itens. Esse procedimento é opcional.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento opcional explica como atualizar os detalhes de uma definição implantável. Para obter informações sobre como configurar os dados em um implantável, consulte Criar e atualizar um implantável.

Nota:
Você não pode mudar o tipo de ambiente SDLC (desenvolvimento, teste ou produção) de um implantável porque essa mudança teria um impacto significativo. Por exemplo, as políticas mapeadas e suas entradas podem diferir significativamente entre as versões de teste e de produção de um conjunto de dados de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na guia **Configurações** de uma aplicação, selecione **Implantáveis** na exibição em árvore.
2. Marque a caixa de seleção do implantável, selecione **Editar**e atualize as configurações do implantável.

Editar configurações implantáveis

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo e significativo para o implantável.
Nó implantável do CDM	Implantável no conjunto de dados.
Nó principal	
Aplicação de CDM	CDM aplicação que inclui o implantável.
Domínio	
Impor conformidade	Opção para garantir que somente snapshots aprovados na validação possam ser exportados.
CMDB IC	Item de configuração no CMDB.
Ambiente	Ambiente SDLC que o implantável implementa. ○ Desenvolvimento ○ Teste ○ Produção
Descrição	Descrição de texto que ajuda outros usuários a entender a finalidade, o escopo e a intenção do implantável.

3. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar ou atualizar um CDI de variável

Tipos de dados de configuração compatíveis com Configuração de DevOps

Configuração de DevOps O armazena dados de configuração de todas as camadas da pilha de TI em um local centralizado.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Os dados de configuração incluem:

- Configuração de app e serviço
- Configuração de middleware (bancos de dados, filas de mensagens, balanceadores de carga, por exemplo)
- Configuração do Kubernetes e da malha de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração de recursos em nuvem (AWS, GGP, Azure DevOps, por exemplo)
- Configuração de infraestrutura tradicional (servidores, VMs, rede, por exemplo)

Chaves de API	senhas	usernames	alternâncias de recurso
caminhos de instalação	métodos de balanceamento de carga	conexões de banco de dados	tamanhos de heap
regras de escalonamento	regiões geográficas	nomes de host	IPs
configurações de cluster	dimensionamento	sudo listas de usuários	ssh
níveis de patch	firewalls	URLs	certificados
versões	números de compilação	hotfixes	--

Normalmente, os dados de configuração são armazenados em arquivos (.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv) e estão localizados em vários locais, incluindo repositórios GIT, pastas de rede, ferramentas de terceiros (JFrog artefato , Sonatype Nexus) outros bancos de dados.

Configuração de DevOps gerencia e valida seus dados de configuração em um local centralizado como a única fonte de verdade.

Modelo de dados de CDM

O modelo de dados CDM é uma estrutura de dados padronizada que oferece suporte ao ciclo de vida mais amplo da entrega de software - automação, validação de qualidade e CSDM. CDM importa dados de configuração existentes, valida-os usando políticas definidas por você e exporta dados de configuração válidos para o pipeline DevOps existente da sua organização para implementar aplicações, serviços e infraestrutura.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

CDM visão geral do modelo de dados

O modelo de dados CDM não muda a maneira como você pensa sobre a configuração. Em vez disso, você usa a CDM REST API e a interface do usuário para mapear seus dados JSON, YAML, INI, XML e outros dados de configuração existentes em uma estrutura de dados intuitiva que oferece os seguintes benefícios:

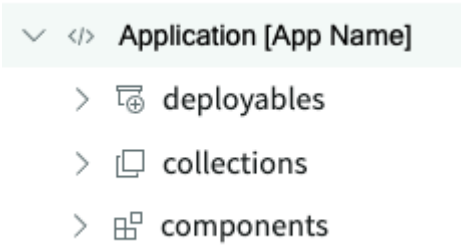
- Implementa controle de versão e mudança rigoroso e transparente.
- Permite criptografar dados confidenciais e garante o controle de acesso apropriado para os dados.
- Habilita a validação automatizada de dados de configuração.
- Permite que você reutilize estruturas de dados de configuração usando variáveis, incluindo valores e valores sobrepostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura do modelo de dados CDM

Uma *aplicação* em CDM é a coleção completa de dados de configuração para um serviço de aplicações, modelo de aplicação ou grupo de IC dinâmico [infraestrutura] no CMDB. O usuário CDM cria um registro de aplicação que inclui as seguintes pastas vazias em uma estrutura hierárquica padrão. Depois que o sistema ingere os dados de configuração existentes, você estrutura os dados em componentes na pasta apropriada. Você cria coleções dos componentes e combina as coleções em um *implantável* - um conjunto de dados de configuração (para um ambiente de desenvolvimento, teste ou produção) que pode ser implantado pelo seu processo de entrega. Cada componente, coleção, variável e implantável é um *nó* na estrutura.



Componentes

Componentes são os blocos de construção que normalmente representam os dados de configuração de um elemento lógico de uma aplicação ou de uma parte de um serviço de infraestrutura. Por exemplo, um app monolítico, um microsserviço, um servidor físico ou um modelo do Docker.

Um componente pode incluir componentes descendentes, diretos ou incluídos. Um componente pode incluir variáveis que podem assumir valores diferentes em coleções e implantáveis.

Você pode agrupar componentes em uma biblioteca de componentes compartilhados.

Dica:
Geralmente, é útil definir um valor padrão para uma variável em um componente ou coleção. Esta é uma estratégia poderosa porque você pode criar uma ampla variedade de implantáveis a partir de um pequeno conjunto de componentes e coleções. Os implantáveis que herdam um componente ou coleção podem usar substituições, sobreposições e configurações de variáveis para atender às necessidades do tipo de ambiente. Por exemplo, o `Desenvolvimento` implantável pode usar os mesmos componentes e coleções que o `Teste` implantável. O `desenvolvimento` usa o valor de variável *`de banco de dados`* padrão. O `teste`, por outro lado, usa um valor diferente que é apropriado para o ambiente de testes.

Pasta Variáveis de componentes

A pasta **Variáveis de** componentes pode conter variáveis que qualquer CDI na pasta **Componentes** pode usar. Há apenas uma pasta **de variáveis de** componentes.

Coleções

Uma coleção é o conjunto de componentes que, juntos, definem uma versão. Você pode pensar em uma coleção como uma composição de versão.

Uma coleção pode incluir variáveis ou configurações de substituição que são específicas para a versão específica. Por exemplo, os dados de configuração da VM usados na versão-1 são diferentes dos dados usados na versão-2. A versão-1 pode usar o valor `2Gb` para a configuração *`de memória`* (`"memory"`:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

"2Gb") e a versão-2 pode especificar um valor diferente ("memory": "4Gb"). Além disso, uma coleção pode incluir definições de configuração que não aparecem em seus componentes. Esses valores são chamados de *sobreposições*.

Uma coleção pode representar uma versão específica de uma aplicação, localização ou conjunto de recursos. Por exemplo, uma coleção chamada collection-2 pode incluir o conjunto de componentes ou versões de componentes que representam a funcionalidade da versão 2.0 da aplicação. Por outro lado, uma coleção chamada collection-3 que representa a funcionalidade da Versão 3.0 pode incluir o mesmo conjunto de componentes ou versões de componentes, componentes adicionais ou versões de componentes e outras configurações de variável, substituição e sobreposição.

Pasta de variáveis de coleções

A pasta **Vars** de coleção pode conter variáveis que qualquer CDI na pasta **Coleções** pode usar. Cada coleção tem uma pasta **Vars** de coleção. Uma variável de coleção tem precedência maior do que uma variável de componente.

Implantáveis

Você adiciona e configura *implantáveis* na estrutura de dados. Um implantável é um conjunto de dados de configuração (para um ambiente DEV, TEST ou PROD) que pode ser implantado pelo seu processo de entrega. Cada implantável em uma aplicação representa a configuração de um serviço no CMDB.

Um implantável é composto pela coleção ou conjunto de coleções que definem a versão para um ambiente específico. A combinação de coleções + link de ambiente para um serviço de aplicativos no CMDB ou para um serviço de infraestrutura.

Um implantável pode incluir variáveis ou substituir configurações específicas do ambiente. Por exemplo, a variável de banco de dados tem um valor no ambiente de desenvolvimento e um valor diferente no ambiente de produção. Um valor de substituição na produção implantável pode especificar um parâmetro de contêiner necessário que não é necessário no ambiente de desenvolvimento.

Um exemplo implantável chamado DEV-2 incluiria a coleção-2 e especificaria configurações de variável, substituição e sobreposição que são específicas para o ambiente de desenvolvimento da versão 2.0. Por outro lado, o implantável chamado PROD-2 também incluiria a coleção-2, mas, em vez disso, especificaria configurações específicas para o ambiente de produção da versão 2.0.

Quando estiver satisfeito com um conjunto de mudanças, você poderá salvar e confirmar as mudanças. O sistema verifica se há conflitos com os changesets confirmados de outros usuários. Se não houver conflitos, o sistema persistirá nas mudanças e gerará um snapshot de cada implantável afetado pelas mudanças. Um snapshot representa um conjunto de dados de configuração exportável em potencial. O sistema valida os dados de configuração executando políticas em cada snapshot e retornando os resultados de validação.

Pasta de variáveis implantáveis

A pasta **Variáveis** implantáveis pode conter variáveis que qualquer CDI na pasta **Implantáveis** pode usar. Cada implantável tem uma pasta **de variáveis** implantáveis. Uma variável implantável tem precedência maior do que uma variável de coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

No diagrama a seguir da aplicação BookStore de exemplo, os números identificam os relacionamentos entre componentes, coleções e implantáveis.

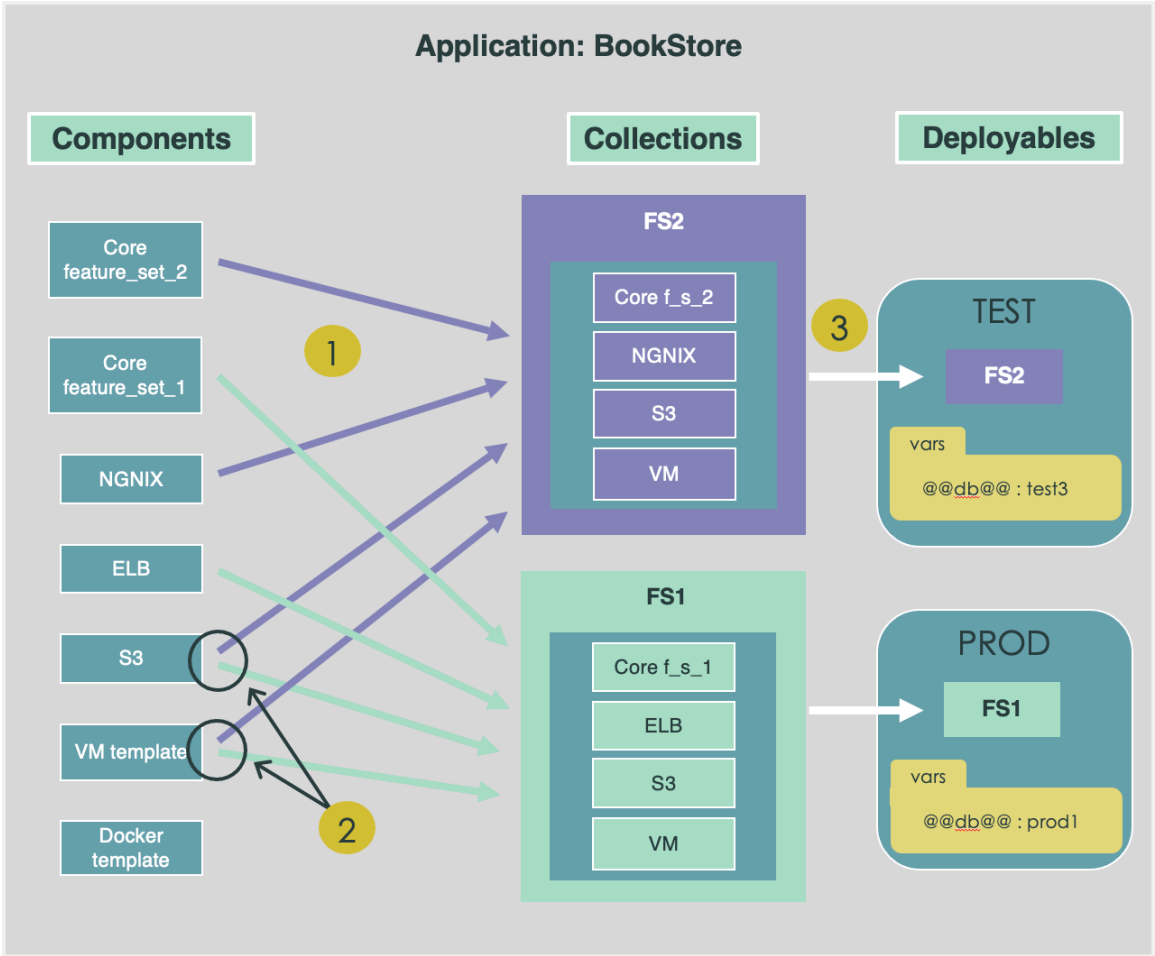
1. Os componentes são agrupados para formar coleções que representam ambientes ou versões de ambientes. A coleção FS2 (conjunto de recursos 2) tem dados de configuração para o Core versão 2 da aplicação que está sendo desenvolvida e testada no momento. O FS1, por outro lado, contém a versão anterior do Core 1 que foi totalmente testada e está executando a aplicação no ambiente de produção.
2. No exemplo, tanto o FS2 (a coleção usada em ambientes de teste) quanto o FS1 (a coleção usada no ambiente de produção) usam dados de configuração para *S3* e um *VM template*específico. As coleções FS1 e FS2, portanto, herdam esses dois componentes. Como as coleções representam diferentes conjuntos de recursos, provavelmente o FS1 e o FS2 usam variáveis ou substituições para especificar algumas configurações diferentes para os componentes.
3. Cada implantável inclui a coleção apropriada para seu ambiente (desenvolvimento, teste ou produção). No exemplo, o implantável de TESTE usa a coleção FS2, a versão mais recente do conjunto de recursos e outras definições de configuração que são usadas em ambientes de teste. O implantável PROD, por outro lado, usa FS1 no ambiente de produção. FS1 é a versão anterior da coleção de dados de configuração que foi validada para produção.

   Em cada implantável, as variáveis são definidas com valores apropriados para o ambiente. Por exemplo, em PROD, a variável *do banco de dados* é definida como `prod1` (o banco de dados de produção). O implantável de TESTE, no entanto, especifica um dos bancos de dados que é usado pela equipe de teste, `test3`.

Este diagrama é simplificado. Em sua implementação, implantáveis pode incluir várias coleções, configurações de substituição e variáveis e configurações de sobreposição (configurações que não aparecem nos componentes e coleções que compõem o implantável). Além disso, você pode ter vários implantáveis para cada tipo de ambiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Definições

CDI

Um item de dados de configuração (CDI) é um nó de chave-valor simples.

Variável

Uma variável é um item de chave-valor que pode ser referenciado em um CDI.

Nós primários e nós secundários (folha)

- CDIs e variáveis são itens de chave-valor. CDIs e variáveis só podem ser nós secundários.
- Nós de componentes, coleções, implantáveis e pastas podem ser nós primários - nós que podem ter itens de chave-valor ou outros nós primários.

Nota:

A partir da Gestão de dados de configuração versão 4.2, você pode definir um nó usando qualquer caractere UTF-8, incluindo a barra (/).

Caminho do nome

O caminho do nome é o caminho completo da pasta do nó selecionado na lista. Na REST API, você pode fornecer o caminho do nome na matriz nos seguintes formatos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Formato de barra invertida: por exemplo - testApp/deployables/Development1/cdi1

Nota:
Se o nome do nó contiver uma barra invertida ("/"), você não poderá usar este formato.

- Caminho do nome de back-end com caracteres de substituição: por exemplo - testAppdeployablesDevelopment1cdi1
- Matriz: Por exemplo - ['testApp','deployables','Development1','cdi1']

Componentes

Componentes são os blocos de construção que normalmente representam os dados de configuração de um elemento lógico de uma aplicação ou de uma parte de um serviço de infraestrutura. Por exemplo, um app monolítico, um microsserviço, um servidor físico ou um modelo do Docker.

Um componente pode conter variáveis que podem assumir valores diferentes em coleções e implantáveis. Instruções mais detalhadas aparecem em Definir ou atualizar um componente.

Coleções

Uma coleção é o conjunto de componentes que, juntos, definem uma versão. Você pode pensar em uma coleção como uma composição de versão.

Uma coleção pode conter configurações variáveis ou de substituição que são específicas para a versão específica. Por exemplo, os dados de configuração da VM usados na versão-1 são diferentes dos dados usados na versão-2. A versão-1 pode usar o valor `2Gb` para a configuração *de memória* (`"memory": "2Gb"`) e a versão-2 pode especificar um valor diferente (`"memory": "4Gb"`). Além disso, uma coleção pode incluir definições de configuração que não aparecem em seus componentes. Você pode pensar nesses valores como "sobreposições".

Implantáveis

Um implantável é um conjunto de dados de configuração (para um ambiente de desenvolvimento, teste ou produção) que pode ser implantado no pipeline de IC/CD como um serviço. Cada implantável em uma aplicação configura um serviço no CMDB. Por exemplo, você pode criar três implantáveis, um para cada tipo de ambiente: Desenvolvimento, Teste e Produção.

Um implantável é composto pela coleção ou conjunto de coleções que definem a versão de um ambiente específico. A combinação de coleções + link de ambiente para um serviço de aplicativos no CMDB ou um serviço de infraestrutura.

Um implantável pode conter configurações variáveis ou de substituição que são específicas do ambiente. Por exemplo, a variável `de banco de dados` tem um valor no ambiente de desenvolvimento e um valor diferente no ambiente de produção. Um valor de substituição na produção implantável pode especificar um parâmetro de contêiner necessário que não é necessário no ambiente de desenvolvimento.

Changesets e snapshots

Quando você confirma mudanças em uma aplicação CDM, o sistema persiste nas mudanças como um *changeset* da aplicação. O sistema também gera um *snapshot* de cada implantável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

afetado pelas mudanças. Um snapshot representa um conjunto de dados de configuração exportável em potencial. O sistema valida os dados de configuração executando políticas em cada snapshot e retornando os resultados de validação. Os snapshots aprovados na validação e publicados podem ser exportados para o pipeline de versão como dados de configuração.

Componentes compartilhados e bibliotecas de componentes

Componentes compartilhados em Gestão de dados de configuração permitem que você use um componente em várias aplicações.

Para melhor organização, esses componentes compartilhados são gerenciados em Bibliotecas de componentes. Essas bibliotecas de componentes melhoram a consistência e a manutenção, garantindo uma única fonte de verdade para os dados de configuração de um componente em todas as aplicações.

Nós de arquivo

Um nó de arquivo é criado quando você anexa um arquivo ao modelo de dados de configuração de um app CDM ou a uma biblioteca de componentes. Ele contém um link para o arquivo anexado. Usando nós de arquivo, você pode anexar arquivos de qualquer tipo MIME compatível em Now Platform.

Tópicos relacionados

Preparação de uma aplicação para carregamento de dados de configuração

Criar e atualizar um implantável

Variáveis contextuais para dados de configuração

Variáveis contextuais são variáveis prontas para uso entregues por ServiceNow que permitem que você use o contexto de um nó para definir uma variável.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Por exemplo: CollectionA definiu estas variáveis:

- "ambiente": "(#DEPLOYABLE.ENVIRONMENT_TYPE#)"
- "implantável": "(#DEPLOYABLE.NAME#)"

Quando você adiciona a coleção a um implantável, essas variáveis são definidas com os valores definidos no contexto, que seriam o tipo de ambiente e o nome do implantável para a ColeçãoA.

As variáveis contextuais prontas para uso disponíveis são:

Variáveis contextuais

Variável	Descrição
NAME	O nome do nó.
APLICATIVO.NOME	Nome da aplicação.
NOME.IMPLANTÁVEL	Nome do implantável.
IMPLANTÁVEL.AMBIENTE_TIPO	Tipo de ambiente do implantável.
COLEÇÃO.NOME	Nome da coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis contextuais

Variável	Descrição
FULL_PATH	O caminho completo do arquivo da coleção.
RELATIVE_PATH	O caminho do arquivo da coleção, relativo ao implantável.
RELATIVE_PARENT_PATH	O caminho do arquivo primário para o nó.

APIs e Configuração de DevOps

Você pode usar as APIs Configuração de DevOps e CDM para acessar seus dados de configuração.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configuração de DevOps

DevOps Config API

Gerencie o ciclo de vida da aplicação usando as operações excluir, obter, corrigir e publicar.

CDM

APICdmApplications

Carregue os dados de configuração para as pastas de componente, coleção, implantável e variável de componente encontradas na IU do espaço de configuração de DevOps. Exporte dados de configuração implantáveis para o pipeline do DevOps e gerencie componentes e aplicações compartilhados.

CdmChangesetsApi

Gerencie seus conjuntos de mudanças, incluindo:

- Crie novos conjuntos de mudanças.
- Implantar conjuntos de mudanças.
- Recupere listas de ou conjuntos de mudanças individuais.
- Recupere mudanças de nó em um changeset.
- Recupere uma lista de aplicações ou implantáveis afetados por um changeset.
- Excluir conjuntos de mudanças.
- Retornar uma lista de componentes compartilhados associados a um changeset especificado.

APICdmEditor

Crie nós, atualize nós, inclua nós existentes em outros nós, exclua nós e recupere nós e inclusões de nós.

APICdmPolicies

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie mapeamentos de política de implantáveis em CDM. As políticas que são mapeadas corretamente para um implantável são executadas quando um snapshot do implantável é validado.

CdmSharedLibraryApi

Crie e gerencie bibliotecas compartilhadas e componentes compartilhados. Carregue e exporte os dados de configuração de um componente compartilhado.

CdmSnapshotApi

Publique, cancele a publicação e revalide snapshots em CDM.

CdmVersionApi

Publique, cancele a publicação e exporte versões (snapshots) em CDM para componentes compartilhados em bibliotecas compartilhadas.

Configuração de DevOps funções

O Configuração de DevOps usa essas funções.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
[sn_devops.app_admin]	Configuração de DevOps administrador do app Pode criar/ler/atualizar/excluir Configuração de DevOps apps.	Nenhum(a)
[sn_devops_config.viewer]	Configuração de DevOps visualizador Tem acesso somente leitura em Configuração de DevOps.	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editor]	Configuração de DevOps editor Pode gerenciar dados de configuração, criar/confirmar conjuntos de mudanças e publicar/cancelar publicação de snapshots.	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	Configuração de DevOps segredos Capaz de gerenciar dados de configuração criptografados em uma aplicação.	sn_cdm.cdm_secrets

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

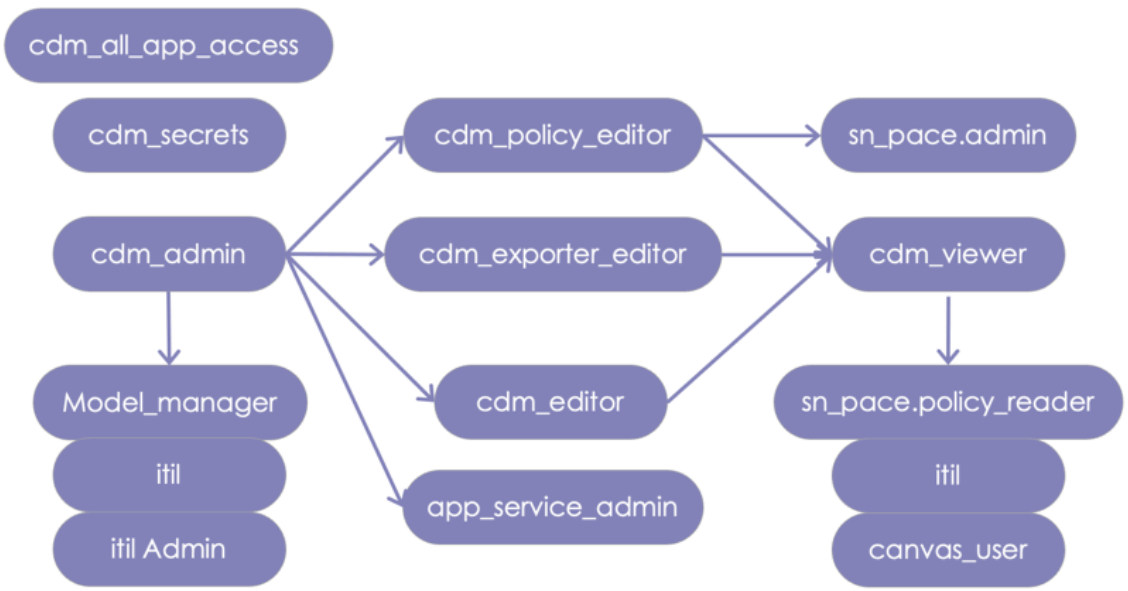
Título da função [name]	Descrição	Contém funções
[sn_devops_config.admin]	Administrador da Configuração de DevOps Tem permissões de função de editor, além da capacidade de gerenciar políticas, exportadores e aplicações.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.editor • sn_cdm.cdm_admin

Funções no CDM

Lista de funções e permissões em CDM.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

CDM funções



Título da função [name]	Permissões	Contém as funções
Visualizador do CDM [sn_cdm.cdm_viewer]	• Leia dados de configuração de qualquer aplicação à qual eles tenham acesso (controlados por meio de grupos de usuários definidos pela propriedade **Mantido por**). • Exiba a lista e o conteúdo das bibliotecas de componentes, bem	• [sn_pace.policy_reader] • [itil] • [canvas_user]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Permissões	Contém as funções
	como os componentes compartilhados contidos nelas. • Exibir a lista e o conteúdo dos conjuntos de mudanças. • Exibir a lista e o conteúdo de snapshots e resultados de validação. • Exporte snapshots. • Exibir exportadores. • Exibir políticas e mapeamentos de políticas. • Exiba a página Investigar de uma solicitação de mudança (CHG) no Espaço de operações de serviços. **Nota:** Se o grupo **Mantido por** estiver definido no nível da aplicação para exibir dados de configuração, esse usuário deverá ser um membro do grupo.	
Usuário da Gestão de eventos [evt_mgmt_user]	• Exibir o conteúdo dos snapshots. • Exiba a página Investigar de uma solicitação de mudança (CHG) no Espaço de operações de serviços. • Exiba snapshots, nós e conjuntos de mudanças, independentemente de este usuário ser membro do **conjunto de grupos Mantido** por no nível da aplicação.	itil
Editor do CDM [sn_cdm.cdm_editor]	• Crie/atualize/exclua dados de configuração em componentes e coleções, incluindo variáveis, substituições e inclusões. • Crie e confirme conjuntos de mudanças. • Validar snapshots.	cdm_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Permissões	Contém as funções
	• Publicar e cancelar a publicação de snapshots. • Crie, atualize e exclua dados de configuração em CDM aplicações. • Adicionar e gerenciar bibliotecas de componentes. • Adicione e exclua componentes compartilhados em uma biblioteca de componentes. **Nota:** A função cdm_editor não concede permissão para criar/atualizar/excluir uma aplicação e seus implantáveis ou para alterar a configuração **Impor validação** em implantáveis. Se o grupo **Mantido por** estiver definido no nível da aplicação para exibir dados de configuração, esse usuário deverá ser um membro do grupo.	
Editor do Exportador do CDM [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	Crie/atualize/exclua exportadores.	cdm_viewer
Editor de políticas do CDM [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• Criar/atualizar/excluir políticas. • Mapear políticas para implantáveis.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets]	• Leia e exporte dados criptografados (quando concedidos a um usuário com a função cdm_viewer). • Criptografar/ descriptografar dados permanentemente (quando concedido a um usuário com a função cdm_editor).	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Permissões	Contém as funções
	• Editar dados criptografados (quando concedidos a um usuário com a função cdm_editor). **Nota:** A função cdm_secrets é eficaz somente com a função cdm_viewer, cdm_editorou cdm_admin.	
Administrador do serviço de aplicações [sn_cdm.app_service_admin]	Permite que o administrador do CDM crie um serviço de aplicativos.	Nenhum(a)
Administrador do CDM [sn_cdm.cdm_admin]	• Criar/atualizar/excluir aplicações. • Criar/atualizar/excluir implantáveis. • Criar/atualizar/excluir dados de configuração. • Altere as configurações em implantáveis para impor a validação de snapshot.	• cdm_editor • cdm_exportador_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (para criar/atualizar/excluir do modelo da aplicação) • [itil] (para criar/atualizar/excluir componentes SDLC) • [administrador do itil]
Acesso a todos os apps do CDM [sn_cdm.cdm_all_app_access]	**Nota:** A função cdm_all_app_access só é eficaz com as funções cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer. • Usuários com as funções cdm_all_app_access e cdm_admin podem atualizar ou excluir uma aplicação ou biblioteca de componentes compartilhados, independentemente de serem membros dos grupos de usuários que mantêm a aplicação (campo**Mantido por**) ou a	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Permissões	Contém as funções
	biblioteca (campo**Grupos de autoria**). • Usuários com as funções cdm_all_app_access e cdm_editor podem editar uma aplicação ou biblioteca de componentes compartilhados, independentemente de serem membros de qualquer um dos grupos de usuários que mantêm a aplicação ou a biblioteca. • Usuários com as funções cdm_all_app_access e cdm_viewer podem exibir uma aplicação independentemente de serem membros de qualquer um dos grupos de usuários que mantêm a aplicação.	

Como os dados criptografados são tratados

Por padrão, os valores criptografados aparecem em todas as exibições como `*******`. Somente usuários com a função Segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets] podem exibir, criar, atualizar e excluir valores criptografados em dados de configuração. O sistema valida e exporta dados criptografados corretamente.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Permissões de usuários com a função de segredos do CDM [sn_cdm.cdm_secrets]

- Os valores criptografados aparecem em todas as exibições como `*******` por padrão.
- Selecione a opção de menu **Exibir dados criptografados** para exibir valores criptografados em qualquer exibição.
- Valide e exporte um snapshot que inclua dados criptografados. Todos os dados exportados podem ser lidos pelos aplicativos de pipeline de IC/CD.
- Criar, atualizar e excluir habilidades:
  - Exibir um valor criptografado.
  - Edite um valor criptografado.
  - Ao criar um CDI, especifique que o valor deve ser criptografado.
  - Criptografe permanentemente um valor que não está criptografado no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Descriptografar permanentemente um valor que está criptografado no momento.
- Exclua um CDI que tenha um valor criptografado.

Permissões de todos os outros usuários

- Os valores criptografados sempre aparecem em todas as exibições como `*******`.
- Solicite a validação manual de snapshots que incluem dados criptografados.
- Exclua valores criptografados em dados de configuração.
- Não é possível exibir, criar ou atualizar valores criptografados em dados de configuração.
- Não é possível exportar um snapshot que inclui dados criptografados.

Domain Separation e Configuração de DevOps

A Separação de domínios não é compatível com Configuração de DevOps. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Separação de domínios e Configuração de DevOps visão geral

A aplicação Configuração de DevOps valida e gerencia os dados de configuração de suas aplicações corporativas em todas as fases do pipeline de DevOps. O Domain Separation é compatível somente na camada de segregação de dados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Domain Separation e CDM

A separação de domínio é compatível com CDM. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Separação de domínios e CDM visão geral

Domain Separation para CDM significa que somente um usuário no domínio da aplicação ou no domínio primário pode acessar os dados. Todas as funcionalidades para CDM funcionam em um ambiente separado por domínio, desde que todas as ações a seguir sejam executadas por usuários dentro desse domínio:

- Criar aplicação
- Criar/carregar dados de configuração
- Confirmar changeset
- Criar snapshots
- Validar snapshots
- Mapear políticas
- Exportar snapshots

Como o Domain Separation funciona no CDM

Para configurar o Domain Separation para CDM:

1. Crie seu domínio e crie CDM usuários nesse domínio.
2. Somente um usuário especificado (CDM admin nesse domínio) deve preencher os dados de configuração no domínio da aplicação.
3. Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.

Siga estas diretrizes para uma separação de domínio bem-sucedida:

- Crie um usuário separado para cada domínio para executar upload, edição ou exportação de dados de configuração.
- Somente usuários no domínio da aplicação devem carregar ou criar dados no domínio.
- Evite carregar ou criar dados de configuração para uma determinada aplicação em vários domínios.
- As políticas e os exportadores devem estar no domínio da aplicação ou no domínio global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas separadas por domínio no CDM

CDM tabelas incluem uma coluna **Domínio**.

- sn_cdm_aplicação
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Políticas Configuração de DevOps padrão

O pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps contém um conjunto de políticas Configuração de DevOps padrão para validar seus dados de configuração.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Selecione uma categoria para exibir as Configuração de DevOps políticas disponíveis na categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Genérico	Kubernetes
Red Hat OpenShift	

Tradução automática

Políticas genéricas em Configuração de DevOps

Por padrão, o pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps contém um conjunto de políticas genéricas para validar seus dados de configuração.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode usar ou personalizar essas políticas Configuração de DevOps padrão para validar se o conteúdo de dados de configuração está em conformidade ou administrar o ciclo de vida completo de PaCE políticas .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você não pode modificar as políticas padrão. No entanto, você pode fazer uma cópia da política e personalizar sua cópia.

Navegação pela primeira letra para políticas nesta página

Um | C | D | F | G | K | L | M | N | S | U

Todos os comparador de chave-valor (allKeysValuesComparator)

Verifica se todas as combinações de chave-valor de quaisquer implantáveis adicionais são iguais ao implantável principal.

Resulta em um status fora de conformidade para as seguintes condições:

- Quando uma chave está presente no implantável principal, mas não nos implantáveis adicionais.
- Quando uma chave está presente nos implantáveis adicionais, mas não no implantável principal.
- Quando uma chave está presente nos implantáveis principais e adicionais, mas com valores diferentes

Caso de uso: detectar quaisquer desvios de configuração entre os ambientes de preparação e de produção.

Argumentos de entrada

- additionalDeployablesInput
  - Uma lista de implantáveis adicionais a serem comparados com o implantável principal.
  - Tipo: lista
  - Obrigatório: verdadeiro
- includeNodes
  - Um valor booliano para indicar se os nós devem ser incluídos, exceto os itens de dados de configuração (CDI) para a validação.
  - Padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que devem ser ignorados durante a comparação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Domínios de e-mail autorizados (authorizedEmailDomains)

Verifica se um valor de domínio de e-mail identificado com base em uma expressão regular está incluído na lista de domínios de e-mail autorizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resulta em um status fora de conformidade quando um domínio de e-mail não é um domínio autorizado.

Caso de uso: impedir que dados (sensíveis) saiam de um domínio de e-mail de empresa confiável.

Argumentos de entrada

- autorizadoDomínios
  - Uma lista separada por vírgulas de domínios de e-mail autorizados.
  - Exemplo:

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que são ignorados pela política.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Hosts autorizados em URLs (authorisedHostsInURLS)

Verifica se o formato do componente do host dos valores de URL em um snapshot está autorizado.

Resulta em um status fora de conformidade quando os valores de URL em um snapshot não estão de acordo com o formato especificado para o componente do host.

Caso de uso: impedir a exposição de dados (sensíveis) por meio de URLs não autorizados.

Argumentos de entrada

- autorizadoHostsRegex
  - Uma lista separada por vírgulas de expressões regulares usadas para validar o componente do host em URLs.
  - Exemplo:

    ```
    notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
    ```

  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que são ignorados pela política.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Combinações de chave-valor autorizadas (authorisedKVCombinations)

Verifica se os valores de chave de entrada encontrados em um snapshot estão autorizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resulta em um status de não reclamação quando uma chave tem um valor não autorizado.

Argumentos de entrada

- authorisedList
  - Uma lista JSON de chaves com uma lista de valores de cadeia de caracteres autorizados para cada chave.
  - Exemplo:

```
{
  "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```

  - Tipo: JSON
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se as chaves autorizadas e seus valores de chave usados para a validação fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Intervalo de portas autorizadas (authorisedPortsRange)

Verifica se os valores de porta de entrada encontrados em um snapshot estão autorizados.

Resulta em um status de não reclamação quando um valor de porta não está no intervalo aceitável.

Caso de uso: verifique se os nomes de porta estão dentro do intervalo aceitável para o ambiente em que são usados. A política pode ser usada para qualquer verificação de valor de intervalo, não apenas para números de porta. Por exemplo, para verificar se todos os parâmetros que definem um tamanho de pilha estão dentro do intervalo apropriado.

Argumentos de entrada

- keysRegexWithRange
  - Uma lista JSON de chaves de porta e intervalo de portas com os valores mínimo e máximo. Uma chave é identificada como uma porta quando corresponde às expressões regulares especificadas na entrada.
  - Exemplo:

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - Tipo: JSON
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que são ignorados pela política.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: falso

Validador de certificado (certificateValidator)

Verifica se existem certificados em um snapshot e se os certificados expiraram ou vão expirar dentro do período de expiração.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave `da data de expiração` ou a chave `do certificado` com o valor de formato codificado por PEM em um snapshot expira ou expirará dentro do período de expiração. O período de expiração é calculado a partir da data em que a apólice é executada mais os dias de expiração.

Argumentos de entrada

- certificatesNode
  - O nome do nó que contém os certificados.
  - Valor padrão: `certificados`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- expirationDays
  - O número de dias para calcular o período de expiração dos certificados. O período de expiração é calculado a partir da data em que a apólice é executada mais os dias de expiração.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de certificados que são ignorados pela política.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Comparador de nós consistentes (consistentNodesComparator)

Verifica se todas as combinações de chave-valor são as mesmas para cada nó de primeiro nível em um snapshot.

Resulta em um status de não reclamação quando quaisquer dois nós de primeiro nível em um snapshot têm combinações de chave-valor diferentes.

Caso de uso: quando todos os nós em um snapshot são um grupo de dispositivos ou máquinas virtuais (VMs), eles têm a mesma configuração.

Argumento de entrada

exceptionList

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma lista separada por vírgulas de nós ou combinações de chave-valor a serem excluídas da validação.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: falso

Regex de host correto (correctHostRegex)

Verifica o formato das chaves relacionadas ao host para garantir que um nome de host esteja autorizado a usar.

Resulta em um status de não reclamação quando uma chave com um valor de URL em um snapshot não corresponde à expressão regular fornecida para os hosts autorizados.

Argumentos de entrada

- autorizadoHostRegex
  - Uma expressão regular usada para validar o componente do host nas URLs.
  - Exemplo:

    ```
    mydomain.com
    ```

  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves com os valores de URL a serem excluídos da comparação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Detectar variáveis não utilizadas (detectUnusedVariables)

Verifica se a pasta de variáveis de um implantável ou de uma coleção inclui variáveis que não são usadas em um snapshot.

Resulta em um aviso quando uma variável é declarada, mas não é usada em um snapshot.

Nomes de chaves diferentes com os mesmos valores (diferentesKeyNamesSameValues)

Verifica se os valores são os mesmos para os pares de chaves.

Resulta em um status fora de conformidade quando os pares de chaves especificados não têm o mesmo valor.

Caso de uso: obtenha um controle mais refinado das condições verificando se os valores são os mesmos para chaves diferentes.

Argumento de entrada

keyPairs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma matriz de pares de chaves que deve ter os mesmos valores. Um par de chaves deve ter chaves diferentes e não deve consistir em uma única chave ([key1) ou mais de duas chaves ([key1=key2=key3]).
- Exemplo:

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- Tipo: matriz de cadeias de caracteres
- Obrigatório: verdadeiro

Comparador de nós de valores diferentes (diferentesValuesNodesComparator)

Verifica se o valor da chave é diferente em todos os componentes quando existe uma chave em vários componentes de um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade quando uma chave tem o mesmo valor em vários componentes.

Nota:
Se uma chave tiver várias ocorrências dentro do mesmo componente, use a política Valor de chave exclusivo (uniqueKeyValue).

Argumento de entrada

keynameList

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que deve ter valores diferentes para nós de primeiro nível.
- Exemplo:

```
key1,key2
```

- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: verdadeiro

Validador de formato de imagem do Docker (dockerImageFormatValidator)

Verifica se a imagem do Docker de um serviço segue o regex conforme especificado na entrada. Por exemplo, forneça um valor de regex para garantir que a marcação e o controle de versões das imagens do Docker sigam as práticas recomendadas.

Resulta em um status fora de conformidade quando o valor da imagem não corresponde ao valor de entrada regex no argumento de entrada imageExpectedRegex.

Argumentos de entrada

- imageExpectedRegex
  - Um valor regex para uma imagem do Docker.

    Exemplo de valor de entrada para garantir que o marcador de uma imagem seja um valor alfanumérico:

```
^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
```

  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- serviceExceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de serviços que estão isentos da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Validador de registro de imagem do Docker (dockerImageRegistryValidator)

Verifica se o registro de uma imagem do Docker está incluído na lista autorizada de registros.

Analisa a imagem do Docker para cada serviço, busca o valor de um registro em uma imagem e verifica se o valor de registro obtido está incluído na entrada `authorizedRegistryList`.

Resulta em um status fora de conformidade quando o registro de imagem não está na entrada `authorizedRegistryList`.

Argumento de entrada

authorizedRegistryList

- Uma lista separada por vírgulas de registros.

  Exemplo:

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: verdadeiro

Validador de rede do Docker (dockerNetworkValidator)

Verifica se a rede para um serviço do Docker está definida nas seções de rede.

Resulta em um status fora de conformidade quando a rede de um serviço não está definida na seção de rede de nível superior ou a rede de um serviço configurado na propriedade `labels/com.docker.lb.network` não está definida na seção de nível de serviço e na rede de nível superior seção.

Valores duplicados (duplicateValues)

Verifica se há valores duplicados em um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade quando há valores de chave duplicados em um snapshot, exceto para os valores definidos na lista de exceções.

Caso de uso: obter um controle mais refinado das condições verificando se os valores de snapshot são diferentes.

Argumentos de entrada

- includePath
  - Um valor booliano para indicar se o caminho completo do nó deve ser incluído na saída.
  - Valor padrão: `verdadeiro`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Obrigatório: verdadeiro

- pathSeparator
  - Uma cadeia de caracteres para indicar o separador de caminho para nós.
  - Valor padrão: `/`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList
  - Uma matriz de cadeias de caracteres a serem excluídas da validação.
  - Valor padrão: `["verdadeiro", "falso", "sim", "não", "habilitado", "desabilitado"]`
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: falso

Combinações de chave-valor proibidas (forbiddenKVcombinations)

Verifica se há combinações de chave-valor proibidas em um snapshot.

Resulta em um status de não reclamação quando qualquer chave encontrada em um snapshot tem um valor proibido conforme especificado na lista de entrada.

Argumento de entrada

forbiddenKV

- Uma lista JSON de chaves com uma lista de valores proibidos para cada chave.
- Exemplo:

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- Tipo: JSON
- Obrigatório: verdadeiro

Validador de lista genérica (genericListValidator)

Compara os valores de chave de um snapshot com a lista de valores fornecida na entrada. O valor da chave pode ser uma cadeia de caracteres, uma lista de cadeias de caracteres separadas por vírgulas, uma matriz de cadeias de caracteres ou um objeto. Quando o valor da chave é um objeto, as chaves do objeto são usadas na comparação.

Observe os seguintes pontos para a conformidade com a política:

- Quando o operador está `IN`, a política está em conformidade quando todas as cadeias de caracteres no valor da chave estão incluídas na lista de entrada.
- Quando o operador é `IGUAL a`, a política está em conformidade quando todas as cadeias de caracteres no valor da chave correspondem a todas as cadeias de caracteres, listadas em qualquer ordem, na lista de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando o operador é CONTÉM, a política está em conformidade quando o valor da chave contém todas as cadeias de caracteres na lista de entrada.
- Quando o operador é NOT CONTÉM, a política está em conformidade quando nenhuma das cadeias de caracteres no valor da chave existir na lista de entrada.

Argumentos de entrada

- keysToValidateObject
  - Uma matriz de objetos em que cada objeto contém um caminho de chave, um operador e uma lista de referência.
  - Os operadores permitidos são IN, CONTÉM, NÃO CONTÉMe IGUAL.
  - Exemplo de valor de entrada para impor que um usuário definido no caminho do sistema /root/user seja user1 ou user2:

```
[
 {
  keyPath: ["system", “root”, "user"]

  operator: "IN"

  referenceList: [user1, user2]

  }
]
```

  - Valor padrão: []
  - Tipo: matriz de objetos
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de lista deve fazer a distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: verdadeiro
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Validador genérico (genericValidator)

Verifica se o valor de uma chave é válido com base no operador e no valor de entrada de referência.

Observe os seguintes pontos para a conformidade com a política:

- Quando o operador é = ou ==, a política está em conformidade quando o valor da chave corresponde ao valor da entrada de referência.
- Quando o operador é <, a política está em conformidade quando o valor da chave é menor que o valor da entrada de referência.
- Quando o operador é >, a política está em conformidade quando o valor da chave é maior que o valor da entrada de referência.
- Quando o operador é <=, a política está em conformidade quando o valor da chave é menor ou igual ao valor da entrada de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando o operador é >=, a política está em conformidade quando o valor da chave é maior ou igual ao valor da entrada de referência.
- Quando o operador é != ou <>, a política está em conformidade quando o valor da chave não corresponde ao valor da entrada de referência.
- Quando o operador está IN, a política está em conformidade quando o valor da chave está incluído na lista de entradas de referência.
- Quando o operador está NOT IN, a política está em conformidade quando o valor da chave não está incluído na lista de entradas de referência.
- Quando o operador é CONTÉM, a política está em conformidade quando o valor da chave contém o valor de entrada de referência.
- Quando o operador é NOT CONTÉM, a política está em conformidade quando o valor da chave não contém o valor de entrada de referência.
- Quando o operador é REGEX, a política está em conformidade quando o valor da chave corresponde ao padrão de expressão regular conforme especificado no valor de entrada de referência.

Argumentos de entrada

- keysToValidate
  - Uma matriz de objetos em que cada objeto contém uma chave, um operador e um valor de referência.
  - Os operadores permitidos são <, <=, >, >=, = ou ==, <> ou !=, RANGE, CONTÉM, NÃO CONTÉM, EM, NÃO EMe REGEX.
  - Exemplo:

```
[
    {
     "key": "webport-KO",
     "operator": "RANGE",
     "refValue": "8000-9000"
    },
    {
     "key": "webport-OK",
     "operator": ">=",
     "refValue": 8000
    },
    {
     "key": "fqdn-OK",
     "operator": "REGEX",
     "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "IN",
     "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
    },
    {
     "key": "trace_level-KO",
     "operator": "NOT IN",
     "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
    },
    {
     "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "operator": "CONTAINS",
    "refValue": "ERROR"
   }
  ]
```

- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: verdadeiro

- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de lista deve fazer a distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Comparador de existência de chave (keyExistenceComparator)

Verifica se todas as chaves de um implantável principal também existem nos implantáveis adicionais fornecidos na entrada.

Resulta em um status fora de conformidade se uma chave estiver presente no implantável principal, mas não nos implantáveis adicionais.

Caso de uso: compare as variáveis de ambiente e verifique se elas são consistentes.

Argumentos de entrada

- additionalDeployablesInput
  - Uma lista de implantáveis adicionais a serem comparados com o implantável principal.
  - Tipo: lista
  - Obrigatório: verdadeiro
- includeNodes
  - Um valor booliano para indicar se nós secundários de implantáveis devem ser incluídos durante a comparação.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que devem ser ignorados durante a comparação.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: falso

Convenção de nomenclatura de chave (keyNamingConvention)

Verifica se os nomes das chaves seguem um determinado padrão de nomenclatura.

Resulta em um status de não reclamação quando as chaves não seguem o padrão de nomenclatura prefixo-sufixo conforme especificado nos argumentos de entrada.

Argumentos de entrada

- maxLength
  - Um valor inteiro que indica o tamanho máximo de um nome de chave.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso
- approvedPrefixArray
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica prefixos aprovados para um nome de chave.
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: falso
- includePath
  - Um valor booliano para indicar se o caminho completo do nó deve ser incluído na saída.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: verdadeiro
- approvedSuffixArray
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica sufixos aprovados para um nome de chave.
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Validador de caminho de chave (keyPathValidator)

Verifica se uma chave para o caminho de chave especificado foi encontrada em um snapshot e, se encontrada, o valor da chave é válido com base no valor do operador e no valor da entrada de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resulta em um status de não reclamação quando a chave do caminho de chave especificado tem um valor inválido. Além disso, se o argumento de entrada `ignoreIfNotFound` for `Falso`, resultará em um status de não reclamação quando o caminho da chave especificado no argumento de entrada não for encontrado em um snapshot.

Argumentos de entrada

- pathAndDesiredValues
  - Um objeto JSON que contém um conjunto de chaves e um mapeamento de condição e valor que as chaves devem ter.
  - Exemplo:

```
{
   "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues": ["<","3"],
   "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort": [">","8000"]
}
```

  - Tipo: JSON
  - Obrigatório: verdadeiro
- pathSeparator
  - Uma cadeia de caracteres para indicar o separador de caminho para nós.
  - Valor padrão: `/`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- ignoreIfNotFound
  - Um valor booliano para indicar se a chave do caminho de chave especificado deve existir em um snapshot.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Verificação de substring de valor de chave (keyValueSubstringCheck)

Verifica a subcadeia de caracteres especificada em um valor de snapshot para um nome de chave especificado.

Resulta em um status de não reclamação quando o valor de um nome de chave não contém a substring conforme especificado no argumento de entrada.

Argumento de entrada

keyNameWithKeyValues

- Um objeto JSON que contém um conjunto de subcadeia de caracteres necessário, incluindo pares de subcadeia de caracteres de nome de chave e de subcadeia de caracteres de valor de chave.
- Exemplo:

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: JSON
- Obrigatório: verdadeiro

Comparador de lista (listComparator)

Verifica se duas chaves têm os mesmos valores comparando a lista de valores entre as duas chaves. A comparação não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Resulta em um status fora de conformidade quando toda a lista de valores na primeira chave corresponde a todos os valores, listados em qualquer ordem, na segunda chave.

Argumentos de entrada

- list1Node
  - O nome da chave do nó primário.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- list2Node
  - Um nome de chave do nó a ser comparado com o nó primário.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro

Chaves obrigatórias (mandatoryKeys)

Verifica se a lista de nomes de chave especificada na entrada está presente em um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade quando o nome da chave especificada não está presente em um snapshot.

Argumentos de entrada

- mandatoryKeys
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Validador de limite de memória (memoryLimitValidator)

Verifica se os recursos de memória atribuídos a um valor de chave estão dentro dos limites especificados de uma unidade de memória. Compara valores de chave sem distinção entre maiúsculas e minúsculas de unidades métricas (incluindo KB, MB e GB) e unidades binárias (incluindo KiB, MiB e GiB). Converte um valor de chave e seus valores de entrada em bytes antes de comparar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resulta em um status fora de conformidade quando um valor de chave não está dentro dos limites especificados ou não é uma unidade de memória.

Argumento de entrada

pathAndLimitsArray

- Uma matriz de caminhos de chave e os valores mínimo e máximo para limites de unidade de memória como mínimo e máximo.
- Tipo: matriz de objetos
- Obrigatório: verdadeiro

Exemplo:

```
[
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "250m",
 max: "500m"
 },
 {
 keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
 min: "1GB",
 max: "8GB"
 }
]
```

Lista de marcadores obrigatórios (mandatoryTagsList)

Verifica se os nós de marcador encontrados em um snapshot têm valores autorizados.

Resulta em um status de não reclamação quando um nó de marcador tem um valor não incluído na lista de marcadores autorizados.

Argumentos de entrada

- tagsNodeName
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- tagsList
  - Uma lista separada por vírgulas de valores de marcador autorizados.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor obrigatório (mandatoryValue)

Verifica se todas as chaves fornecidas como entrada têm um valor não vazio.

Resulta em um status fora de conformidade quando o valor de uma chave é nulo ou vazio, ou resulta em um aviso quando o nome da chave especificado na entrada não é encontrado em um snapshot.

Argumentos de entrada

- keysList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- stopAtFirstFound
  - Um valor booliano para indicar se somente a primeira ocorrência do valor da chave deve ser verificada em um snapshot.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: verdadeiro
- trimValue
  - Um valor booliano para indicar se devem ser removidos espaços iniciais ou finais do valor da chave antes da comparação.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Valor obrigatório por tipo (mandatoryValueByType)

Verifica se todas as chaves fornecidas como entrada têm um valor não vazio.

Resulta em um status fora de conformidade para as seguintes condições:

- Quando o valor de uma chave especificada no argumento de entrada `keyNamesString` não é um valor de cadeia de caracteres ou está vazio.
- Quando o valor de uma chave especificada no argumento de entrada `keyNamesInteger` não é um valor inteiro ou está vazio.
- Quando o valor de uma chave especificada no argumento de entrada `keyNamesBoolean` não é um valor booliano ou está vazio.

Argumentos de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- keyNamesString
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que deve ter um valor de cadeia de caracteres.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso
- keyNamesInteger
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que deve ter um valor inteiro.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso
- keyNamesBoolean
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave que deve ter um valor booliano.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Não há dados confidenciais limpos (noClearSensitiveData)

Verifica se os valores estão criptografados para os nomes de chave que contêm as palavras-chave especificadas.

Resulta em um status fora de conformidade quando o nome da chave que contém as palavras-chave especificadas não está criptografado.

Caso de uso: Configuração de DevOps é usado por organizações para gerenciar e controlar dados confidenciais (senhas, chaves de API e tokens) por meio de seus controles de acesso baseados em permissão.

Argumentos de entrada

- keyWords
  - Uma lista separada por vírgulas de cadeias de caracteres usadas para identificar chaves confidenciais em um snapshot. A política usa a comparação sem distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `pass,pwd,secret`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Nenhuma chave duplicada (noDuplicateKeys)

Verifica se não há nomes de chave duplicados em um snapshot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resulta em um status fora de conformidade se um nome de chave tiver várias ocorrências em um snapshot.

Caso de uso: as ferramentas de automação de implantação podem lidar com várias ocorrências de configurações, resultando em tempo de inatividade dos serviços.

Argumento de entrada

keyNames

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
- Valor padrão: `dbConnectionString,dbUserName`
- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: falso

Não há valores vazios (noEmptyValues)

Verifica se todas as chaves têm um valor não vazio.

Resulta em um status fora de conformidade quando o valor de uma chave não incluída na lista de exceções é nulo ou vazio.

Argumentos de entrada

- trimValue
  - Um valor booliano para indicar se devem ser removidos espaços iniciais ou finais do valor da chave antes da comparação.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Nenhum valor proibido (noForbiddenValues)

Verifica se há nomes de chave com valores proibidos em um snapshot.

Resulta em um status de não reclamação quando qualquer chave encontrada em um snapshot tem um valor proibido conforme especificado na lista de entrada.

Argumentos de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- forbiddenValues
  - Uma lista separada por vírgulas de valores proibidos.
  - Valor padrão: `raiz`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso
- excludedKeyNames
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Valor padrão: `name,*desc*`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Sem FTP (noFTP)

Verifica se todos os URLs em um snapshot usam o protocolo FTPS.

Resulta em um status fora de conformidade quando um URL contém FTP em um snapshot.

Argumentos de entrada

- searchValue
  - Um termo de pesquisa que não deve estar presente no valor da chave.
  - Valor padrão: `FTTP:/`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Sem HTTP (noHTTP)

Verifica se todos os URLs em um snapshot usam o protocolo HTTPS.

Resulta em um status fora de conformidade quando um URL contém HTTP em um snapshot.

Argumentos de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- searchValue
  - Um termo de pesquisa que não deve estar presente no valor da chave.
  - Valor padrão: `HTTP:/`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Comparador de chaves de nó (nodeKeysComparator)

Verifica se todas as chaves do nó primário são as mesmas no nó secundário.

Resulta em um status fora de conformidade se uma chave estiver presente no nó primário, mas não no nó secundário ou vice-versa.

Argumentos de entrada

- fromNode
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica o caminho do nó primário em um snapshot.
  - Valor padrão: []
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- toNode
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica o caminho do nó secundário em um snapshot.
  - Valor padrão: []
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- includePath
  - Um valor booliano para indicar se o caminho completo do nó deve ser incluído na saída.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sem LDAP (noLDAP)

Verifica se todos os URLs em um snapshot usam o protocolo LDAPS.

Resulta em um status fora de conformidade quando um URL contém LDAP em um snapshot.

Argumentos de entrada

- searchValue
  - Um termo de pesquisa que não deve estar presente no valor da chave.
  - Valor padrão: `LDAP:/`
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive
  - Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- exceptionList
  - Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso

Comparador de valores de nós (nodesValueComparator)

Compara todas as combinações de chave-valor entre dois nós em um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade para as seguintes condições:

- Quando uma chave especificada no argumento de entrada `sameValueKeys` tem um valor diferente em dois nós.
- Quando uma chave especificada no argumento de entrada `diffValueKeys` tem o mesmo valor em dois nós.
- Quando o argumento de entrada `allowMissingKeys` estiver definido como `falso` e se uma chave estiver presente no nó primário, mas não no nó secundário ou vice-versa.

Caso de uso: garanta a consistência entre nós comparando os valores das chaves entre dois nós.

Argumentos de entrada

- fromNode
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica o caminho do nó primário em um snapshot.
  - Valor padrão: `[]`
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- toNode
  - Uma matriz de cadeias de caracteres que indica o caminho do nó secundário em um snapshot.
  - Valor padrão: []
  - Tipo: matriz de cadeias de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- includePath
  - Um valor booliano para indicar se o caminho completo do nó deve ser incluído na saída.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso
- sameValueKeys
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave com os mesmos valores.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso
- diffValueKeys
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave com valores diferentes.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: falso
- allowMissingKeys
  - Um valor booliano que indica se todas as chaves do nó primário devem ser as mesmas no nó secundário.
  - Valor padrão: `falso`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: falso

Tradução automática

Nenhum caractere de espaço em branco permitido (nowhiteSpaceAllowed)

Verifica se os valores de chave não contêm caracteres de espaço em branco, incluindo espaços iniciais e finais.

Resulta em um status fora de conformidade quando um valor de chave inclui um caractere de espaço em branco.

Caso de uso: evite que caracteres de espaço em branco causem problemas para ferramentas ou aplicações quando as configurações forem aplicadas.

Argumento de entrada

excludedKeyNames

- Uma lista separada por vírgulas de chaves a serem excluídas da validação.
- Valor padrão: `descrição`

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Obrigatório: falso

Mesmo valor de chave (sameKeyValue)

Verifica se os valores de uma chave, se incluídos em vários componentes de um snapshot, são os mesmos em todos os componentes.

Resulta em um status fora de conformidade quando uma chave tem valores diferentes em vários componentes.

Argumento de entrada

keyList

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave
- Obrigatório: verdadeiro
- Tipo: cadeia de caracteres

Comparador de mesmos valores (sameValuesComparator)

Verifica se todas as chaves fornecidas como o argumento de entrada `keyList` têm o mesmo valor nos implantáveis.

Resulta em um status fora de conformidade quando o valor de uma chave é diferente em vários implantáveis ou resulta em um aviso quando o nome da chave especificado na entrada não é encontrado em nenhum dos implantáveis.

Caso de uso: detectar quaisquer desvios de configuração entre os ambientes de preparação e de produção.

Argumentos de entrada

- additionalDeployablesInput
  - Uma lista de implantáveis adicionais a serem comparados com o implantável principal.
  - Tipo: lista
  - Obrigatório: verdadeiro
- keysList
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro
- stopAtFirstFound
  - Um valor booliano para indicar se somente a primeira ocorrência do valor da chave deve ser verificada em um snapshot.
  - Valor padrão: `verdadeiro`
  - Tipo: verdadeiro | falso
  - Obrigatório: verdadeiro
- caseSensitive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um valor booliano para indicar se a comparação de chaves faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
- Valor padrão: `verdadeiro`
- Tipo: verdadeiro | falso
- Obrigatório: falso

Valor de chave exclusiva (uniqueKeyValue)

Verifica se o valor de uma chave é diferente quando ela tem várias ocorrências em um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade quando uma chave tem o mesmo valor em mais de uma ocorrência.

Argumento de entrada

keyList

- Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
- Obrigatório: verdadeiro
- Tipo: cadeia de caracteres

Valores exclusivos entre implantáveis (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

Verifica se todas as chaves fornecidas como o argumento de entrada `keyName` têm valores diferentes nos implantáveis.

Resulta em um status fora de conformidade quando o valor de uma chave é o mesmo em vários implantáveis ou resulta em um aviso quando o nome da chave especificado na entrada não é encontrado em nenhum dos implantáveis.

Caso de uso: detectar quaisquer desvios de configuração entre os ambientes de preparação e de produção.

Argumentos de entrada

- additionalDeployablesInput
  - Uma lista de implantáveis adicionais a serem comparados com o implantável principal.
  - Tipo: lista
  - Obrigatório: verdadeiro
- keyName
  - Uma lista separada por vírgulas de nomes de chave.
  - Tipo: cadeia de caracteres
  - Obrigatório: verdadeiro

Variáveis não resolvidas (unresolvedVariables)

Verifica se há variáveis não resolvidas em um snapshot.

Resulta em um status fora de conformidade quando uma variável usada em um valor de chave não pode ser resolvida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso: certifique-se de que todas as variáveis usadas nas definições de dados de configuração sejam substituídas por um valor, pois quaisquer variáveis não resolvidas podem interromper a operação de implantação.

Kubernetes políticas em Configuração de DevOps

Por padrão, o pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps contém um conjunto de políticas para validar sua configuração Kubernetes.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode usar ou personalizar essas políticas Configuração de DevOps padrão para validar se o conteúdo de dados de configuração está em conformidade ou administrar o ciclo de vida completo de PaCE políticas .

Nota:
Você não pode modificar as políticas padrão. No entanto, você pode fazer uma cópia da política e personalizar sua cópia.

Navegação pela primeira letra para políticas nesta página

Um | B | C | D | Eu | K | M | N | P | R | S | T

O plug-in Sempre extrair imagens de controle de admissão está habilitado (container_always_pull_images_plugin_is_enabled)

Verifica se o plug-in do controlador de admissão "AlwaysPullImages" está habilitado para o servidor de API Kubernetes.

Resulta em um status fora de conformidade quando o plug-in SemprePullImages não é especificado com o argumento --enable-admission-plugins ao usar o comando kube-apisever.

O arquivo de autenticação básica não está definido (container_basic_auth_file_is not_set)

Verifica se o servidor de API Kubernetes não está usando o mecanismo de autenticação básica de usuário.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento --basic-auth-file é especificado para um contêiner ao usar o comando kube-apisever.

O endereço de vinculação não está definido (container_bind_address_not_set_to_localhost)

Verifica se o endereço de vinculação do programador Kubernetes ou do gerenciador do controlador Kubernetes não é 127.0.0.1.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento --bind-address é definido como 127.0.0.1 para um contêiner ao usar o comando kube-controller-manager ou kube-scheduler.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os contêineres não são executados com UID baixo (container_uid_minimum_limit)

Verifica se o UID de cada contêiner em um pod Kubernetes é maior ou igual ao valor mínimo de UID especificado.

Resulta em um status fora de conformidade se o UID definido para um contêiner for menor que o valor mínimo de UID. Se o UID não estiver definido para um contêiner, o UID do pod associado será validado.

Argumento de entrada

min_uid

- O valor mínimo de UID necessário para os contêineres em um pod.
- Valor padrão: `10000`
- Tipo: Número Inteiro
- Obrigatório: falso

Contêineres exigem capacidades de descarte (container_requires_drop_capabilities)

Verifica se as capacidades de descarte estão definidas para contêineres em um pod Kubernetes.

Resulta em um status fora de conformidade quando as capacidades de descarte de um contêiner não estão definidas.

Contêineres executados como um usuário não raiz (container_run_as_nonroot_user)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes são executados somente como um usuário não raiz para limitar a exploração de erros de configuração de segurança e restringir as possibilidades de um invasor em caso de comprometimento.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave `runAsNonRoot` de um contêiner é definida como `falsa` ou o ID do usuário (UID) de um contêiner é zero.

Contêineres executados sem acesso privilegiado (container_is_not_privileged)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes são executados sem acesso privilegiado.

Resulta em um status fora de conformidade quando o campo privilegiado de um contêiner é definido como `verdadeiro`.

Contêineres executados sem capacidade de administrador do sistema (container_is_without_sys_admin_capability)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes são executados sem a capacidade SYS_ADMIN.

Resulta em um status fora de conformidade quando os privilégios SYS_ADMIN são atribuídos a um contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As solicitações de CPU estão dentro dos limites (container_cpu_request_within _limits)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes estão solicitando os recursos da unidade central de processamento (CPU) dentro do limite de CPU especificado.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave Limits.cpu não está definida ou quando o valor da chave Requests.cpu excede o valor da chave Limits.cpu.

O soquete do daemon do Docker não foi exposto (docker_daemon_socket_not_exposed)

Verifica se o soquete do daemon do Docker não está exposto a contêineres.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave hostPath.path de um volume é definida como /var/run/docker.sock.

A política de extração de imagem é sempre (container_imagePullPolicy_is_always)

Verifica se o campo imagePullPolicy de cada contêiner em um pod Kubernetes está definido como Sempre.

Resulta em um status fora de conformidade se o campo imagePullPolicy não estiver definido ou o critério Sempre não for atendido.

O endereço de vinculação insegura não está definido (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Verifica se o servidor da API do Kubernetes não está vinculado a um endereço inseguro que possa permitir que invasores se conectem ao servidor pela porta insegura e leiam dados confidenciais em trânsito.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento insecure-bind-address é especificado ao usar o comando kube-apisever.

O HTTPS do Kubelet é verdadeiro (container_kubelet_https_is_true)

Verifica se as conexões entre o servidor de API Kubernetes e o kubelet usam o protocolo HTTPS para proteger a transferência de dados.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento -kubelet-https é definido como falso ao usar o comando kube-apisever.

As solicitações de memória estão dentro dos limites (container_memory_request_within _limits)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes estão consumindo recursos dentro do limite de memória especificado.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave Limits.Memory não está definida ou quando o valor da chave Requests.Memory excede o valor da chave Limits.Memory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum curinga na regra de RBAC (rbac_no_wildcard_in_rule)

Verifica se os recursos Role e ClusterRole não estão usando caracteres curinga para se referir a objetos ou ações da regra de controle de acesso baseado em função (RBAC).

Retorna para um status fora de conformidade quando os caracteres curinga são usados em apiGroups, recursosou verbos para a regra RBAC.

Escalação de privilégio não permitida (container_privilege_escalation_not_allowed)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes têm menos privilégios do que o processo primário.

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave allowPrivilégeEscalation de um contêiner está definida como verdadeira ou não está definida.

Contêineres raiz admitidos (container_read_only_root_file_system)

Verifica se os contêineres em um pod Kubernetes têm o sistema de arquivos raiz definido como somente leitura.

Retorna para um status fora de conformidade quando a chave readOnlyRootFilesystem de um contêiner não está definida ou definida como falsa.

O perfil Seccomp está configurado (container_secomp_profile_is_configured)

Verifica se os contêineres em um pod do Kubernetes estão configurados com um perfil de modo de computação segura (seccomp) para restringir chamadas do sistema potencialmente perigosas (syscalls).

Resulta em um status fora de conformidade quando a chave seccompProfile.type de um contêiner não está definida ou definida com um valor diferente de Localhost ou RuntimeDefault.

O arquivo de chave privada da conta de serviço está especificado (container_service_account_private_key_file_is_specified)

Verifica se o argumento --service-account-private-key-file está especificado com o comando kube-controller-manager para um contêiner.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento --service-account-private-key-file não é especificado para um contêiner ao usar o comando kube-controller-manager.

A porta segura não está definida como zero (container_secure_port_not_set_to_zero)

Verifica se o servidor de API Kubernetes não está usando a porta 0 para autenticação e autorização HTTPS.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento --secure-port é definido como 0 para um contêiner ao usar o comando kube-apisever.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O arquivo de autenticação de token não está definido (token_auth_file_is_not_set)

Verifica se o servidor de API Kubernetes não está usando um arquivo de token estático para autenticação de usuário.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `token-auth-file` é especificado ao usar o comando `kube-apisever`.

Red Hat OpenShift políticas em Configuração de DevOps

Por padrão, o pacote de conteúdo de política Configuração de DevOps contém um conjunto de políticas para validar sua configuração Red Hat OpenShift.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode usar ou personalizar essas políticas Configuração de DevOps padrão para validar se o conteúdo de dados de configuração está em conformidade ou administrar o ciclo de vida completo de PaCE políticas .

Nota:
Você não pode modificar as políticas padrão. No entanto, você pode fazer uma cópia da política e personalizar sua cópia.

Navegação pela primeira letra para políticas nesta página

Um | B | C | H | N | R | S | T

O backup máximo do log de auditoria está definido (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

Verifica se o número máximo de arquivos de log de auditoria antigos a serem retidos para servidores de API está definido.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--audit-log-maxbackup` não está definido ou não está dentro dos limites especificados.

Argumentos de entrada

- lowerLimit
  - O limite inferior do argumento `--audit-log-maxbackup`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso
- upperLimit
  - O limite superior do argumento `--audit-log-maxbackup`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tamanho máximo do arquivo do log de auditoria está definido (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

Verifica se o tamanho máximo de arquivo especificado como o limite de transferência para arquivos de log de auditoria está definido. Depois que um arquivo de log de auditoria atinge o tamanho máximo de arquivo, o arquivo de log de auditoria original é renomeado e um novo arquivo de log com o nome original é criado.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--audit-log-maxsize` não está definido ou não está dentro dos limites especificados.

Argumentos de entrada

- lowerLimit
  - O limite inferior de memória do argumento `--audit-log-maxsize`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: verdadeiro
- upperLimit
  - O limite superior de memória do argumento `--audit-log-maxsize`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: verdadeiro

O caminho do log de auditoria não está definido (openshift_audit_log_path_is_not_set)

Verifica se a auditoria está habilitada em OpenShift e se o caminho do arquivo de log de auditoria está definido.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--audit-log-path` para *`openshift-kube-apisever`* não está definido como /var/log/kube-apisever/audit.log ou `--audit-log-path` O argumento de *`openshift-apisever`* não está definido como /var/log/openshift-apisever/audit.log.

O arquivo de autenticação básica não está definido (openshift_basic_auth_file_is_not_set)

Verifica se OpenShift não usa o mecanismo de autenticação básica para autenticar solicitações para o servidor de API.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--basic-auth-file` está definido.

Contêineres executados sem acesso privilegiado (openshift_container_is_not_privileged)

Verifica se os contêineres em um pod OpenShift são executados sem acesso privilegiado.

Resulta em um status fora de conformidade quando o campo privilegiado de um contêiner é definido como `verdadeiro`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O namespace do PID do host está desabilitado (openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)

Verifica se há pelo menos uma restrição de contexto de segurança (SCC) definida que não permite que os contêineres compartilhem o namespace do PID do host.

Resulta em um aviso quando há um SCC definido com o campo **allowHostPID** definido como `verdadeiro`.

O plug-in NamespaceLifecycle está habilitado (openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)

Verifica se o plug-in de controle de admissão NamespaceLifecycle está habilitado.

Resulta em um status fora de conformidade quando o plug-in NamespaceLifecycle está desabilitado.

A porta somente leitura está desabilitada (openshift_read_only_port_disabled)

Verifica se o servidor da API do Kubelet não está usando a porta somente leitura ou se a porta somente leitura está definida como `0`.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `kubelet-read-only-port` não está definido como `0`.

O tempo limite da solicitação está definido (openshift_request_timeout_is_set)

Verifica se o tempo limite da solicitação global para servidores de API está definido.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--min-request-timeout` não está definido ou não está dentro dos limites especificados.

Argumentos de entrada

- lowerLimit
  - O limite inferior do argumento `--min-request-timeout`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso
- upperLimit
  - O limite superior do argumento `--min-request-timeout`.
  - Tipo: Número Inteiro
  - Obrigatório: falso

O tempo limite de conexões de streaming não está desabilitado (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

Verifica se os tempos limites estão definidos em conexões de streaming para garantir a proteção contra ataques de negação de serviço, conexões inativas e esgotamento de portas efêmeras.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `streamingConnectionIdleTimeout` é definido como `0` no arquivo de configuração do Kubelet.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O arquivo de autenticação de token não está definido (openshift_token_auth_file_is_not_set)

Verifica se OpenShift não usa um arquivo de token estático para autenticar solicitações para o servidor de API.

Resulta em um status fora de conformidade quando o argumento `--token-auth-file` está definido.

Exportadores padrão Configuração de DevOps

O pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps contém um conjunto de exportadores Configuração de DevOps padrão de dados que podem ser usados como entrada para outras atividades de implantação e provisionamento.

Importante:
A partir da versão Washington DC, o Configuração de DevOps está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configuração de DevOps Os exportadores permitem que outras ferramentas consumam os dados de snapshots implantáveis.

Nota:
Não é possível modificar exportadores padrão. No entanto, você pode fazer uma cópia do exportador e personalizar sua cópia.

Esses exportadores estão contidos no pacote de conteúdo do exportador Configuração de DevOps.

- retornaTodosDados-agora
- retornaTodosDados_semVars-agora
- retornarDadosparaNomeNode-now
- retornarDataForNodeNames-now
- retornaDadosParaPath-now
- retornaNodeListForLevel-now
- retornaNodeListForPath-now
- retornarValueForKeyAtNodeName-now
- retornarValueForKeyPath-now
- retornarValueForUniqueKeyName-now

Retornar todos os dados (returnAllData-now)

Retorna o conteúdo completo do snapshot sem qualquer filtragem ou modificação, incluindo a pasta do sistema var.

Nota:
O exportador falhará se a aplicação/implantável não estiver no estado Ativo (excluído).

Argumentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)

Lógica especial

Nenhum.

Tratamento de erros

Nenhum.

Retornar todos os dados, exceto variáveis (returnAllData_noVars-now)

Retorna todos os dados de configuração do implantável, exceto o nome e as variáveis do implantável.

A resposta não inclui:

- Pastade variáveis no nível do implantável
- pastade variáveis em cada uma das coleções incluídas
- Nome do implantável no nível raiz da resposta

Nota:
Este exportador não funciona para aplicações/implantáveis excluídos.

Argumentos

Argumentos (podem ser fornecidos na linha de comando ou inseridos interativamente no modo de execução).

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)

Lógica especial

Nenhum.

Tratamento de erros

Nenhum.

Retornar dados para um nome de nó (returnDataforNodeName-now)

Retorna o subconjunto dos dados do snapshot para um determinado nome de nó, que é fornecido como um argumento. O valor do argumento deve ser passado como texto de cadeia de caracteres.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName — Nome do nó (cadeia de caracteres, entre aspas)
- includeNodeInOutput - (cadeia de caracteres, o padrão é verdadeiro)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lógica especial

- Se nodeName estiver vazio, todos os dados serão retornados.
- Se includeNodeInOutput for falso, os dados do nó serão retornados, excluindo o nome do nó.

Tratamento de erros

- Se o nodeName não for exclusivo, várias instâncias de nodeName foram encontradas.
- Se o nodeName não for encontrado, o nó não foi encontrado:<nodeName> .
- Se includeNodeInOutput for falso e os dados do nó forem um par de chave-valor, será retornado um erro.

Retornar dados para a lista de nós (returnDataForNodeNames-now)

Retorna os dados completos do snapshot para uma lista de nós. Igual a Retornar dados para um nome de nó, mas retorna um JSON aninhado com dados de configuração para uma lista de nomes de nó fornecidos (incluindo todos os nós secundários).

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames — Nomes do nó (cadeia de caracteres, entre aspas, separado por vírgula)

Lógica especial

Se nodeNamesList estiver vazio, retornará todos os dados de configuração.

Tratamento de erros

Nenhum.

Detalhes da resposta

{"node1":{"contentKey":"contentValue"},"node2":{ "error":"nodeName not opened"}}.

Tratamento de erros

- Caso o nodeName não seja exclusivo, o exportador retornará uma resposta de erro informando "várias instâncias de nodeName encontradas" para esse nodeName específico. Outros nodeNames contêm os dados
- Se um nodeName não for encontrado, ele deverá conter uma mensagem de erro para esse nó

Retornar dados para o caminho (returnDataForPath-now)

Retorna todos os dados de configuração para um determinado caminho de nó no snapshot.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath — Caminho do nó (cadeia de caracteres, entre aspas)

Lógica especial

Se nodePath estiver vazio, retorna todo o conteúdo (semelhante a todos os dados de configuração).

Tratamento de erros

Se nodePath não for encontrado, o último nome de nó que não foi encontrado será `o caminho declarado não encontrado:`<nodeName> .

Retornar lista de nós para nível (returnNodeListForLevel-now)

Retorna uma lista de nomes de nós que são secundários do nó raiz no nível especificado (profundidade) no snapshot. Por exemplo, o nível 1 é um secundário direto do nó raiz, o nível 2 é um neto etc.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - Exclui o nó de variáveis do resultado (verdadeiro ou falso, o padrão é verdadeiro)
- nodeLevel — Nível do nó (inteiro, o padrão é 0)

Lógica especial

Se nenhum nível for especificado, o exportador retornará o valor do nível 0 (por exemplo, o nome do nó raiz implantável).

Tratamento de erros

Nenhum.

Detalhes da resposta

["node1, "node2", "node3"]

Retornar lista de nós para o caminho (returnNodeListForPath-now)

Retorna a lista de nós para um determinado caminho de nó no snapshot (sem levar em conta os subnós).

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [true|false] - Exclui o nó de variáveis do resultado (verdadeiro ou falso, o padrão é verdadeiro)
- nodePath — Caminho a ser seguido com lista de nós separados por pathSeparator (cadeia de caracteres, entre aspas)
- pathSeparator — Caractere para separar a lista de nodePaths (cadeia de caracteres, o padrão é ',')

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lógica especial

Nenhum.

Tratamento de erros

Nenhum.

Detalhes da resposta

["node1, "node2", "node3"]

Retornar valor para chave em um nó (returnValueForKeyAtNodeName-now)

Retorna o valor de uma chave específica que faz parte de um nó no snapshot. A chave pode ser definida diretamente para o nó ou inferior no modelo de dados para um dos secundários do nó.

A diferença entre este exportador e `o valor de exportação para keyName exclusivo` é que o nome da chave só precisa ser exclusivo na subárvore do nó.

Espera-se que a combinação de chave/nó seja exclusiva no snapshot. Se a combinação de chave/nó for encontrada mais de uma vez, há um erro.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName — Nome da chave (cadeia de caracteres, entre aspas)
- nodeName — Nome do nó (cadeia de caracteres, entre aspas)

Lógica especial

Nenhum.

Manipulação de erros

Se a combinação keyName nodeName não for encontrada, uma resposta vazia será retornada.

Valor de retorno para keyPath (returnValueForKeyPath-now)

Retorna o valor de uma chave específica em um caminho específico.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyPath — Lista de nomes de nós com o nome da chave no final separados por pathSeparator (cadeia de caracteres, entre aspas)
- pathSeparator — Caractere para separar a lista de keyPaths (cadeia de caracteres, o padrão é ',')

Lógica especial

Nenhum.

Tratamento de erros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o keyPath não for fornecido, nenhum argumento keyPath será fornecido.
- Se o keyPath não for encontrado, informará que o último nome de nó não encontrado caminho não encontrado:<path> /<nodeName> .
- Se o keyPath for encontrado e for um nó (não uma chave), o keyPath fornecido será um nó e não uma chave.

Valor de retorno para keyName exclusivo (returnValueForUniqueKeyName-now)

Retorna o valor de uma chave específica com base em seu nome no snapshot. Ao contrário do valor de exportação da chave em um nó, espera-se que a chave seja exclusiva no modelo de dados do snapshot. Várias chaves são compatíveis.

Nota:
Os formatos xml e ini não são compatíveis com este exportador.

Argumentos

- appName — Nome da aplicação
- deployableName — Nome do implantável
- requestFormat — Formato solicitado (json/yaml/raw)
- keyName — Nome da chave (matriz de dados)

Lógica especial

Se a chave estiver presente várias vezes no snapshot, o exportador retornará o primeiro valor encontrado (retorna erro).

Tratamento de erros

- Se o keyName não for fornecido, nenhum argumento keyName será fornecido.
- Se a chave não for encontrada, a chave não foi encontrada:<keyName> .

Versão digital do produto

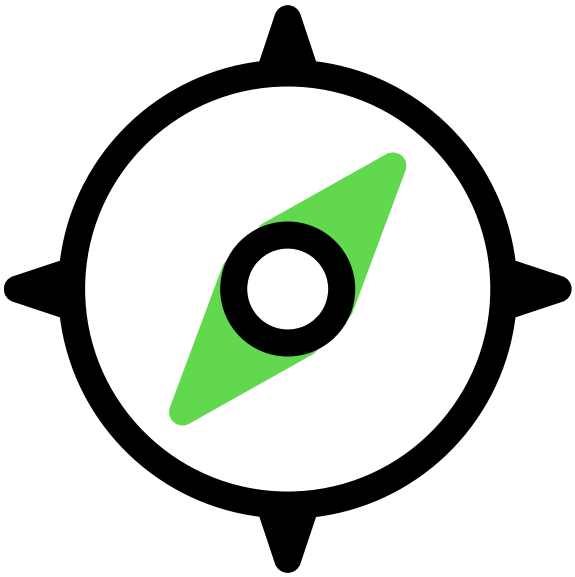
Versão digital do produto (DPR) é uma solução de gestão de versões que ajuda os gerentes de versão, gerentes de produto e gerentes de programa a gerenciar o processo de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

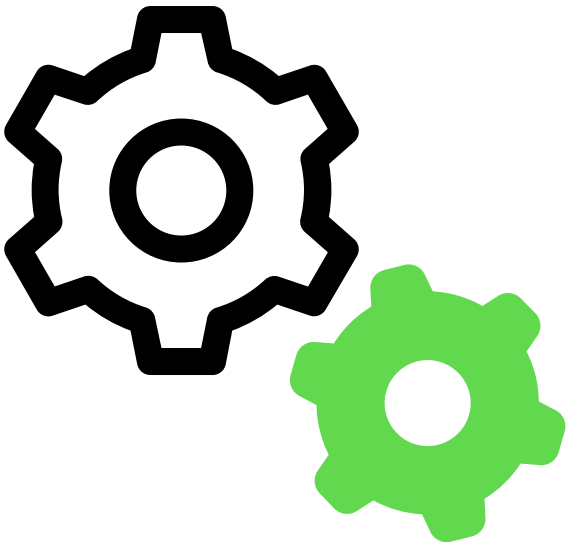
Iniciar

Explorar



Saiba como Versão digital do produto ajudam você a gerenciar o processo de versão para entregar produtos digitais.

Configurar

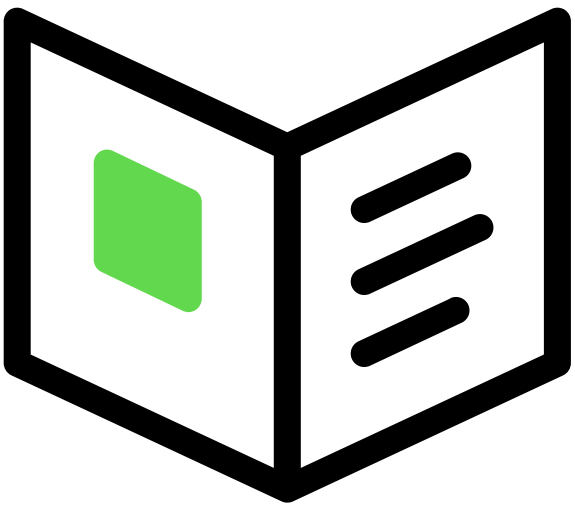


Planeje e configure a prontidão da versão.

Uso

Gerencie e rastreie o processo de entrega de produtos digitais, desde o planejamento até a entrega.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Versão digital do produto fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Versão digital do produto

A aplicação ServiceNow® Versão digital do produto permite simplificar o processo de entrega de produtos digitais, gerenciando o processo desde o planejamento até a entrega.

Visão geral Versão digital do produto

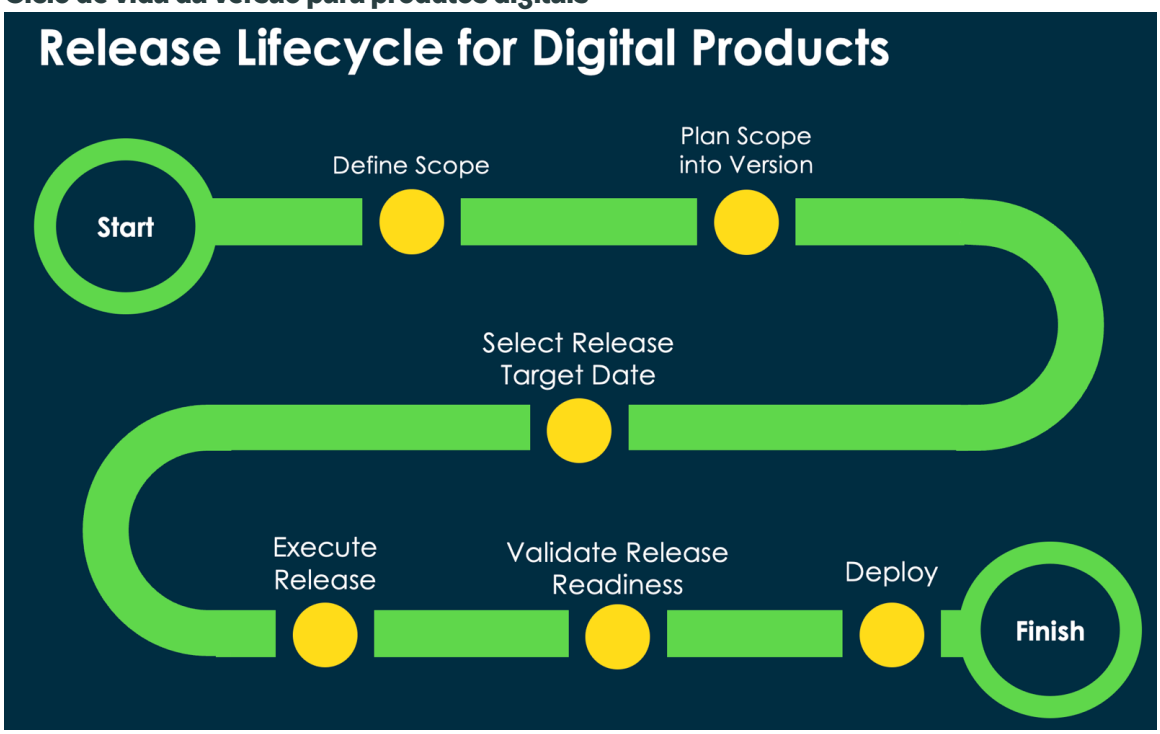
Versão digital do produto (DPR) é uma solução de gestão de versões que ajuda os gerentes de versão, gerentes de produto e gerentes de programa a gerenciar o processo de versão. Eles podem rastrear o andamento das versões e garantir que as versões estejam em conformidade com as políticas da empresa.

Esta solução automatiza processos que permitem a colaboração entre as partes interessadas, para que todos possam acompanhar o status da versão, do início ao fim.

Fluxo de trabalho do Versão digital do produto

Um produto digital tem um ciclo de vida de versão que começa com o planejamento, passa pelo desenvolvimento e termina com a entrega. Existem muitas fases diferentes no ciclo de vida da versão de um produto e cada fase pode ter seu próprio conjunto de atividades. O infográfico a seguir ilustra o ciclo de vida de um produto digital.

Ciclo de vida da versão para produtos digitais



1. Crie um produto e adicione recursos, melhorias de produto e versões.
2. Planeje o escopo de uma versão movendo do produto para as versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Inicie uma versão e defina a data prevista de prontidão da versão.
4. Execute a versão acompanhando seu andamento e concluindo as fases e tarefas em cada fase.
5. Valide a fase da versão em relação às políticas mapeadas para garantir que a versão esteja em conformidade com os padrões organizacionais.
6. Prepare o produto até a data de destino especificada para disponibilizá-lo para implantação.

Personas

Versão digital do produto é destinado às seguintes personas:

Gerenciador de versões	• Gerencia um calendário de versão • Estabelece um processo de versão, incluindo portas de política
Coordenador de versão ou gerente de programa	• Comunica dependências em uma versão • Aprova o escopo de uma versão • Fornece atualizações de status para a equipe de versão
Gerente de produto	• Lança novos produtos, melhorias e recursos • Comunica atualizações para o status de desenvolvimento • Planeja o escopo de uma versão • Inicia uma versão
Líder de engenharia	• Garante o desenvolvimento de novos produtos, melhorias e recursos • Conecta o escopo de desenvolvimento a uma versão

Benefícios do Versão digital do produto

Benefício	Recurso	Usuários
Defina metas de prontidão de versão para cronogramas de versão única ou recorrente.	Meta de prontidão da versão	Gerenciador de versões
Defina modelos de versão que incluem fases, tarefas, políticas e tarefas de aprovação.	Modelos da versão	Gerenciador de versões
Crie políticas para automatizar o processo de versão.	Administração da política	Gerenciador de versões
Gerencie produtos, recursos, melhorias de produto, versões e inicie uma versão.	Planejamento de versão	Gerente de produto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Planejar e gerenciar o processo de versão do início ao fim.	Execução da versão	Gerenciador de versões

Versão digital do produto termos-chave

Definição de aprovação

Uma definição de aprovação é um conjunto de regras que especifica como as tarefas serão aprovadas de um conjunto de partes interessadas para uma versão. Por exemplo, a equipe de CQ pode aprovar a qualidade do código ou a equipe de segurança pode aprovar os aspectos de segurança. Uma aprovação para uma tarefa pode ser solicitada de um usuário individual ou de um grupo de usuários.

Produtos incluídos

Os produtos incluídos ajudam a organizar e gerenciar produtos digitais relacionados. Ao criar uma hierarquia de produtos usando produtos incluídos, você pode entender os relacionamentos entre diferentes produtos e tomar decisões fundamentadas sobre o gerenciamento de produtos.

Pacote da versão

Um pacote de versão ajuda a agrupar várias versões para rastreá-las e gerenciá-las simultaneamente em um único local. Eles também ajudam a identificar dependências e possíveis conflitos e a fazer os ajustes necessários para garantir um processo de versão suave e coordenado.

Execução da versão

A execução de versão é um processo contínuo para rastrear e monitorar o andamento de uma versão. Isso ajuda a garantir que todos os produtos da versão estejam prontos até a data de meta de prontidão da versão.

Calendário de versão

Um calendário de versão ajuda a agrupar várias metas de prontidão de versão. Ele também pode conter blackout, manutenção e outros cronogramas definidos pelo usuário para evitar a sobreposição de metas de versão nessas datas.

Meta de prontidão da versão

Uma meta de prontidão de versão é quando uma versão está pronta para ser lançada. Isso ajuda os gerentes de versão a determinar as datas em que os produtos devem estar prontos para implantação pela equipe.

Modelo da versão

Um modelo de versão é como um plano gráfico para um processo de versão, que inclui um conjunto predefinido de fases, tarefas, políticas e tarefas de aprovação.

As equipes de versão podem usar esses modelos de versão para criar uma versão. Todas as fases, tarefas, aprovações e portais de fase do modelo serão aplicadas automaticamente à versão recém-criada. Isso ajuda as equipes de versão a evitar atividades redundantes e a se concentrar no acompanhamento e na execução de todas as tarefas necessárias para concluir a versão dentro do cronograma.

Versão orientada por fase

Uma versão que segue um processo orientado por fases. Este processo não tem fases com datas de término predefinidas. É adequado para equipes que trabalham para concluir os objetivos eaprimoramentos do produto. As equipes podem passar para a próxima fase depois de concluírem as tarefas e atenderem à conformidade com as políticas da fase atual. As equipes têm a flexibilidade de reiniciar qualquer fase concluída se encontrarem um problema que exija que elas voltem.

Versão orientada pela linha do tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma versão que segue um processo orientado pela linha do tempo. Este processo tem datas de término definidas para cada fase da versão. É adequado para equipes que trabalham dentro dos prazos planejados e têm fases com uma duração específica.

Planejamento de versões

O planejamento de versões é uma atividade para planejaros aprimoramentos de de um produto em versões para definir o escopo de trabalho de cada versão.

Você pode criar uma versão após a conclusão do planejamento de versões. A versão deve ser associada a uma meta de prontidão de versão, que determina as datas de início e término das fases e tarefas com base na data de destino.

Versão digital do produto Espaço

O espaço Versão digital do produto fornece um local único para os administradores de versão definirem processos de versão e metas de prontidão de versão. Os gerentes de produto podem usá-lo para criar e gerenciar produtos e recursos, definir o escopo em versões e planejar e executar versões.

Versão digital do produto Usuários do espaço

Os usuários a seguir podem usar o Versão digital do produto Workspace. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Versão digital do produto Usuários do espaço

Gerenciador de versões	• Gerencia um calendário de versão • Estabelece um processo de versão, incluindo portas de política
Coordenador de versão ou gerente de programa	• Comunica dependências em uma versão • Aprova o escopo de uma versão • Fornece atualizações de status para a equipe de versão
Gerente de produto	• Lança novos produtos, melhorias e recursos • Comunica atualizações para o status de desenvolvimento • Planeja o escopo de uma versão • Inicia uma versão
Líder de engenharia	• Garante o desenvolvimento de novos produtos, melhorias e recursos • Conecta o escopo de desenvolvimento a uma versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar o espaço

Para abrir o espaço, navegue até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.

Página principal

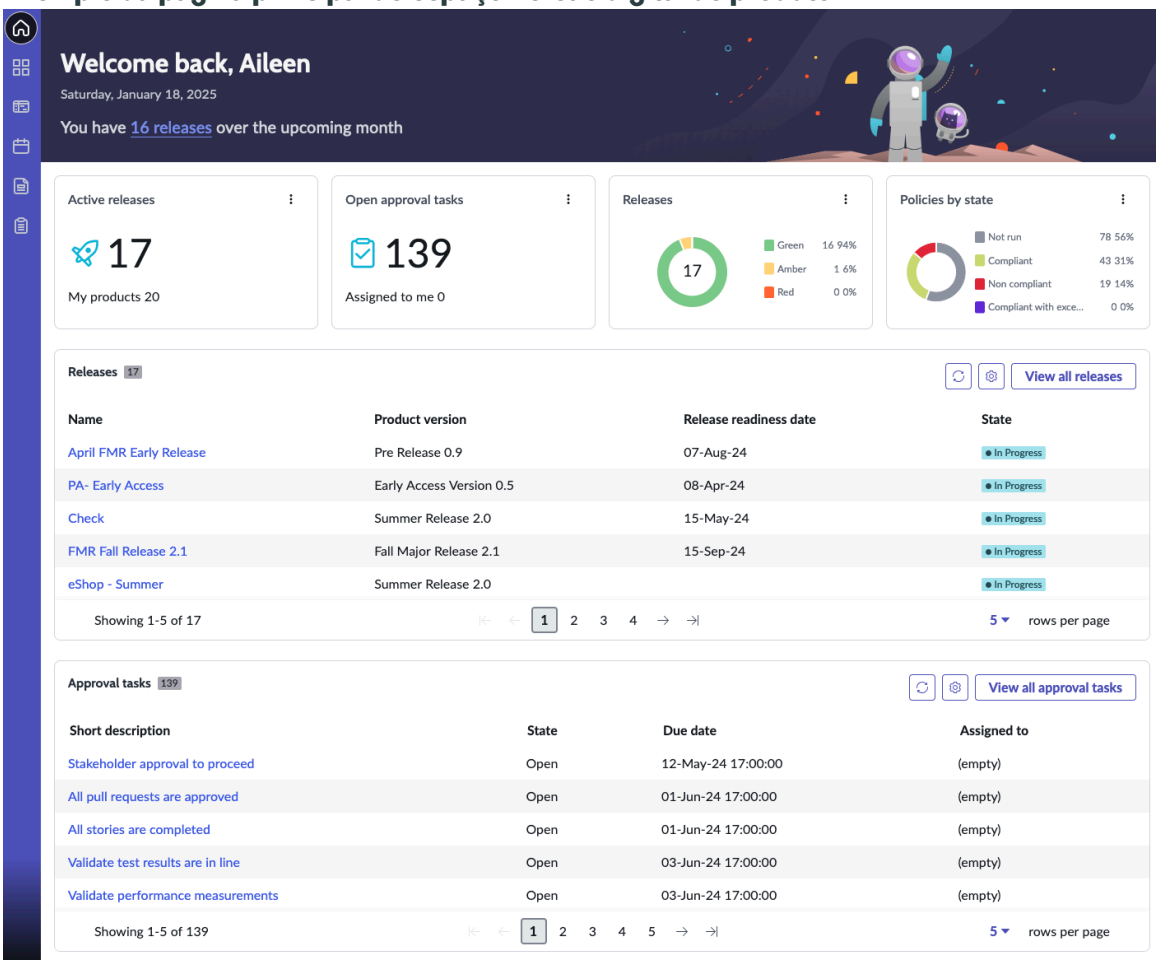
Na página principal do espaço, obtenha uma visão geral rápida das versões ativas, tarefas de aprovação em aberto e status de conformidade das políticas.

Como gerente de versões, você pode usar a ferramenta de integração para criar e gerenciar processos de versões.

Nota:
Os widgets e os dados exibidos neles dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para a aplicação Versão digital do produto.

Exemplo da página principal do espaço Versão digital do produto



Playbook do modelo de versão

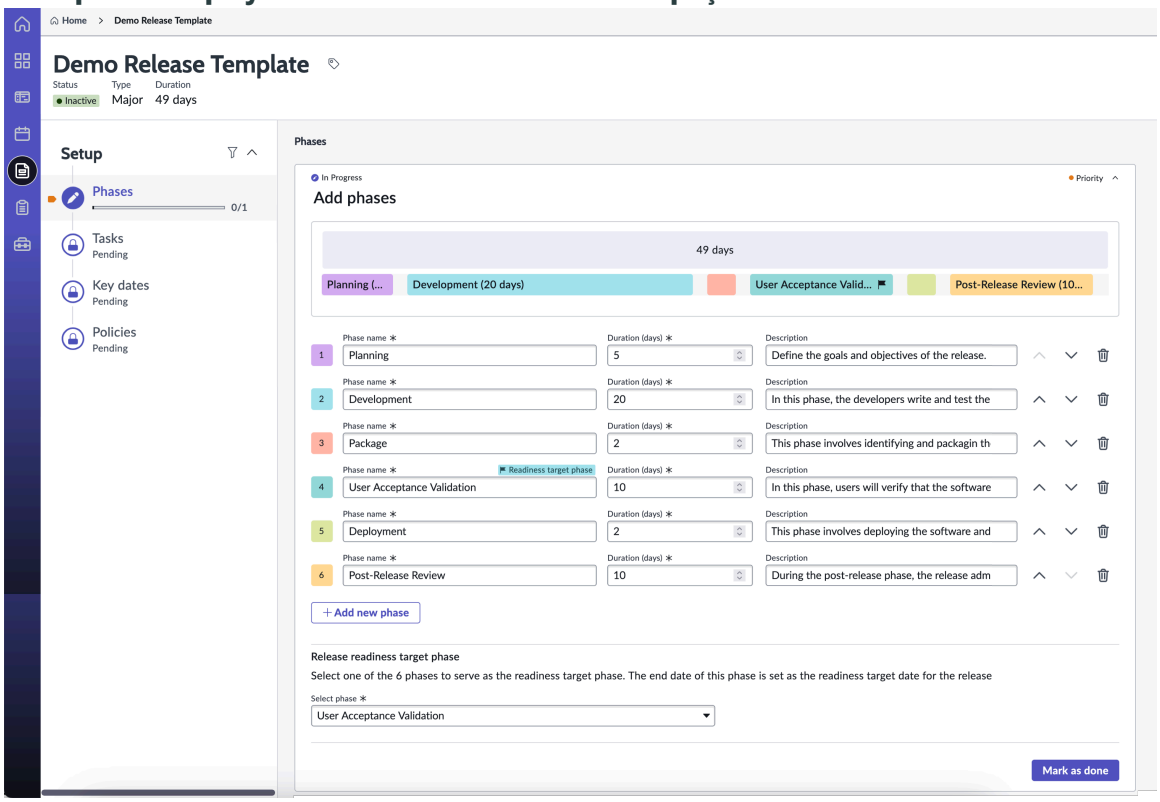
No espaço, você pode usar o Playbook para criar modelos de versão.

A seguir está um exemplo de um playbook de modelo de versão. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de um playbook de modelo de versão no espaço



Versão de um produto

Uma versão agrupa todas as tarefas (projetos, épicos, histórias, melhorias, defeitos, problemas, incidentes e assim por diante) planejadas para uma versão específica de um produto ou serviço.

Uma versão é dividida em uma série de fases. Durante cada fase, uma lista definida de tarefas, processos de aprovação e políticas deve ser atendida.

Um processo de versão definido garante que os itens de trabalho nas versões sejam criados, testados e estejam prontos para implantação. Versão digital do produto fornece dois processos diferentes que ajudam você a executar suas versões: orientados pela linha do tempo e orientados por fases.

Processo de versão orientado pela linha do tempo

O processo orientado pela linha do tempo é adequado para criar versões com prazos fixos e que seguem uma programação estrita.

Esse processo ajuda a priorizar tarefas, alocar recursos e acompanhar o andamento em relação à linha do tempo para que você possa fazer ajustes conforme necessário para se manter no caminho certo. Use este processo de versão para:

- Defina prazos claros para cada fase da implantação para que você possa planejar e executar a implementação sem problemas.
- Mantenha sua equipe no caminho certo definindo objetivos claros para que você possa gerenciar seus recursos com eficácia.
- Acompanhe seu progresso em relação a datas importantes e ajuste seus planos conforme necessário para permanecer dentro da programação.

A seguir está o fluxo geral pelo qual uma versão orientada pela linha do tempo passa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O fluxo começa com a primeira fase no estado Pendente, que é o estado padrão. O estado da fase muda para Em andamento quando começa na data de início planejada.
- Quando todas as tarefas são concluídas e as políticas estão em conformidade, a fase termina automaticamente na data de término planejada. O estado da fase é atualizado para o estado Concluído.
- Depois que a fase atual é concluída, a próxima fase passa para o estado Em andamento. Somente uma fase pode estar em andamento por vez.
- Quando todas as fases da versão forem concluídas, a versão passará para o estado Revisão.
- Quando a revisão da versão é concluída, a versão passa para o estado Concluído.

Processo de versão orientado por fase

O processo orientado por fases é adequado para criar versões que priorizam a conclusão de objetivos e recursos em vez de seguir uma linha do tempo estrita.

Certos produtos não são restritos por um intervalo de tempo específico de quanto tempo devem permanecer em uma fase específica. As versões desses produtos podem seguir o processo de versão orientado por fases. Esse processo se concentra em garantir que o produto esteja pronto para ser lançado, em vez de seguir uma programação ou fase rígida.

Você pode concluir uma versão assim que o produto atender aos critérios definidos, em vez de aguardar o término de uma linha do tempo ou fase específica. No entanto, você deve garantir que todos os aspectos da versão, incluindo desenvolvimento, testes e garantia de qualidade, sejam bem-sucedidos para manter a alta qualidade do produto.

Use este processo de versão para:

- Defina prioridades para recursos e objetivos, em vez de prazos, para que você possa ajustar seus planos durante todo o processo de desenvolvimento.
- Reinicie a versão de qualquer uma das fases anteriores para ajustar objetivos e recursos com base nos resultados de testes e no feedback do usuário.
- Acompanhe seu progresso garantindo que os recursos sejam concluídos e os objetivos sejam atendidos para um resultado de alta qualidade.

A seguir está o fluxo geral pelo qual uma versão orientada por fases passa:

- O fluxo começa com a primeira fase no estado Pendente, que é o estado padrão. O estado da fase muda para Em andamento quando você a inicia manualmente.
- Quando todas as tarefas são concluídas e todas as políticas estão em conformidade ou em conformidade com exceções para a fase atual, ela passa automaticamente para o estado Concluído.
- Depois que a fase atual é concluída, a próxima fase passa para o estado Em andamento. Somente uma fase pode estar em andamento por vez.
- Se você encontrar problemas a qualquer momento, poderá reiniciar a partir de uma fase concluída anteriormente. Essa fase e as fases posteriores são redefinidas, incluindo tarefas e status da política.
- Quando todas as fases da versão forem concluídas, a versão passará para o estado Revisão.
- Quando a revisão da versão é concluída, a versão passa para o estado Concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versão de produto único

Uma única versão de produto permite que você libere um produto de cada vez. Essa abordagem de versão pode ser útil para produtos menores ou menos complicados, pois torna o processo de versão mais focado e fácil de gerenciar. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para um único produto e Trabalhar em uma versão orientada por fases para um único produto.

Versão de vários produtos

Uma versão de vários produtos permite que você libere diferentes produtos ao mesmo tempo. Você pode fazer isso incluindo várias versões individuais para cada produto, todas vinculadas a uma versão principal. Você gerencia as fases e a prontidão da versão principal e rastreia o andamento coletivo. No entanto, você pode definir o escopo, rastrear aprovações e executar políticas para cada versão de produto individual. Esta abordagem de versão difere dos pacotes de versão, em que você monitora o andamento de várias versões juntas, mas as gerencia de forma independente. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para vários produtos e Como trabalhar em uma versão orientada por fases para vários produtos.

Propriedades do sistema para controlar os processos de versão

As seguintes propriedades do sistema controlam o início de ações automatizadas durante diferentes fases durante o processo de versão.

- sn_dpr.stage_workflow_auto_transition
- sn_dpr.auto_transition_release_to_review
- sn_dpr.auto_transition_release_to_completed

Para mais obter mais informações sobre essas propriedades, confira Propriedades Versão digital do produto.

Tópicos relacionados

Criar uma versão para um produto

Como gerenciar uma versão orientada pela linha do tempo

Gerenciamento de uma versão orientada por fases

Como gerenciar várias versões por meio de pacotes de versões

Cronogramas em uma versão

Para fazer.

Painéis da versão no Versão digital do produto

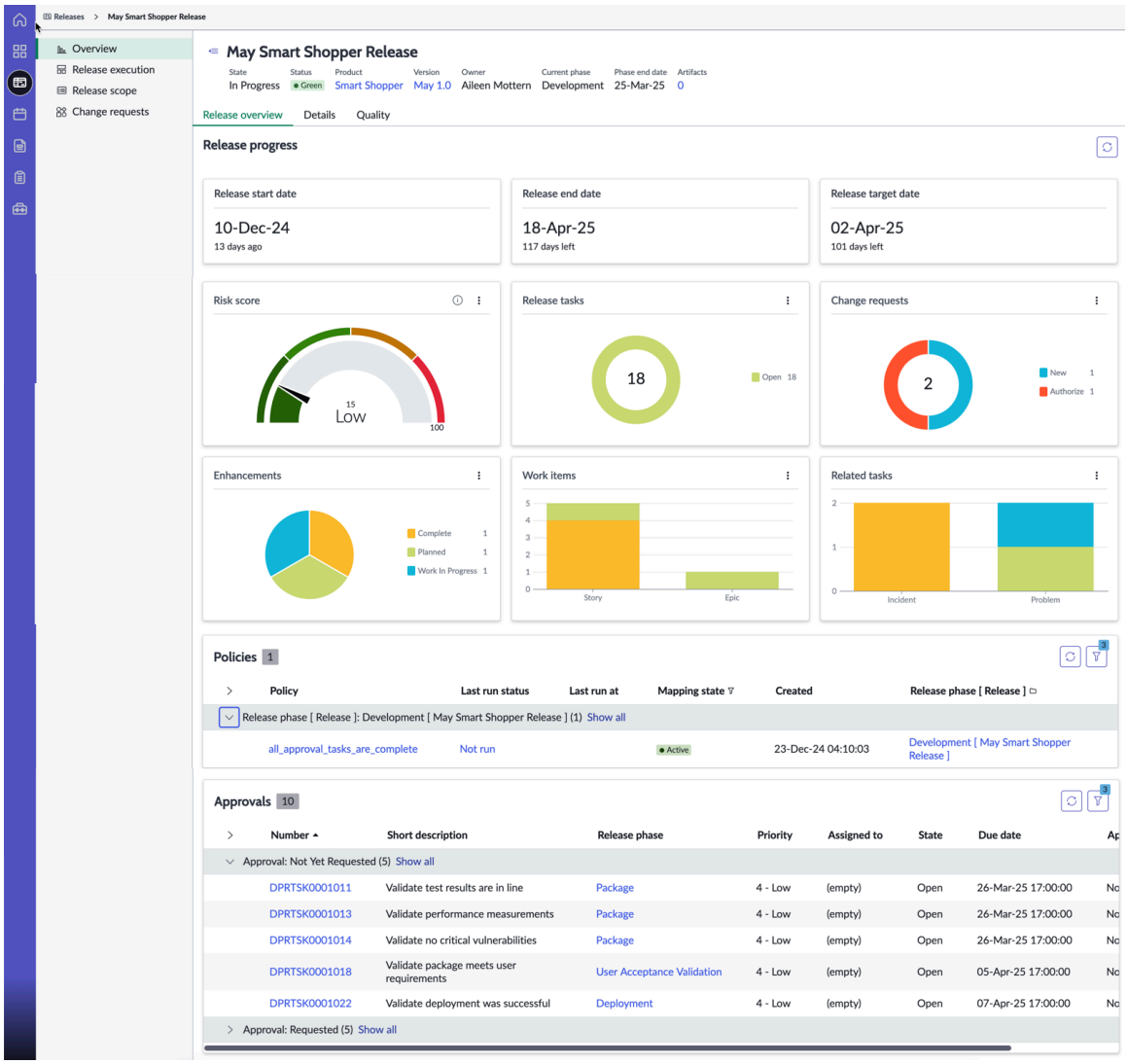
Os painéis de versão fornecem informações sobre suas versões. Você pode ver o andamento, identificar possíveis riscos e rastrear a qualidade do software. Essas informações podem ajudar você a tomar decisões fundamentadas sobre suas versões e garantir o sucesso delas.

Painel Visão geral da versão

O painel Visão geral da versão fornece uma visão geral de todas as informações sobre a versão, que a equipe de produto pode usar para avaliar sua prontidão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Funções necessárias de Now Platform

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user, necessários para ver o painel.

Acessar o painel Visão geral da versão

Para abrir o painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**. Selecione o ícone de versões ( ) e selecione uma versão na lista Versões.

Widgets

Widget	Descrição
Data de início da versão	Data de início da versão. Se a versão não tiver sido iniciada, a data de início planejada será mostrada. Depois que a versão é iniciada, a data de início real é mostrada.
Data de término da versão	Data de término da versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget	Descrição
	Se a versão não estiver fechada, a data de término planejada será mostrada. Depois que a versão é fechada, a data de término real é mostrada.
Meta de data da versão	Data da meta de prontidão da versão.
Pontuação de risco	Nível de risco de uma versão, calculado com base nas tarefas atrasadas e nas falhas de política. Para obter mais informações, consulte o cálculo da pontuação de risco na seção a seguir.
Tarefas da versão	Número de tarefas na versão, agrupadas por estado.
Solicitações de mudança	Número de solicitações de mudança na versão, agrupadas por estado.
Aprimoramentos	Aprimoramentos de produto na versão, agrupados por estado.
Itens de trabalho	Itens de trabalho na versão, agrupados por tipo e empilhados por estado.
Tarefas relacionadas	Tarefas relacionadas vinculadas à versão, agrupadas por tipo e empilhadas por estado.
Políticas	Lista de todas as políticas, agrupadas pelas fases para as quais estão mapeadas.
Aprovações	Lista de todas as tarefas de aprovação, agrupadas por status de aprovação.

Cálculo da pontuação de risco de uma versão

O cálculo a seguir é usado para medir a pontuação de risco de uma versão.

Dado `overdue_weight + policy_failure_weight = 1`, a pontuação de risco de uma versão é calculada de acordo com esta fórmula:

`Pontuação de risco = Round((Pontuação de tarefa atrasada * overdue_weight + Pontuação de falha de política * policy_failure_weight) * (Número de dias decorridos na versão / Número total de dias na versão))`

Em que a pontuação da tarefa atrasada é calculada como:

- Se menos de 10% das tarefas estiverem atrasadas, a pontuação da tarefa atrasada será 0
- Se 10 a 40% das tarefas estiverem atrasadas, a pontuação da tarefa atrasada será 1
- Se mais de 40% das tarefas estiverem atrasadas, a pontuação da tarefa atrasada será 2

Se a tarefa não tiver uma data de término, a data de término da fase será considerada como a data de vencimento da tarefa.

E a pontuação de falha da política é calculada como:

- Se < 10% das políticas falharem, a pontuação de falha da política será 0
- Se 10 a 40% das políticas falharem, a pontuação de falha da política será 1
- Se mais de 40% das políticas falharem, a pontuação de falha da política será 2

A pontuação de risco é categorizada da seguinte forma, com base em seu valor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 0 ou 1 - Baixo
- 2 - Médio(a)
- 3 - Alto
- 4 - Muito alto

Painel de qualidade da versão

O painel Qualidade da versão fornece informações sobre a qualidade de uma versão com base nos resumos de verificação de qualidade do software e nos resumos de teste.

Os resumos da verificação de qualidade do software fornecem uma visão geral do código, destacando possíveis erros ou vulnerabilidades que possam afetar a versão. Os resumos de teste fornecem uma exibição abrangente do processo de teste, incluindo o número de testes executados, aprovados e com falha.

Configuração necessária para acompanhar a qualidade da versão

Os dados exibidos na guia **Qualidade** são extraídos da execução do pipeline, da execução da tarefa e dos resumos de teste e qualidade de software associados. Você deve configurar pipelines por meio da configuração de ferramentas externas antes de poder ver as métricas de várias fontes de dados no painel Qualidade da versão.

Para obter mais informações, consulte Integrar ferramentas externas do espaço Versão digital do produto.

Acessar o painel Qualidade da versão

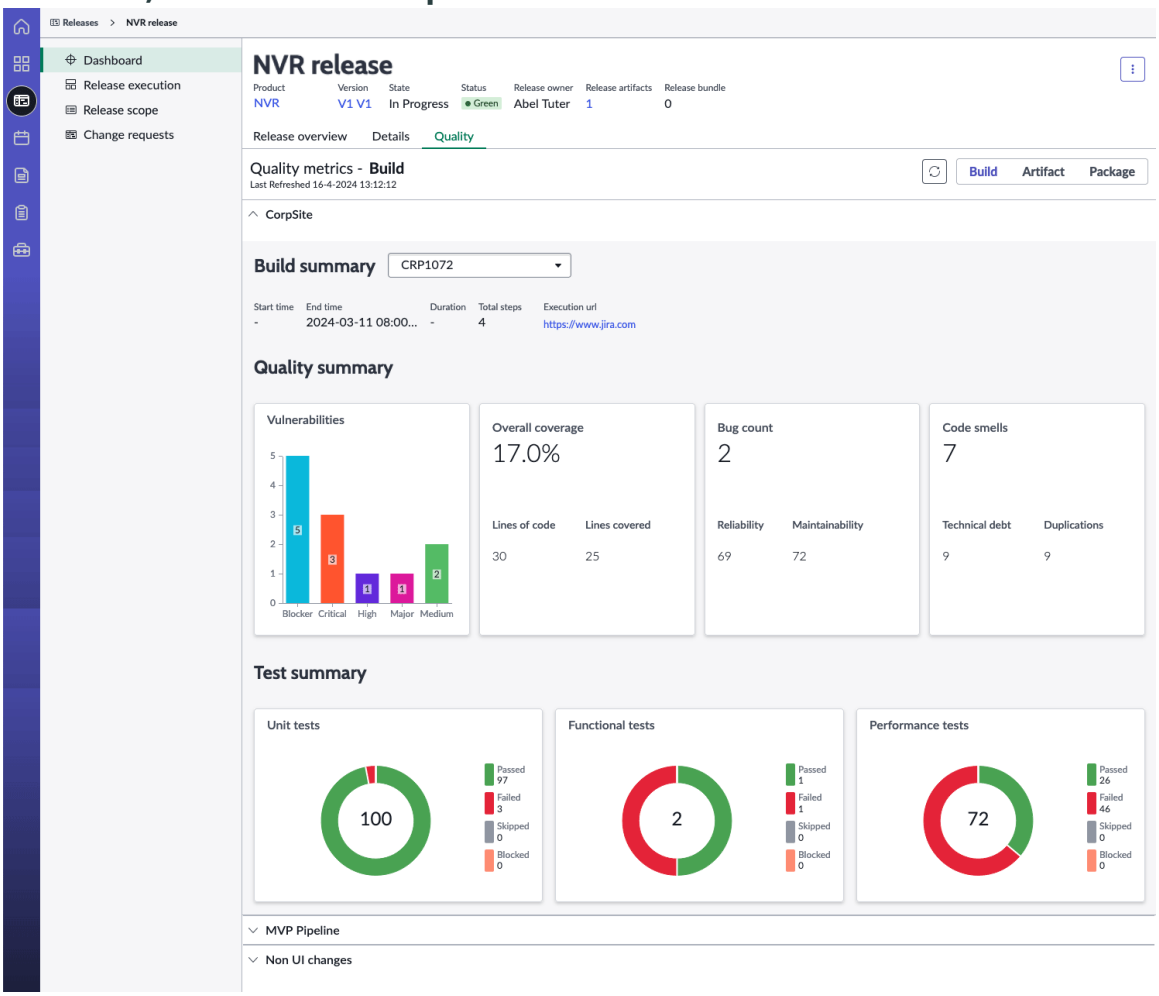
Para abrir o painel Qualidade da versão, navegue até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**. Selecione o ícone de versões ( ) e selecione uma versão na lista Versões. Selecione a guia **Qualidade** no registro da versão.

Nota:
A guia **Qualidade** aparece somente para versões contínuas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias Criar, Artefato e Pacote no painel Qualidade da versão



Dados em métricas de qualidade

Os dados no painel Qualidade são organizados em duas seções para resumir a qualidade do código de software e os resultados de testes. Você pode filtrar a qualidade e os resultados de testes usando as seguintes opções:

- **Criar**: esta opção mostra todos os pipelines do produto associado à versão da tabela sn_devops_pipeline.

  A lista **Resumo de compilação** inclui números de compilação que representam execuções de pipeline da tabela sn_devops_pipeline_execution_list.

  Para uma versão ativa, **o Resumo da compilação** mostra todas as execuções do pipeline selecionado nos últimos 30 dias. Para uma versão concluída, **o Resumo da compilação** mostra as execuções do pipeline até 30 dias antes da data de término real da versão.

- **Artefato**: esta opção mostra todos os dados de artefatos da tabela sn_devops_artifact.

  A lista **Versão do artefato** mostra todas as versões do artefato geradas nos últimos 30 dias para o artefato. Se a opção **Usar versão mais recente** do artefato estiver selecionada, as versões semânticas serão listadas. Para obter mais informações sobre a versão do artefato, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

- **Pacote**: esta opção mostra todas as versões de artefatos associadas ao pacote mais recente. Os dados da versão do artefato vêm da tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_devops_m2m_artifact_version_package e os dados do pacote vêm da tabela sn_devops_package. No entanto, se um pacote for marcado como candidato a versão, esse pacote será usado mesmo que não seja o mais recente.

Nota:
As opções de artefato e pacote aparecem somente quando a versão tem um artefato e um pacote associados a ele.

Seção de resumo de qualidade

A seção Resumo de qualidade mostra um resumo das verificações executadas nos pipelines. A fonte de dados nesses widgets é o resumo de verificação de qualidade de software relacionado à execução de tarefa. Esta seção contém as seguintes métricas:

Widgets da seção de resumo de qualidade

Widget	Descrição
Vulnerabilidades	Número total de vulnerabilidades de segurança para a compilação selecionada. Esses dados vêm da categoria *`Vulnerabilities`* nos Detalhes da verificação de qualidade do software. Use a propriedade do sistema *`VulnerabilitiesTypeMapping`* para normalizar cada tipo de vulnerabilidade, mapeando os valores personalizados com os valores padrão. Para obter mais informações, consulte Propriedades da versão de produto digital.
Cobertura geral	Percentual de código coberto por seus casos de teste. Esses dados vêm da categoria *`Coverage (%)`* nos Detalhes da verificação de qualidade do software. Se houver vários resultados do resumo da qualidade do software, a porcentagem não estará disponível. O número total de linhas de código e linhas cobertas para todos os resultados do resumo de qualidade de software é mostrado neste widget.
Contagens de erros	Número total de erros e classificações médias de dados de confiabilidade e manutenção para todos os resultados do resumo de qualidade de software. Esses dados vêm da categoria *`Bugs`* nos Detalhes da verificação de qualidade do software.
Smells de código	Número total de odores de código e número total de dívidas técnicas e duplicações para todos os resultados do resumo de qualidade de software. Esses dados vêm da categoria *`Code Smells`* nos Detalhes da verificação de qualidade do software.

Testar seção de resumo

A seção Resumo do teste mostra um resumo dos resultados da simulação. A fonte de dados nesses widgets é o Resumo de teste relacionado à execução de tarefa. A seção contém as seguintes métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testar widgets da seção de resumo

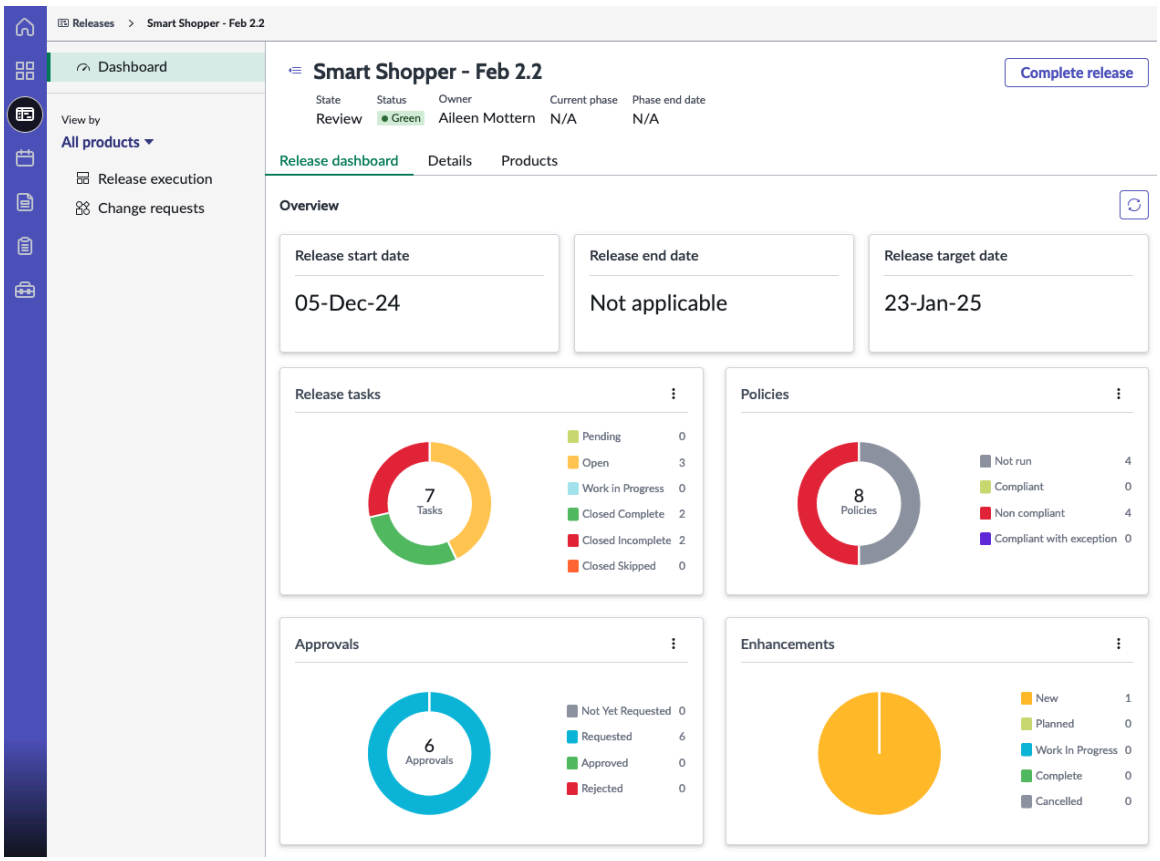
Widget	Descrição
Testes de unidade	Número total de testes de unidade executados em todas as execuções de tarefa em uma execução de pipeline, incluindo o número de testes aprovados, com falha, ignorados e bloqueados.
Testes funcionais	Número total de testes funcionais executados em todas as execuções de tarefa em uma execução de pipeline, incluindo o número de testes aprovados, com falha, ignorados e bloqueados.
Testes de desempenho	Número total de testes de desempenho executados em todas as execuções de tarefa em uma execução de pipeline, incluindo o número de testes aprovados, com falha, ignorados e bloqueados.

Tópicos relacionados

Painel de métricas de qualidade

Painel de versão para uma versão de vários produtos

O painel Visão geral da versão para uma versão de vários produtos fornece uma visão geral de todas as informações sobre cada versão do produto, que a equipe de produto pode usar para avaliar a prontidão da versão.



Funções necessárias de Now Platform

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user, necessários para ver o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar o painel Visão geral da versão

Para abrir o painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.

Selecione o ícone de versões ( ) e selecione uma versão de vários produtos na lista Versões. Selecione **Todos os produtos** em **Exibir por** para exibir o painel Versão.

Widgets

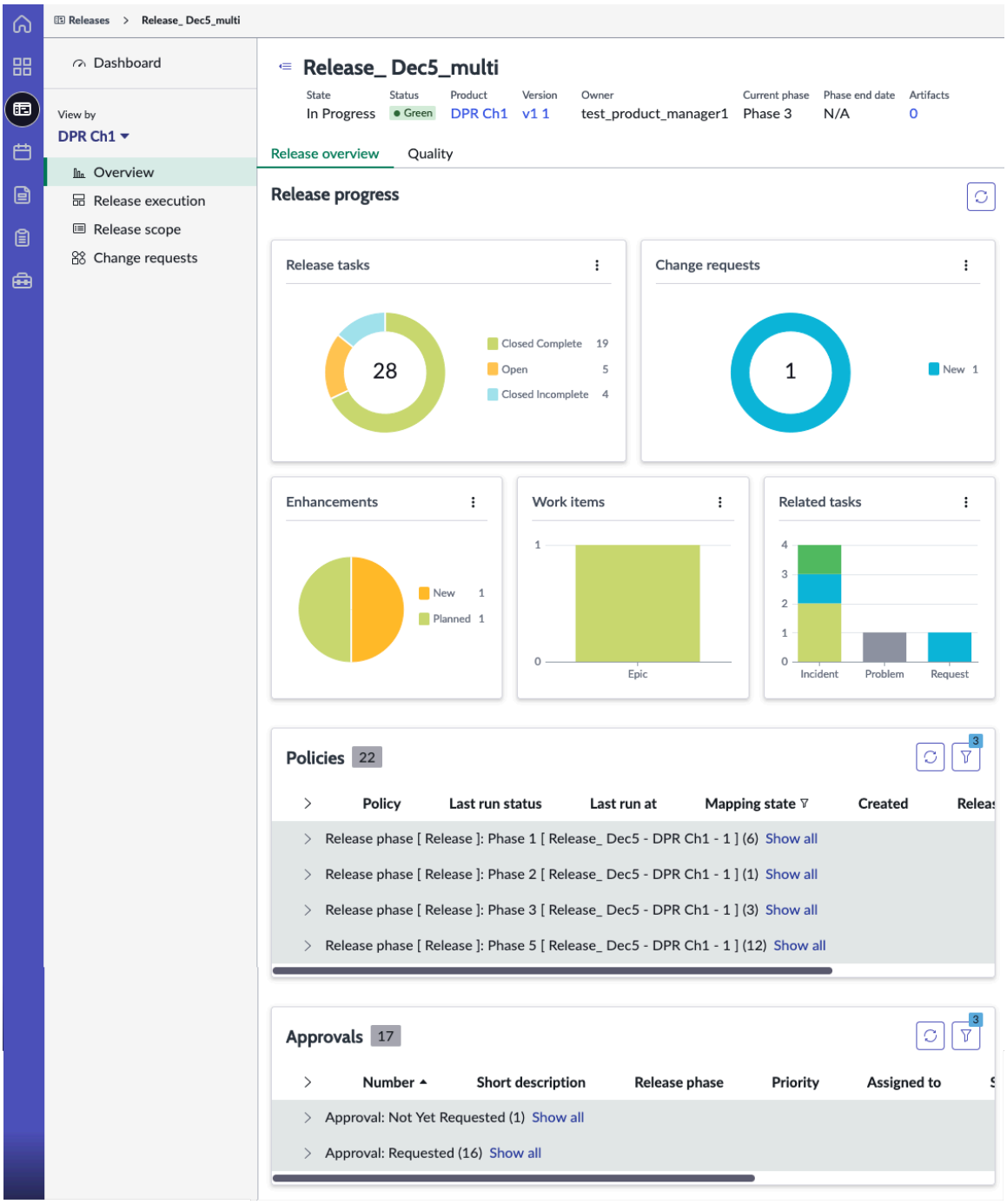
Widget	Descrição
Data de início da versão	Data de início da versão. Se a versão não tiver sido iniciada, a data de início planejada será mostrada. Depois que a versão é iniciada, a data de início real é mostrada.
Data de término da versão	Data de término da versão. Se a versão não estiver fechada, a data de término planejada será mostrada. Depois que a versão é fechada, a data de término real é mostrada. **Nota:** Este widget é aplicável somente para versões orientadas pela linha do tempo.
Meta de data da versão	Data da meta de prontidão da versão.
Tarefas da versão	Número de tarefas em todas as versões, agrupadas por estado.
Políticas	Número de políticas em todas as versões, agrupadas por status de execução.
Aprovações	Número de tarefas de aprovação em todas as versões, agrupadas por status de aprovação.
Melhorias	Número de melhorias de produto em todas as versões.

Painel Visão geral da versão para uma versão de vários produtos

O painel Visão geral da versão fornece uma visão geral de todas as informações sobre a versão de um produto individual em uma versão de vários produtos, que a equipe de produto pode usar para avaliar sua prontidão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Funções necessárias de Now Platform

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user, necessários para ver o painel.

Acessar o painel Visão geral da versão

Para abrir o painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**. Selecione o ícone de versões ( ) e selecione uma versão na lista Versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets

Widget	Descrição
Tarefas da versão	Número de tarefas na versão, agrupadas por estado.
Solicitações de mudança	Número de solicitações de mudança na versão, agrupadas por estado.
Melhorias	Número de melhorias de produto na versão, agrupadas por estado.
Itens de trabalho	Número de itens de trabalho na versão, agrupados por tipo e empilhados por estado.
Tarefas relacionadas	Número de tarefas relacionadas (incidentes, problemas) vinculadas à versão, agrupadas por tipo e empilhadas por estado.
Políticas	Lista de todas as políticas, agrupadas pelas fases para as quais estão mapeadas.
Aprovações	Lista de todas as tarefas de aprovação, agrupadas por status de aprovação.

Configuração da Versão digital do produto

Planeje e configure a aplicação Versão digital do produto.

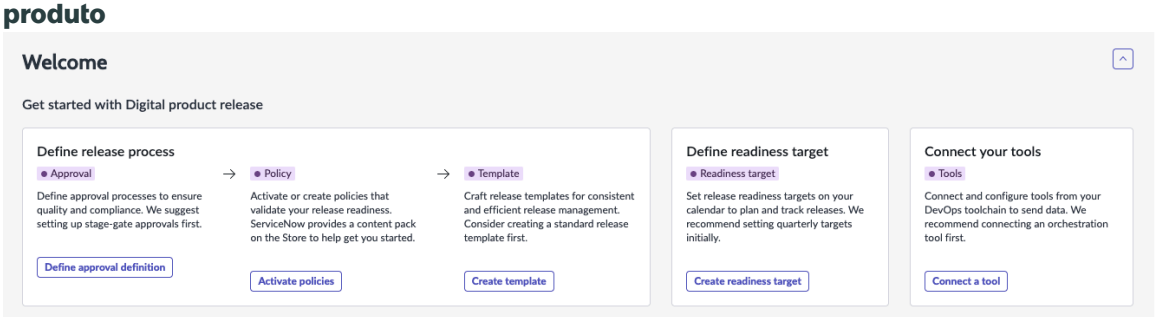
Visão geral da configuração

- Instalar Versão digital do produto
- Integrar ferramentas externas do espaço Versão digital do produto
- Criar um calendário de versão
- Criar uma meta de prontidão de versão
- Como criar uma definição de aprovação no Versão digital do produto
- Definir políticas em Versão digital do produto
- Criar um modelo de versão

Comece com Versão digital do produto na seção Integração

Se você tiver a função sn_dpr_model.release_admin ou admin, verá uma seção Integração na página inicial do Espaço Versão digital do produto que ajuda você a começar com as tarefas de configuração.

Exemplo da seção Integração na página inicial do espaço Versão digital do produto



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Versão digital do produto

Você pode instalar a aplicação Versão digital do produto (sn_dpr) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Versão digital do produto em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Versão digital do produto:

- Plug-ins:

  Plug-in Aplicação de classificação global (com.snc.sdlc.ranking)

- Aplicações da Store:
  - Versão digital do produto Modelo de dados (sn_dpr_model): contém o modelo de dados principal para Versão digital do produto.
  - Versão digital do produto Espaço (sn_dpr_workspace): fornece um local único para os gerentes de programa planejarem as versões dos produtos digitais e os gerentes de versão gerenciarem os processos de versão.
  - Versão digital do produto Pacote de conteúdo de política: contém um conjunto de políticas e coletores de dados para habilitar a automação da verificação de portas de fase em seu Versão digital do produto.
  - Componente da linha do tempo da versão: componente da linha do tempo para Versão digital do produto para visualizar fases nas versões.

  Os seguintes apps também estão instalados:
  - Policy as Code Engine (sn_pace)
  - Policy as Code Engine IU (sn_pace_builder)
  - CMDB Modelos de classe de IC (sn_cmdb_ci_class)
  - Roadmap UI Builder Component (sn_roadmap)
  - Playbook Experience (sn_playbook_exp)
  - Playbook Experience Componentes (now_playbook_exp)
  - DevOps (sn_devops)
  - DevOps Espaço (sn_devops_ws)
  - DevOps Integrações (sn_devops_ints)
  - Componente de filtro rápido (sn_quick_filter)
  - Popover de filtro rápido (sn_filter_popover)
- Funções

Tradução automática

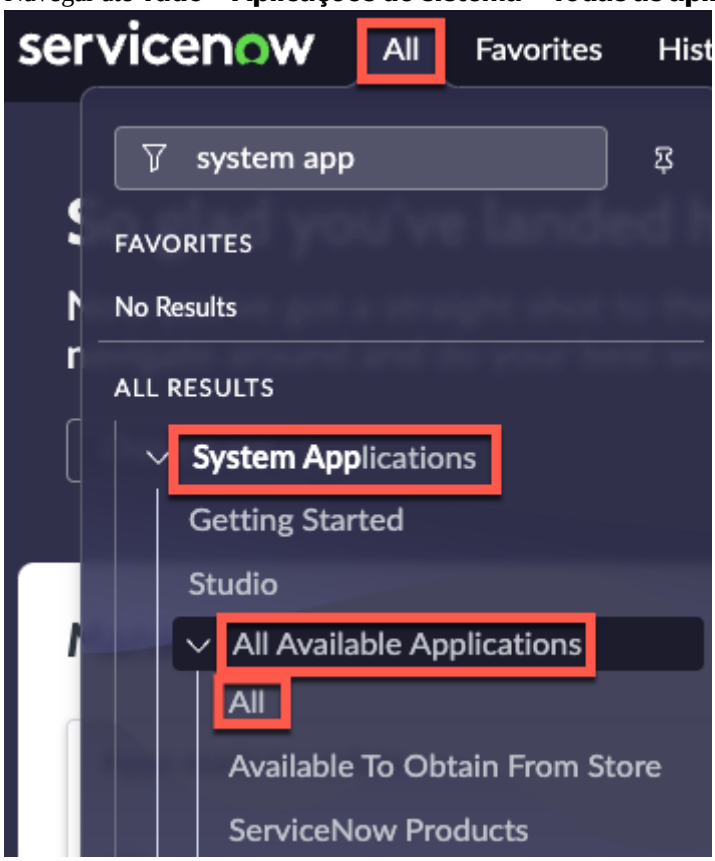
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Versão digital do produto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Versão digital do produto (sn_dpr) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Migrar dados de Gestão de versões v2 para Versão digital do produto

Se você tiver a aplicação Gestão de versões v2 (RM v2) instalada, poderá migrar seus dados de RM v2 para Versão digital do produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para fornecer acesso a funções adicionais, você pode adicionar valores separados por vírgulas de outras funções instaladas com DPR na propriedade do sistema *sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O utilitário de migração executa as seguintes tarefas:

- Migrar o produto RM v2 para o produto digital: copia dados de rm_product para modelos de produto de aplicação recém-criados.
- Criar modelo de versão a partir da versão RM v2: cria um modelo de versão de DPR aproveitando as fases e tarefas de um registro existente da versão RM v2.

Para obter mais informações sobre como migrar dados de Gestão de versões V2 para Versão digital do produto, consulte o artigo Migração de produto RMV2 [KB1644412] na Base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Defina seus mapeamentos de campo personalizado conforme necessário.
2. Adicione instruções adicionais de pós-processamento após a criação do registro cmdb_application_product_model.
3. Execute a migração na exibição de lista rm_product ou executando o script de migração no escopo da aplicação sn_dpr_model.

Integrar ferramentas externas do espaço Versão digital do produto

Integre ferramentas para orquestração, planejamento, codificação, artefato, qualidade de software e segurança do espaço Versão digital do produto para rastreabilidade e automação de mudanças de ponta a ponta.

Antes de Iniciar
Essa integração com ferramentas externas pode ser acessada como parte do Velocidade de mudança para DevOps. Para obter mais informações, consulte Integrações do Velocidade de mudança para DevOps e Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os dados provenientes das ferramentas externas integradas fornecem informações sobre o detalhamento dosaprimoramentosdo produto em épicos e suas histórias. Esses dados também

Tradução automática

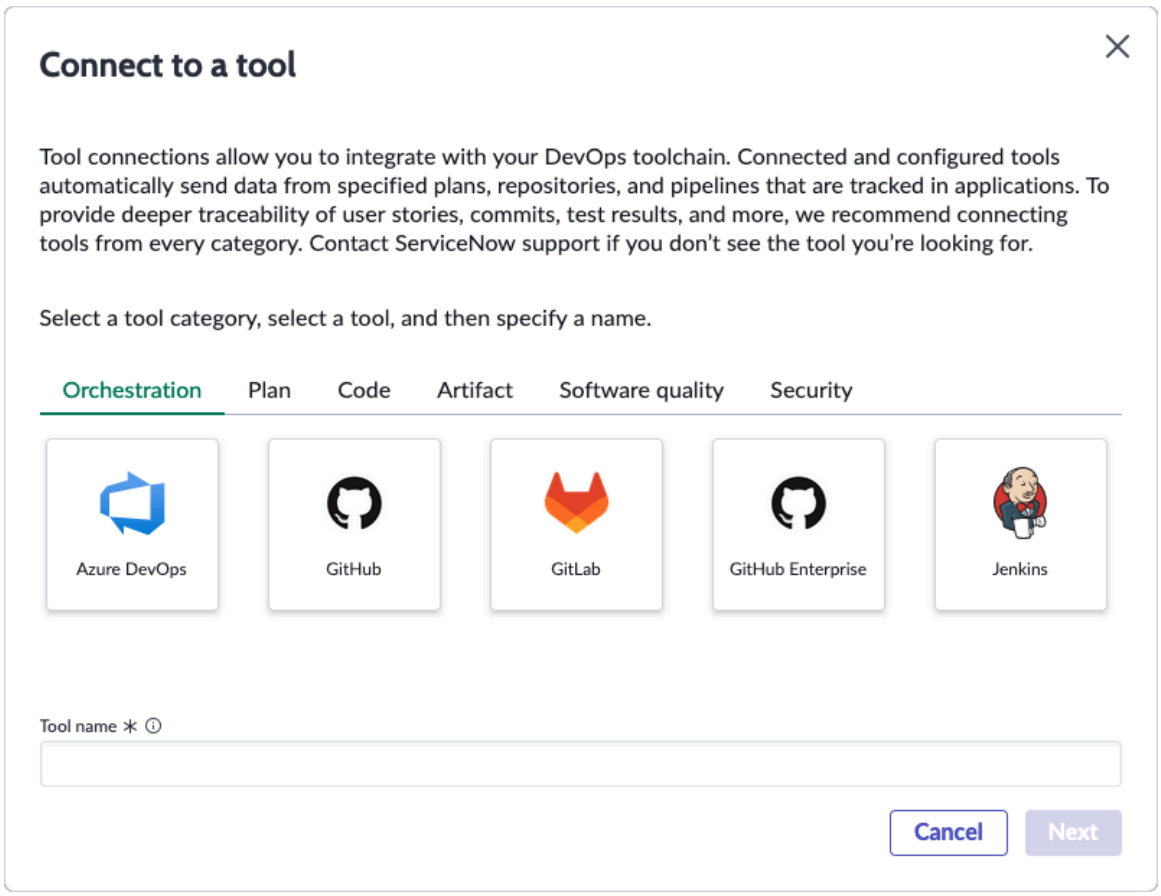
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

permitem criar e automatizar políticas e determinar se a versão atende aos critérios de saída de versão. Para obter mais informações, consulte Exibir e gerenciar dados de ferramentas externas.

Você também pode rastrear a qualidade do software de suas versões no Painel de qualidade da versão, que usa esses dados para aparecer em diferentes widgets.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de ferramentas ( ).
3. Selecione **Conectar uma ferramenta**.
   A caixa de diálogo Conectar a uma ferramenta é exibida.



4. Selecione uma categoria de ferramenta, selecione uma ferramenta e atribua um nome a ela.
5. Selecione **Avançar** e siga a experiência orientada para conectar e configurar a ferramenta.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma ferramenta, consulte sua integração em Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Criar um calendário de versão

Crie um calendário de versão para definir metas de prontidão de versão dentro dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de calendário de versão ( ).
3. Crie um calendário de versão ou atualize um existente.
   - Para criar um calendário de versão, selecione o botão de ações do calendário de versão ( ) e selecione **Criar calendário de versão**.
   - Para modificar um calendário de versão existente, abra o calendário de versão na lista suspensa, selecione o botão de ações do calendário de versão e escolha **Editar calendário de versão**.
4. Na caixa de diálogo, preencha os campos.

Caixa de diálogo do calendário da versão

Campo	Descrição
Nome	Nome do calendário de versão.
Administrador da versão	Nome do administrador de versão que será o proprietário do calendário de versão.
Descrição	Breve descrição do calendário de versão.
Cronogramas de exclusão	Cronogramas para blackouts, manutenção ou feriados são listas de datas para fechamentos planejados ou feriados comerciais. Adicione esses cronogramas ao calendário de versão para evitar metas de versão para determinadas datas. Os blackouts e cronogramas de manutenção são mostrados na tabela Programação [cmn_schedule]. Para obter mais informações, consulte Define a schedule . Para incluir cronogramas de exclusão definidos pelo usuário na categoria **Outros**, você pode configurar a propriedade do sistema `sn_dpr.release_calendar_exclusions`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.

5. Salve o calendário de versão.
   - Salve um novo calendário de versão selecionando **Criar**.
   - Salve as mudanças em um calendário de versão existente selecionando **Salvar**.

Resultado

O calendário de versão é salvo e exibido no layout do calendário. Os eventos dos cronogramas de exclusão adicionados ao calendário de versão são mostrados em datas específicas no calendário.

O que Fazer Depois

Criar uma meta de prontidão de versão

Criar uma meta de prontidão de versão

Crie metas de prontidão de versão para definir as datas em que as versões devem estar prontas para implantação. Essas metas ajudam a rastrear e gerenciar a capacidade e os conflitos, garantindo uma entrega sem problemas de seus produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
- As datas de meta de prontidão da versão indicam quando os produtos devem estar prontos. Não são as datas reais de implantação.
- Você pode definir uma meta de prontidão de versão única ou recorrente em um calendário de versão.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de calendário de versão ( ).
3. Selecione um calendário no qual você deseja criar metas de prontidão de versão.
4. Crie uma meta de prontidão de versão ou atualize uma existente.
   - Para criar uma meta de prontidão de versão, selecione **Criar meta de versão**.
   - Para modificar uma meta de prontidão de versão existente, abra a meta de prontidão de versão no calendário ou na lista.
5. Na caixa de diálogo, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições do campo de destino de prontidão da versão, consulte Formulário de meta de prontidão da versão.
6. Selecione **Avançar**.
7. Se as datas de destino entrarem em conflito com os eventos programados, você verá uma lista dessas datas e poderá optar por criar ou não criar metas nessas datas.
   - Para criar metas de versão para datas conflitantes, marque a caixa de seleção na coluna **Aceitação** ao lado das datas.
   - Se você não quiser criar metas de versão para essas datas, desmarque **Aceitação**.

   Nota:
   Por padrão, as caixas de **seleção Aceitar** para todas as datas conflitantes estão desmarcadas, o que significa que as datas de destino não serão criadas para essas datas.
8. Selecione **Criar**.

Resultado
As metas de prontidão da versão são criadas e exibidas no calendário selecionado. As metas de versão que se sobrepõem a datas na programação de exclusão são criadas somente para as datas em que você selecionou aceitar para.

Como criar uma definição de aprovação no Versão digital do produto

Crie uma definição de aprovação que possa ser usada em tarefas de versão para obter aprovações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma definição de aprovação é um conjunto de regras que especifica como as tarefas serão aprovadas de um conjunto de partes interessadas para uma versão. Por exemplo, a equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de CQ pode aprovar a qualidade do código ou a equipe de segurança pode aprovar os aspectos de segurança. Uma aprovação para uma tarefa pode ser solicitada de um usuário individual ou de um grupo de usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de administração de versão ( ).
3. Na página Administração da versão, selecione a guia **Definições de aprovação**.
4. Crie uma definição de aprovação ou atualize uma existente.
   - Para criar uma definição de aprovação, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma definição de aprovação existente, abra a definição de aprovação na lista.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições do campo de definição de aprovação, consulte Formulário de definição de aprovação.
6. Selecione **Enviar**.

Definir políticas em Versão digital do produto

Defina políticas para automatizar o fluxo de trabalho da versão com base nos diferentes estados da versão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As políticas são definidas usando ServiceNow® Policy as Code Engine (PaCE), portanto, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos. Para obter mais informações, consulte Understanding PaCE .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de administração de política ( ).
3. Crie uma política ou atualize uma existente.
   - Para criar uma política, selecione **Novo**.

     Para obter mais informações sobre como criar uma política, consulte Create a PaCE policy .
   - Para modificar uma política existente, abra a política na lista.

   Uma política é criada no estado inativo e uma versão de rascunho da política é adicionada.
4. Selecione a guia **Versão** e abra a versão de rascunho.
5. No formulário Registro de versão, selecione a guia **Criador de políticas** para gravar a política .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel **Definir variáveis**, use variáveis de API, parâmetros de configuração, referências de registro e coletores de dados para gravar sua política.

b. Processe dados do modelo de dados da aplicação DevOps relacionado ao produto usando os coletores de dados do sistema de base.
Os coletores de dados coletam entradas processando dados de ServiceNow ou de uma fonte de dados externa para fornecer uma saída. A saída pode ser usada na lógica da política para tomar uma decisão. Para obter mais informações, consulte Versão digital do produto coletores de dados.

6. Teste sua política na guia **Playground de teste**.
Para obter mais informações, consulte Use the Test Playground for PaCE policies .
7. Selecione **Salvar** para salvar a versão da política.
Você também pode salvar a versão como um modelo selecionando **Salvar como modelo**.
8. Selecione **Publicar** para publicar a versão da política e disponibilizá-la para uso.
9. Na caixa de diálogo Publicar rascunho, selecione **Ativar esta política** para ativar também a política junto com a publicação da versão.

Resultado
A versão da política é atualizada como Atual e usada na próxima vez que a política for invocada.

Para obter mais informações, consulte Manage PaCE policy versions .

Criar um modelo de versão

Crie um modelo de versão para predefinir o processo de versão. O modelo contém modelos para fases da versão, tarefas, critérios de saída para cada uma das fases, datas importantes e aprovações.

Antes de Iniciar
Identifique fases, tarefas em cada fase, critérios de saída para cada fase, datas importantes e aprovações necessárias para uma versão. Se houver processos diferentes seguidos para cada tipo de versão ou produto, você deverá criar vários modelos de versão.

Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As equipes de versão podem usar esses modelos para criar uma versão. Todas as fases, tarefas, datas importantes, aprovações e critérios de saída de fases do modelo são aplicados à nova versão. O modelo de versão ajuda a equipe de versão a rastrear e executar todas as tarefas necessárias para concluir a versão a tempo.

Importante:
Depois de marcar uma atividade como concluída, você não poderá adicionar ou alterar fases, tarefas ou políticas de mapa. Portanto, certifique-se de revisar e verificar todos os detalhes da atividade antes de marcar como concluído.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de administração de versão ( ).
3. Na página Administração da versão, selecione a guia **Modelos da versão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Crie um modelo de versão ou atualize um existente.
   - Para criar um modelo de versão, selecione **Novo**.
   - Para modificar um modelo de versão existente, abra o modelo de versão na lista.
5. Na caixa de diálogo Criar modelo de versão, adicione detalhes como nome e descrição resumida.
6. Na lista **Tipo**, selecione um tipo de versão.
7. Selecione **Criar**.
   Um modelo de versão é criado e aberto na página do playbook de configuração do modelo de versão para definir o modelo.
8. Na atividade Processo de versão, selecione entre um processo de versão orientado pela linha do tempo ou por fases.
9. Na atividade Fases, adicione fases ao modelo de versão.
   a. Insira um nome de fase exclusivo, a duração da fase em dias e uma descrição resumida.
      O campo **Duração** aparece somente para o processo orientado pela linha do tempo. A duração total de todas as fases no modelo deve ser inferior à duração definida na propriedade do sistema `sn_dpr.max_template_duration`.
   b. Selecione **Adicionar nova fase** para adicionar outra fase.
      Repita as etapas para adicionar mais fases conforme necessário.
   c. Na seção **Fase de meta de prontidão da versão**, escolha uma fase na lista **Selecionar fase** para alinhá-la com a prontidão da versão.
      A data de término da fase selecionada é considerada como a data de meta de prontidão da versão.
   d. Na seção **Programação**, escolha uma programação na lista **Selecionar programação** como a programação padrão.
      A adição de uma programação considera feriados e fins de semana e ajusta as durações da fase e da versão de acordo. Isso ajuda a melhorar a precisão do planejamento de versão, incluindo os dias úteis reais. Para obter mais informações, consulte Cronogramas em uma versão.

      Nota:
      Esta opção está disponível somente para o processo de versão orientado pela linha do tempo.

   e. Selecione **Marcar como concluído** para concluir a adição de todas as fases necessárias ao modelo de versão.
      A atividade Fases está marcada como concluída e não pode ser editada. A atividade Tarefas se torna editável, exibindo cada fase em guias separadas.
10. Na atividade Tarefas, adicione tarefas a cada fase.
    a. Selecione uma guia de fase na qual você deseja adicionar uma tarefa.
    b. No campo **Nome da tarefa**, insira um nome exclusivo para a tarefa.
    c. No campo **Precisa de aprovação**, selecione se a tarefa precisa de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Se a aprovação for necessária para a tarefa, selecione uma definição de aprovação na lista **Definição de aprovação**.
Para obter mais informações, consulte Como criar uma definição de aprovação no Versão digital do produto.

e. Selecione **Adicionar nova tarefa** para adicionar outra tarefa à fase.

f. Depois que todas as tarefas forem adicionadas à fase atual, selecione **Próxima fase**.
As tarefas que você adicionou à fase atual são salvas. A próxima guia de fase disponível é selecionada para que você possa adicionar tarefas a essa fase.

Repita as etapas para adicionar mais tarefas conforme necessário para cada fase.

g. Depois que todas as tarefas forem adicionadas a todas as fases disponíveis, selecione **Salvar** na última guia de fase.

h. Selecione **Marcar como concluído** para concluir a adição de tarefas às fases conforme necessário.
A atividade Tarefas está marcada como concluída e não pode ser editada. A próxima atividade se torna editável.

11. Na atividade Datas importantes, adicione datas importantes conforme necessário.

Nota:
Esta atividade está disponível somente para o processo de versão orientado pela linha do tempo.

a. Selecione uma guia de fase na qual você deseja adicionar uma data importante.

b. Selecione **Adicionar nova data de chave** para adicionar uma data de chave à fase.
Como alternativa, selecione qualquer lugar na seção da linha do tempo. Esta ação cria uma data-chave com o número de dias calculados e adicionados à nova entrada de data-chave.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de evento a ser mapeado para a fase.

d. No campo **Data da chave**, descreva a data da chave.

e. Defina a data da chave selecionando o número de dias a partir do início ou antes do fim da fase selecionada.

f. Depois que todas as datas importantes forem adicionadas, selecione **Marcar como concluído** para concluir a adição das datas importantes conforme necessário.
A atividade Datas importantes está marcada como concluída e não pode ser editada mais. A atividade Políticas se torna editável, exibindo cada fase em guias separadas.

Quando você cria uma versão usando o modelo, essas datas importantes ajudam a rastrear o andamento dos eventos importantes da versão.

12. Na atividade Políticas, mapeie políticas para cada fase conforme necessário.

a. Selecione uma guia de fase para a qual você deseja mapear políticas.

b. Selecione **Mapear políticas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na caixa de diálogo Mapear políticas, selecione as políticas na lista para mapear para a fase e selecione **Mapear políticas**.

d. Selecione **Próxima fase** para salvar as políticas mapeadas para a fase atual e passar para a próxima fase.

e. Depois que as políticas forem mapeadas para as fases disponíveis, selecione **Salvar** na última guia de fase.

f. Selecione **Marcar como concluído** para concluir a atividade Políticas.
A atividade Políticas está marcada como concluída e não pode ser editada.

13. Na janela pop-up Publicar modelo, selecione se deseja publicar o modelo.
    - Selecione **Sim** para publicar e ativar o modelo.
    - Selecione **Não** para manter o modelo não publicado. Você pode publicá-lo e ativá-lo posteriormente no formulário de registro do modelo de versão.

Resultado

- O modelo de versão é criado e aberto no formulário de registro do modelo de versão.
- Um modelo de versão publicado pode ser usado para criar versões.

O que Fazer Depois

No formulário de registro do modelo de versão, você pode atualizar, publicar, excluir ou duplicá-lo em um novo modelo.

Ação	Etapas
Publicar o modelo de versão	Selecione **Publicar modelo**. **Nota:** A opção de publicar o modelo só estará disponível se você não optar por publicá-lo na janela pop-up Publicar modelo.
Editar o modelo de versão	1. Selecione o botão mais ações ( ) e clique em **Editar**. 2. Na janela pop-up Editar modelo, selecione **Sim** para confirmar a edição. O modelo de versão se torna inativo e não pode ser usado para criar uma versão. O modelo de versão é aberto no Playbook para edição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	3. Atualize o modelo para adicionar ou alterar as fases, tarefas, datas importantes e políticas conforme necessário. **4.** Para salvar todas as mudanças no modelo, selecione **Marcar como concluída** na atividade Políticas.
Duplicar o modelo de versão	**1.** Selecione **Clonar modelo**. **2.** Na janela pop-up Criar modelo de versão, insira o nome, o tipo e a descrição do modelo duplicado e selecione **Criar**. Um novo modelo de versão é criado idêntico ao modelo de versão atual e é aberto no Playbook para edição. **3.** Atualize o modelo para adicionar ou alterar as fases, tarefas, datas importantes e políticas conforme necessário. **4.** Selecione **Marcar como concluído** na atividade Políticas para salvar todas as mudanças no modelo.
Excluir o modelo de versão	Selecione o botão mais ações ( ) e selecione **Excluir**.

Para criar uma versão usando o modelo, selecione **Criar versão**.

Tópicos relacionados

- Versão de um produto
- Criar uma versão com um assistente
- Criar uma versão para um produto
- Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para um único produto
- Como gerenciar várias versões por meio de pacotes de versões

Como usar o Versão digital do produto

Versão digital do produto O ajuda a simplificar o processo de entrega de produtos digitais, gerenciando todo o ciclo de vida da versão, desde o planejamento até a entrega.

Use o espaço Versão digital do produto para executar essas tarefas e gerenciar o ciclo de versão de seus produtos digitais.

Solicitar um novo produto digital

Solicite um novo produto para gerenciar recursos, melhorias e versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Identifique, priorize e crie um backlog de recursos e melhorias necessários para o produto.
- Defina um roadmap de recursos e melhorias do produto a serem incluídos em várias versões.
- Planejar cada versão dos requisitos do produto.

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de produto são salvos na tabela Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model].

Se o modelo de aplicação tiver uma aplicação de negócios correspondente, o link relacionado **Exibir aplicação de negócios** será exibido no formulário Produto. Selecione **Exibir aplicação de negócios** para exibir detalhes da aplicação de negócios correspondente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione **Solicitar produto** para um novo produto.
4. Na caixa de diálogo Solicitar novo produto, forneça o nome, o proprietário e a descrição resumida do produto.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação é enviada para criar um produto.
- O fluxo **de solicitação de produto** é acionado para aprovar automaticamente a solicitação e criar o produto.

  Nota:
  Você pode modificar o fluxo **Solicitar Produto** em Workflow Studio de acordo com as necessidades do seu negócio.

- O novo produto está listado na lista Produtos.
- Um app DevOps correspondente ao produto também é criado.

O que Fazer Depois

- Selecione o nome do produto na lista para abri-lo na página Visão geral do produto com a guia **Detalhes** selecionada.
- Gerenciar a hierarquia de produtos usando produtos incluídos

Gerenciar a hierarquia de produtos usando produtos incluídos

Adicione produtos digitais que você gerencia como produtos incluídos em um produto digital para criar uma hierarquia de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A hierarquia de produtos criada usando Produtos incluídos ajuda a ver os relacionamentos entre diferentes produtos e a tomar decisões fundamentadas sobre o desenvolvimento e a gestão de produtos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Produtos incluídos**.
5. Exiba e gerencie os produtos incluídos.
   - Para adicionar produtos existentes, selecione **Adicionar**, selecione produtos na lista e selecione **Confirmar**.
   - Para adicionar um novo produto, selecione o ícone de mais ações ( ) ao lado do botão **Adicionar** e selecione **Solicitar novo produto**. O novo produto aparece na lista depois de criado.
   - Para remover um produto existente da hierarquia, selecione o produto na lista e selecione **Remover**.
   - Para exibir os detalhes de um produto, selecione o produto na lista a ser aberto.

Tópicos relacionados

Solicitar um novo produto digital

Criar uma versão com um assistente

Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para vários produtos

Como trabalhar em uma versão orientada por fases para vários produtos

Definir o escopo da versão usandomelhoriase versões do produto

Defina o escopo da versão de produtos digitais adicionando recursos de produto, melhorias, versões e itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Com o Versão digital do produto v1.3, você pode adicionar melhorias de produto à versão de um produto em vez de recursos do produto. As melhorias de produto permitem que você planeje recursos de produto em várias versões de produto.

Quando você faz upgrade para Versão digital do produto v1.3, uma melhoria de produto é criada para cada recurso de produto existente e vinculada às respectivas versões. Além disso, todos os links existentes entre itens de trabalho e recursos do produto são substituídos por links para as melhorias de produto correspondentes. Para obter mais informações sobre as mudanças do modelo de dados e a migração de dados após o upgrade para v1.3, consulte o artigo DPR Fix script para recursos do produto para melhorias [KB1703773] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Quando uma versão do plano do modelo de dados do DevOps é mapeada para um modelo de software em DPR, todos os itens de trabalho associados a essa versão do plano são listados automaticamente na página Escopo da versão. Se um item de trabalho estiver associado a umamelhoria de produto, ele será exibido como secundário nessamelhoria de produto na lista. Você pode rastrear esses itens de trabalho na página Escopo da versão de uma versão do produto.

Esta opção está disponível quando você seleciona **Criar automaticamente versões do produto a partir de versões do plano** ao associar o produto a um plano do ServiceNow® Desenvolvimento ágil 2.0, JIRAou GitLab.

Os mapeamentos entre versões do plano e modelos de software são armazenados na tabela Versão do plano para modelos de software (sn_devops_m2m_plan_version_software_model). Os mapeamentos entre itens de trabalho e versões do plano são armazenados na tabela Item de trabalho para versões de lançamento (sn_devops_m2m_work_item_plan_version).

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Adicione recursos e melhorias ao produto.
   - Adicionar um recurso de produto a um produto
   - Adicionar uma melhoria de produto a um produto
   - Adicionar uma melhoria de produto de um épico
5. Solicitar uma nova versão de um produto.

Adicionar um recurso de produto a um produto

Adicione um recurso de produto a um produto para ajudá-lo a planejar e gerenciar o escopo de uma versão do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o Versão digital do produto v1.3, você pode adicionar melhorias de produto à versão de um produto em vez de recursos do produto. As melhorias de produto permitem que você planeje recursos de produto em várias versões de produto.

Quando você faz upgrade para Versão digital do produto v1.3, uma melhoria de produto é criada para cada recurso de produto existente e vinculada às respectivas versões. Além disso, todos os links existentes entre itens de trabalho e recursos do produto serão substituídos por links para as melhorias de produto correspondentes. Para obter mais informações sobre as mudanças do modelo de dados e a migração de dados após o upgrade para v1.3, consulte o artigo DPR Fix script para recursos do produto para melhorias [KB1703773] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Recursos do produto**.
5. Adicione ou modifique um recurso do produto.
   - Para adicionar um novo recurso de produto, selecione **Adicionar recurso**.
   - Para modificar um recurso de produto existente, selecione-o na lista.
6. Na caixa de diálogo Adicionar recurso, preencha os campos.

Adicionar formulário de recurso

Campo	Descrição
Nome do recurso	Nome do recurso do produto.
Prioridade	Nível de prioridade do recurso. O nível determina quanto esforço é necessário para atender aos objetivos do recurso.
Descrição	Descrição resumida de alto nível do recurso do produto.

7. Selecione **Confirmar**.
   O recurso do produto é criado e aberto na página de registro de recursos do produto.
8. **Opcional:** Na guia **Detalhes**, atualize os detalhes sobre o recurso, incluindo seu estado, nome do proprietárioe grupo de atribuição.
9. **Opcional:** Na guia **Aprimoramentos do produto**, gerencie os aprimoramentos para planejar o recurso do produto em várias versões do produto.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os detalhes da melhoria na guia **Detalhes**.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
10. **Opcional:** Adicione artefatos para o recurso do produto.
    a. Selecione o ícone de anexo ( ) no menu contextual para abrir o painel **Anexos**.
    b. Selecione o botão **Selecionar** para carregar e anexar um arquivo.

Adicionar uma melhoria de produto a um produto

Adicione uma melhoria de produto a um produto para ajudá-lo a planejar e gerenciar o escopo de uma versão do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode adicionar melhoria de um épico. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma melhoria de produto de um épico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Aprimoramentos do produto**.
5. Selecione **Adicionar melhoria**.
6. Na caixa de diálogo Adicionar melhoria, preencha os campos.

Adicionar formulário de melhoria

Campo	Descrição
Nome	Nome da melhoria do produto.
Recurso do produto	Nome do recurso do produto ao qual a melhoria será associada.
Versão	Versão à qual a melhoria está anexada. A lista exibe versões do produto que estão no estado Planejamento. **Nota:** Se você não selecionar uma versão, a melhoria será adicionada ao backlog do produto.
Prioridade	Nível de prioridade da melhoria. O nível determina quanto esforço é necessário para atender aos objetivos da melhoria.
Descrição	Descrição resumida da melhoria.

7. Selecione **Confirmar**.
   A melhoria do produto é criada e aberta na página de registro de melhoria do produto.
8. **Opcional:** Na guia **Detalhes**, atualize os detalhes sobre a melhoria, incluindo seu estado, nome do proprietário, grupo de atribuição, atribuído à pessoa e datas de início e término.
9. Selecione **Vincular épicos** para associar todos os épicos de nível superior nos quais a equipe de desenvolvimento está trabalhando.
10. Na caixa de diálogo Vincular épicos, selecione os épicos na lista e selecione o botão **Vincular épicos**.
    Os épicos selecionados são associados à melhoria do produto e listados na guia **Itens de trabalho**.
11. **Opcional:** Na guia **Itens de trabalho**, selecione um épico para revisar seus detalhes e registros relacionados.
12. **Opcional:** Selecione o ícone de anexo ( ) para abrir o painel **Anexos** para carregar e anexar um arquivo relacionado ao recurso.

Adicionar uma melhoria de produto de um épico

Adicione uma melhoria de produto de um épico a um produto manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As melhorias de produto também podem ser geradas automaticamente a partir dos épicos principais importados para a instância ServiceNow por meio do modelo de dados DevOpsse as seguintes configurações tiverem sido concluídas:

- A integração com a ferramenta de planejamento externo está concluída.
- Um projeto da ferramenta de planejamento está vinculado ao produto. Para obter mais informações, consulte Exibir e gerenciar dados de ferramentas externas.
- A propriedade do sistema *sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic* está definida como **verdadeira**. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Aprimoramentos do produto**.
5. Selecione o ícone de mais ações ao lado do botão **Adicionar melhoria** e selecione **Adicionar melhoria do épico**.

A caixa de diálogo Adicionar melhorias de épicos é exibida. Ele tem uma lista de todos os épicos de nível superior do projeto vinculado que não têm uma melhoria de produto.

6. Na caixa de diálogo Adicionar melhorias de épicos, selecione os épicos na lista e escolha **Adicionar melhorias**.
As melhorias de produto são criadas para os épicos selecionados e listadas na lista de melhorias de produto.

Tópicos relacionados

Adicionar uma melhoria de produto a um produto

Adicionar um recurso de produto a um produto

Solicitar uma nova versão de um produto

Solicite uma versão de um produto em Versão digital do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao vincular uma versão de plano do ServiceNow® Desenvolvimento ágil 2.0, JIRA ou GitLab, você pode selecionar a opção **Criar automaticamente versões do produto a partir das versões do plano**. A seleção desta opção cria automaticamente uma versão do produto associada a um dos itens a seguir, dependendo da ferramenta selecionada:

- Uma versão de correção criada no Jira.
- Um marco criado no GitLab.
- Uma versão criada em Desenvolvimento ágil 2.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você não precisa criar manualmente uma versão do produto e planejar melhorias de produto, pois a ferramenta será sincronizada com as respectivas ferramentas de planejamento durante o processo de importação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Versões** para adicionar uma versão ao produto.
5. Na guia **Versões**, adicione ou modifique uma versão.
   - Para adicionar uma nova versão, selecione **Solicitar versão**.
   - Para modificar uma versão existente, selecione-a na lista.

   Siga as etapas a partir da Etapa 8.
6. Na caixa de diálogo Solicitar versão, preencha os campos.

Formulário de nova versão

Campo	Descrição
Nome	Nome da versão.
Versão	Identificador de versão.
Descrição resumida	Breves detalhes sobre a versão.

7. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação é enviada para criar uma versão e aciona o fluxo **Solicitar versão do produto**. O fluxo é executado para aprovar automaticamente a solicitação e criar uma versão do produto.

   Nota:
   Você pode modificar o fluxo **Solicitar versão do produto** em Workflow Studio de acordo com as necessidades do seu negócio.

   A versão do produto é salva na tabela Modelo de software [cmdb_software_product_model].

   A nova versão é listada na guia **Versões** e selecione o nome da versão na lista para abrir a exibição do registro de versão.
8. **Opcional:** Na guia **Detalhes**, atualize o status da versão em **Status**.
9. **Opcional:** Selecione o ícone de anexo ( ) para abrir o painel **Anexos** para selecionar e carregar um arquivo relacionado à versão.
10. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se o produto estiver associado a um plano e a versão ainda não estiver associada a uma versão do plano, você poderá selecionar a **versão Link para o plano** para criar uma associação entre eles. Quando a associação for estabelecida, todas as melhorias de produto pertencentes à versão do plano serão atualizadas para a versão atual. Quaisquer outras melhorias de produto existentes atualmente na versão não são afetadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir e gerenciar dados de ferramentas externas

Exiba e gerencie dados provenientes da aplicação DevOps correspondentes ao seu produto que foi importado por meio de ferramentas externas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses dados provenientes de ferramentas externas fornecem informações sobre o detalhamento dos recursos do produto em épicos e suas histórias. Esses dados também permitem criar e automatizar políticas e determinar se a versão atende aos critérios de saída de versão.

Os dados também fornecem uma visão geral da qualidade do software de suas versões no painel Qualidade da versão. Para obter mais informações, consulte Painel de qualidade da versão.

Essa integração com ferramentas externas pode ser acessada como parte do Velocidade de mudança para DevOps. Para obter mais informações, consulte Integrações do Velocidade de mudança para DevOps e Integração de Velocidade de mudança para DevOps com ferramentas de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione a guia **Ferramentas externas**.
5. Associe planos, repositórios e pipelines nas guias **Planos**, **Repositórios**e **Pipelines**, respectivamente. Para obter mais informações, consulte Associar objetos de ferramenta a aplicações - Espaço.
6. Para criar versões do produto em DPR para cada versão importada de ServiceNow® Desenvolvimento ágil 2.0, corrigir versão importada do Jira ou marcos importados do GitLab automaticamente, selecione a opção **Criar automaticamente versões do produto a partir de versões do plano** ao associar planos dessas ferramentas de planejamento.

   Nota:
   Esta opção só está disponível quando você seleciona apenas um registro (versão, plano ou marco) para associação. Verifique se você concluiu o mapeamento entre os apps em DevOps e os produtos em DPR. Para todas as novas versões criadas em Desenvolvimento ágil 2.0, versões de correção criadas em Jiraou marcos criados no GitLab para o plano associado, uma versão do produto é criada automaticamente em DPR.

7. Selecione a guia **Repositórios de artefatos** para associar um repositório de artefatos ao produto.
8. Selecione a guia **Artefatos** para estabelecer uma relação entre os artefatos e o produto.
   Quando você cria uma versão para o produto, um relacionamento é estabelecido entre a versão do artefato e a versão para que as políticas possam ser executadas na versão.

Planejar melhorias de produto em diferentes versões

Movaos aprimoramentos do produto para diferentes versões do produto para planejar o escopo da versão do produto em cada versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O planejamento de versão é feito usando um quadro Kanban. As raias verticais representam versões, enquanto os cartões representammelhoriasdo produto .

Ao vincular uma versão de plano do ServiceNow® Desenvolvimento ágil 2.0, JIRA ou GitLab, você pode selecionar a opção **Criar automaticamente versões do produto a partir das versões do plano**. A seleção desta opção cria automaticamente uma versão do produto associada a um dos itens a seguir, dependendo da ferramenta selecionada:

- Uma versão de correção criada no Jira.
- Um marco criado no GitLab.
- Uma versão criada em Desenvolvimento ágil 2.0.

Quando uma versão do produto é criada a partir de uma versão de uma dessas ferramentas de planejamento, as melhorias do produto também são planejadas para a versão apropriada do produto. Esta opção verifica se o planejamento da versão em DPR reflete o estado de planejamento da ferramenta de planejamento.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de produtos ( ).
3. Selecione um produto na lista para abrir.
4. Selecione **Planejamento da versão**.
5. No quadro Kanban, conclua seu planejamento de versão.

Criar uma versão para um produto

Crie uma versão de produto quando todas as melhorias de produto planejadas e recursos de produto em uma versão estiverem prontos.

Antes de Iniciar
- Definir o escopo da versão usandomelhoriase versões do produto
- Conclua o planejamento de versão movendoos aprimoramentos para versões diferentes

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As versões podem seguir um processo de versão orientado por linha do tempo e orientado por fase. Para obter mais informações, consulte Versão de um produto.

Para criar uma versão para vários produtos usando o assistente, consulte Criar uma versão com um assistente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Crie uma versão para uma versão do produto na página Planejamento de versão ou na exibição de lista de Versões.
3. Na caixa de diálogo, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre descrições de campo de versão, consulte Formulário de liberação.
4. Selecione **Confirmar**.

Resultado

- Uma versão é criada e aberta na página Painel da versão.
- Se você selecionou um modelo de versão orientado pela linha do tempo, as seguintes opções podem ser aplicadas conforme definido no modelo:
  - Se disponível, a programação do modelo será aplicada à versão. Os dias úteis reais da fase e da versão são calculados considerando os feriados e finais de semana na programação. Ao considerar os feriados para calcular as durações da fase ou da versão, uma versão não será criada se:
    - A data de início da versão ou sua fase está no passado.
    - A duração excede a duração máxima definida na propriedade do sistema.

    Nesse caso, você precisa selecionar outra programação ou ajustar os feriados. Para obter mais informações, consulte Cronogramas em uma versão.
  - Todas as datas importantes do modelo são adicionadas à versão. A data de cada data chave é calculada usando o número de dias a partir do início ou do fim da fase especificada no modelo de versão.

    Nota:
    Se a versão tiver uma programação de feriados e uma data-chave do modelo for feriado, o último dia útil antes do feriado será considerado como a data-chave revisada.

- Se uma versão fora de banda for criada em uma data que já tem uma meta de versão, ela usará essa meta de versão. No entanto, se não houver meta de versão para essa data, uma será criada, quando a propriedade do sistema `sn_dpr.out_of_band_release_allowed` estiver definida como verdadeira. O administrador de versão desta nova meta de versão é o mesmo do calendário de versão selecionado.
- Todos os artefatos associados ao produto são adicionados à versão. Para obter mais informações, consulte Exibir e gerenciar dados de ferramentas externas.

  Você pode adicionar ou remover artefatos de uma versão conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

Criar uma versão com um assistente

Crie uma versão para um ou mais produtos com a ajuda de um assistente. O assistente orienta você durante todo o processo de criação da versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Definir o escopo da versão usandomelhoriase versões do produto
- Conclua o planejamento de versão movendoos aprimoramentos para versões diferentes

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As versões podem seguir um processo de versão orientado por linha do tempo e orientado por fase. Para obter mais informações, consulte Versão de um produto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione **Criar versão**.
4. Na etapa **Detalhes da versão**, forneça informações básicas sobre a versão, incluindo o nome da versão, o proprietário e uma breve descrição.
5. Na etapa **Produto e versões**, selecione um produto e sua versão a serem incluídos na versão.
   Todos os produtos incluídos associados aos produtos selecionados são listados.

   Você pode adicionar mais produtos relacionados ou remover quaisquer produtos relacionados listados e suas versões associadas.

   - Para adicionar mais produtos, execute as seguintes etapas:
     a. Selecione **+ Adicionar produto**.
     b. Selecione um ou mais produtos relacionados na lista, conforme necessário.
     c. Selecione **Adicionar**.
     d. Se houver produtos incluídos para qualquer um dos produtos selecionados, você poderá optar por incluí-los ou excluí-los de serem adicionados à versão.
        - Para adicionar os produtos selecionados e os produtos incluídos, selecione **Sim, adicionar produtos incluídos também**.
        - Para adicionar somente os produtos selecionados sem produtos incluídos, selecione **Não, adicionar produtos selecionados**.
   - Para remover um produto incluído existente da lista, selecione o ícone de remoção de produto incluído ( ) em relação ao produto.

   Nota:
   O número de produtos incluídos que podem ser adicionados a uma versão depende da propriedade do sistema `sn_dpr.multi_product.included_products_limit`. Um administrador de versão pode atualizar o valor desta propriedade para aumentar ou diminuir o limite.

6. Na etapa **Modelo de versão**, selecione um modelo de versão a ser aplicado à versão.
   Uma estrutura de versão é gerada com base no modelo de versão selecionado. Para obter mais informações sobre um modelo de versão, consulte Criar um modelo de versão.
7. Na etapa **Meta da versão**, selecione uma meta de prontidão da versão para determinar quando a versão deve estar pronta.
   Um destino de versão é necessário para versões orientadas por linha do tempo, enquanto não é necessário para versões orientadas por fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um calendário de versão e uma data.
Se as metas de versão não estiverem disponíveis na data selecionada, uma nova meta será criada e aplicada à versão.

b. Se as metas de versão estiverem disponíveis na data selecionada, selecione uma meta para aplicar à versão.

8. Selecione **Criar versão**.

Resultado

- Uma ou mais versões são criadas dependendo do número de produtos selecionados:
  - Se você selecionou um único produto, uma versão será criada. A versão é aberta na página Painel da versão.
  - Se você selecionou vários produtos, as versões serão criadas com base no valor definido na propriedade do sistema *sn_dpr.multi_product.create_independent_releases* :
    - Quando a propriedade é definida como falsa, uma versão principal é criada para o produto primário e versões individuais para cada produto incluído são criadas e adicionadas à versão principal como dependentes.
    - Quando a propriedade é definida como verdadeira, um pacote de versão contendo todas as versões individuais criadas para o produto primário e cada produto incluído é criado. O pacote da versão é aberto na página Visão geral do pacote da versão.
- Se você selecionou um modelo de versão orientado pela linha do tempo, as seguintes opções podem ser aplicadas conforme definido no modelo:
  - Se disponível, a programação do modelo será aplicada à versão. Os dias úteis reais da fase e da versão são calculados considerando os feriados e finais de semana na programação. Ao considerar os feriados para calcular as durações da fase ou da versão, uma versão não será criada se:
    - A data de início da versão ou sua fase está no passado.
    - A duração excede a duração máxima definida na propriedade do sistema.

    Nesse caso, você precisa selecionar outra programação ou ajustar os feriados. Para obter mais informações, consulte Cronogramas em uma versão.
  - Todas as datas importantes do modelo são adicionadas à versão. A data de cada data chave é calculada usando o número de dias a partir do início ou do fim da fase especificada no modelo de versão.

    Nota:
    Se a versão tiver uma programação de feriados e uma data-chave do modelo for feriado, o último dia útil antes do feriado será considerado como a data-chave revisada.

- Todos os artefatos associados ao produto são adicionados à versão. Para obter mais informações, consulte Exibir e gerenciar dados de ferramentas externas.

  Você pode adicionar ou remover artefatos de uma versão conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar versões de produtos digitais

Acompanhe o andamento de suas versões e trabalhe nelas para liberar produtos com mais rapidez e eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Se a versão não estiver em andamento, selecione **Iniciar versão**.

Como gerenciar uma versão orientada pela linha do tempo

Gerenciar uma versão orientada pela linha do tempo envolve seguir uma série de prazos e marcos e ajustar conforme necessário para manter sua versão no caminho certo.

Processo de versão orientado pela linha do tempo

O processo orientado pela linha do tempo é adequado para criar versões com prazos fixos e que seguem uma programação estrita.

A seguir está o fluxo geral pelo qual uma versão orientada pela linha do tempo passa:

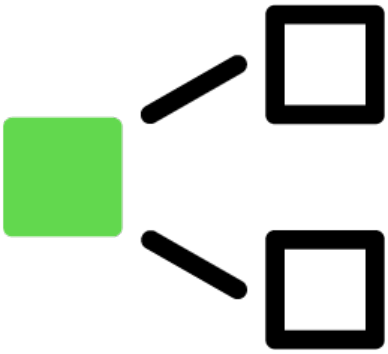
- O fluxo começa com a primeira fase no estado Pendente, que é o estado padrão. O estado da fase muda para Em andamento quando começa na data de início planejada.
- Quando todas as tarefas são concluídas e as políticas estão em conformidade, a fase termina automaticamente na data de término planejada. O estado da fase é atualizado para o estado Concluído.
- Depois que a fase atual é concluída, a próxima fase passa para o estado Em andamento. Somente uma fase pode estar em andamento por vez.
- Quando todas as fases da versão forem concluídas, a versão passará para o estado Revisão.
- Quando a revisão da versão é concluída, a versão passa para o estado Concluído.

Para obter mais informações, consulte Versão de um produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhando em uma versão orientada pela linha do tempo

Como trabalhar em uma versão de um único produto	Como trabalhar em uma versão de vários produtos
	
Saiba mais sobre como trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para entregar um único produto.	Saiba mais sobre como trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para entregar vários produtos.

Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para um único produto

Monitore e trabalhe em uma versão que segue o processo de versão orientado pela linha do tempo para lançar um único produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. **Opcional:** Selecione a guia **Detalhes** e adicione ou atualize a programação na lista **Programação** para contabilizar os feriados durante o período da versão.

   Nota:
   A programação selecionada deve estar dentro da duração da versão (data de destino da versão).

   As datas de início e término da fase são atualizadas e a duração da versão é recalculada considerando os dias não úteis na programação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas em uma versão.
5. Se a versão não estiver em andamento, selecione **Iniciar versão**.
6. Selecione a seção **Visão geral** para revisar e modificar os detalhes da versão, obter uma visão geral do status ou alterar a data de meta de prontidão.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e atualizar detalhes da versão e Redirecionar uma versão.
7. Selecione a seção **Escopo da versão** para revisar e atualizar o escopo da versão adicionando ou removendo recursos e melhorias do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Atualizar o escopo de uma versão.

8. Selecione a seção **Solicitações de mudança** para revisar as solicitações de mudança existentes na versão e adicioná-las ou excluí-las conforme necessário.
   Para obter mais informações, consulte Gerenciar solicitações de mudança em uma versão.

9. No cabeçalho do formulário Versão, selecione o número em Artefatos para gerenciar artefatos adicionados à versão.
   Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

Executar a versão

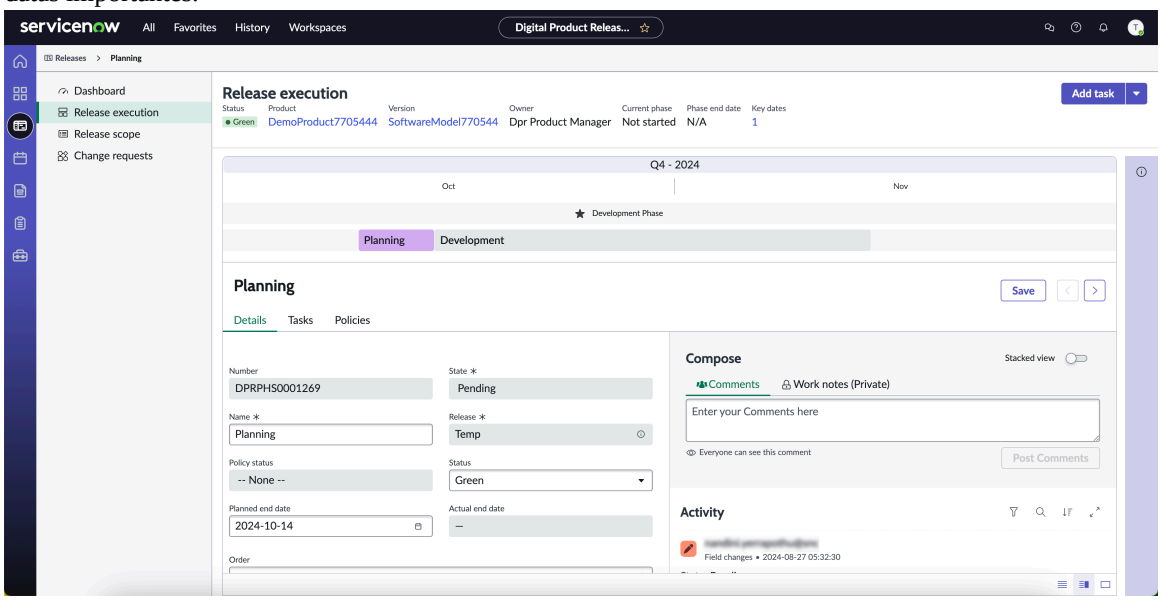
Exiba o status da versão e trabalhe em suas fases, tarefas e políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Selecione **Execução da versão** para exibir o status da versão, trabalhar em suas fases e tarefase gerenciar datas importantes.



2. Atualize uma fase da versão.

   a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

   b. Quando todas as tarefas na fase atual estiverem concluídas e as políticas mapeadas estiverem em conformidade, marque a fase como concluída selecionando **Concluir fase**.

      Nota:
      Somente um administrador de versão pode concluir manualmente a fase.

      O estado da fase atual é atualizado para Concluído e a próxima fase é iniciada. A data de término real da fase atual é atualizada para a data atual.

3. **Opcional:** Adicione uma tarefa a uma fase da versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

b. Selecione **Adicionar tarefa**.

c. Na caixa de diálogo Criar tarefa, adicione detalhes da tarefa, como nome, fase à qual pertence, data de término e descrição.

d. Se a tarefa precisar de aprovação, execute as seguintes etapas:

Nota:
Você pode selecionar se a tarefa precisa de aprovação ao criá-la. Esta opção não pode ser alterada depois de salva.

i. Selecione **Sim** no campo **Precisa de aprovação**.

Os campos **Atribuído a** e **Definição de aprovação** são exibidos.

ii. Na lista **Atribuído a**, selecione o usuário que aprovaria a tarefa.

iii. Na lista **Definição de aprovação**, selecione uma definição de aprovação para acionar a aprovação com base na condição predefinida.

e. Selecione **Criar tarefa**.

A tarefa é adicionada à fase selecionada.

4. Rastreie e gerencie o andamento das tarefas da fase selecionada.

a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

b. Selecione a guia **Tarefas** para exibir todas as tarefas na fase.
Você pode aplicar filtros para exibir tarefas específicas ou mudar o tipo de exibição selecionando a opção **Kanban** ou **Lista**.

c. Selecione uma tarefa para abrir no painel de detalhes da tarefa.

d. Revise a tarefa no painel de detalhes da tarefa ou selecione **Detalhes completos** para abrir o registro da tarefa na exibição do formulário.

e. Atribua a tarefa no campo **Atribuído** a ao usuário que trabalhará nela.

f. Revise o status de aprovação de uma tarefa de aprovação no campo **Aprovação**.

g. Atualize o campo **Estado** com o status da tarefa.

h. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças.

5. Opcional: Mapeie políticas para uma fase da versão para validá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

> **Nota:**
> As políticas não podem ser mapeadas para uma fase concluída ou cancelada.

b. Selecione a guia **Políticas** e selecione **Adicionar**.

c. Na caixa de diálogo Mapear políticas, selecione uma ou mais políticas na lista para mapear para a fase.

d. Selecione **Mapear políticas**.

6. Selecione **Executar políticas** para executar políticas na fase atual.
Todas as políticas mapeadas são executadas em segundo plano para a fase atual (estado**Em andamento**).
Você pode verificar o status de execução atualizando a lista na guia **Políticas**.

Um trabalho agendado é executado diariamente para executar as políticas mapeadas para a fase. A coluna Status de execução na lista Políticas de cada fase é atualizada para mostrar o status de conformidade após cada execução.

7. Opcional: Adicione ou atualize datas importantes em uma versão orientada pela linha do tempo, que deve estar em relação à data de destino da versão.
Essas datas importantes ajudam a definir e rastrear eventos importantes que podem acontecer durante o período da versão.

- Adicionar uma nova data-chave à versão:

  a. Selecione o ícone de mais ações ao lado do botão **Adicionar tarefa** e clique em **Adicionar data chave**.

  b. Na caixa de diálogo Adicionar data chave, preencha os campos.

  (Optional) Para obter mais informações, consulte Formulário Data da chave da versão.

  c. Selecione **Save** (Salvar).

- Atualize as datas importantes existentes na versão:

  a. Selecione uma data importante na barra da linha do tempo para abrir o formulário Detalhes da data importante no painel lateral.

  (Optional) Como alternativa, você pode selecionar o número em **Datas importantes** no cabeçalho do formulário para exibir uma lista de datas importantes da versão e abrir uma data importante.

  b. No formulário Data da chave, atualize os campos.

  c. Selecione **Save** (Salvar).

8. Feche uma versão depois de verificar se ela está completa.
Para obter mais informações, consulte Fechar uma versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para vários produtos

Monitore e trabalhe em uma versão que segue o processo de versão orientado pela linha do tempo para vários produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar em uma versão de vários produtos, você pode optar por trabalhar com a versão principal ou com uma versão de produto específica. A versão principal controla tudo e inclui todas as atividades de execução para cada versão de produto.

- Executar atividades primárias, como iniciar a versão e gerenciar fases e tarefas na versão principal.
- Defina o escopo da versão e gerencie as solicitações de mudança em cada versão do produto.
- Execute políticas para a fase atual a partir do nível da versão principal ou de uma versão de produto individual. Os status da política das versões de produto individuais são agregados ao status da política da versão principal. Para obter mais informações sobre como o status agregado é derivado, consulte Agregação de status da política.

Você pode monitorar o andamento de uma versão de produto individual ou acompanhar o andamento geral no nível da versão principal.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. **Opcional:** Selecione a guia **Detalhes** e adicione ou atualize a programação na lista **Programação** para contabilizar os feriados durante o período da versão.

   Nota:
   A programação selecionada deve estar dentro da duração da versão (data de destino da versão).

   As datas de início e término da fase são atualizadas e a duração da versão é recalculada considerando os dias não úteis na programação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas em uma versão.
5. Se a versão não estiver em andamento, selecione **Iniciar versão**.
6. Selecione **Painel** para monitorar o status geral da versão, ver os detalhes e todos os produtos que têm suas versões individuais.
   - Selecione a guia **Painel da versão** para exibir datas importantes da versão, tarefas da versão, políticas, tarefas relacionadas e aprovações por estado para todas as versões juntas.

     Para obter mais informações, consulte Painel de versão para uma versão de vários produtos.
   - Selecione a guia **Detalhes** para fazer as mudanças necessárias nos detalhes da versão, como nome, proprietário, status ou descrição da versão.
   - Selecione a guia **Produto** para exibir uma lista de todos os produtos, incluindo suas versões de lançamento e status.
7. Selecione um produto para trabalhar na versão na lista suspensa **Exibir por**.
   Com base na opção selecionada, você pode ver diferentes seções da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir por opção	Descrição
Todos os produtos	Você pode ver as seguintes seções: ○ **Execução da versão**: trabalhe na versão principal, o que envolve iniciar a versão, redirecionar a versãoe executar a versão para gerenciar fases, tarefas, datas importantes, políticas e aprovações. Todas essas ações se aplicam a todas as versões. ○ **Solicitações de mudança**: exiba uma lista de todas as solicitações de mudança em versões de todos os produtos.
Produto único	Você pode ver as seguintes seções para a versão do produto selecionado: ○ **Visão geral**: visualize o andamento e a qualidade da versão do produto nos respectivos painéis. Para obter mais informações, consulte Painel Visão geral da versão para uma versão de vários produtos e Painel de qualidade da versão. ○ **Execução da versão**: exiba os detalhes das fases da versão do produto ou execute políticas mapeadas para suas fases para verificações de conformidade. **Nota:** Na guia **Detalhes**, o campo **Status da política** exibe um status de conformidade combinado para todas as versões. ○ **Escopo da versão**: exiba e atualize o escopo da versão do produto, incluindo melhorias de produto, itens de planejamento e tarefas relacionadas, como incidentes e problemas associados à versão. ○ **Solicitações de mudança**: exiba e gerencie solicitações de mudança relacionadas à versão do produto. No cabeçalho do formulário Versão, selecione o número no rótulo **Artefatos** para gerenciar artefatos na versão do produto. O rótulo **Artefatos** está disponível na seção **Visão geral**, **Escopo da versão**ou **Solicitações de mudança**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

8. Feche uma versão depois de verificar se ela está completa.
   Para obter mais informações, consulte Fechar uma versão.

Gerenciamento de uma versão orientada por fases

Gerenciar uma versão orientada por fases envolve concluir objetivos e fechar a versão quando o trabalho estiver concluído e atender aos critérios de versão definidos, em vez de aguardar a data de término planejada.

Processo de versão orientado por fase

O processo orientado por fases é adequado para criar versões que priorizam a conclusão de objetivos e recursos em vez de seguir uma linha do tempo estrita.

A seguir está o fluxo geral pelo qual uma versão orientada por fases passa:

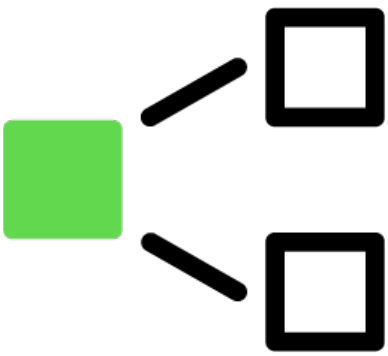
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O fluxo começa com a primeira fase no estado Pendente, que é o estado padrão. O estado da fase muda para Em andamento quando você a inicia manualmente.
- Quando todas as tarefas são concluídas e todas as políticas estão em conformidade ou em conformidade com exceções para a fase atual, ela passa automaticamente para o estado Concluído.
- Depois que a fase atual é concluída, a próxima fase passa para o estado Em andamento. Somente uma fase pode estar em andamento por vez.
- Se você encontrar problemas a qualquer momento, poderá reiniciar a partir de uma fase concluída anteriormente. Essa fase e as fases posteriores são redefinidas, incluindo tarefas e status da política.
- Quando todas as fases da versão forem concluídas, a versão passará para o estado Revisão.
- Quando a revisão da versão é concluída, a versão passa para o estado Concluído.

Para obter mais informações, consulte Versão de um produto.

Como trabalhar em uma versão orientada por fases

Como trabalhar em uma versão de um único produto	Como trabalhar em uma versão de vários produtos
	
Saiba mais sobre como trabalhar em uma versão orientada por fases para entregar um único produto.	Saiba mais sobre como trabalhar em uma versão orientada por fases para entregar vários produtos.

Trabalhar em uma versão orientada por fases para um único produto

Monitore e trabalhe em uma versão que segue o processo de versão orientado por fases para liberar um único produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Se a versão não estiver em andamento, selecione **Iniciar versão**.
5. Selecione a seção **Visão geral** para revisar e modificar os detalhes da versão, obter uma visão geral do status ou alterar a data de meta de prontidão.
   Para obter mais informações, consulte Revisar e atualizar detalhes da versão e Redirecionar uma versão.
6. Selecione a seção **Escopo da versão** para revisar e atualizar o escopo da versão adicionando ou removendo recursos e melhorias do produto.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar o escopo de uma versão.
7. Selecione a seção **Solicitações de mudança** para revisar as solicitações de mudança existentes na versão e adicioná-las ou excluí-las conforme necessário.
   Para obter mais informações, consulte Gerenciar solicitações de mudança em uma versão.
8. No cabeçalho do formulário Versão, selecione o número em Artefatos para gerenciar artefatos adicionados à versão.
   Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

Reiniciar a fase da versão

Você pode reiniciar uma versão orientada por fases a partir de qualquer fase concluída anteriormente se encontrar um problema que exija que você volte.

Antes de Iniciar

Nota:
Quando você reinicia uma versão de uma fase concluída, ela redefine essa fase e todas as fases posteriores até a atual. Ele também redefine o status de tarefas, solicitações de aprovação e políticas vinculadas a cada fase afetada.

Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao reiniciar uma fase, você pode reavaliar e ajustar o plano para superar os novos problemas, garantindo que a versão permaneça no caminho certo e atenda aos objetivos gerais. Por exemplo, se uma determinada versão de um artefato estiver sendo certificada durante o processo de versão e não passar na validação, uma nova versão do artefato poderá ser escolhida. Em seguida, você pode reiniciar a versão de uma fase anterior para repetir as mesmas tarefas, políticas mapeadas e aprovações dessas fases.

Procedimento

1. Na página Execução da versão, selecione o botão de ação da fase da versão ( ) e selecione **Reiniciar fase**.
2. Na caixa de diálogo Fase de reinicialização, selecione uma fase a partir da qual você deseja reiniciar.
   A lista exibe as fases concluídas.
3. Selecione **Reiniciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O estado da fase selecionada é atualizado para Em andamento e de todas as fases posteriores é atualizado para Pendente.
- O estado da fase atual é atualizado para Reiniciado.
- O estado de todas as tarefas nas fases afetadas é atualizado para Aberto.
- O último status de execução das políticas mapeadas para essas fases é atualizado para Não executado.

Executar a versão

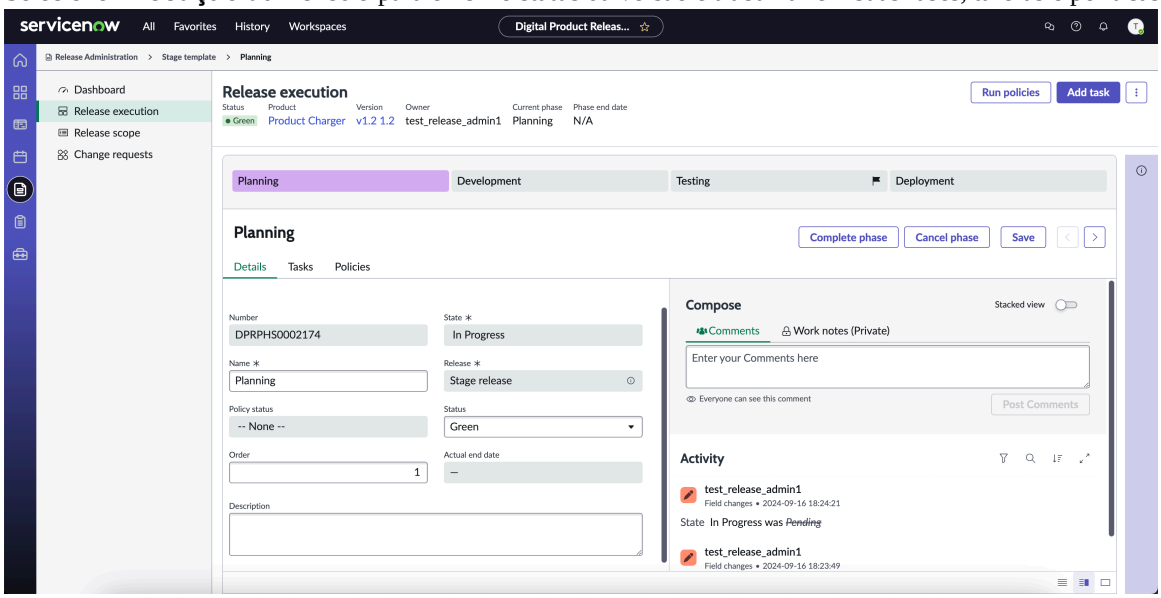
Exiba o status da versão e trabalhe em suas fases, tarefas e políticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Selecione **Execução da versão** para exibir o status da versão e trabalhar em suas fases, tarefas e políticas.



2. Atualize uma fase da versão.

> **Nota:**
> Se a propriedade do sistema `stage_workflow_auto_transition` estiver definida como verdadeira, as fases serão fechadas automaticamente quando todas as tarefas nela forem fechadas e as políticas estiverem em conformidade.

a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

b. Quando todas as tarefas na fase atual estiverem concluídas e as políticas mapeadas estiverem em conformidade, marque a fase como concluída selecionando **Concluir fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se alguma das políticas mapeadas não estiver em conformidade, você poderá concluir uma fase somente quando tiver a função sn_dpr_model.release_admin ou qualquer uma das funções definidas na propriedade do sistema `sn_dpr.complete_phase_override`.

O estado da fase atual é atualizado para Concluído e a próxima fase é iniciada. A data de término real da fase atual é atualizada para a data atual.

3. **Opcional:** Adicione uma tarefa a uma fase da versão.

   a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

   b. Selecione **Adicionar tarefa**.

   c. Na caixa de diálogo Criar tarefa, adicione detalhes da tarefa, como nome, fase à qual pertence, data de término e descrição.

   d. Se a tarefa precisar de aprovação, execute as seguintes etapas:

      Nota:
      Você pode selecionar se a tarefa precisa de aprovação ao criá-la. Esta opção não pode ser alterada depois de salva.

      i. Selecione **Sim** no campo **Precisa de aprovação**.

      Os campos **Atribuído a** e **Definição de aprovação** são exibidos.

      ii. Na lista **Atribuído a**, selecione o usuário que aprovaria a tarefa.

      iii. Na lista **Definição de aprovação**, selecione uma definição de aprovação para acionar a aprovação com base na condição predefinida.

   e. Selecione **Criar tarefa**.

A tarefa é adicionada à fase selecionada.

4. Rastreie e gerencie o andamento das tarefas da fase selecionada.

   a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

   b. Selecione a guia **Tarefas** para exibir todas as tarefas na fase.
   Você pode aplicar filtros para exibir tarefas específicas ou mudar o tipo de exibição selecionando a opção **Kanban** ou **Lista**.

   c. Selecione uma tarefa para abrir no painel de detalhes da tarefa.

   d. Revise a tarefa no painel de detalhes da tarefa ou selecione **Detalhes completos** para abrir o registro da tarefa na exibição do formulário.

   e. Atribua a tarefa no campo **Atribuído** a ao usuário que trabalhará nela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Revise o status de aprovação de uma tarefa de aprovação no campo **Aprovação**.

g. Atualize o campo **Estado** com o status da tarefa.

h. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças.

5. **Opcional:** Mapeie políticas para uma fase da versão para validá-la.

a. Na linha do tempo, selecione uma fase ou use os botões de seta para navegar para a fase anterior ou seguinte.

Nota:
As políticas não podem ser mapeadas para uma fase concluída ou cancelada.

b. Selecione a guia **Políticas** e selecione **Adicionar**.

c. Na caixa de diálogo Mapear políticas, selecione uma ou mais políticas na lista para mapear para a fase.

d. Selecione **Mapear políticas**.

6. Selecione **Executar políticas** para executar políticas na fase atual.
Todas as políticas mapeadas são executadas em segundo plano para a fase atual (estado**Em andamento**).
Você pode verificar o status de execução atualizando a lista na guia **Políticas**.

7. Feche uma versão depois de verificar se ela está completa.
Para obter mais informações, consulte Fechar uma versão.

Como trabalhar em uma versão orientada por fases para vários produtos

Monitore e trabalhe em uma versão que segue o processo de versão orientado por fases para vários produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar em uma versão de vários produtos, você pode optar por trabalhar com a versão principal ou com uma versão de produto específica. A versão principal controla tudo e inclui todas as atividades de execução para cada versão de produto.

- Executar atividades primárias, como iniciar a versão e gerenciar fases e tarefas na versão principal.
- Defina o escopo da versão e gerencie as solicitações de mudança em cada versão do produto.
- Execute políticas para a fase atual a partir do nível da versão principal ou de uma versão de produto individual. Os status da política das versões de produto individuais são agregados ao status da política da versão principal. Para obter mais informações sobre como o status agregado é derivado, consulte Agregação de status da política.

Você pode monitorar o andamento de uma versão de produto individual ou acompanhar o andamento geral no nível da versão principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Se a versão não estiver em andamento, selecione **Iniciar versão**.
5. Selecione **Painel** para monitorar o status geral da versão, ver os detalhes e todos os produtos que têm suas versões individuais.
   - Selecione a guia **Painel da versão** para exibir datas importantes da versão, tarefas da versão, políticas, tarefas relacionadas e aprovações por estado para todas as versões juntas.

     Para obter mais informações, consulte Painel de versão para uma versão de vários produtos.
   - Selecione a guia **Detalhes** para fazer as mudanças necessárias nos detalhes da versão, como nome, proprietário, status ou descrição da versão.
   - Selecione a guia **Produto** para exibir uma lista de todos os produtos, incluindo suas versões de lançamento e status.
6. Selecione um produto para trabalhar na versão na lista suspensa **Exibir por**.
   Com base na opção selecionada, você pode ver diferentes seções da seguinte forma:

Exibir por opção	Descrição
Todos os produtos	Você pode ver as seguintes seções: ○ **Execução da versão**: trabalhe na versão principal, o que envolve iniciar a versão, redirecionar a versão, executar a versão para gerenciar fases, tarefas, políticas e aprovações e reiniciar a versão a partir de uma fase concluída anteriormente. Todas essas ações se aplicam a todas as versões. ○ **Solicitações de mudança**: exiba uma lista de todas as solicitações de mudança em versões de todos os produtos.
Produto único	Você pode ver as seguintes seções para a versão do produto selecionado: ○ **Visão geral**: visualize o andamento e a qualidade da versão do produto nos respectivos painéis. Para obter mais informações, consulte Painel Visão geral da versão para uma versão de vários produtos e Painel de qualidade da versão. ○ **Execução da versão**: exiba os detalhes das fases da versão do produto ou execute políticas mapeadas para suas fases para verificações de conformidade. **Nota:** Na guia **Detalhes**, o campo **Status da política** exibe um status de conformidade combinado para todas as versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir por opção	Descrição
	○ **Escopo da versão**: exiba e atualize o escopo da versão do produto, incluindo melhorias de produto, itens de planejamento e tarefas relacionadas, como incidentes e problemas associados à versão. ○ **Solicitações de mudança**: exiba e gerencie solicitações de mudança relacionadas à versão do produto. No cabeçalho do formulário Versão, selecione o número no rótulo **Artefatos** para gerenciar artefatos na versão do produto. O rótulo **Artefatos** está disponível na seção **Visão geral**, **Escopo da versão**ou **Solicitações de mudança**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar artefatos em uma versão.

7. Feche uma versão depois de verificar se ela está completa.
   Para obter mais informações, consulte Fechar uma versão.

Como gerenciar várias versões por meio de pacotes de versões

Os pacotes de versão ajudam a agrupar várias versões para rastreá-las e gerenciá-las simultaneamente em um único local.

Coordenadores de versão e gerentes de produto podem rastrear facilmente o andamento de cada versão usando pacotes de versão. Os pacotes de versão ajudam a identificar dependências e possíveis conflitos e a fazer os ajustes necessários para garantir um processo de versão suave e coordenado. Eles também permitem a comunicação e a colaboração entre os membros da equipe, pois todos podem acessar as mesmas informações e se manter atualizados sobre o status de cada versão.

Você pode incluir uma versão em vários pacotes de versão, o que pode ser útil para projetos maiores. Isso pode ajudar a melhorar a coordenação entre várias equipes que trabalham em diferentes recursos. Ele também pode ajudar a gerenciar e priorizar atualizações.

Recursos e benefícios

Os pacotes de versão oferecem os seguintes recursos e benefícios:

Gestão centralizada

Permite que coordenadores de versão e gerentes de projeto gerenciem várias versões simultaneamente em um só lugar.

Monitoramento de andamento e qualidade

Monitore o andamento das versões em várias equipes e projetos e garanta a qualidade das versões dentro do pacote.

Acompanhamento de solicitação de mudança

Rastreie todas as solicitações de mudança em versões.

Criar um pacote da versão

Crie um pacote de versão para gerenciar e rastrear várias versões de um único local. Essas versões podem ter metas de prontidão de versão diferentes, mas agrupá-las em pacotes ajuda a gerenciá-las com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ) e selecione **Pacotes**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na caixa de diálogo Criar pacote de versão, forneça o nome, o proprietário e uma descrição do pacote de versão.
5. Selecione **Avançar**.
6. Adicione versões ao pacote ou pule para adicioná-las mais tarde.
   - Para adicionar versões ao pacote, selecione-as na lista e selecione **Adicionar**.
   - Para adicionar versões ao pacote posteriormente, selecione **Ignorar**.

Acompanhar várias versões de um pacote de versões

Rastreie o andamento das versões em um pacote de versões simultaneamente para melhorar a eficiência e simplificar o processo de gestão de versões. Você também pode identificar dependências e possíveis conflitos em suas versões e coordenar com membros da equipe que trabalham em diferentes versões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ) e selecione **Pacotes**.
3. Selecione um pacote de versão na lista para abrir.
4. Na guia **Visão geral**, revise as métricas principais de todas as versões do pacote.

Widget	Descrição
Versões por estado	Número total de versões no pacote, agrupadas por estado.
Tarefas	Número total de tarefas em todas as versões do pacote, agrupadas por estado.
Políticas	Número total de políticas em todas as versões do pacote, agrupadas por status de conformidade.
Aprovações	Lista de todas as tarefas de aprovação em todas as versões do pacote, agrupadas por status de aprovação.
Aprimoramentos	Número total demelhorias do produto em todas as versões do pacote, agrupadas por estado.

5. **Opcional:** Na guia **Detalhes**, exiba e edite os detalhes do pacote da versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na guia **Versão**, exiba e gerencie versões no pacote.
   - Para adicionar a versão ao pacote, selecione **Adicionar** e selecione na lista de versões.
   - Para remover uma versão existente do pacote, selecione a versão na lista e selecione **Remover**.
   - Para exibir os detalhes de uma versão, selecione-a na lista.
7. Na guia **Solicitações de mudança**, exiba as solicitações de mudança em todas as versões do pacote. Para exibir os detalhes de uma solicitação de mudança, selecione-a na lista.

Revisar e atualizar detalhes da versão

Revise e modifique os detalhes de uma versão. Você também pode redirecionar a data de prontidão da versão conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Selecione **Visão geral** para revisar rapidamente o andamento e a qualidade da versão, executar as etapas necessárias ou revisar e alterar seus detalhes.
5. Selecione a guia **Visão geral da versão** para revisar as datas importantes, as solicitações de mudança, as pontuações de risco, as tarefas e os status de política e aprovação.
   Para obter mais informações, consulte Painel Visão geral da versão.
6. Selecione a guia **Detalhes** para fazer as mudanças necessárias nos detalhes da versão, como nome, proprietário, status ou descrição da versão.
7. Selecione a guia **Qualidade** para revisar o software e testar os resumos de qualidade de uma versão em andamento.
   Para obter mais informações, consulte Painel de qualidade da versão.

Nota:
Você deve configurar pipelines para rastrear a qualidade do software da sua versão. Para obter mais informações sobre como configurar pipelines usando a configuração de ferramentas externas, consulte Integrar ferramentas externas do espaço Versão digital do produto.

Atualizar o escopo de uma versão

Revise e atualize o escopo da versão adicionando ou removendo melhorias de produto, itens de planejamento e tarefas relacionadas, como incidentes e problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Escopo da versão** para gerenciar melhorias de produto, itens de trabalho, itens de planejamento e tarefas na versão.

   Nota:
   As guias dos tipos de tarefa que você vê dependem das permissões necessárias para exibir esses registros de tipo de tarefa e a propriedade do sistema `sn_dpr.release_related_record_types`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.

5. Selecione as guias **Aprimoramentos de produto e Itens de trabalho** para gerenciar melhorias de produto e itens de trabalho na versão.
   - Adicionar uma melhoria de produto a um produto
   - Adicionar uma melhoria de produto de um épico

   As melhorias de produto adicionadas à versão são listadas nas guias Aprimoramentos de produto e Itens de trabalho.

6. Selecione a guia **Itens de planejamento** para exibir itens de planejamento associados às melhorias de produto na versão.

   Nota:
   A guia **Itens de planejamento** está disponível somente quando as seguintes condições são atendidas:
   - Você tem uma das seguintes funções necessárias para exibir esses itens
     - sn_dpr_model.product_enhancement_read
     - sn_dpr_model.release_admin
     - sn_dpr_model.release_user
     - sn_dpr_model.product_manager
     - sn_dpr_model.release_coordinator
   - ServiceNow® Espaço de planejamento estratégico está instalado com a lente de produto digital configurada

     Para obter mais informações sobre as lentes e os planos de portfólio, consulte Lenses in Strategic Planning e Portfolio plans in Strategic Planning.

   a. Selecione um número de item de planejamento para exibir seus detalhes.
   Uma lista dos itens de planejamento associados às melhorias do produto é exibida.

7. Gerencie tarefas relacionadas na versão.
   - Para adicionar uma tarefa relacionada, selecione **Adicionar**.
     a. Selecione a guia na qual você deseja adicionar uma tarefa.

        Uma lista dos registros do tipo de tarefa selecionado é exibida.

     b. Selecione um ou mais registros na lista e clique em **Adicionar**.

        Os registros de tarefa selecionados são adicionados à versão.
   - Para remover uma tarefa relacionada, selecione-a na lista e selecione **Remover**.

Gerenciar solicitações de mudança em uma versão

Exibir e gerenciar solicitações de mudança em uma versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Selecione **Solicitações de mudança** para gerenciar as solicitações de mudança na versão.
   A lista Solicitações de mudança exibe todas as solicitações de mudança associadas à versão atual do produto. Uma versão é associada a uma solicitação de mudança inserindo a versão do produto correspondente no campo **Modelo de software** do registro de Solicitação de Mudança.
5. Para adicionar uma nova solicitação de mudança à versão, selecione **Novo**.
6. Selecione um modelo de solicitação de mudança e selecione **Avançar**.
7. Preencha os detalhes no formulário de Solicitação de Mudança e selecione **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma solicitação de mudança.

Resultado
A solicitação de mudança é criada e listada na lista de Solicitações de mudança.

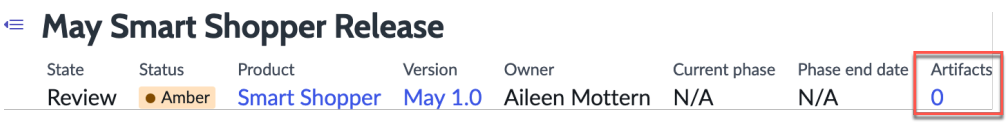
Gerenciar artefatos em uma versão

Adicione ou remova artefatos de uma versão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. No cabeçalho do formulário Versão, selecione o número no rótulo **Artefatos**.
   O rótulo **Artefatos** está disponível quando você seleciona **Visão geral**, **Escopo da versão**ou **Solicitações de mudança**.



5. Na exibição de lista de Artefatos da versão, adicione ou remova artefatos.

Redirecionar uma versão

Altere a meta de prontidão da versão para reprogramar o período da versão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).
3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. No formulário Versão, selecione **Visão geral**.
5. Selecione o ícone de ação da versão ( ) e selecione **Redirecionar versão**.
6. Na caixa de diálogo Versão de redirecionamento, selecione uma meta de prontidão de versão diferente em **Meta de prontidão de versão**.

   Nota:
   A nova data de meta de prontidão da versão deve estar dentro da programação definida da versão.

7. Você também pode tornar a versão como uma versão fora de banda selecionando **Fora de banda**. Esta opção depende das propriedades do sistema`out_of_band_release_allowed` — e `out_of_band_release_roles`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.
8. Se você selecionou a opção fora de banda, selecione um calendário de versão no **Calendário de versão** para marcar a versão e usar sua meta de versão.
9. Selecione **Confirmar**.

Resultado
A data de meta de prontidão da versão é atualizada para a nova data.

Para versões orientadas pela linha do tempo, as principais datas afetadas são ajustadas com base na data de redirecionamento. Este ajuste é feito após o recálculo do número de dias que mudaram em relação à programação original.

Nota:
Se uma programação de feriados estiver anexada à versão e as datas-chave revisadas coincidirem com um feriado, o último dia útil antes do feriado será considerado como a data-chave revisada.

Fechar uma versão

Conclua uma versão depois que todas as tarefas tiverem sido concluídas e todas as fases estiverem em conformidade com as políticas mapeadas.

Antes de Iniciar
Uma versão deve estar no estado Revisão para marcá-la como concluída.

Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Uma versão que segue um processo orientado por fases é movida automaticamente para Concluído se a propriedade do sistema `stage_workflow_auto_transition` estiver definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de versões ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione uma versão na lista para abrir.
4. Revise a integridade da versão para determinar se todo o trabalho da versão está concluído.
5. Feche a versão.
   - Em uma única versão de produto, na página Visão geral, selecione **Concluir versão**.
   - Em uma versão de vários produtos, na página Painel, selecione **Concluir versão**.

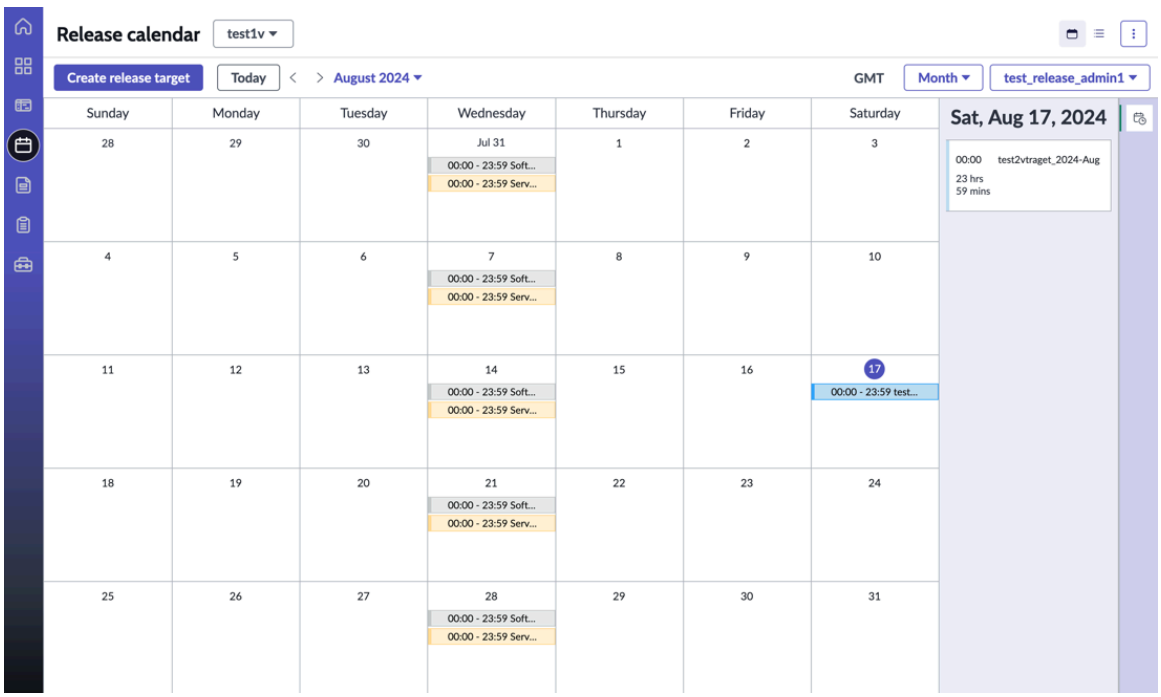
Resultado
A versão está fechada e seu estado é atualizado para Concluído.

Exibir versões planejadas em uma meta de prontidão de versão

Exiba e rastreie todas as versões de produto planejadas em uma meta de prontidão de versão e acompanhe seu andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpr_model.release_admin

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de desenvolvimento de produtos digitais**.
2. Selecione o ícone de calendário de versão ( ).
   O calendário de versão é exibido.



3. Selecione um calendário de versão no qual você deseja exibir as versões.
4. **Opcional:** Filtre os calendários de versão selecionando um gerente de versão na lista de filtros.
   As metas de versão são exibidas para todos os gerentes de versão por padrão.
5. Selecione uma meta de prontidão de versão no calendário, na exibição de lista ou no painel de exibição da agenda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário Meta de versão, selecione a guia **Versões** para exibir todas as versões planejadas na meta de prontidão.
   A lista exibe todas as versões anexadas a esta meta de prontidão.
7. Selecione uma versão na lista para revisar seu status e outros detalhes.

Versão digital do produto Pacote de conteúdo de política

O pacote de conteúdo de política Versão digital do produto inclui coletores de dados e políticas para automatizar a verificação do portal de fase em Versão digital do produto.

- Os coletores de dados permitem que você crie políticas de low-code para a aplicação de modelo de dados DevOps.

  Para obter mais informações, consulte Versão digital do produto coletores de dados.

- As políticas permitem automatizar a verificação de portas de fase e a avaliação contínua de artefatos de software para garantir que eles atendam aos requisitos e padrões de negócios.

  Para obter mais informações, consulte Versão digital do produto políticas.

Versão digital do produto coletores de dados

O pacote de conteúdo de política Versão digital do produto contém um conjunto de coletores de dados para coletar dados de DevOps a serem validados em relação às políticas.

Completude da tarefa de aprovação

O coletor de dados de Completude da tarefa de aprovação verifica se todas as tarefas de aprovação da versão associadas a uma fase da versão foram concluídas.

Entrada: fase da versão.

Saída:

- verdadeiro: todas as tarefas de aprovação foram aprovadas.
- falso: uma ou mais tarefas de aprovação não foram aprovadas ou não há tarefas de aprovação para a fase da versão.

História de artefato concluída

O coletor de dados Artifact Story Complete retorna a porcentagem de histórias concluídas que estão associadas a um artefato de versão. A fórmula usada para calcular a porcentagem é: `Percentual de histórias concluídas = (Número de histórias concluídas / (Número total de histórias - Número de histórias no estado cancelado - Número de histórias no estado excluído)) * 100`.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão.

Saída: percentual de histórias concluídas.

Cobertura de código

O coletor de dados de cobertura de código retorna a cobertura de código atual calculada com base nas versões do artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão.

Saída: % de cobertura de código.

Confirmações sem item de trabalho

O coletor de dados Confirmações sem item de trabalho retorna a porcentagem de confirmações que não têm um item de trabalho associado. A fórmula usada para calcular a porcentagem é: Percentual de confirmações sem item de trabalho = (Número de confirmações sem item de trabalho / Número total de confirmações no artefato) * 100.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão.

Saída: % de confirmações sem item de trabalho.

Integridade planejada da história

O coletor de dados de Completude de histórias planejadas retorna o percentual de histórias planejadas que estão marcadas como concluídas. As histórias dos épicos que estão associadas à versão são consideradas. O coletor de dados também verifica se a versão do produto está associada à versão do plano. Se estiver associado à versão do plano, ele também considerará todas as histórias associadas à versão do plano.A fórmula usada para calcular a porcentagem é: Percentual de histórias concluídas = (Número de histórias concluídas / (Número total de histórias - Número de histórias no estado cancelado - Número de histórias no estado excluído)) * 100;.

Entrada: lista de épicos associados a uma versão.

Saída: % de histórias planejadas que estão marcadas como concluídas.

Vulnerabilidade de segurança

O coletor de dados de vulnerabilidade de segurança retorna o número de vulnerabilidades de segurança que estão associadas a uma categoria específica. As vulnerabilidades de segurança são identificadas com base nas versões do artefato e na categoria de vulnerabilidade da seguinte forma:

- Bloqueador: retorna a soma de problemas do bloqueador. Válido somente para dados de DevOps.
- Problemas de prioridade crítica: para dados de DevOps, retorna a soma de problemas críticos. Para dados de SecOps, retorna a soma de problemas de prioridade muito alta. Para dados de DevOps e SecOps, retorna o cumulativo dos problemas críticos e de prioridade muito alta.
- Problemas de alta prioridade: retorna a soma de problemas de alta prioridade dos dados de DevOps e SecOps.
- Problemas de prioridade média: retorna a soma dos problemas de prioridade média dos dados de DevOps e SecOps.
- Problemas principais: retorna a soma dos problemas principais de todos os artefatos. Válido somente para dados de DevOps.
- Problemas secundários: retorna a soma de problemas secundários de todos os artefatos. Válido somente para dados de DevOps.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão.

Saída: número total de vulnerabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação de teste

O coletor de dados de aprovação de teste retorna o percentual de testes aprovados com base nas versões do artefato. Se o tipo de teste for fornecido, ele retornará os resultados de testes somente para o tipo de teste fornecido, caso contrário, para todos os tipos de teste da versão do artefato. A fórmula usada para calcular a porcentagem é: Percentual de testes aprovados = (Número de testes aprovados / (Número total de testes - Número de testes ignorados)) * 100.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão e tipo de teste (opcional).

Saída: percentual de testes aprovados.

Itens de trabalho têm confirmações

O coletor de dados Itens de trabalho têm confirmações retorna se todos os itens de trabalho têm uma confirmação relacionada. Os itens de trabalho são identificados com base nos épicos relacionados à versão. O coletor de dados também verifica se a versão do produto está associada à versão do plano. Se estiver associado à versão do plano, ele também considerará todas as histórias associadas à versão do plano. A fórmula usada para calcular a porcentagem é: Percentual de histórias sem confirmações = (Número de histórias concluídas sem confirmações / Número total de histórias no estado concluído) * 100.

Entrada: lista de artefatos para uma fase da versão.

Saída: % de confirmações sem item de trabalho.

Tópicos relacionados

- Versão digital do produto políticas
- Passing parameters to PaCE policies

Versão digital do produto políticas

Por padrão, o pacote de conteúdo de política Versão digital do produto contém um conjunto de políticas para automatizar a verificação de portas de fase e a avaliação contínua de artefatos de software.

Você pode usar ou personalizar essas políticas DPR padrão para validar se o conteúdo dos dados de configuração está em conformidade ou administrar o ciclo de vida completo das políticas PaCE. Para obter mais informações, consulte Policy as Code Engine (PaCE) .

Nota:
Você não pode modificar as políticas padrão. No entanto, você pode criar uma cópia da política e personalizá-la.

Todas as histórias concluídas têm confirmações associadas (all_completed_stories_have_associated_commits)

Verifica se todas as histórias concluídas de uma versão têm confirmações associadas.

Resulta em um status fora de conformidade quando uma história concluída de uma versão não tem confirmações associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as histórias planejadas estão concluídas (all_planned_stories_are_completed)

Verifica se todas as histórias planejadas de uma versão foram concluídas. Esta política também verifica se a versão do produto está associada à versão do plano. Se estiver associado à versão do plano, ele verificará todas as histórias associadas à versão do plano, além das histórias associadas aos épicos em recursos ou melhorias.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de conclusão das histórias planejadas para uma versão não é 100%. A porcentagem de conclusão de histórias planejadas é calculada como (Total de histórias concluídas/Total de histórias planejadas) * 100.

A cobertura de código excede o limite (code_coverage_threshold)

Verifica se a porcentagem de cobertura do código excede o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de cobertura do código é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de cobertura de código de uma versão é a cobertura de código média calculada para todas as versões de artefato incluídas na versão.

Nota:
As versões de artefato sem dados de cobertura de código são excluídas do cálculo de cobertura média de código.

Argumentos de entrada

minCodeCoverageThreshold

- O valor mínimo aceito para a cobertura de código de uma versão.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

A aprovação no teste de integração excede o limite (integration_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes de integração aprovados não é menor que o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes de integração aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes de integração aprovados é calculada como (Total de testes de integração aprovados para todas as versões de artefato/Total de testes de integração para todas as versões de artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes de integração aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aprovação no teste de carga excede o limite (load_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes de carga aprovados não é menor que o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes de carga aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes de carga aprovados é calculada como (Total de testes de carga aprovados para todas as versões de artefato/Total de testes de carga para todas as versões de artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes de carga aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

Nenhuma vulnerabilidade crítica encontrada (no_critical_vulnerability)

Verifica se não há vulnerabilidades críticas encontradas em uma versão.

Resulta em um status fora de conformidade quando o número total de vulnerabilidades categorizadas como bloqueadoras, críticas, altas ou principais é maior que zero.

A aprovação no teste de regressão excede o limite (regression_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes de regressão aprovados não é menor que o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes de regressão aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes de regressão aprovados é calculada como (Total de testes de regressão aprovados para todas as versões de artefato/Total de testes de regressão para todas as versões de artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes de regressão aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

A aprovação no teste de fumaça excede o limite (smoke_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes de fumaça aprovados não é menor que o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes de fumaça aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes de fumaça aprovados é calculada como (Total de testes de fumaça aprovados para todas as versões de artefato/Total de testes de fumaça para todas as versões de artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes de fumaça aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

A aprovação no teste do sistema excede o limite (system_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes do sistema aprovados não é menor que o valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes do sistema aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes do sistema aprovados é calculada como (Total de testes do sistema aprovados para todas as versões de artefato/Total de testes do sistema para todas as versões de artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes do sistema aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

A aprovação no teste de aceitação do usuário excede o limite (user_acceptance_test_pass_threshold)

Verifica se a porcentagem de testes de aceitação do usuário aprovados não é inferior ao valor do limite.

Resulta em um status fora de conformidade quando a porcentagem de testes de aceitação do usuário aprovados é menor que o valor de limite especificado. A porcentagem de testes de aceitação do usuário aprovados é calculada como (Total de testes de aceitação do usuário aprovados para todas as versões do artefato/Total de testes de aceitação do usuário para todas as versões do artefato) * 100.

Argumentos de entrada

minTestPassThreshold

- O valor mínimo aceito para a porcentagem de testes de aceitação do usuário aprovados.
- Valor padrão: 100
- Tipo: Número Inteiro
- Uso: obrigatório

Tópicos relacionados

Versão digital do produto coletores de dados

Referência do Versão digital do produto

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e administrar Versão digital do produto (DPR).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Versão digital do produto

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do app Versão digital do produto, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitura de melhoria do produto [sn_dpr_model.product_enhancement_read]	Lê melhorias de produto em um produto.	Nenhum(a)
Criação de recurso do produto [sn_dpr_model.product_feature_create]	Cria recursos de produto em um produto.	Nenhum(a)
Exclusão de recurso do produto [sn_dpr_model.product_feature_delete]	Exclui recursos de produto em um produto.	Nenhum(a)
Leitura de recurso do produto [sn_dpr_model.product_feature_read]	Lê recursos de produto em um produto. Não é possível criar ou modificar um recurso do produto.	Nenhum(a)
Gravação de recurso do produto [sn_dpr_model.product_feature_write]	Atualiza os recursos do produto em um produto.	Nenhum(a)
Gerente de produtos digitais [sn_dpr_model.product_manager]	Gerencia produtos digitais.	• ativo • operador_pd • model_manager • sn_devops.app_owner • sn_change_write • sn_dpr_model.product_feature_create • sn_dpr_model.product_feature_delete • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_model.product_feature_write • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_pace.code_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • task_editor • modelo_read_global
Administrador de versão de produto digital [sn_dpr_model.release_admin]	Define o processo de versão e monitora a versão.	• operador_pd • sn_change_write • sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_editor_global
Coordenador de versão de produto digital [sn_dpr_model.release_coordinator]	Ajuda as equipes de produto em suas responsabilidades.	• operador_pd • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• task_editor • modelo_read_global
Usuário da versão de produto digital [sn_dpr_model.release_user]	Acessa o Espaço de desenvolvimento de produtos digitais para exibir detalhes da versão e atualizar e aprovar tarefas da versão. Não é possível criar ou modificar versões.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor
Usuário do Espaço de desenvolvimento de produtos digitais [sn_dpr_workspace.workspace_user]	Acessa o Espaço de desenvolvimento de produtos digitais.	cmdb_read

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Limpar meta de versão não utilizada há 6 meses	Exclui registros de meta de versão com mais de seis meses e não utilizados. Execuções: diariamente
Políticas de execução de DPR para todas as fases ativas da versão	Executa políticas que são mapeadas para fases que estão em andamento para todas as versões. Execuções: diariamente
Transição de estado da fase da versão	Gerencia o estado das fases das versões em andamento. Este trabalho verifica todas as versões em andamento e suas fases. Se uma fase estiver em andamento e sua data de término planejada for hoje, e seu status de política estiver em conformidade, ela será marcada como concluída e a próxima fase será iniciada. Execuções: a cada hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
Transição de estado da versão	Gerencia os estados de versões pendentes ou em andamento. • Se uma versão estiver no estado Pendente e a data de início planejada for hoje, seu estado será atualizado para Em andamento. • Se uma versão estiver no estado Em andamento e todas as suas fases estiverem concluídas, seu estado será atualizado para Revisão. Execuções: a cada hora

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Definição de Aprovação [sn_dpr_model_approval_definition]	Definições de aprovação que são usadas para direcionar solicitações de aprovação de tarefas de versão para um usuário ou grupo de usuários.
Épico [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	Mapeamento de épicos vinculados a um recurso de produto.
Data-chave [sn_dpr_model_release_key_date]	Datas importantes da versão que definem marcos, eventos principais, prazos e datas importantes para versões únicas ou recorrentes.
política [sn_dpr_pace_policy_mapping]	Políticas mapeadas para uma versão. Estende a tabela Mapeamento de políticas [sn_pace_policy_mapping] da PaCE.
Aprimoramento do produto [sn_dpr_model_product_enhancement]	Melhorias de produto de um recurso do produto. Use essas melhorias de produto para liberar um recurso de produto em fases em várias versões.
Recurso do produto [sn_dpr_model_product_feature]	Um recurso de produto é uma função ou capacidade que agrega valor a um produto para o cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	Você pode dividir um recurso de produto em melhorias de produto para liberá-lo em fases em várias versões.
Tarefas relacionadas [sn_dpr_model_release_related_task_m2m]	Mapeamento entre registros da tabela de tarefas (tarefa) e registros de versão na tabela Versão (sn_dpr_model_release).
Versão [sn_dpr_model_release]	Uma versão de produto é o processo de liberação de uma nova versão de um produto. Envolve várias fases, tarefas, políticas e aprovações.
Artefato de versão [sn_dpr_model_release_artifact]	Artefatos em uma versão de um produto.
Pacote da versão [sn_dpr_model_release_bundle]	Pacotes de versão são agrupamentos de versões que podem ser rastreados simultaneamente.
M2M do pacote da versão [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	Relacionamentos de versões que são agrupados em vários pacotes de versão.
Calendário de versão [sn_dpr_model.release_calendar]	Calendários que podem conter metas de prontidão de versão relacionadas. Os calendários de versão podem ter cronogramas de exclusão anexados a eles para que nenhuma meta de versão seja criada em datas que se enquadrem nesses cronogramas de exclusão.
Fase da versão [sn_dpr_model_release_phase]	Fases em uma versão de um produto.
M2M de fase da versão [sn_dpr_release_phase_m2m]	Mapeamento de versões e fases para as políticas que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	são mapeadas para cada fase.
Execução da política de versão [sn_dpr_policy_execution]	Os resultados das políticas são executados em uma fase de uma versão.
Meta de prontidão da versão [sn_dpr_model_release_target]	Meta de prontidão de versão que define cronogramas para versões únicas ou recorrentes. As metas de versão são adicionadas a um calendário de versão.
Tarefa da versão [sn_dpr_model_release_task]	Tarefas em fases para uma versão.
Modelo da versão [sn_dpr_model_release_template]	Modelos de versão que contêm fases, tarefas, aprovações e políticas predefinidas. Ao criar uma versão, você pode aplicar um modelo de versão para preencher previamente essas fases, tarefas, aprovações e políticas.
Item de trabalho [sn_dpr_model_product_enhancement_work_item_mapping]	Mapeamento entre melhorias de produto e itens de trabalho (registros na tabela Item de trabalho (sn_devops_work_item)).

Tradução automática

Propriedades Versão digital do produto

Configure as propriedades do sistema para personalizar vários recursos do Versão digital do produto de acordo com as necessidades da sua organização.

Essas propriedades estão disponíveis para Versão digital do produto.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Versão digital do produto

Propriedade	Descrição
sn_dpr.allow_multiple_release	Determina se várias versões podem se produto. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Outros valores possíveis: ver
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_enhancement	Estados de épicos primários que são c criação automática demelhoriasdo pro • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: criado, planeja andamento, concluído, propo design, pronto • Outros valores possíveis: voc fornecer novos estados ou m de estados existentes.
sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic	Determina seas melhorias do produto automaticamente para épicos primário • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Outros valores possíveis: ver
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	Determina se uma versão pode ser cri data, sem uma meta de versão. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: fals
sn_dpr.out_of_band_release_roles	Especifica a lista separada por vírgula podem criar uma versão única. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_dpr_model.
sn_dpr.release_calendar_exclusions	Restringe os cronogramas mos parte do calendário de versão consulta codificada. Você pode usar uma consulta c na tabela cmn_schedule para fi mostrar cronogramas específic **Cronogramas de exclusão** na ca

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Versão digital do produto

Propriedade	Descrição
	Calendário de versão. Os cronogra blackout e manutenção são inc padrão. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_dpr_model.
sn_dpr.release_kanban_lanes	Mostra as raias no quadro Kanban na da versão. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 1,2,3
sn_dpr.max_template_duration	Especifica o número máximo de dias um modelo de versão. Esta é a duraçã fases incluídas no modelo. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 730 dias • Outros valores possíveis: um

sn_dpr.release_related_record_types	Especifica a lista separada por vírgula
	registro de tarefa que pode ser asso
	versão. Cada entrada inclui o nome da
	exibição padrão e o nome da lista que
	Escopo da versão de uma versão.
	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão:
	`[`
	`{"table":"incident", "view": "d`
	`"Incidents"},`
	`{"table":"problem", "view": "d`
	`"Problems"},`
	`{"table":"sc_request", "view":`
	`"label": "Catalog requests"}`
	`]`
	• Outros valores possíveis: out
	de registro de tarefa no mes
	fornecido no valor padrão.

sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	Determina se uma versão orientada p fases podem fazer a transição automa estados por meio do trabalho agendad Se esta propriedade estiver de falsa, as fases da versão não f

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Versão digital do produto

Propriedade	Descrição
	transição entre estados, mesm em conformidade com as políti • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: fals
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	Determina se uma versão pode ser mo automaticamente do estado Em andam Revisão quando todas as suas fases sã • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: fals
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	Determina se uma versão pode ser mo automaticamente do estado Revisão p Concluído quando a revisão é concluí • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Outros valores possíveis: ver
sn_dpr.complete_phase_override	Permite que usuários com funç concluam uma fase da versão. padrão, sn_dpr_mod release_ definida no campo **Valor**. Você funções adicionais que tenham gravação ao estado da fase da separadas por vírgulas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_dpr_model. • Outros valores possíveis: fun acesso de gravação ao estad versão.
sn_dpr.VulnerabilityTypeMapping	Personaliza os níveis mapeados para v vulnerabilidades para que possam ser no widget Vulnerabilidades no Painel versão.
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	Especifica a lista separada por de funções adicionais, além da de administrador, para executa migração de dados de Gestão de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Versão digital do produto

Propriedade	Descrição
	v2 para DPR. A migração copia da tabela rm_product para a ta cmdb_application_product_mod
sn_dpr.multi_product.create_independent_releases	Determina se devem ser criada individuais que podem ser gere independentemente para cada selecionado durante a criação • Quando definido como falso, principal é criada para o proc que inclui versões individuais produto como versões deper • Quando definido como verda um pacote de versão que inc independentes para cada pro Para obter mais informações, c uma versão com um assistente. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Outros valores possíveis: fals
sn_dpr.multi_product.included_products_limit	Especifica o número máximo de que podem ser adicionados cor incluídos ao criar uma versão d produtos. Para obter mais info consulte Criar uma versão com um **Nota:** Esta propriedade será aplicável s sn_dpr.multi_product.create_ind estiver definido como verdadeiro • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 10 • Outros valores possíveis: um

Formulário de definição de aprovação

Os administradores de versão podem criar definições de aprovação para obter aprovações de tarefas de fase para uma versão.

Para obter mais informações, consulte Como criar uma definição de aprovação no Versão digital do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de aprovação. Fornecer um nome significativo que ajude a identificar a finalidade da aprovação.
Ativo	Opção para marcar a definição de aprovação como ativa. Somente definições de aprovação ativas estão disponíveis para seleção ao criar uma tarefa ou um modelo de tarefa.
Origem do aprovador	Origem do usuário ou grupo que aprova as tarefas. • **Definição de aprovação**: seleciona um usuário ou grupo específico. • **Produto digital**: seleciona o usuário ou grupo determinado dinamicamente por meio de um campo de referência da tabela Produto.
Ação de aprovação	Opções para direcionar a aprovação para: • Um usuário individual com base na função • Um grupo de usuários
Campo de usuário	Campos da tabela Usuário [sys_user]. Selecione um campo de usuário. Quando uma aprovação é iniciada a partir de uma tarefa, a solicitação de aprovação é direcionada para a pessoa cujo nome está nesse campo **Usuário**. Por exemplo, se você selecionar o campo Usuário **gerente**, o registro de aprovação será atribuído ao gerente do indivíduo atribuído com a tarefa. Este campo aparece somente quando **Usuário** é selecionado na **ação Aprovação**.
Campo de grupo	Campos da tabela Grupos [sys_user_group]. Selecione um campo de grupo. Quando uma aprovação é iniciada a partir de uma tarefa, a solicitação de aprovação é direcionada aos membros do grupo listado no campo **Grupo**. Este campo aparece somente quando **o Grupo** é selecionado na **Ação de aprovação**.
Aguardar	Opção para determinar quando uma solicitação de aprovação deve ser considerada aprovada. • Todas as respostas: a solicitação é considerada aprovada quando todos os membros do grupo a aprovam. • Primeira resposta: a solicitação é considerada aprovada quando qualquer um dos membros do grupo a aprova. • Porcentagem de usuários: a solicitação é considerada aprovada quando a porcentagem mínima especificada de membros do grupo a aprova. Ao selecionar esta opção, insira a porcentagem no campo **Porcentagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de aprovação

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **o Grupo** é selecionado na **Ação de aprovação**.

Formulário de meta de prontidão da versão

Os administradores de versão podem criar metas de prontidão de versão em um calendário de versão para definir as datas em que as versões devem estar prontas para implantação. Versão digital do produto.

Para obter mais informações, consulte Criar uma meta de prontidão de versão.

Formulário de meta de prontidão da versão

Campo	Descrição
Nome	Nome da meta de prontidão da versão.
Administrador da versão	Nome do administrador de versão que gerencia o processo de versão. Seu nome é preenchido previamente por padrão; no entanto, você pode selecionar outro usuário como administrador de versão para a meta de prontidão.
Descrição	Breve descrição da meta de prontidão da versão.
Data	Data em que o produto deve estar pronto para a versão. **Nota:** Este campo não está disponível para metas de prontidão de versão que têm uma versão associada. O campo **Data** é substituído pelo campo **Data de início** quando você seleciona a opção **Recorrente**.
Recorrente	Opção para definir o destino recorrente. Selecione uma opção em **Repetir**, escolha a data de início, as opções de recorrência e a data de término para definir as metas recorrentes.
Cronogramas excluídos da meta	Cronogramas quando as metas de prontidão da versão são excluídas da criação que se sobrepõe a blackout, manutenção ou outros cronogramas. Esses cronogramas são preenchidos automaticamente a partir do calendário selecionado.

Formulário de liberação

Gerentes de produto ou administradores de versão podem criar uma versão para uma versão de produto em Versão digital do produto.

Para obter mais informações, consulte Criar uma versão para um produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar formulário de versão

Campo	Descrição
Nome da versão	Nome exclusivo da versão para identificar a versão.
Produto	Produto para o qual a versão foi criada.
Versão	Versão do produto incluída na versão.
Modelo da versão	Modelo que define o processo de versão. O modelo aplica as fases, tarefas, políticas e aprovações predefinidas a esta versão. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de versão. Com base no modelo selecionado, a versão segue um processo de versão orientado por linha do tempo ou orientado por fases. Para obter mais informações, consulte Versão de um produto.
Meta de prontidão da versão	Meta de prontidão para indicar quando o produto deve estar pronto para a versão. **Nota:** Este campo é opcional para as versões orientadas por fase. Para obter mais informações, consulte Criar uma meta de prontidão de versão. Este campo aparecerá somente quando **Fora de banda** estiver desmarcado.
Fora de banda	Opção para tornar esta versão uma versão fora de banda, o que significa que ela não está associada a nenhuma meta de prontidão de versão existente. Em vez disso, uma nova meta de prontidão de versão é criada para a data selecionada. A opção para criar versões fora de banda depende da seguinte configuração de propriedades do sistema: • `out_of_band_release_allowed` está definido como **verdadeiro**. • Você tem uma das funções listadas em `out_of_band_release_roles`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Versão digital do produto.
Data da versão	Data de lançamento de uma versão fora de banda. Este campo aparece somente quando **Fora de banda** é selecionado.
Calendário de versão	Calendário de versão no qual a versão é destinada. Se houver uma meta de versão na data selecionada no calendário de versão, a versão será adicionada a ela. Caso contrário, uma meta de versão será criada e a versão será adicionada a ela. Para obter mais informações, consulte Criar um calendário de versão. Este campo aparece somente quando **Fora de banda** é selecionado.

Formulário Data da chave da versão

Gerencie as datas principais da versão para uma versão orientada pela linha do tempo.

Data da chave da versão

Para obter mais informações sobre como adicionar datas importantes a uma versão, consulte Adição de datas importantes a uma versão orientada pela linha do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como exibir e gerenciar datas importantes em uma versão, consulte Trabalhar em uma versão orientada pela linha do tempo para um único produto.

Formulário Data da chave da versão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da data da chave.
Tipo	Tipo de data da chave. Selecione uma das opções: • Marco: um evento usado para marcar o andamento em direção ao objetivo geral. Por exemplo, dev concluído. • Evento principal: qualquer atividade de versão que tenha importância estratégica. • Prazo: a data mais recente em que uma tarefa ou atividade deve ser concluída. Por exemplo, data de congelamento de código. • Data importante: qualquer data que tenha significado na linha do tempo da versão.
Prazo	Data e hora da data da chave da versão. Esta data deve estar entre a data de início e a data de término da versão. **Nota:** Você só pode adicionar uma data futura e não deve ser um feriado de acordo com a programação de feriados selecionada na versão.
Atribuído a	A pessoa responsável por alcançar o evento de data chave.
Descrição	Descrição resumida da data da chave.

Agregação de status da política

Em uma versão de vários produtos, o status de execução da política de versões para todos os produtos primários e incluídos é acumulado para o status da política da versão principal.

Considere uma versão com um produto principal e três produtos relacionados. Cada fase tem políticas mapeadas para ela. Você pode executar políticas na fase atual a partir da versão principal ou de uma única versão do produto.

A tabela a seguir mostra como o status agregado é calculado a partir do status de cada versão.

Status da política em uma versão de vários produtos

Status do produto primário	Status do produto incluído 1	Status do produto incluído 2	Status do produto incluído 3	Status agregado para todos os produtos
Não executar	Não executar	Não executar	Não executar	**Não executado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da política em uma versão de vários produtos

Status do produto primário	Status do produto incluído 1	Status do produto incluído 2	Status do produto incluído 3	Status agregado para todos os produtos
Não executar	Fora de conformidade	Fora de conformidade	Fora de conformidade	**Não executado**
Não executar	Conforme	Conforme	Conforme	**Não executado**
Fora de conformidade	Conforme	Conforme	Conforme	**Fora de conformidade**
Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	**Em conformidade**
Conforme	Conforme	Conforme	Conformidade com exceção	**Conformidade com exceção**

Experiência digital do usuário final

ServiceNow® Experiência digital do usuário final (DEX) da ServiceNow nuvem oferece monitoramento abrangente para aplicações, redes e dispositivos, proporcionando o desempenho ideal em todos os canais. DEX inclui Integridade da aplicação e do dispositivo para monitorar o desempenho e a conformidade, Playbook de conteúdo do DEX para facilitar a correção com verificações de políticas e métricas e Assistente para desktop para integrar funcionalidades ServiceNow nos fluxos de trabalho diários do usuário final.

DEX Visão geral

O ServiceNow DEX capacita você, como profissional de TI, com supervisão proativa de aplicações, dispositivos e redes de usuários finais. O Assistente para desktop permite que os funcionários solucionem problemas, recebam notificações e interajam com o Virtual Agent.

O DEX Integridade da aplicação e do dispositivo coleta e rastreia dados de experiência do usuário e métricas de desempenho, oferecendo suporte à gestão de aplicações, usuários e dispositivos.

O Playbook de conteúdo do DEX normalmente inclui monitoramento de aplicações da Web/SaaS ou instalados, monitoramento de integridade do dispositivo do usuário, correção e ações de diagnóstico para os usuários executarem em seus dispositivos conectados para solução de problemas.

Para obter um espaço de monitoramento unificado e conteúdo relevante (políticas, definições de verificação e ações), consulte Integridade da aplicação e do dispositivo e Playbook de conteúdo do DEX.

A aplicação DEX Assistente para desktop fornece acesso conveniente para que os funcionários monitorem aplicações locais, solicitações e realizem testes de rede. Com Virtual Agent, você pode obter respostas para suas perguntas de forma rápida e contínua, sem precisar esperar em espera ou falar com um representante pelo telefone.

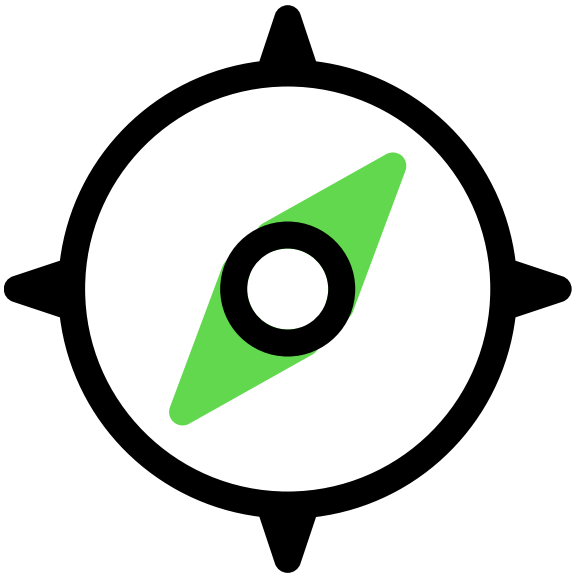
Além disso, o painel Pontuação de experiência digital fornece informações abrangentes sobre a experiência digital de seus funcionários, analisando as três principais fontes de dados a seguir: métricas monitoradas de dispositivos de usuário final, sentimento do usuário e experiência da central de serviços. Para obter mais informações, consulte Pontuação de experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para começar com DEX

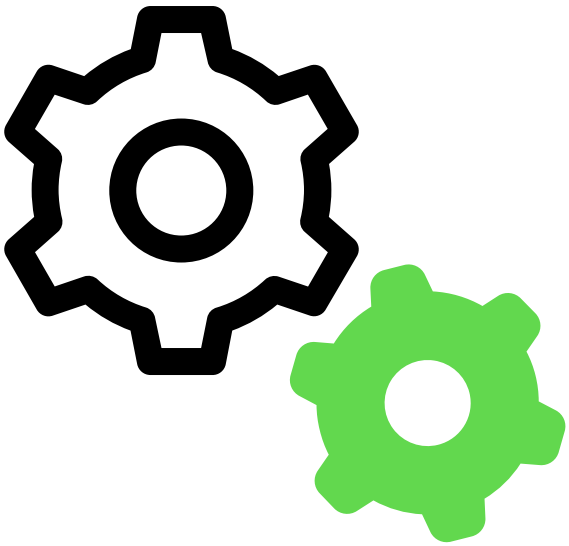
Explorar



Aproveite o sistema para objetivos de monitoramento e correção

.

Configurar

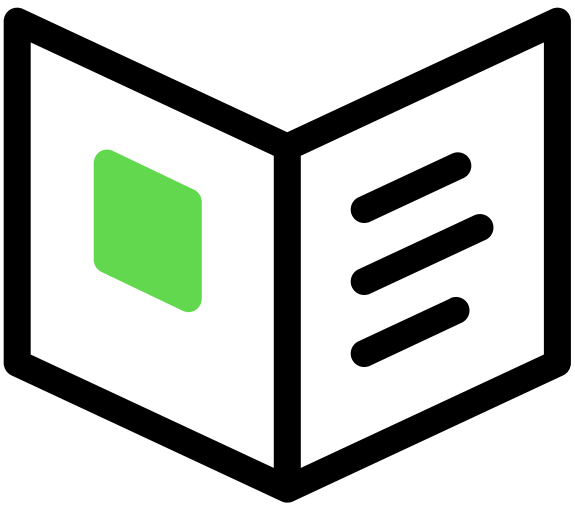


Configure Experiência digital do usuário final.

Gerenciar

Monitore e gerencie o local de trabalho digital com Experiência digital do usuário final.

Referência



Obtenha informações sobre a administração do espaço DEX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Now Support.

Explorando Experiência digital do usuário final

O conjunto Experiência digital do usuário final (DEX) oferece visibilidade proativa para ajudar você a entender e melhorar a experiência do usuário final em sua organização. Inclui Integridade da aplicação e do dispositivo, Playbook de conteúdo do DEX e Assistente para desktop, combinados para oferecer benefícios exclusivos para diagnosticar e resolver quaisquer experiências negativas.

Visão geral Experiência digital do usuário final

O Experiência digital do usuário final (DEX) fornece visibilidade ponta a ponta sobre a integridade de aplicações, redes e dispositivos de usuário final. O DEX conta com recursos como navegação de aplicações, usuários e dispositivos, análise de tendências e diversas métricas úteis. Com DEX, você pode identificar a causa raiz de um problema, em vez de apenas tratar os sintomas.

Experiência digital do usuário final usuários

Para acessar exemplos de como pessoas diferentes da sua organização podem usar DEX Integridade da aplicação e do dispositivo, consulte estes casos de uso.

Integridade da aplicação e do dispositivo usuários e funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DEX [sn_dex.admin]	Responsável por gerenciar o acesso do usuário a DEX, gerenciar as aplicações que estão sendo monitoradas e lidar com tarefas relacionadas à integração/desligamento. Eles também solucionam problemas que surgem na aplicação.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
Engenheiro da DEX [sn_dex.engineer]	Responsável por acessar e executar as ações corretivas.	sn_dex.user
Usuário da DEX [sn_dex.user]	Responsável por acessar e usar os recursos fornecidos por DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agente da central de serviços da DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsável pelos representantes do suporte L1 ou L2 que acessam DEX pela plataforma de incidentes para acessar e investigar os detalhes	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integridade da aplicação e do dispositivo usuários e funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	dos dispositivos vinculados ao incidente. Também é responsável por acessar e executar as ações corretivas permitidas para esta função.	

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar Assistente para desktop, consulte estes casos de uso.

Assistente para desktop usuários e responsabilidades

Usuário	Responsabilidades
Administrador do Assistente para desktop [sn_dex_desktop.admin]	Responsável por gerenciar as configurações e resolver eventuais problemas que possam surgir na aplicação.
Usuário da Assistente para desktop [sn_dex_desktop.user]	Responsável por usar a Assistente para desktop. O usuário não pode configurar quaisquer itens na aplicação.

Fluxo de trabalho do Experiência digital do usuário final

Dependendo da sua função, você pode usar Experiência digital do usuário final para uma variedade de cenários.

Visão geral Experiência digital do usuário final

Benefícios do Experiência digital do usuário final

Ter uma experiência digital positiva pode levar a vários benefícios, incluindo:

Visibilidade proativa na experiência do usuário final

Obtenha informações sobre a experiência digital de sua aplicação e serviços do ponto de vista do usuário final, independentemente de sua localização, tipo de dispositivo ou conectividade de rede. Identifique e meça a integridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos sistemas do usuário - veja quais aplicações e falhas do sistema estão acontecendo. Todos esses dados de confiabilidade são agrupados em um espaço central, permitindo que sua equipe de TI se aprofunde em dados mais detalhados sem implantar monitores adicionais.

Maior produtividade

Acesse ferramentas e recursos digitais facilmente para solucionar problemas de TI, redefinir senhas ou acessar software. Essa capacidade pode levar ao aumento da produtividade, reduzindo a carga da equipe de TI. O Playbook de conteúdo do DEX inclui políticas e verificações de métricas e ações subsequentes necessárias para ambos os sistemas operacionais.

Análise do problema

Identifique e analise problemas fornecendo informações sobre pontos problemáticos, padrões de uso, desempenho e impacto. Ao analisar os dados de DEX, as organizações podem identificar áreas de melhoria e tomar decisões baseadas em dados para aprimorar a experiência do local de trabalho digital para os usuários finais.

Avaliação de desempenho

Forneça informações sobre produtividade, eficiência, comportamento do usuário e engajamento. DEX fornece uma grande variedade de informações de desempenho e integridade do dispositivo. Esses dados podem ajudar as equipes de TI a entender como uma determinada aplicação está sendo usada e a identificar áreas para melhoria.

Melhoria no engajamento

Promova a experiência e a produtividade do usuário final, avaliando e monitorando continuamente as métricas de integridade de aplicações e dispositivos. Tenha visibilidade ponta a ponta e informações sobre a experiência geral do usuário e identifique rapidamente usuários, aplicações e dispositivos com experiências ruins que precisam de sua atenção. Uma experiência digital positiva ajuda a melhorar o engajamento do usuário final, levando a maior motivação, melhor satisfação no trabalho e menores taxas de faturamento.

Experiência digital do usuário final otimizada

Capacite seus funcionários com Assistente para desktop, um hub centralizado que oferece uma visão abrangente das solicitações e da integridade do dispositivo, permite testes de conexão com a Internet e oferece um painel de métricas de uso para comunicação contínua com a instância ServiceNow®.

Melhores juntos

DEX para Agentes da central de serviços

Como um agente da Central de serviços, navegue até a página DEX de integridade do dispositivo na experiência de incidente do UI16 ou na guia Investigar na experiência de incidente no SOW. Configure um IC de computador e instale o plug-in DEX para analisar as métricas do dispositivo de dentro da plataforma, acessando informações valiosas para uma investigação de problemas eficaz.

Software Asset Management

Unificar a experiência da aplicação DEX para o software Gestão de ativos de software (SAM) permite que você acesse o conteúdo de software normalizado pelo SAM. Esta integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fornece dados de medição de software de DEX para integrar com o SAM para recuperações de licenciamento de software e, assim, reduzir os custos de licença de software.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Experiência digital do usuário final, consulte:

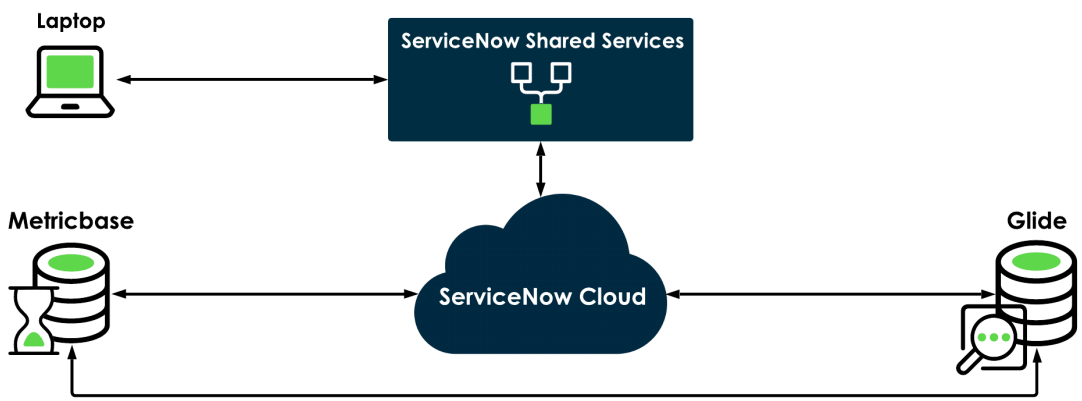
- Configurar Experiência digital do usuário final.
- Monitore e gerencie o local de trabalho digital com Experiência digital do usuário final.
- Use o Assistente para desktop.
- Obter informações sobre o DEX Administração do espaço.
- Acompanhamento da experiência digital usando o painel Pontuação de experiência digital.

DEX Arquitetura

A arquiteturaExperiência digital do usuário final (DEX) fornece uma experiência digital integrada e contínua para os usuários finais. O tópico fornece uma visão geral abrangente de como DEX funciona, incluindo seu design.

DEX usa um conjunto de novos serviços multilocatários nativos da nuvem chamados de ServiceNow Serviços em Nuvem. Nesta arquitetura, DEX Agentes de endpoint (Agent Client Collector) podem se comunicar com a nuvem ServiceNow sem um MID Server. ServiceNowOs serviços em nuvem fornecem autenticação para Agentes da DEX e permitem o buffering de mensagens e o processamento de fluxos com estado de dados que são enviados para o Glide específico do cliente e o repositório de dados de série temporal (MetricBase). ServiceNow Os serviços em nuvem também permitem uma maneira segura de enviar atualizações de política e execução sob demanda de verificações nos DEX agentes do Glide. Portanto, os serviços em nuvem ServiceNow permitem a comunicação bidirecional segura entre o Glide e os DEX agentes de endpoint.

DEX diagrama arquitetônico

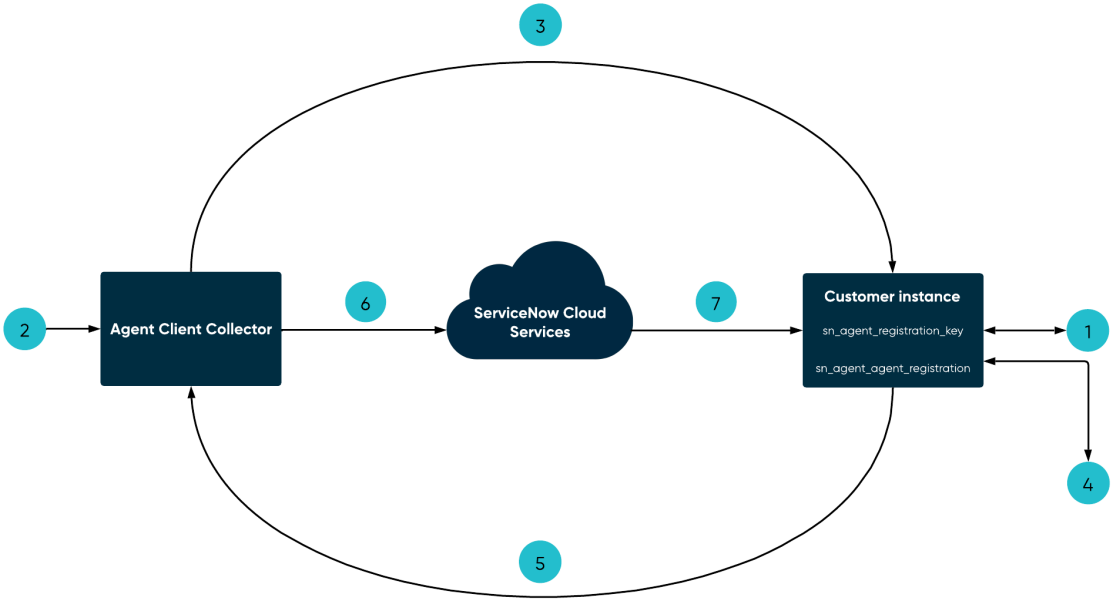


Fluxo de registro do agente

Antes que o Endpoint Descoberta possa começar, o Agent Client Collector (Agente) em um endpoint deve concluir o registro por meio do fluxo de registro do Agente e receber o certificado de cliente TLS emitido pela instância Glide do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O processo de registro do Agente envolve as etapas a seguir.

1. Na instância do cliente, uma chave de registro é gerada automaticamente para o Agent Client Collector (Agente).
2. O agente é instalado na instância do cliente usando a chave de registro, o URL da instância e o endpoint público.

   O URL da instância corresponde à variável INSTANCE_URL no comando do instalador de uma linha. O endpoint público se refere ao nome DNS do endpoint de serviços em nuvem ServiceNow mais próximo, que é representado pelo valor da variável ACC_CNC no comando do instalador de uma linha. Para mais informações sobre o comando e os parâmetros, consulte e .
3. O Agente envia uma solicitação de registro para a instância do cliente.
4. O Agente é registrado na instância do cliente e recebe a emissão de um certificado.
5. O Agente salva o certificado emitido e a chave pública usada para verificar as assinaturas de assinatura de código.
6. O Agente se comunica com a instância do cliente por meio dos Serviços em Nuvem ServiceNow enviando mensagens.
7. ServiceNow Os serviços em nuvem determinam a instância correta do cliente para a qual as mensagens do agente devem ser enviadas.

Descoberta de Endpoint

O endpoint DEX deve ser descoberto e adicionado a CMDB antes que as métricas DEX possam ser coletadas e processadas. Depois que o agente DEX é registrado, ele se conecta aos serviços em nuvem ServiceNow e usa a API de manutenção de atividade para fazer check-in com o glide. Isso atualiza o status do agente no Painel de Integridade do Agent Client Collector. O Glide, então, envia Checks and policies para o agente por meio de ServiceNow Serviços em Nuvem. Algumas das políticas acionam a descoberta e preenchem o CMDB. Para obter mais informações sobre como o ACC é usado para descoberta e para preencher o CMDB, consulte Agent Client Collector for Visibility - Content.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Políticas específicas de DEX enviadas para o agente informam o agente sobre as métricas a serem coletadas para aplicativos SaaS, aplicativos instalados e o endpoint. Essas políticas primeiro acionam o download de Agent Client Collector plugins (que contêm scripts e código necessários para executar a descoberta e coletar as métricas) para o endpoint do agente por meio de ServiceNow Serviços em Nuvem chamando uma REST API direta no glide.

DEX Processamento de Métricas

- A Extensão do Chrome DEX faz uma chamada de API interna para o agente para obter uma lista de URLs de app SaaS para os quais ele precisa coletar métricas. A Extensão do Chrome DEX para o Chrome se concentra principalmente na captura de métricas de desempenho, como tempo de carregamento de página e tempo de resposta. Ele não captura informações detalhadas sobre o comportamento, as interações e o engajamento do usuário.
- O ACC executa o pré-processamento ou a filtragem de dados e envia os dados coletados para ServiceNow Serviços em Nuvem.
- ServiceNow Os serviços em Nuvem armazenam em buffer os dados em tópicos de métricas brutas para processamento posterior.
- Os dados no tópico de métricas brutas são consumidos por um trabalho de processamento de fluxo com monitoração de estado que executa DEX enriquecimento de dados específico, transformação, filtragem, agregação, análise ou criação de evento.
- Os metadados de métrica necessários para o trabalho de processamento de fluxo DEX são recuperados do Glide.
- Os dados aprimorados e agregados são gravados nos tópicos correspondentes em ServiceNow Serviços em Nuvem.
- Os dados nesses tópicos são consumidos diretamente pelo MetricBase, que os armazena nas tabelas MetricBase DEX para análise posterior.
- Alguns dados processados que não são de métrica são armazenados diretamente nas tabelas do Glide pelo trabalho de processamento de fluxo.
- Os dados de métricas são lidos do MetricBase para serem visualizados no DEX painel.

DEX Assinatura

A contagem de licenças Experiência digital do usuário final (DEX) fornece os computadores de contagem de consumo de Unidade de assinatura (SU) em que qualquer um dos recursos DEX (Assistente para desktop, Integridade da aplicação e do dispositivoe Playbook de conteúdo do DEX) está ativo.

Se vários recursos DEX relatarem o uso nos mesmos ICs, a contagem de SU removerá a duplicação.

Limites de capacidade de DEX

DEX usa o repositório de dados MetricBase para armazenar dados de série temporal que são amostrados em intervalos regulares. O limite da série MetricBase é controlado pela coleta de dados e políticas de retenção para aplicações e dispositivos que não podem ser modificados. Por exemplo, os dados de métrica de aplicação e dispositivo coletados em intervalos de 5 minutos de cada dispositivo são retidos por até 7 dias para fins de solução de problemas. Acúmulos de dados agregados ficam disponíveis por períodos mais longos para análise do desempenho e das tendências de uso. Para mais informações sobre políticas e definições de verificação, consulte Referência do Playbook de conteúdo do DEX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DEX pode monitorar até 50 aplicações ativas em uma instância. As aplicações ativas são aplicações de Software como Serviço (SaaS) e instaladas em dispositivos de computação de usuário final monitorados por DEX.

DEX usa regras de métricas para analisar fluxos de dados de métrica em relação a conjuntos de critérios e limites, acionando alertas quando as métricas de desempenho desviam dos parâmetros especificados. Uma instância pode ter até 50 regras de métrica ativas.

Cálculo da unidade de assinatura de DEX

DEX inclui direitos até o número de SUs compradas. Uma SU é uma unidade de medida aplicada a recursos de TI gerenciados usando proporções definidas. Para DEX, o tipo de recurso de TI gerenciado é um dispositivo de Computação do usuário final (EUC). A proporção de dispositivos de SU para EUC é de 1:4. Por exemplo, 1.000 SUs = 4.000 EUCs.

Informações de contato

Entre em contato com sua equipe de contas para obter informações adicionais sobre preços e pacotes de DEX.

Configuração da Experiência digital do usuário final

Definir e configurar Experiência digital do usuário final. Saiba como integrar web/SaaS ou aplicações instaladas e fazer modificações ou remoções do sistema de monitoramento Integridade da aplicação e do dispositivo. Personalize o Assistente para desktop organizando a página inicial em seções e adicionando cartões a essas seções, aprimorando sua eficiência e acessibilidade.

Antes de configurar e usar Experiência digital do usuário final (DEX), confirme se o sistema atende aos requisitos mínimos para garantir o desempenho ideal. Para obter mais informações, consulte Requisitos do sistema DEX.

Para configurar DEX e começar a explorar o espaço, você precisa concluir as configurações a seguir.

1. Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo.
2. Criar uma chave de registro ACC.
3. Instalar Agent Client Collector para DEX em Windows usando um instalador de uma linha ou Instalar Agent Client Collector para DEX em macOS usando um instalador de uma linha.
    - Se quiser instalar o ACC (Agent Client Collector) no Windows e Mac manualmente, consulte Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS . Não se esqueça de configurar o ACC sem MID antes de continuar para a próxima etapa de configuração.
    - Se você tiver um ACC baseado em MID, será necessário convertê-lo em um ACC sem MID. Para mais informações sobre conversão, consulte Como converter ACC baseado em MID em ACC sem MID.
    - Se quiser buscar os dados completos do conteúdo do playbook para um dispositivo Windows, consulte Executar Agent Client Collector como um usuário de conta do sistema local.
4. Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web.
5. Integrar para Integridade da aplicação e do dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Conheça os detalhes da interface de Integridade de aplicações e dispositivos.

> **Nota:**
> Playbook de conteúdo do DEX fornece políticas, definições de verificação e ações que podem ser usadas por Integridade da aplicação e do dispositivo para facilitar o monitoramento de aplicações e dispositivos e para dar suporte à correção de aplicações. Você também pode consultar Referência do Playbook de conteúdo do DEX para aprender sobre o conteúdo que ele fornece.

7. Configurar DEX Assistente para desktop.

Requisitos do sistema DEX

Os requisitos do sistema são as especificações e a configuração fundamentais necessárias para instalar e executar o DEX com eficácia.

A versão mínima do Glide necessária para DEX é Vancouver Patch 6.

DEX é compatível com Estrutura do Agent Client Collector (AVV-F) versões 3.4.1 e 3.5.1. Para a extensão de navegador DEX, as versões mínimas necessárias do navegador são Google Chrome 114 ou superior e Microsoft Edge Edge versão 96 ou superior.

Requisitos do sistema operacional

DEX está disponível para Microsoft Windows e Apple macOS nas seguintes versões:

Sistema operacional	Versões com suporte
Windows	• Windows 10 Enterprise Edition • Windows 11 Professional e Enterprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma Para Assistente para desktop, o requisito mínimo de SO é Ventura 13 e Sonoma 14.

Instalar Experiência digital do usuário final

Experiência digital do usuário final (DEX) está disponível com a ativação do plug-in Experiência digital do usuário final [sn_dex]. Você deve ter a função de administrador para instalar o DEX produto [sn_dex]. Durante a instalação, Integridade da aplicação e do dispositivo é incluído como um componente em DEX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações DEX - Integridade de aplicações e dispositivos em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Experiência digital do usuário final:

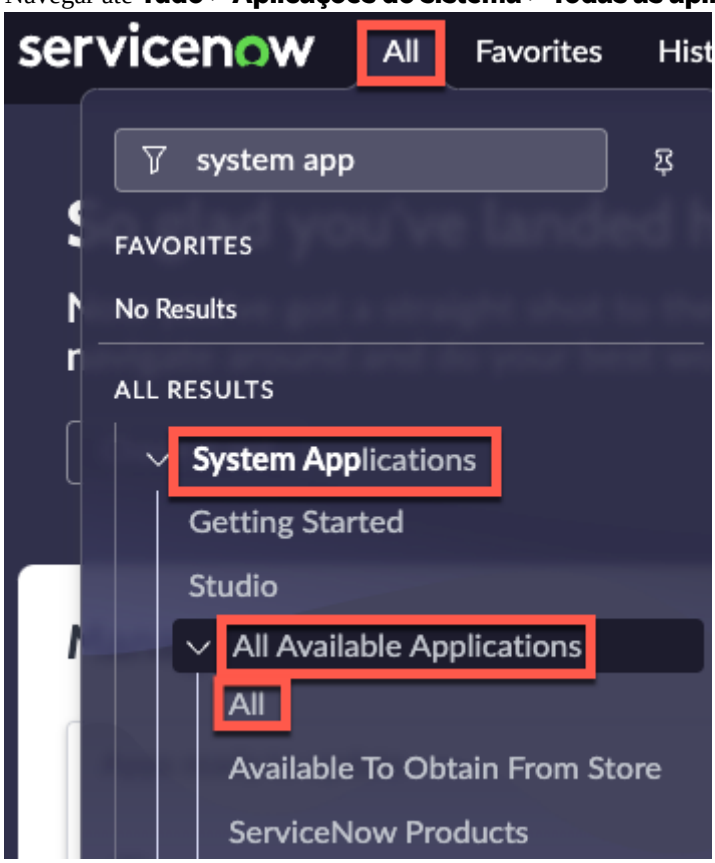
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Instalado com DEX.

Para obter informações sobre DEX migração de dados, consulte o artigo KB1646364 na base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação da Experiência digital do usuário final [sn_dex] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

   Aviso:
   Experiência digital do usuário final é instalado com o Mutual Transport Layer Security (mTLS) habilitado automaticamente na instância ServiceNow. Como uma versão atualizada e mais segura do SSL, o mTLS aprimora a segurança criptografando dados e verificando a identidade do cliente e do servidor antes de estabelecer uma conexão. Se você tiver produtos de segurança legados em qualquer outra integração com ServiceNow, eles poderão falhar após a instalação de DEX. Atualize para oferecer suporte a TLS ou mTLS, alinhando-se aos recursos de segurança aprimorados.

Criar uma chave de registro ACC

Configure um Agent Client Collector (ACC) criando uma chave de registro de agente para identificar e autenticar agentes que estão habilitados a enviar dados para o coletor. A chave ajuda a promover a segurança e a integridade dos dados coletados do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex.admin

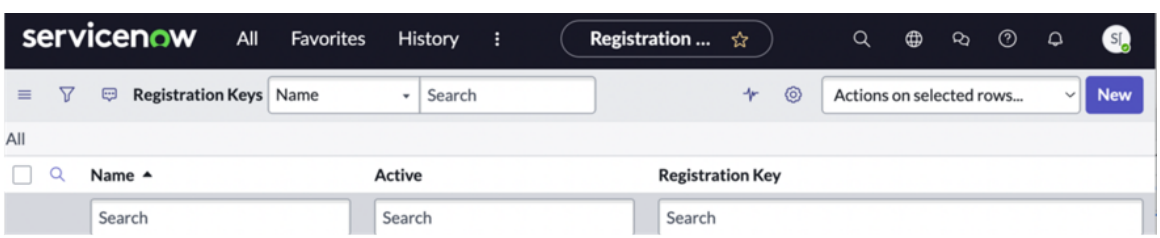
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Por padrão, a chave de registro que você gerou expira em 90 dias. Atualize a propriedade sn_agent.registration_key_validity.days para alterar a duração da validade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Client Collector** > **Implantação** > **Chave de registro do agente** ou pesquise a tabela *sn_agent_registration_key*.

2. Na janela Chaves de Registro, selecione **Novo**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Nome**, insira o nome para a chave de registro.

   O campo **Chave de Registro** gera automaticamente a chave de registro.

4. **Opcional:** Insira um grupo com um endereço de e-mail válido para receber notificação quando uma chave de registro estiver prestes a expirar.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode usar a chave de registro para se conectar a ServiceNow Serviços em Nuvem. Salve a chave porque ela é necessária no arquivo de configuração acc.yml.

O que Fazer Depois

Instalar Agent Client Collector para DEX em Windows usando um instalador de uma linha ou Instalar Agent Client Collector para DEX em macOS usando um instalador de uma linha.

Instalar Agent Client Collector para DEX em Windows usando um instalador de uma linha

Instale Agent Client Collector (ACC) para monitorar e coletar dados de maneira centralizada e organizada, fornecer informações sobre o desempenho do sistema, identificar problemas e permitir a manutenção proativa.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1060227699?h=eb08f86666&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Confirme se você configurou a chave de registro ACC.

Função necessária: agent_client_collector_admin

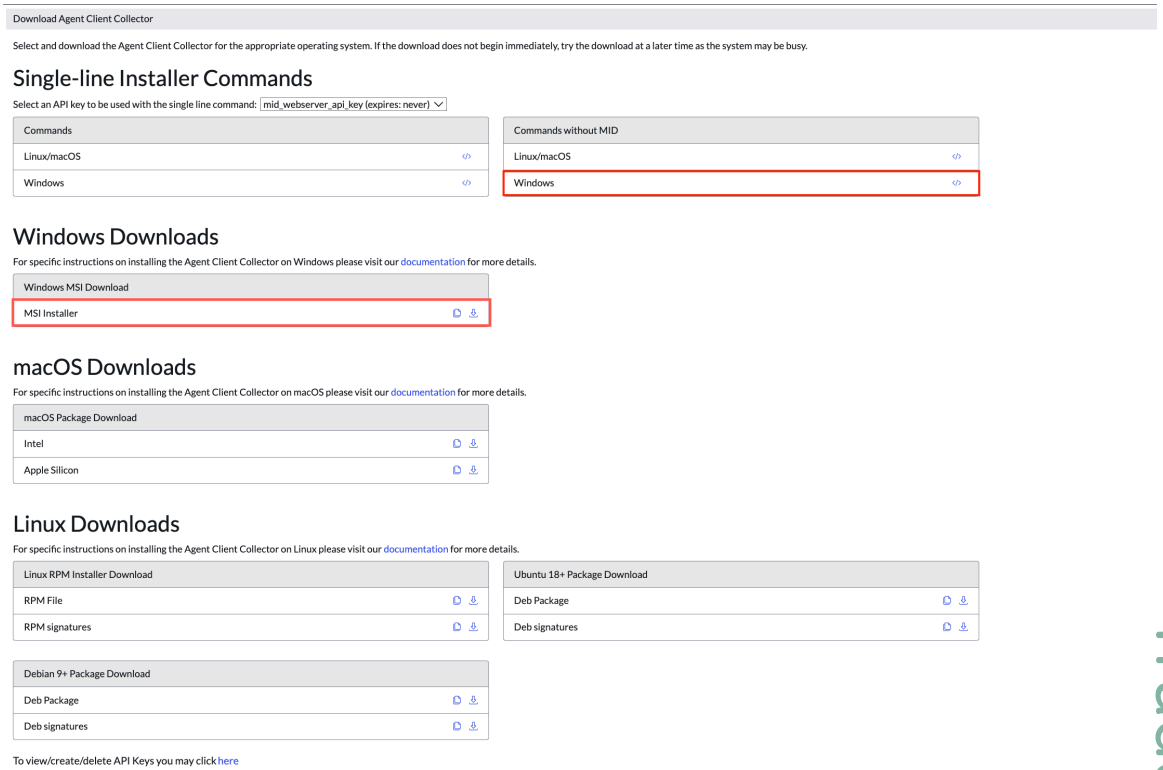
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Client Collector** > **Implantação** > **Downloads do agente**.

2. Na seção Windows Download, baixe o instalador MSI selecionando o ícone de download ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. De **Comandos de linha única do instalador** > **Comandos sem MID** > `Windows`, copie o comando ou script a ser executado selecionando o ícone de comando (</>).
4. No seu sistema, abra o Prompt de comando no modo de administrador.
5. Cole o comando e substitua o valor em<msi_file_path> com o caminho para o arquivo do instalador MSI que você baixou anteriormente.
6. Pressione Enter.
   O ACC é instalado.
7. Inicie o serviço Agent Client Collector usando a função de usuário ServiceNow padrão criada durante esta instalação.

   A função do usuário ServiceNow padrão tem os seguintes privilégios:

   - Monitor de desempenho: exibindo todos os contadores de desempenho no sistema.
   - Fazer logon como um serviço: iniciar serviços de rede e serviços que são executados continuamente, mesmo quando ninguém está conectado ao console.
   - Programa de depuração: monitoramento das aplicações instaladas e coleta de métricas detalhadas e ações corretivas, como reiniciar e parar.
8. Para coletar DEX métricas, reinicie o serviço ACC usando um dos seguintes métodos:
   - Adicione **o usuário da Área de trabalho remota** ao usuário ServiceNow.
   - Execute como um usuário de conta do sistema local.
   - Executar como um usuário de grupo gerenciado.
9. Reinicie o serviço Agent Client Collector.

O que Fazer Depois

Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar Agent Client Collector como um usuário de conta do sistema local

Para buscar os dados completos do conteúdo do playbook para um dispositivo Windows, o Agent Client Collector (ACC) deve ser executado como uma conta do sistema local.

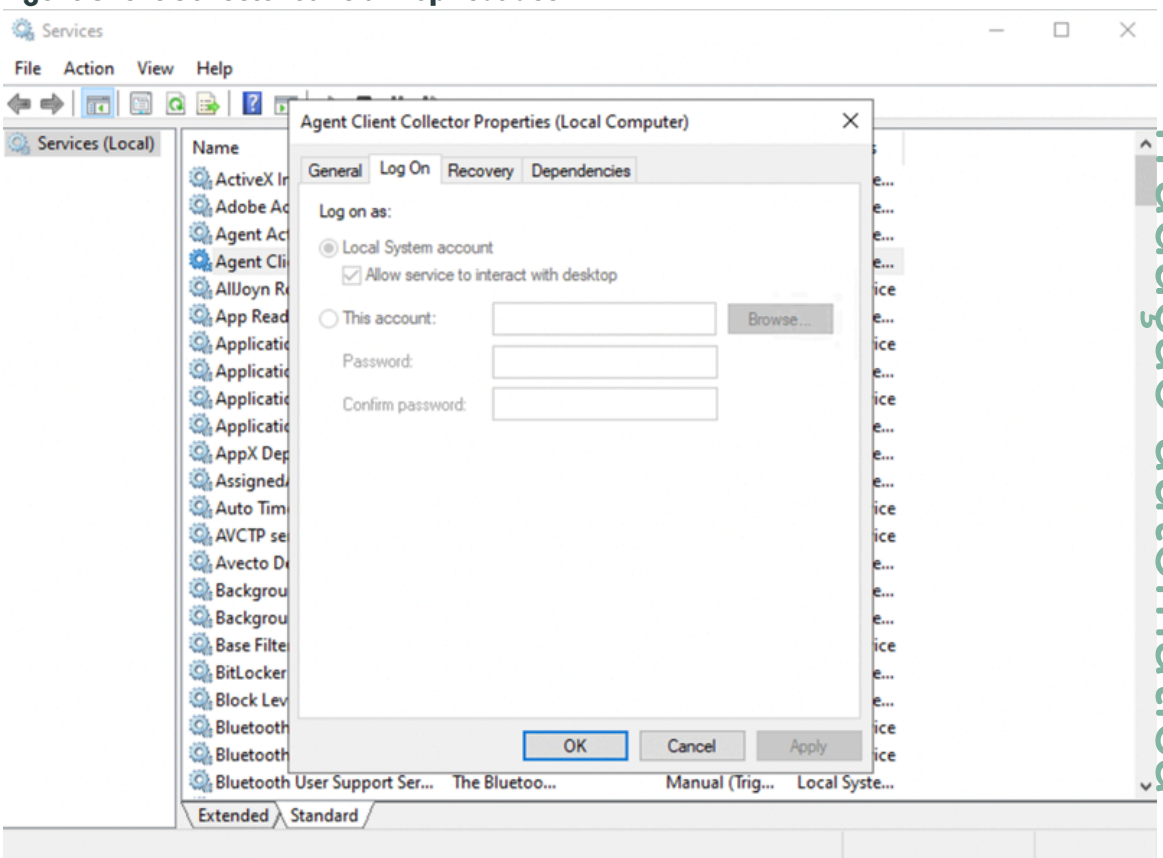
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Na barra de tarefas do Windows, navegue até **Serviços** > **Executar como administrador**.
2. Abra o serviço Agent Client Collector e selecione a guia **Fazer logon**.
3. Selecione **Conta do sistema local** e clique em **OK**.

Agent Client Collector Janela Propriedades



Tradução automática

Executar Agent Client Collector como um usuário de grupo gerenciado

Execute Agent Client Collector como um usuário de grupo gerenciado.

Antes de Iniciar

Crie um usuário e adicione-o aos seguintes grupos:

- Usuários da Área de trabalho remota: necessário para obter os detalhes do usuário conectado.
- Usuários do Monitor de desempenho: necessário para buscar todas as métricas relacionadas ao desempenho no nível da aplicação e do dispositivo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- ServiceNow usuários: tem privilégios Monitor de desempenho, Fazer logon como um serviço e Depurar programa.
- Usuários administradores: equivalente ao usuário do sistema local, fornece acesso para buscar informações sobre o bloqueio de bits, consumo de energia e assim por diante.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No host do Windows, navegue até **Serviços**.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **o Agent Client Collector**.
3. Selecione **Propriedades**.
4. Selecione a guia Fazer logon.
5. Selecione o usuário que você criou.
6. Selecione **OK**.

Instalar Agent Client Collector para DEX em macOS usando um instalador de uma linha

Instale Agent Client Collector (ACC) para monitorar e coletar dados de maneira centralizada e organizada, fornecer informações sobre o desempenho do sistema, identificar problemas e permitir a manutenção proativa.

Antes de Iniciar
Confirme se você configurou a chave de registro ACC.

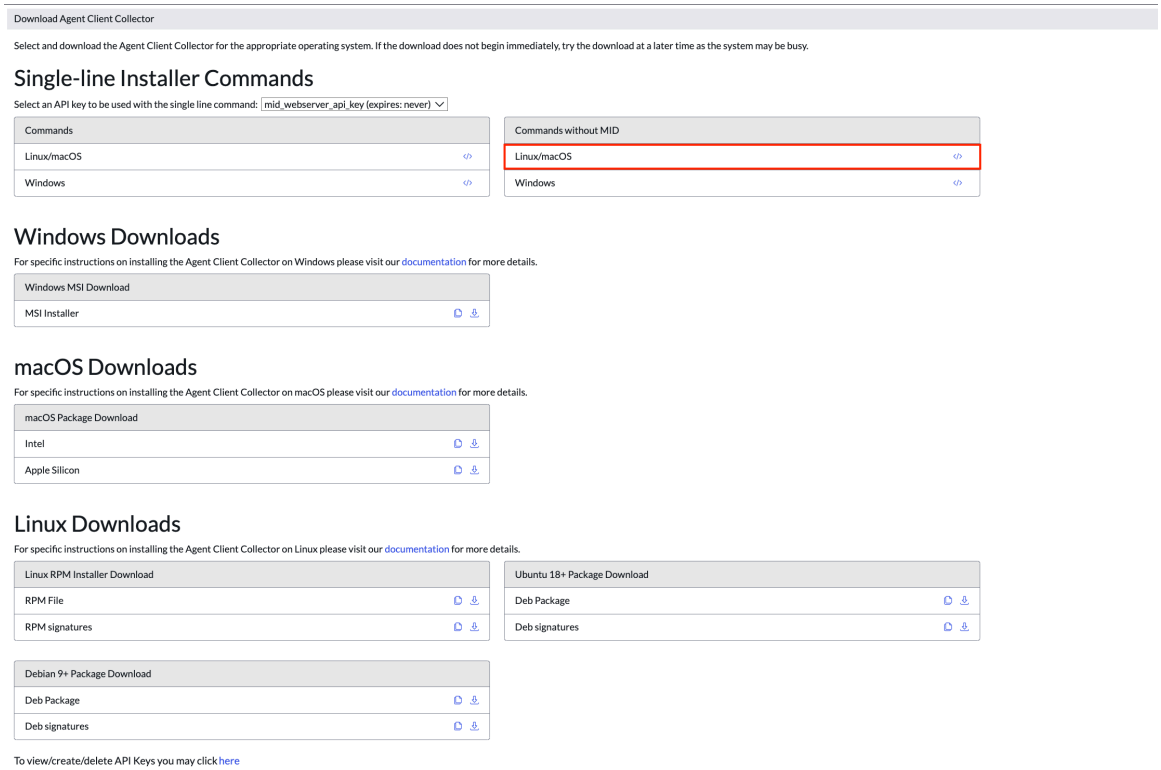
Função necessária: agent_client_collector_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Client Collector** > **Implantação** > **Downloads do agente**.
2. Copie o comando ou script a ser executado selecionando o ícone de comando (</>) em **Comandos de linha única do instalador** > **Comandos sem MID** > **Linux/macOS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter informações sobre o comando e os valores de parâmetros, consulte .

3. Em seu sistema, abra Terminal.app.
4. Cole o comando e pressione Enter.

O que Fazer Depois

Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web.

Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web

Ative a Extensão DEX do Chrome ou Edge em seu sistema para coletar diferentes métricas operacionais ou baseadas em desempenho para as aplicações Web/SaaS.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in DEX [sn_dex] esteja instalado.

Certifique-se de que, para a extensão de navegador da DEX, as versões do navegador sejam o Google Chrome 114 ou mais recente e o Microsoft Edge versão 96 ou mais recente.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Para instalar a Extensão para navegador da DEX no Chrome, execute as seguintes etapas:
   a. Navegar até DEX Extensão do Navegador .
   b. Clique **em Adicionar ao Chrome**.
   c. Na janela de confirmação, clique em **Adicionar extensão**.
2. Para instalar a Extensão para navegador da DEX no Edge, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até DEX Extensão do Navegador .

b. Clique em **Obter**.

c. Na janela de confirmação, clique em **Adicionar extensão**.

Resultado

A Extensão do Chrome e do Edge é habilitada por padrão e, quando começa a monitorar aplicações Web/SaaS, envia as métricas coletadas para a instância ServiceNow.

O que Fazer Depois

Integrar para DEX Integridade da aplicação e do dispositivo.

Integrar para DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

Durante o processo de integração, quando nenhuma aplicação está listada para ser monitorada, você pode começar acessando uma lista de aplicações disponíveis. Você também pode adicionar suas próprias aplicações personalizadas e habilitá-las para monitoramento junto com quaisquer aplicações existentes.

Antes de Iniciar

Para adicionar uma aplicação Web/SaaS a ser monitorada, verifique se concluiu as seguintes tarefas:

- Criar uma chave de registro ACC
- Instalar Agent Client Collector para DEX em Windows usando um instalador de uma linha ou Instalar Agent Client Collector para DEX em macOS usando um instalador de uma linha
- Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione **Gestão de aplicações**.

   Uma lista pré-criada de aplicações habilitadas para monitoramento é fornecida, inicialmente no estado desativado. Você pode adicionar sua própria aplicação à lista.

4. Para adicionar uma nova aplicação, execute as etapas a seguir.

   a. Selecione **+ Nova aplicação**.

   b. No formulário, preencha os campos e selecione **Salvar**.

      Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Novo formulário de aplicação web ou instalada.

5. Para monitorar uma aplicação da lista pré-criada, ative o monitoramento de aplicações.
   Para mais informações sobre como ativar um aplicativo, consulte Habilitar monitoramento de aplicações.

O que Fazer Depois

Você pode analisar os detalhes do produto e saber mais sobre as páginas e suas soluções acessando Integridade de aplicativos e dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de Agent Client Collector sem MID para DEX

Configure o arquivo acc.yml para o Agent Client Collector (ACC). O ACC pode ser configurado sem componentes de software adicionais, tornando-o um processo mais simples e eficiente.

Antes de Iniciar

Verifique se a chave de registro do ACC foi configurada e se o ACC foi instalado. Para mais informações, consulte o seguinte:

- Criar uma chave de registro ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Função necessária: agent_admin e agent_client_collector_admin

Para obter mais informações, consulte Agent Client Collector user roles .

Procedimento

1. Abra o arquivo acc.yml.
   - Windows: C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config
   - macOS: /Biblioteca/aplicação\ Support/servicenow/agent-client-collector/
2. Edite o parâmetro *backend-url* para apontar para <ITOM Cloud Services Gateway> .

   Use um dos seguintes gateways com base no local da instância:
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Para obter mais informações sobre como o Agente usa o Gateway de Serviços em Nuvem do ITOM, consulte DEX Arquitetura.
3. Configure os seguintes parâmetros:

Campo	Valor
conectar-sem-mid	verdadeiro
URL da instância	<full_instance_url> Por exemplo: https://dex.servicenow.com
inseguro-ignorar-tls-verificar	falso
chave-de-registro	<registration key value> Para obter mais informações, consulte Criar uma chave de registro ACC.

4. Comente o parâmetro da chave de API:
   api-key: "encrypted...."
5. Salve o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como converter ACC baseado em MID em ACC sem MID

Converta Agent Client Collector baseado em MID (ACC) em ACC sem MID ajustando a configuração em acc.yml, realizando a desacoplagem de um MID específico para aumentar a flexibilidade e adaptabilidade.

Antes de Iniciar

Verifique se a chave de registro do ACC foi configurada e se o ACC foi instalado. Para mais informações, consulte o seguinte:

- Criar uma chave de registro ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Função necessária: agent_admin e agent_client_collector_admin

Para obter mais informações, consulte Agent Client Collector user roles .

Procedimento

1. Interrompa o ACC com base no seu sistema operacional:
   - No Windows, acesse os Serviços como administrador e interrompa o Serviço do Agent Client Collector.
   - Em dispositivos Mac, execute o comando: `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`.
2. Abra o arquivo acc.yml.
3. Edite o URL da instância.
4. Edite o parâmetro *`backend-url`* para apontar para <ITOM Cloud Services Gateway> .

   Use um dos seguintes gateways com base no local da instância:
   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Para obter mais informações sobre como o Agente usa o Gateway de Serviços em Nuvem do ITOM, consulte DEX Arquitetura.
5. Configure os seguintes parâmetros:
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url>

     Por exemplo: https://dex.servicenow.com.
   - insecure-skip-tls-verify: false
   - registration-key: <valor da chave de registro>

     Para obter mais informações, consulte Criar uma chave de registro ACC.
6. Comente o parâmetro da chave de API:
   api-key: "encrypted...."
7. Salve o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Exclua arquivos com base no seu sistema operacional:
   - No Windows, navegue até /agent-client-collector/config/cert/cnc e remova os seguintes arquivos: cnc_chain.crt e priv_key.pem.go.
   - No macOS, acesse /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc e exclua os arquivos: cnc_chain.crt e priv_key.pem.
9. Exclua as pastas a seguir com base no seu sistema operacional:
   - No Windows, exclua a pasta: /agent-client-collector/cache.
   - No macOS:
     - Para o Agent 3.4.1 ou versões mais recentes, exclua a pasta: /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Para o Agent 3.4.0 ou versões mais antigas, exclua a pasta: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.
10. Inicie o serviço ACC com base no seu sistema operacional.
    - No Windows, acesse os Serviços como administrador e inicie o Serviço Agent Client Collector.
    - No macOS, execute o comando: `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Alternar ACC de uma instância para outra

Alterne para uma instância Agent Client Collector (ACC) diferente.

Antes de Iniciar

Confirme se você instalou o Agent Client Collector (ACC) e configurou a chave de registro ACC. Para obter informações sobre como configurar e instalar, consulte:

- Criar uma chave de registro ACC.
- Install the Agent Client Collector on a Windows machine manually ou Manually install Agent Client Collector on macOS .

Função necessária: agent_admin e agent_client_collector_admin

Para obter mais informações sobre funções, consulte Agent Client Collector user roles .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o ACC já estiver conectado a uma instância, você poderá alternar o agente para outra instância alterando a configuração em acc.yml.

Procedimento

1. Interrompa o ACC com as etapas apropriadas para o seu sistema operacional.
   - Para Windows, acesse Serviços como administrador e interrompa o serviço Agent Client Collector.
   - Para macOS, execute o comando: `sudo launchctlload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`
2. Abra o arquivo acc.yml.
   - Windows: C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config
   - macOS: /Biblioteca/aplicação\ Support/servicenow/agent-client-collector/

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Edite o parâmetro *backend-url* para apontar para <ITOM Cloud Services Gateway> .

   Use qualquer um dos seguintes gateways com base no local da instância:

   - AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443
   - EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443
   - APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443

   Para obter mais informações sobre como o Agente usa o Gateway de Serviços em Nuvem do ITOM, consulte DEX Arquitetura.

4. Atualize os seguintes parâmetros:

   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <full_instance_url>, por exemplo: https://dex.servicenow.com
   - registration-key: <valor da chave de registro>

     Para obter mais informações sobre como criar uma chave de registro, consulte Criar uma chave de registro ACC.

5. Salve o arquivo.
6. Exclua arquivos com base no seu sistema operacional.
   - Em Windows, navegue até /agent-client-collector/config/cert/cnc e remova os seguintes arquivos: cnc_chain.crt e priv_key.pem.go.
   - Em macOS, acesse /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc e exclua os arquivos: cnc_chain.crt e priv_key.pem.
7. Exclua as pastas a seguir com base no seu sistema operacional.
   - Em Windows, exclua a pasta: /agent-client-collector/cache.
   - Em macOS:
     - Para o Agent 3.4.1 ou versões mais recentes, exclua a pasta: /Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache.
     - Para o Agent 3.4.0 ou versões mais antigas, exclua a pasta: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector.
8. **Opcional:** Se você já conectou este ACC a outra instância antes, faça o seguinte:

   a. Copie o número de série do dispositivo.

   b. Na tabela Agent Client Collectors (sn_agent_cmdb_ci_agent), pesquise usando o número de série do dispositivo.

   Nota:
   Adicione a coluna **ID do agente** à exibição de lista se ela não estiver disponível.

   c. Se você encontrar um registro, copie o ID do agente do registro.

   d. Na tabela Registros de agentes (sn_agent_agent_registration), pesquise usando o ID do agente de registro.

   e. Exclua todos os registros resultantes da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Inicie o serviço ACC seguindo as etapas específicas do seu sistema operacional.
   - Em Windows, abra Serviços como administrador e inicie Agent Client Collector.
   - Em macOS, use o comando: `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Adicionar uma aplicação ao monitoramento

Adicione uma aplicação à lista de todas as aplicações que estão sendo monitoradas. Com uma exibição abrangente de suas aplicações, você pode identificar e resolver rapidamente problemas conforme eles surgem.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Para adicionar uma aplicação Web/SaaS a ser monitorada, verifique se concluiu as seguintes tarefas:

- Criar uma chave de registro ACC
- Instalar Agent Client Collector para DEX em Windows usando um instalador de uma linha ou Instalar Agent Client Collector para DEX em macOS usando um instalador de uma linha
- Habilitar DEX extensão do navegador para monitoramento de aplicações web

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
4. Selecionar **Novo** > **Apps instalada** ou **Novo** > **App Web**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Novo formulário de aplicação web ou instalada.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A aplicação é adicionada à lista de aplicações monitoradas.

Editar detalhes da aplicação

Edite vários detalhes sobre a aplicação, como nome, fornecedor e grupo de suporte.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de aplicações monitoradas é exibida.

4. Selecione o nome da aplicação que você deseja modificar.
   O formulário Editar aplicação é exibido.
5. No formulário, edite os campos necessários.
   Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Editar formulário de aplicação web ou instalada.
6. Selecione **Salvar**.

Resultado
Os detalhes da aplicação estão atualizados.

Adicionar um logotipo para sua aplicação

Adicione um logotipo para melhorar o recurso visual da sua aplicação e para diferenciá-la de outras.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Só é possível adicionar um logotipo para uma aplicação existente.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Selecione o nome da aplicação para o qual você quer adicionar um logotipo.
   O formulário Editar aplicação é exibido.
5. Selecione o link **Adicionar/Editar imagem**.
   O formulário da aplicação é aberto em uma nova janela.
6. No campo **Logotipo**, selecione **Clique para adicionar**.
7. Selecione **Escolher arquivo**, **Abrir**e **OK**.
8. Feche a janela.

O que Fazer Depois
Para ver o novo logotipo da aplicação, execute as etapas a seguir.

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Aplicações ( ).
3. Abra a aplicação para a qual você adicionou o logotipo.

   O logotipo aparece antes do nome da aplicação.

Habilitar monitoramento de aplicações

Habilite o monitoramento de aplicações para obter informações sobre métricas de desempenho, diagnosticar problemas e promover a funcionalidade ideal, aprimorando o desempenho e abordando proativamente possíveis gargalos ou falhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do nome da aplicação que você deseja habilitar.
5. Selecione a lista suspensa **Ações**.
6. Selecione **Ativar monitoramento de métricas**.
   O monitoramento da aplicação está ativado.

Desativar o monitoramento de aplicações

Desabilite o monitoramento de uma aplicação em situações em que o monitoramento esteja causando problemas de desempenho ou interferindo na funcionalidade da aplicação.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do nome da aplicação que você deseja desativar.
5. Selecione a lista suspensa **Ações**.
6. Selecione **Desativar monitoramento de métricas**.
   O monitoramento da aplicação está desativado.

Excluir uma aplicação da lista de monitoramento

Exclua uma aplicação da lista de monitoramento quando não houver mais necessidade de rastrear seu desempenho ou atividade. Se necessário, você pode adicionar a aplicação na lista de monitoramento posteriormente.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do nome da aplicação que você deseja excluir.
5. Selecione a lista suspensa **Ações**.
6. Selecione **Excluir aplicações**.
7. Na janela de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
A aplicação é excluída da lista de aplicações monitoradas.

Ver administradores de aplicações

Pesquise os administradores da aplicação que são responsáveis por gerenciar a aplicação, garantir seu funcionamento adequado e lidar com quaisquer problemas que possam surgir.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Administradores**.

Resultado
A lista exibe todos os administradores disponíveis para a aplicação.

Encerrar um processo no seu dispositivo

Encerre um processo no seu dispositivo para aumentar o desempenho e liberar recursos valiosos para um funcionamento mais suave.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.engineer ou sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Dispositivos ( ).
3. Selecione o dispositivo em que você deseja encerrar um processo.
4. Selecione **Processos em execução**.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone da biblioteca Ação ( ).
6. No cartão **Processo de término**, selecione **Iniciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione o cartão **Encerrar processo** que mostra o estado do processo como **Novo**.
8. No cartão **Obter aprovação do usuário**, selecione **Recebi aprovação para acionar esta ação**e selecione **Enviar**.
9. No campo **ID do processo** (PID), insira o ID correspondente obtido da coluna PID.
10. Selecione **Enviar**.

O processo é encerrado.

O que Fazer Depois

No painel lateral contextual, selecione o ícone do Playbook ( ) para acessar a ação atual do dispositivo e revisar o histórico de execução de ação do dispositivo.

Regras de métrica para Experiência digital do usuário final

As regras de métricas definem critérios e limites, acionando alertas quando as métricas de desempenho se desviam dos parâmetros especificados e facilitando o monitoramento e o gerenciamento eficazes do sistema. Essa abordagem abrangente de geração de alertas permite identificar e resolver problemas em potencial, ajudando a melhorar a confiabilidade do sistema e a eficiência operacional.

Para acessar a página de regras de métrica, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e, na navegação primária, selecione o ícone Administração ( ). Selecione o cartão **Regras de métrica**.

Nota:
Quando você inicialmente instala Experiência digital do usuário final (DEX), um conjunto de regras de métrica pré-configuradas é disponibilizado com o sistema de base. Essas regras ficam inativas na instalação. Para mais informações sobre como ativá-las, consulte Ativar ou desativar regras de métricas. Se você excluir essas regras, elas serão removidas permanentemente e não poderão ser recuperadas.

Se você tiver instalado a aplicação DEX Envolvimento proativo e adicionado uma ação de alerta para qualquer uma das regras, o campo **Ação** mostrará a ação que você acrescentou à regra de métrica.

Para mais detalhes sobre os campos e suas descrições na página de regras de métricas, consulte Página Regras de métricas.

Criar regras de métrica

Crie regras de métrica para definir critérios e limites para métricas de desempenho, permitindo a emissão de alertas oportunos e uma gestão proativa de sistema.

Para criar uma regra de métrica, você deve seguir as seguintes etapas.

1. Especificação do item de configuração para regras de métrica.
2. Definir critérios de métrica de alerta.
3. Adicionar uma ação de alerta.
4. Definir nome e status da regra de métrica.

Especificação do item de configuração para regras de métrica

Escolha a aplicação ou o dispositivo e defina as condições do filtro para a regra de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in DEX [sn_dex] esteja instalado e que você esteja na página Regras de métrica.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Selecione **Criar nova regra**.

   Uma nova guia é aberta para a janela Criar regra de métrica, com a opção **Selecionar IC** pré-selecionada no painel esquerdo.

2. Selecione qualquer um dos tipos de itens de configuração a seguir que você quer monitorar.
   - Aplicação Web/SaaS
   - Aplicação instalada (.exe, .app, etc.)
   - Dispositivo
3. Em **Aplicação Saas/Web** ou **Aplicação instalada**, selecione a aplicação que será monitorada.

   Nota:
   Se você selecionar **Dispositivo**, a opção para escolher uma aplicação não estará disponível.

4. **Opcional:** Aplique filtragem condicional nos itens de configuração.
   As opções de filtragem predeterminadas incluem Departamento, Local, SO, Usuário e Versão, com a opção Versão projetada especificamente para aplicações instaladas.

   (Optional) Para adicionar filtros, selecione **+ Novo conjunto de condições**.

5. Selecione **Avançar**.
   A opção **Adicionar critérios** é selecionada no painel esquerdo.

O que Fazer Depois

Definir critérios de métrica de alerta.

Definir critérios de métrica de alerta

Especifique os critérios de métrica de alerta escolhendo a severidade do alerta, definindo limites e especificando condições para quando o alerta deve ser acionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. No campo **Severidade do alerta**, selecione uma severidade para o alerta.
2. Defina os limites para o alerta.
   As métricas predeterminadas são baseadas no tipo de item de configuração (IC), como SaaS/Web, Instalação ou Dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode selecionar as seguintes métricas de estabilidade de rede em dispositivos Windows:

- Falhas na aplicação
- Tremulação do domínio da aplicação
- Latência da rede no domínio da aplicação
- Perda de pacote de domínio da aplicação

3. **Opcional:** Adicione outro nível de severidade de alerta selecionando **Adicionar outra severidade de alerta**.
4. Marque a caixa de seleção **Definir o limite para usuários** e defina os critérios com base no número de usuários afetados para acionar o alerta.
5. Na seção Alertar quando, execute uma das seguintes etapas.
   - Selecione **Todos os valores de amostra devem violar os critérios no seguinte período** e defina o período.
   - Selecione **A média de valores de amostra no seguinte período devem violar os critérios** e defina o período.
6. **Opcional:** Se quiser determinar as condições de quando limpar o alerta, em **Limpar o alerta quando**, defina as condições.

   (Optional) Os campos de condição são habilitados quando você cria pelo menos uma condição.
7. Selecione **Avançar**.
   A opção **Definir ação de alerta (opcional)** é selecionada no painel esquerdo.

O que Fazer Depois

Definir nome e status da regra de métrica.

Adicionar uma ação de alerta

Configure uma ação de alerta com Envolvimento proativo para a Experiência digital do usuário final detectar os problemas da experiência digital e automatizar as ações de resolução.

Antes de Iniciar

- Confirme se o plug-in Envolvimento proativo (sn_pren) para Experiência digital do usuário final (DEX) está instalado.
- Certifique-se de que os itens de configuração da regra de métrica sejam especificados e que os critérios de métrica de alerta estejam definidos. Para obter mais informações, consulte Especificação do item de configuração para regras de métrica e Definir critérios de métrica de alerta.

Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Na página **Adicionar ação de alerta (opcional)**, selecione **Adicionar resolução**.
2. No página de conteúdo de resolução proativa, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Resolução para Envolvimento proativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Continuar para as configurações de compromisso**.
4. Defina as configurações de compromisso para facilitar a autorresolução de problemas por meio de soluções predefinidas.

   Para mais detalhes sobre as configurações de compromisso, consulte Configurações de envolvimento do Envolvimento proativo.

5. Selecione **Adicionar resolução**.

Definir nome e status da regra de métrica

Defina atributos da regra de métrica, incluindo o nome e o estado, como ativo ou inativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. No campo **Nome**, insira um nome para a regra.
   A regra de métrica está ativa por padrão.
2. Para definir o status da regra de métrica, use o controle deslizante **Ativo** ( ) para habilitar ou desabilitar a regra.
3. Selecione **Concluir**.

   Uma regra de métrica é criada e exibida na página Regras de métrica.

Exibir alertas gerados a partir de regras de métrica

Rastreie facilmente as informações de desempenho com alertas de regras de métrica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.user ou sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone da lista Expressa ( ).

   Nota:
   Quando vários alertas são acionados para eventos que fazem parte da mesma regra, esses alertas são agrupados automaticamente.

   Para mais informações sobre o agrupamento de alertas, consulte Agrupamento de alertas da DEX.

Agrupamento de alertas da DEX

Quando vários alertas são acionados a partir de eventos regidos por uma mesma regra de métrica na DEX, o mecanismo de agrupamento de alertas os consolida automaticamente. Esse mecanismo reduz a necessidade de os usuários gerenciarem alertas individuais, simplifica o processo de resposta e permite uma resolução mais rápida dos problemas.

Quando os alertas são agrupados, você consegue visualizar a contagem total de alertas secundários agrupados ao lado do número do alerta primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Representação de eventos e alertas da DEX

Na tabela Eventos [em_event], qualquer evento com o valor do campo **Origem** como DEX é classificado como um evento da DEX. Para DEX, o campo **Tipo** exibe **Regras de métrica de DEX**, já que os alertas de DEX são gerados com base nas regras de métrica da DEX. Se, para qualquer evento, o **Estado** do evento for **Processado**, um alerta será gerado e salvo na tabela Alertas [em_alert].

Na tabela Alertas [em_alert], escolha qualquer alerta para acessar os detalhes dele. Um alerta criado a partir de um evento da DEX exibe o valor do campo **Origem** como DEX. O valor do campo **Nome da métrica** aparece como Métrica do app da DEX ou Métrica do dispositivo da DEX. Para um alerta, o valor do campo **Nome da métrica** é Métrica do dispositivo da DEX. O campo **Item de configuração** mostra o nome da aplicação ou do dispositivo correspondente. Para o alerta cujo campo **Grupo** correspondente mostra **Baseado em regras**, eles são os grupos de alertas da DEX.

Regra para correlação de alertas

Recebido(a) **Tudo** > **Gestão de eventos** > **Regras** > **Regras de correlação de alertas**, a DEX Regra de Correlação de Métricas determina quando os alertas devem ser agrupados e fornece os detalhes necessários.

Nota:
Para uma aplicação e uma regra de métrica, há apenas um alerta na DEX. A DEX cria grupos de alerta quando a regra de métrica é a mesma, independentemente de os itens de configuração serem iguais ou diferentes. Quando o problema for solucionado, fechar o alerta primário também fechará os alertas secundários no mesmo grupo.

Agrupamento de alertas baseado no tempo

O agrupamento de alertas baseado no tempo agrupa automaticamente os alertas de acordo com intervalos de tempo predefinidos, o que é uma vantagem para os serviços que geram diversos alertas. Os alertas consolidados resultam em menos interrupções para os respondentes e contribuem para os tempos de resolução mais curtos.

Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], a propriedade *`sn_dex.alert.correlation_rule.device.period`* define o período em segundos para agrupar e correlacionar alertas semelhantes da DEX baseados em regra de métrica. No campo **Valor**, é possível inserir a duração de tempo desejada em segundos. Por exemplo, para definir um intervalo de 5 minutos entre os agrupamentos de alertas, digite 300. Informar o valor 0 desabilita a regra.

Vamos considerar um exemplo: um alerta A1 é gerado para a regra R1 a partir do dispositivo D1. Após dois minutos, os alertas A2 e A3 são gerados para a mesma regra R1, mas a partir dos dispositivos D2 e D3, respectivamente. A1, sendo o primeiro alerta, é designado como alerta primário, e A2 e A3 são agrupados como alertas secundários do A1.

Agora, suponha que você definiu a duração do tempo como 300 segundos (5 minutos). Se nenhum alerta para a regra R1 for gerado em 5 minutos e, após esse período, os alertas A4, A5 e A6 forem gerados para a mesma regra, um novo grupo será formado. O alerta A4 se tornará o alerta primário, e A5 e A6 serão agrupados no A4.

No entanto, se algum alerta for gerado para a regra R1 em 5 minutos, ele será considerado um alerta secundário para A1 e agrupado de acordo com isso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativar o agrupamento de alertas da DEX

A desativação do agrupamento de alertas DEX permite a visibilidade do alerta individual, auxiliando na análise detalhada e na resposta direcionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

Execute uma das opções a seguir.

Ativar ou desativar regras de métricas

Ative ou desative regras de métrica para simplificar o monitoramento e adaptar às necessidades de mudança, aprimorando a eficiência operacional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Clique no nome da regra de métrica para abri-la.
2. Na página Atualizar regra de métrica, selecione **Nomear a regra**.
3. No status da regra, use o controle deslizante **Ativo** ( ) para habilitar a regra.

   Se você quiser desativar uma regra de métrica ativa, basta deslizar o botão de alternância para a posição desligada.
4. Selecione **Atualizar**.

Editar regras de métricas

Modificar regras de métricas para fazer o ajuste fino nos critérios e limites de monitoramento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Regras de métrica**.
   A página inicial de regras de métricas é exibida.
4. Selecione o nome da regra de métrica que você deseja atualizar.
5. Modifique os valores necessários.
6. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Se você editar uma ação de alerta existente ou uma resolução proativa, as mudanças serão salvas mesmo se a regra de métrica for fechada sem salvar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A regra de métrica é atualizada.

Excluir regras de métricas

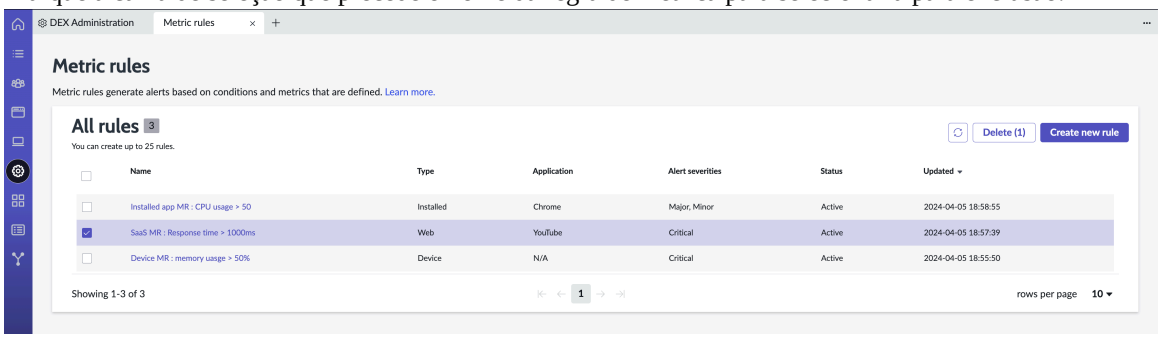
Remova regras de métricas para ajustar os critérios e limites de monitoramento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de qualquer regra resulta na remoção permanente, ela não poderá ser recuperada.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Regras de métrica**.
   A página inicial de regras de métricas é exibida.
4. Marque a caixa de seleção que precede o nome da regra de métrica para selecioná-la para exclusão.



5. Selecione **Excluir**.
6. Na Janela de confirmação, clique em **Excluir**.
   A regra de métrica é removida da lista.

Configuração do DEX Assistente para desktop

Baixe Assistente para desktop e personalize a Página inicial dividindo a página em seções de cartões para acessar aplicações com mais eficiência.

Com uma função de administrador Assistente para desktop [sn_dex_desktop.admin], você pode configurar a aplicação.

Consulte a documentação do OAuth para obter instruções sobre como configurar o provedor de SSO na instância.

Nota:
Se você tiver problemas com Assistente para desktop, poderá solucionar acessando os logs nestes locais:

- Mac: Users/[nome de usuário]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows: Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Download de Assistente para desktop

Selecione um sistema operacional para baixar Assistente para desktop. Você também pode executar os comandos do instalador para baixar Assistente para desktop para o sistema operacional correspondente.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Nota:
Você pode instalar Assistente para desktop em 75.000 dispositivos por instância.

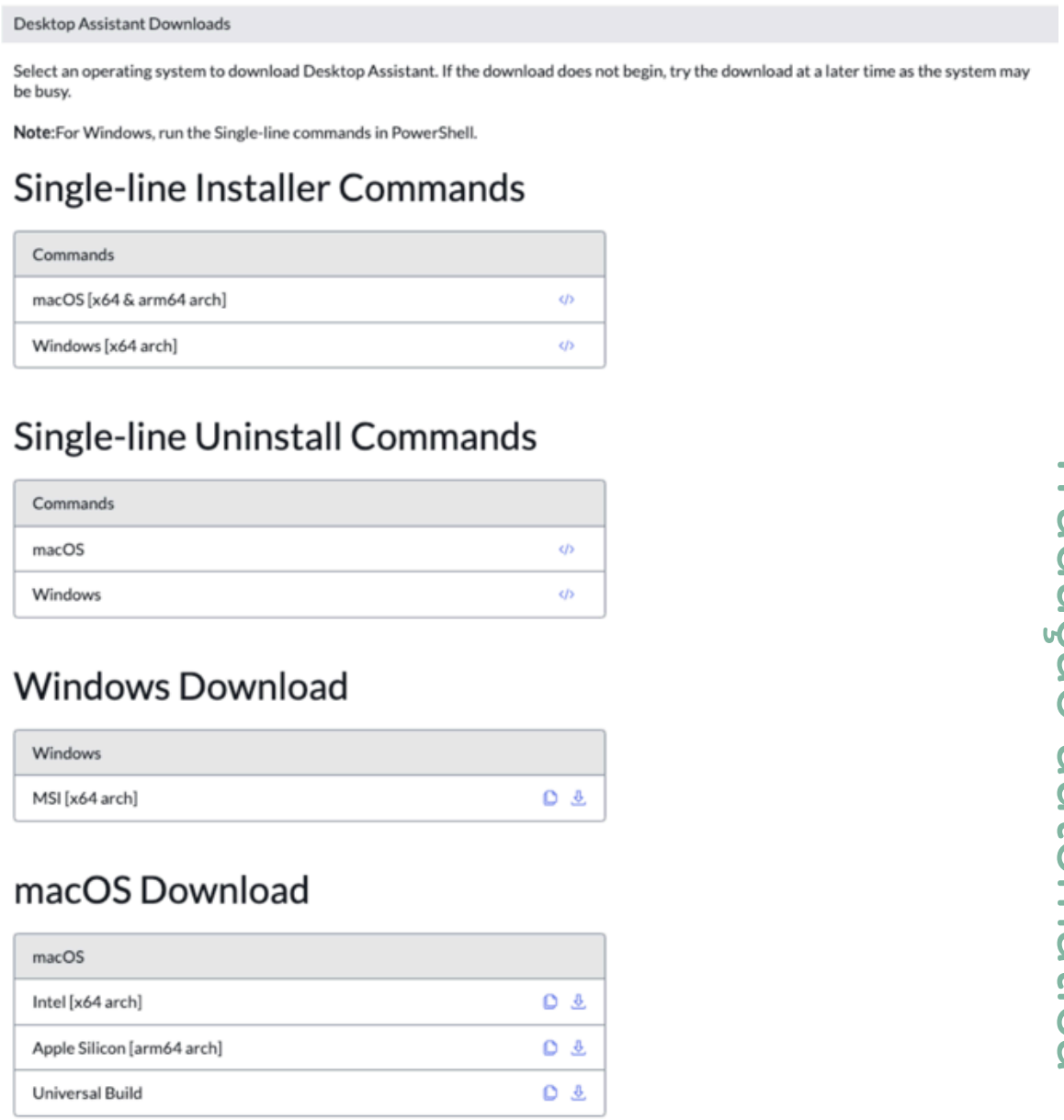
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Implantação** > **Instalador e desinstalador**.



2. Se você quiser obter Assistente para desktop usando comandos do instalador de linha única, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione o ícone de comando (</>) para copiar o comando ou o script a ser executado.
   b. No seu sistema, abra Terminal.app (Mac) ou execute PowerShell (Windows) como administrador.
   c. Cole o comando e pressione Enter.

> **Nota:**
> Você precisa de privilégios de administrador para executar o script de uma linha para Assistente para desktop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Quando uma senha for solicitada, insira sua senha do Active Directory e pressione Enter.

O instalador é baixado.

> **Nota:**
> O URL da instância do instalador é preenchido automaticamente no campo **URL da instância** da página de login Assistente para desktop. Se você instalar Assistente para desktop usando o pacote do instalador, o campo **URL da instância** não será preenchido automaticamente.

3. Para usar Assistente para desktop no seu dispositivo Windows ou Mac, execute as etapas detalhadas em Baixar Assistente para desktop para Windows ou Baixar Assistente para desktop para Mac.

Resultado
Assistente para desktop é baixado.

Baixar Assistente para desktop para Windows

Obtenha Assistente para desktop no seu sistema Windows para acessar solicitações e realizar testes de redes.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que está na Página de downloads de *`Assistente para desktop`*.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Se você quer usar linha de comando, execute as seguintes etapas:

a. Selecione o ícone de copiar(</>) para copiar o comando ou o script a ser executado.

b. Em seu sistema, abra o PowerShell.

c. Cole o comando e pressione Enter.

d. Quando uma senha for solicitada, insira sua senha do Active Directory e pressione Enter.

Assistente para desktop está instalado e o URL da instância é preenchido na página principal Assistente para desktop.

2. Opcional: Se você quiser baixar o arquivo de configuração, execute as seguintes etapas:

a. Selecione o ícone de download ( ).

O arquivo de configuração (Desktop_Assistant_<Versão> .msi) para Assistente para desktop foi baixado.

> **Nota:**
> Usando o instalador MSI, o URL da instância é preenchido automaticamente em Assistente para desktop usando um método de instalação de uma linha. O arquivo MSI oferece um processo de instalação padronizado para instalações consistentes, oferece suporte a operações silenciosas para gerenciamento eficiente e facilita o controle de versão e a reversão, auxiliando na manutenção de software e na solução de problemas de compatibilidade.

b. Clique duas vezes no arquivo de configuração e conclua as etapas no assistente de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Assistente para desktop está instalado e você pode ver a aplicação Assistente para desktop no Menu Iniciar e o ícone Assistente para desktop ( ) na área de notificação.

Baixar Assistente para desktop para Mac

Tenha Assistente para desktop no seu dispositivo Mac para acessar solicitações e realizar testes de redes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que está na Página de downloads de *`Assistente para desktop`*.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Se você quer usar comandos de linha única na linha de comando, execute as seguintes etapas:

a. Selecione o ícone de copiar( ) para copiar o comando ou o script a ser executado.

b. Em seu sistema, abra Terminal.app (Mac).

c. Cole o comando e pressione Enter.

d. Quando uma senha for solicitada, insira sua senha do Active Directory e pressione Enter.

O instalador é baixado.

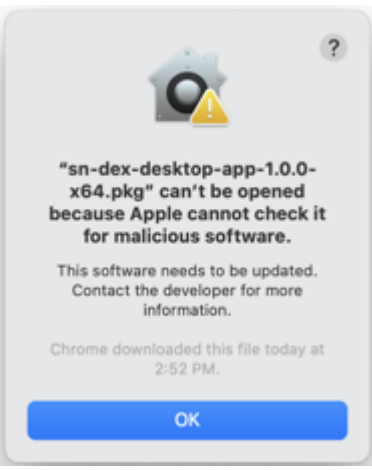
Nota:
O URL da instância do instalador é preenchido automaticamente no campo **URL da instância** da página de login Assistente para desktop.

2. Opcional: Se você quiser baixar em um dispositivo Mac com chip Intel, siga estas etapas:

a. Selecione o ícone de download ( ) para baixar o arquivo PKG e clique duas vezes no arquivo para iniciar o instalador.

b. Abra o arquivo .x64.pkg.

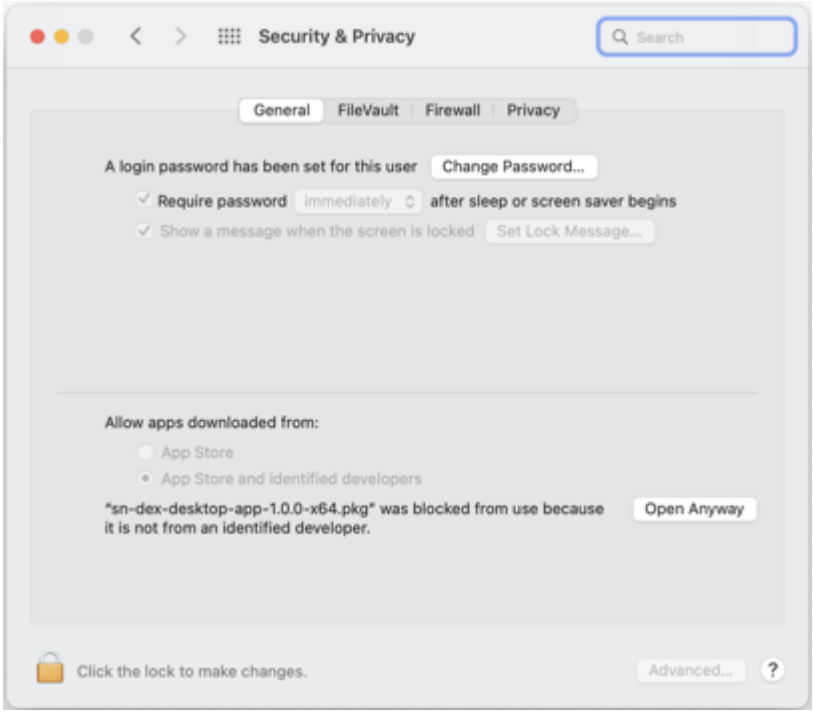
c. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **OK**.



d. No logotipo do Mac, navegue até **Configurações do sistema** > **Privacidade e segurança** e selecione **Abrir mesmo assim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

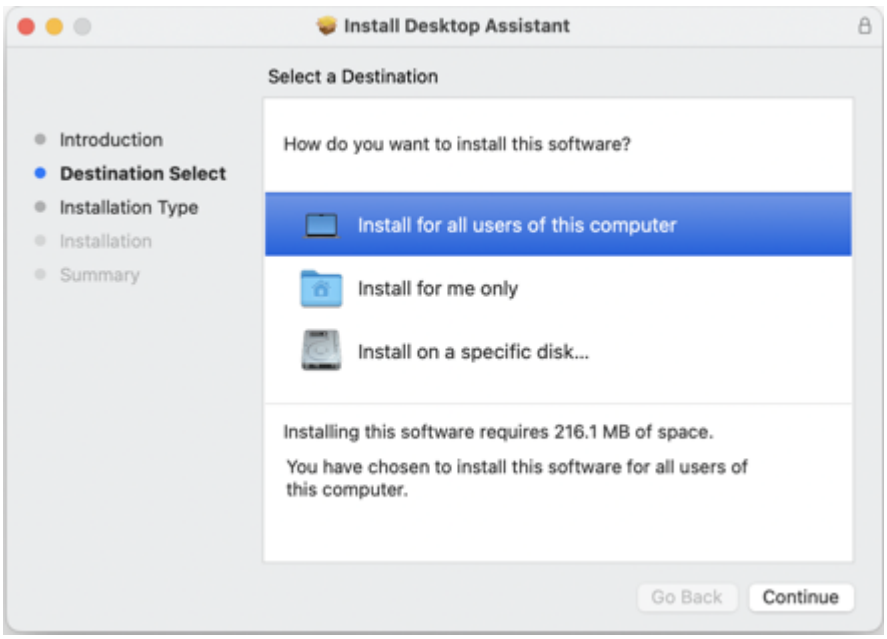


e. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **Abrir**.

A janela Instalar assistente para desktop é aberta.

f. Selecione **Continuar**.

g. Selecione um destino e selecione **Continuar**.

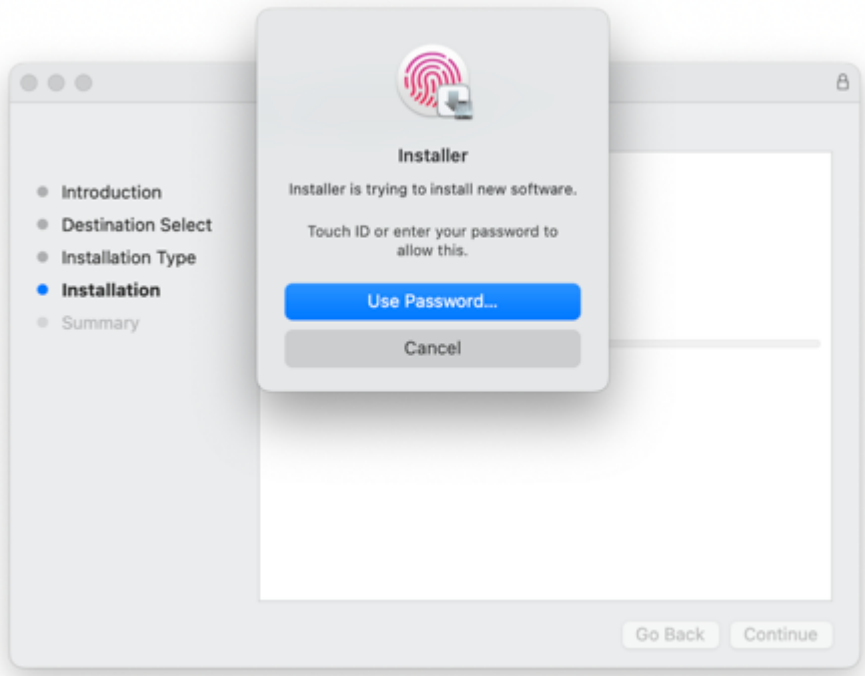


h. Na seção Tipo de instalação, selecione **Instalar**.

i. Quando uma senha for solicitada, selecione **Usar senha**, insira sua senha para permitir a instalação e selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



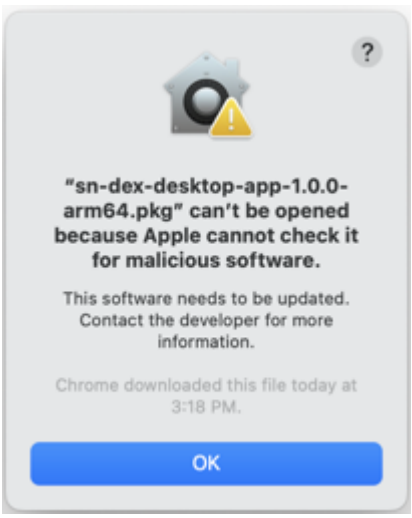
A aplicação Assistente para desktop está instalada.

3. **Opcional:** Se você quiser baixar em um dispositivo Mac que tenha um chip Apple Silicon, siga estas etapas:

   a. Selecione o ícone de download ( ) para baixar o arquivo PKG e clique duas vezes no arquivo para iniciar o instalador.

   b. Abra o arquivo .arm64.pkg.

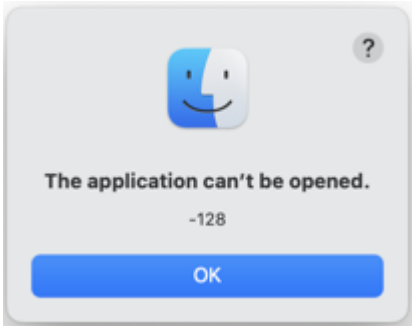
   c. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **OK**.



   d. No pop-up que exibe que a aplicação não pode ser aberta, selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. No logotipo do Mac, navegue até **Configurações do sistema** > **Privacidade e segurança** e selecione **Abrir mesmo assim**.

f. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **Abrir**.

A janela Instalar assistente para desktop é aberta.

g. Selecione **Continuar**.

h. Selecione um destino e selecione **Continuar**.

i. Na seção Tipo de instalação, selecione **Instalar**.

j. Quando uma senha for solicitada, selecione **Usar senha**, insira sua senha para permitir a instalação e selecione **Continuar**.

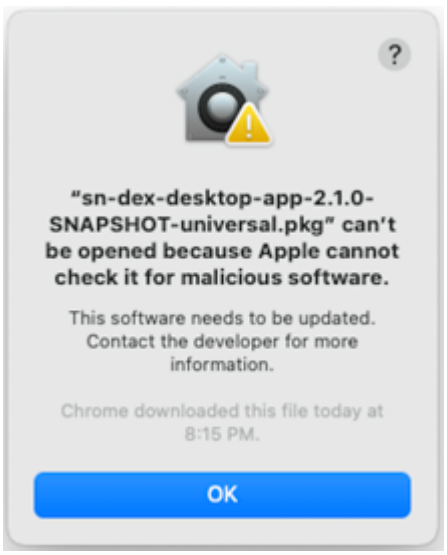
A aplicação Assistente para desktop está instalada.

4. **Opcional:** Se você quiser baixar em um dispositivo Mac que tenha um chip Intel ou um chip Apple Silicon, o instalador Universal Build, e siga estas etapas:

a. Selecione o ícone de download ( ) para baixar o arquivo PKG e clique duas vezes no arquivo para iniciar o instalador.

b. Abra o arquivo -universal.pkg.

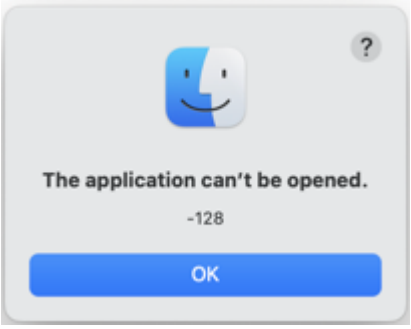
c. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **OK**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No pop-up que exibe que a aplicação não pode ser aberta, selecione **OK**.



e. No logotipo do Mac, navegue até **Configurações do sistema** > **Privacidade e segurança** e selecione **Abrir mesmo assim**.

f. No pop-up que exibe a mensagem de que o arquivo não pode ser aberto porque a Apple não pode verificar se há software malicioso, selecione **Abrir**.

A janela Instalar assistente para desktop é aberta.

g. Selecione **Continuar**.

h. Selecione um destino e selecione **Continuar**.

i. Na seção Tipo de instalação, selecione **Instalar**.

j. Quando uma senha for solicitada, selecione **Usar senha**, insira sua senha para permitir a instalação e selecione **Continuar**.

Resultado
A aplicação Assistente para desktop está instalada.

Configurar detalhes do OAuth

Edite os valores de campos OAuth, conforme necessário.

Antes de Iniciar
Verifique se você configurou o provedor de SSO e configure-o na instância para garantir sua funcionalidade.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

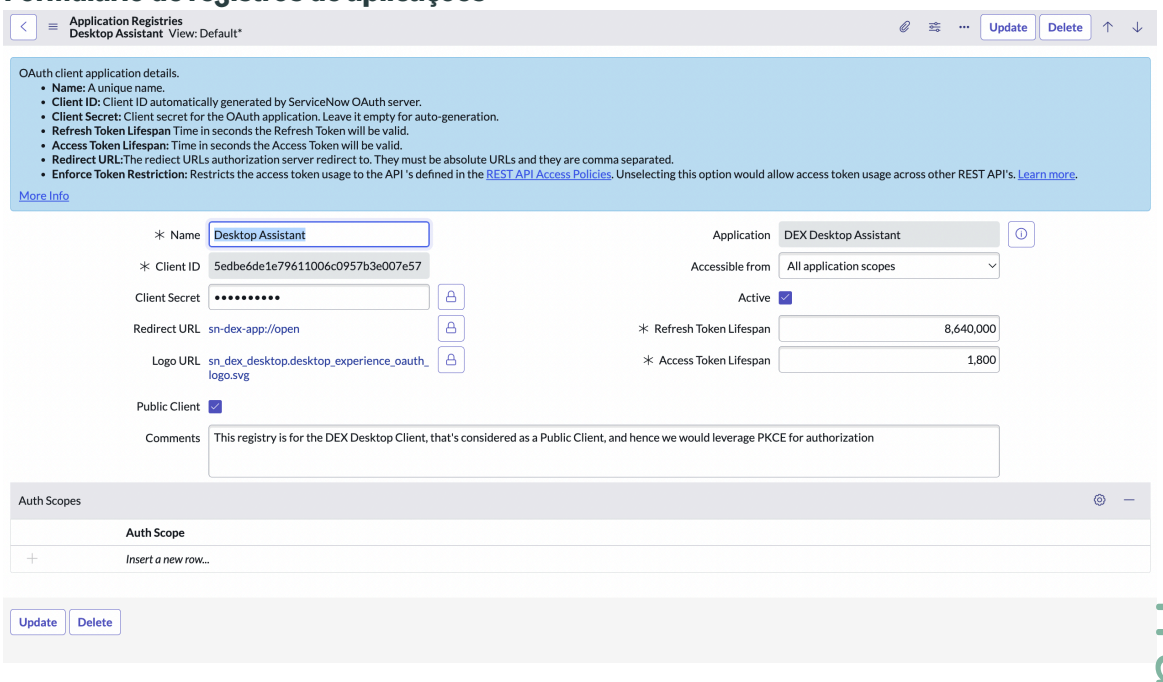
1. Em sua instância, navegue até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.

2. Na lista, selecione **Assistente para desktop**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações



3. No formulário, edite os campos necessários.
   Para saber mais sobre cada campo e as descrições correspondentes, consulte Formulário de registros de aplicações.
4. **Opcional:** Personalize para evitar a tela SSO durante o login em DEX Assistente para desktop:
   a. Inclua oauth_login.do no campo login_url.
   b. Remova o segredo do cliente e salve a página.

> **Nota:**
> Se o campo URL de login não for exibido no formulário por padrão, selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho, selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**e adicione **a URL de login**.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os detalhes da aplicação cliente OAuth estão atualizados.

Desinstalar DEX Assistente para desktop

Remova Assistente para desktop sem esforço usando comandos de desinstalação de linha única para um sistema limpo.

Antes de Iniciar
Verifique se você tem privilégios de administrador para que o sistema operacional execute o script de uma linha.

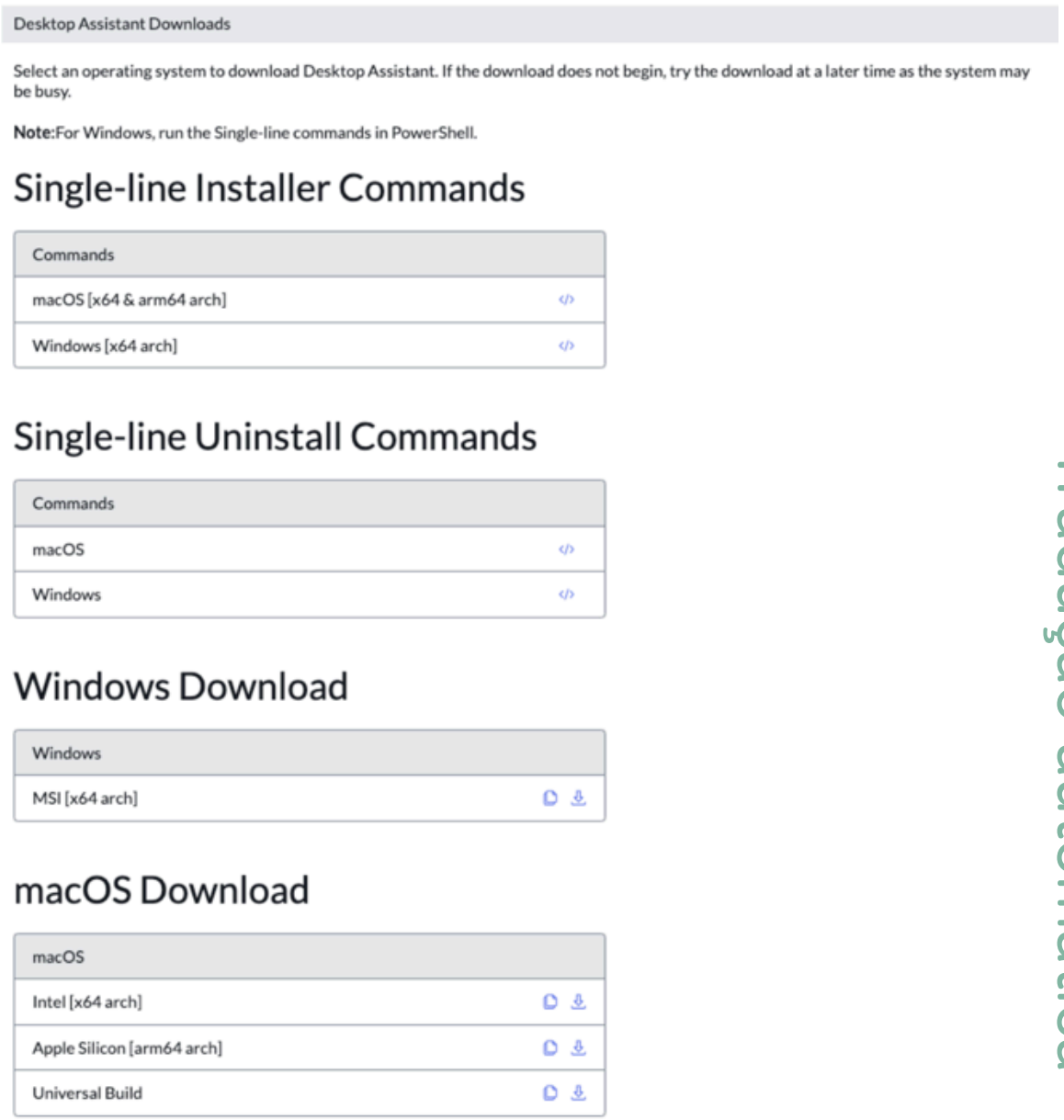
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Implantação** > **Instalador e desinstalador**.



2. Na seção Comandos de desinstalação de linha única, execute as seguintes etapas:

- **a.** Selecione o ícone de comando (</>) para copiar o comando ou o script a ser executado.
- **b.** No seu sistema, abra Terminal.app (Mac) ou PowerShell (Windows).
- **c.** Cole o comando e pressione Enter.
- **d.** Quando uma senha for solicitada, insira sua senha do Active Directory e pressione Enter.

Resultado

O app Assistente para desktop está desinstalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudar título e descrição da Página inicial

Mudar o título e descrição da Página inicial, conforme necessário.

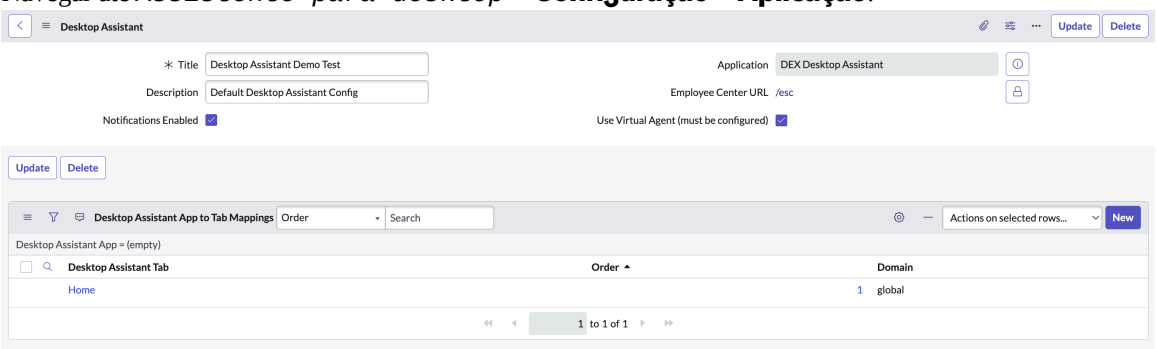
Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Aplicação**.



2. No formulário, edite os campos necessários.

Campo	Descrição
Título	Título da Página Inicial.
Descrição	Breve visão geral do conteúdo e da finalidade do produto.
URL da Central do funcionário	URL para a Central do funcionário, onde os funcionários podem acessar recursos, informações e ferramentas importantes relacionados ao trabalho.
Notificações Habilitadas	Opção para habilitar ou desabilitar o ícone de sino de notificação.
Usar Virtual Agent (deve ser configurado)	Opção para habilitar ou desabilitar o ícone de bate-papo.

3. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As informações da Página Inicial são atualizadas.

Habilitar ou desabilitar notificações

Habilite as notificações para se manter informado e engajado ao receber atualizações e notificações oportunas sobre eventos e atividades importantes no sistema.

Antes de Iniciar

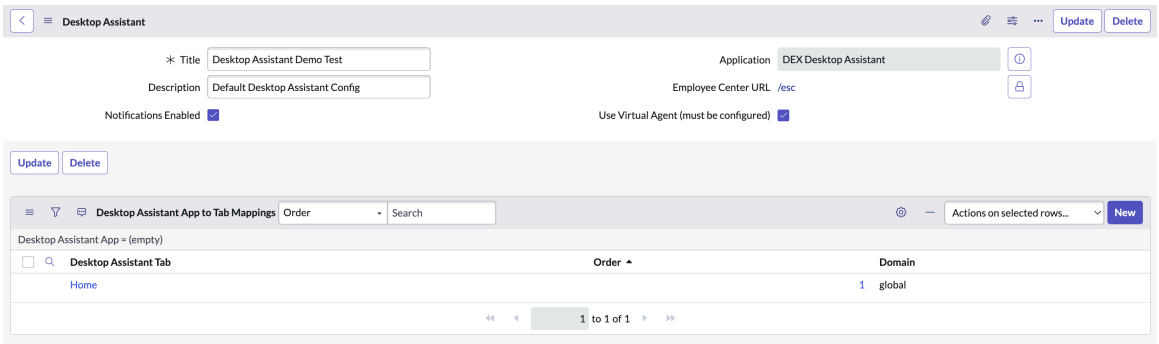
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Aplicação**.



2. Na página Assistente para desktop, marque ou desmarque **Notificações habilitadas**.
3. Selecione **Atualizar**.

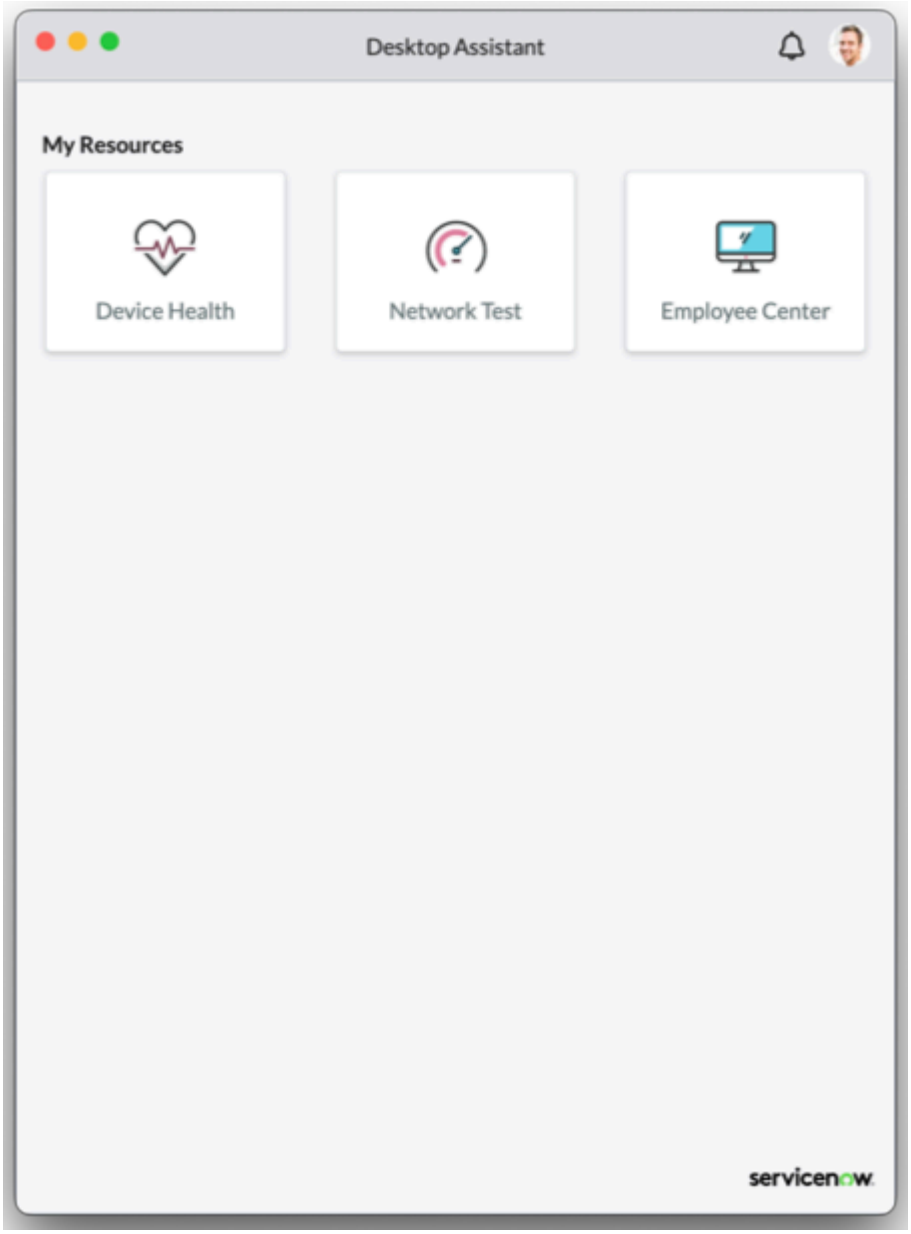
Resultado

Se você habilitar as notificações, um ícone de sino ( ) aparecerá no cabeçalho Assistente para desktop. Se você desabilitar as notificações, um ícone de sino desaparecerá do cabeçalho.

Quando habilitadas, as notificações por push são enviadas aos funcionários usando Assistente para desktop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações, consulte Notificações doAssistente para desktop. Para exibir notificações e manter-se atualizado com informações e eventos importantes, consulte Exibir notificações.

Habilitar Virtual Agent ou bate-papo

Habilite o Virtual Agent para que você possa encontrar soluções para suas consultas de forma rápida e contínua, sem precisar esperar em espera ou falar com um representante pelo telefone.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter instalado o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] e de o plug-in estar ativo.

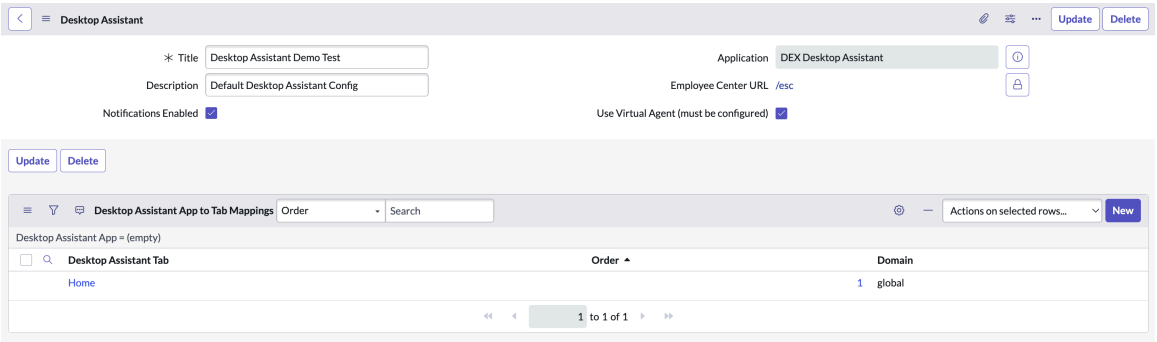
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Aplicação**.



2. Na página Assistente para desktop, selecione **Usar Virtual Agent (deve ser configurado)**.
   Para obter informações sobre como configurar o Virtual Agent, consulte Configuring Virtual Agent .
3. Selecione **Atualizar**.

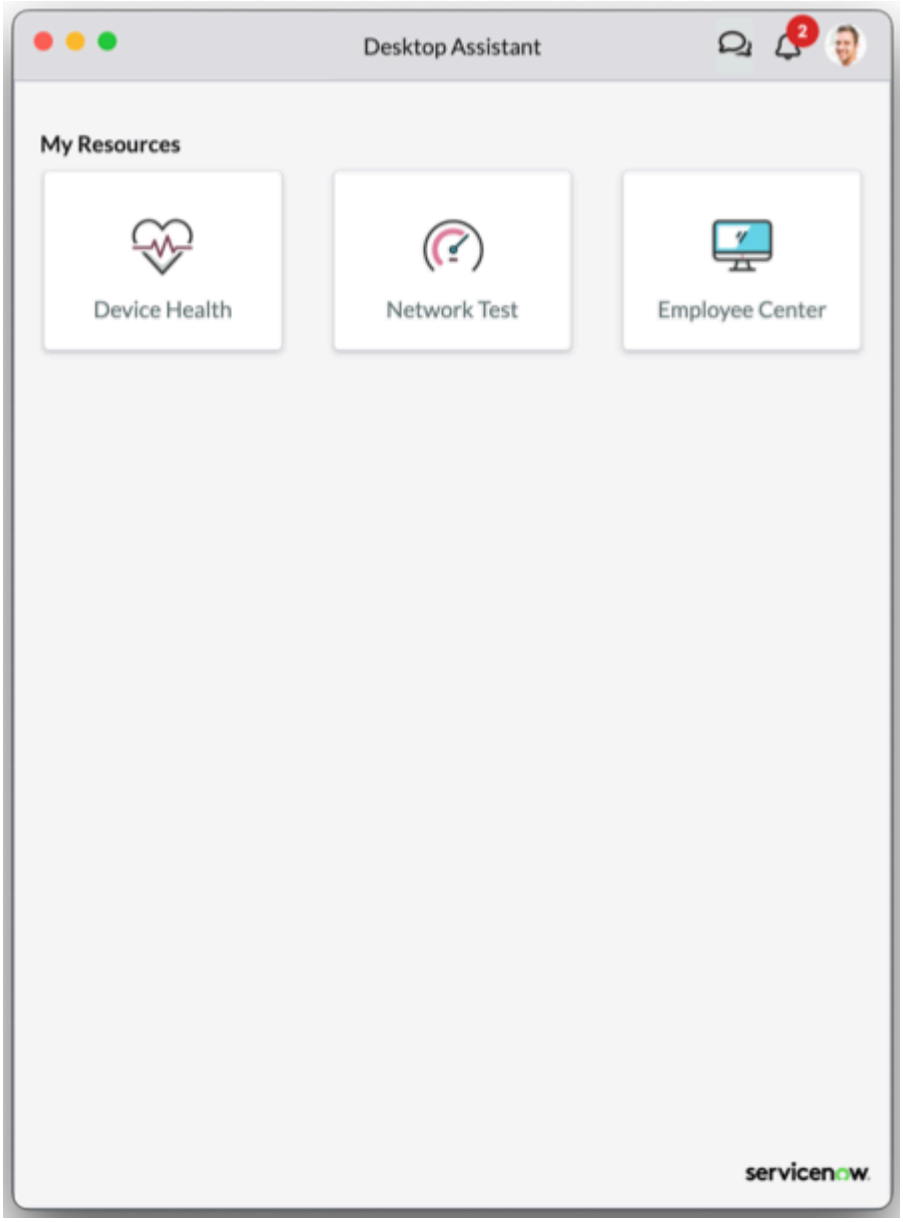
Resultado

O ícone do virtual agent ou de bate-papo ( ) aparece no cabeçalho Assistente para desktop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone do Assistente para desktop com Virtual Agent

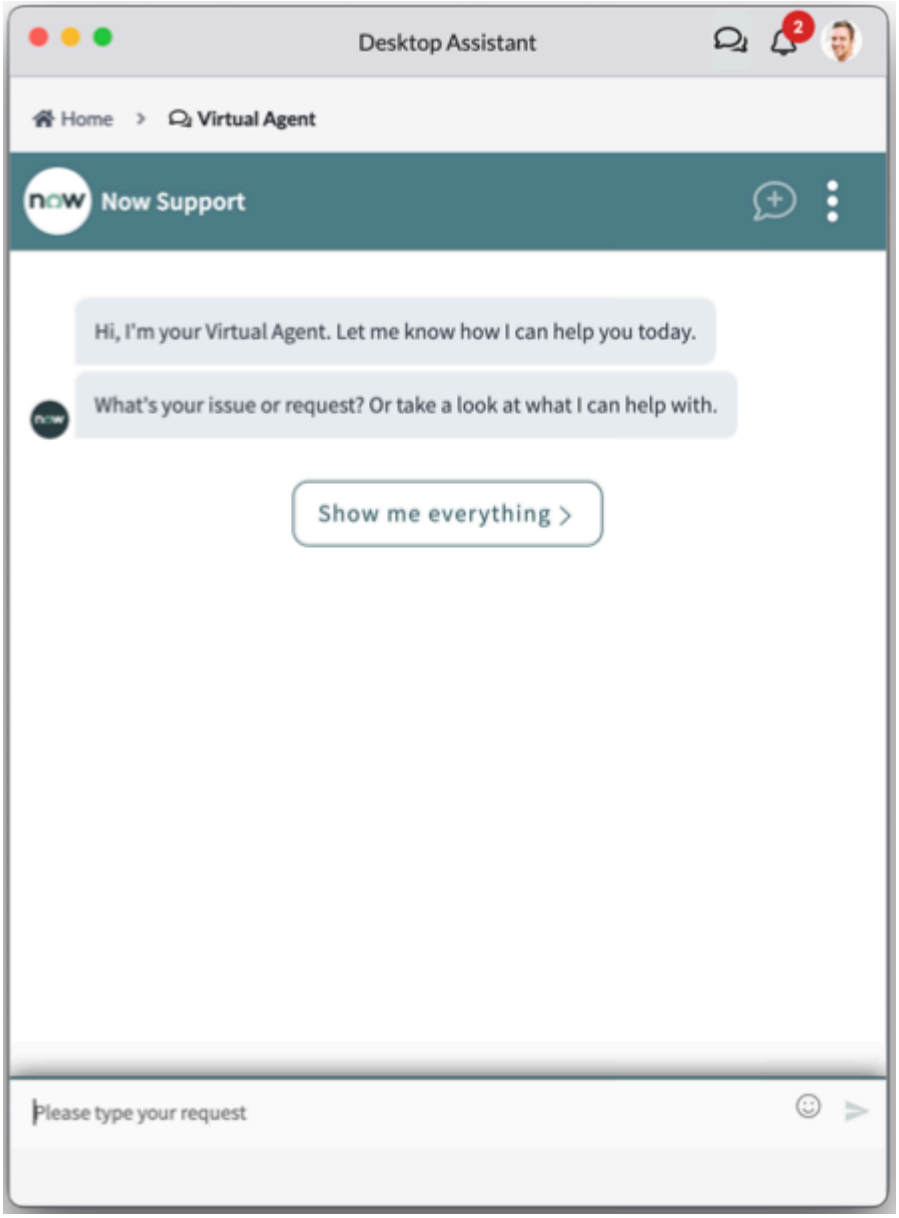


Para abrir a janela de bate-papo, selecione o ícone do Virtual Agent ou do bate-papo ( ).

A janela de bate-papo é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para configurar a identidade visual do bate-papo, consulte Set up your Virtual Agent bot's branding .

Criar um cartão de Visualização de Registros

Crie um cartão de exibição de registros para que você tenha acesso direto para exibir a lista de registros em uma tabela de destino.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

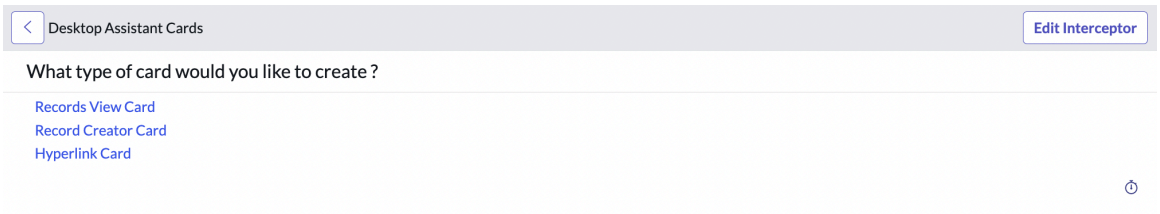
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

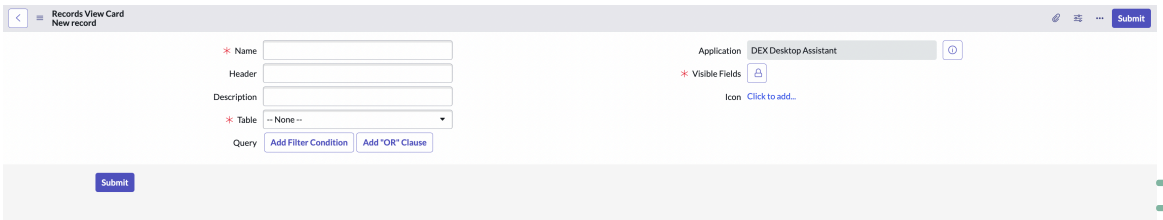
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Novo cartão**.



2. Selecione **Cartão de Visualização de Registros**.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre cada campo e suas descrições correspondentes, confira Criar um cartão de Visualização de Registros.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um novo cartão de visualização de registros é criado.

O que Fazer Depois
Mapeie o cartão na seção em que ele deve aparecer. Para obter mais informações, consulte Mapear um cartão para uma seção.

Criar um Cartão de Criador de Registros

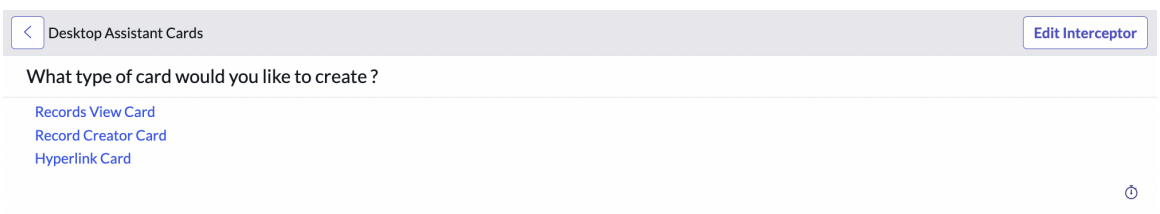
Crie um cartão de criador de registro que permita criar um registro em vez de exibir.

Antes de Iniciar
Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

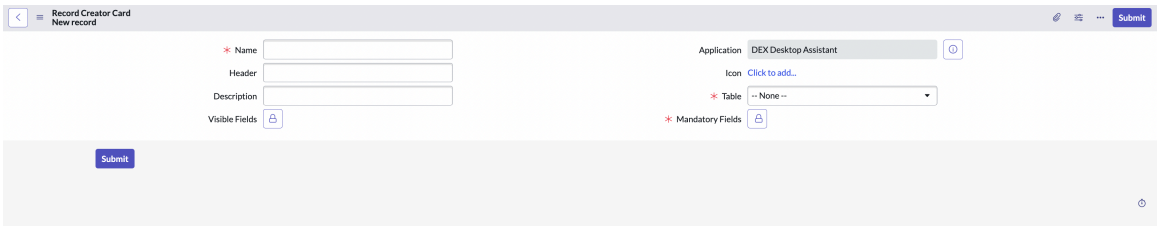
1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Novo cartão**.



2. Selecione **Cartão de Criador de Registros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre cada campo e suas descrições correspondentes, confira Formulário Cartão do criador de registros.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um novo cartão de criador de registro é criado.

O que Fazer Depois
Mapeie o cartão na seção em que ele deve aparecer. Para obter mais informações, consulte Mapear um cartão para uma seção.

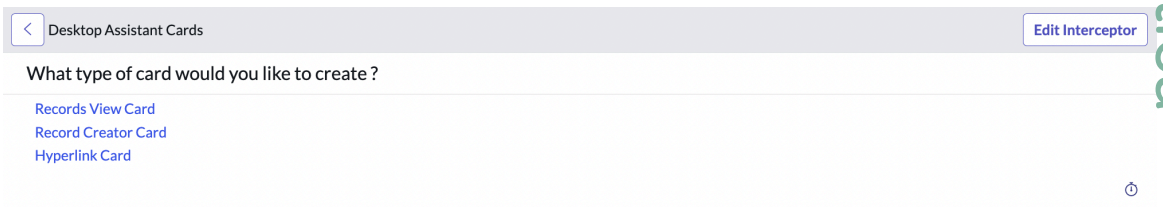
Criar um cartão de Hiperlink

Crie um cartão de hiperlink para que você tenha acesso direto a um site, uma página ou registros de destino.

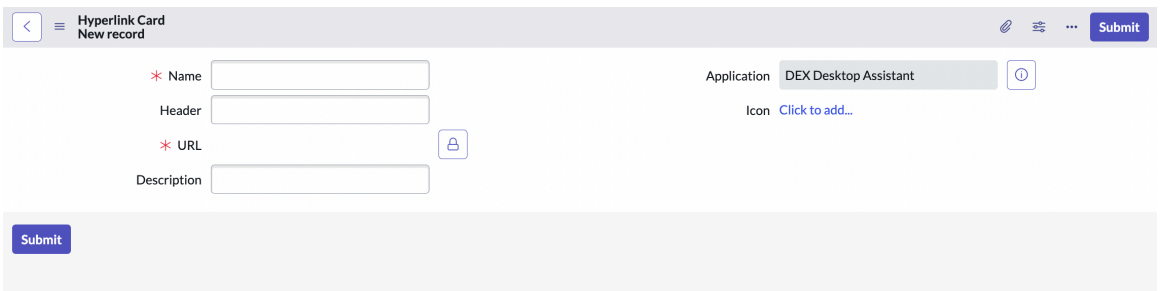
Antes de Iniciar
Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento
1. Navegar até *`Assistente para desktop`* > **Configuração** > **Novo cartão**.



2. Selecione **Cartão de hiperlink**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para saber mais sobre cada campo e suas descrições correspondentes, confira Formulário Cartão de hiperlinks.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um novo cartão de hiperlink é criado.

O que Fazer Depois
Mapeie o cartão na seção em que ele deve aparecer. Para obter mais informações, consulte Mapear um cartão para uma seção.

Mapear um cartão para uma seção

Mapeie o cartão na seção em que ele deve aparecer.

Antes de Iniciar
Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a Assistente para desktop fornece: Meus recursos.

Procedimento
1. Navegar até *`Assistente para desktop`* > **Configuração** > **<section_name>**.
2. Na Seção de mapeamentos de cartão, selecione **Novo**.

3. No campo *`Assistente para desktop`* **Cartão**, escolha o cartão que você criou.
4. No campo **Ordem**, selecione um número de ordem para o cartão.
   O número de ordem é a sequência em que o cartão é posicionado na seção.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O cartão é exibido na seção específica que você escolheu.

Excluir um cartão da página inicial

Exclua um cartão quando não precisar mais dele.

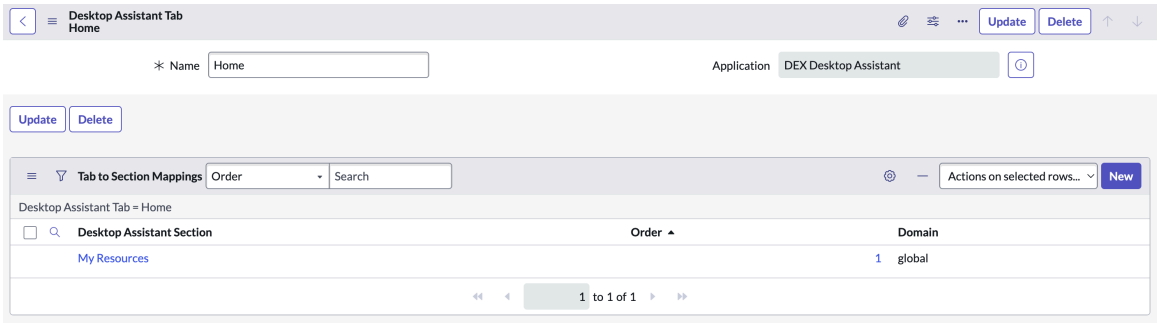
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

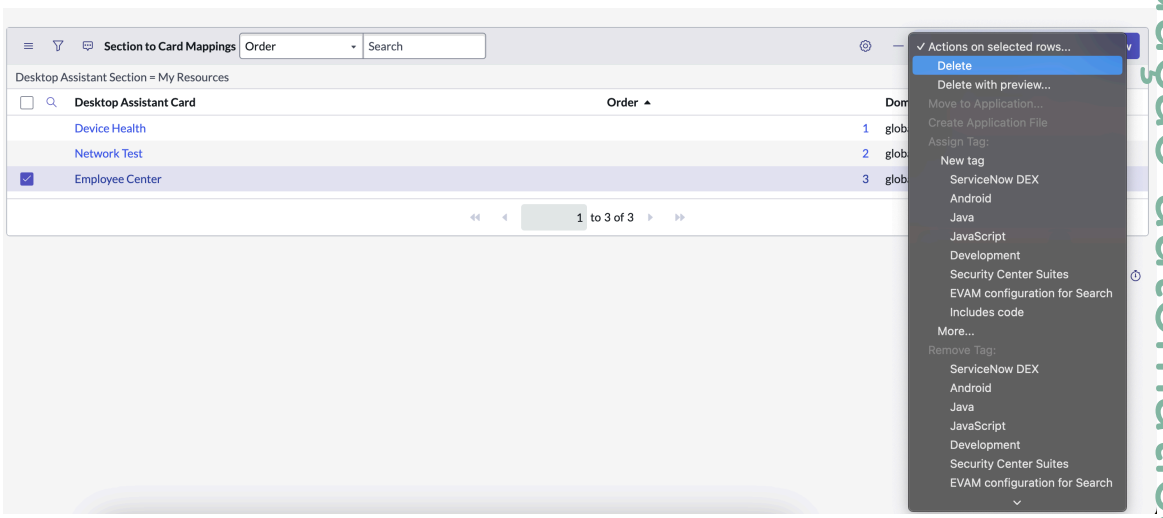
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Página Inicial**.
2. Selecione o nome da página inicial de que deseja remover o cartão.
3. Em *Assistente para desktop***Seção**, selecione o nome da seção em que o cartão está posicionado.



4. Na coluna *Assistente para desktop***Cartão**, marque a caixa de seleção que aparece antes do nome do cartão que deseja remover.
5. Nas Ações na lista suspensa de linhas selecionadas, selecione **Excluir**.



6. Na Janela de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado

O cartão é excluído.

Adicionar uma seção na página inicial

Adicione uma seção para que possa organizar nela os cartões relacionados de modo a facilitar a navegação.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

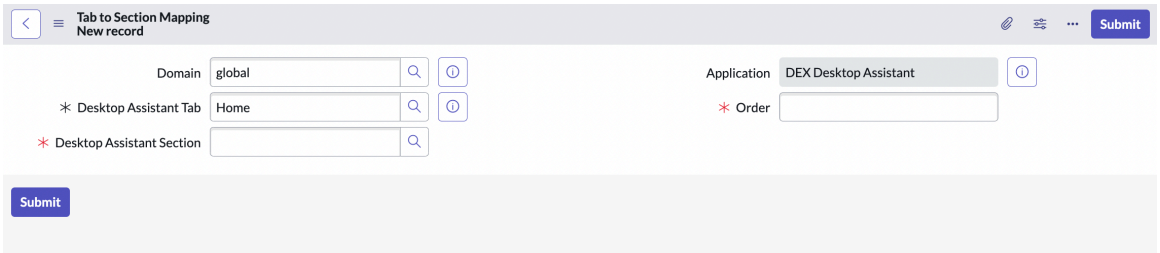
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Página Inicial**.
2. Selecione o nome da página inicial para a qual você quer adicionar uma seção.
3. Na Guia para mapeamentos de seções, selecione **Novo**.



4. Execute alguma das ações a seguir:
   - Se quiser selecionar uma seção existente, execute as seguintes etapas:
     a. No campo *Assistente para desktop***Seção**, selecione o ícone de lupa ( ).
     b. Selecione o nome da seção e escolha **Enviar**.

        A seção é criada na página inicial da Assistente para desktop.
   - Caso deseje criar uma nova seção, execute as seguintes etapas:
     a. No campo *Assistente para desktop***Seção**, selecione o ícone de lupa ( ) e depois escolha **Novo**.
     b. No campo **Nome**, insira o nome da seção.
     c. Selecione **Enviar**.

        Você será direcionado à página Guia para mapeamento de seção, na qual poderá ver o nome da seção no campo *Assistente para desktop***Seção**.

     d. Selecione **Enviar**.

Resultado
A seção é criada na página inicial da *Assistente para desktop*.

Excluir uma seção da página inicial

Exclua uma seção quando não precisar mais dela.

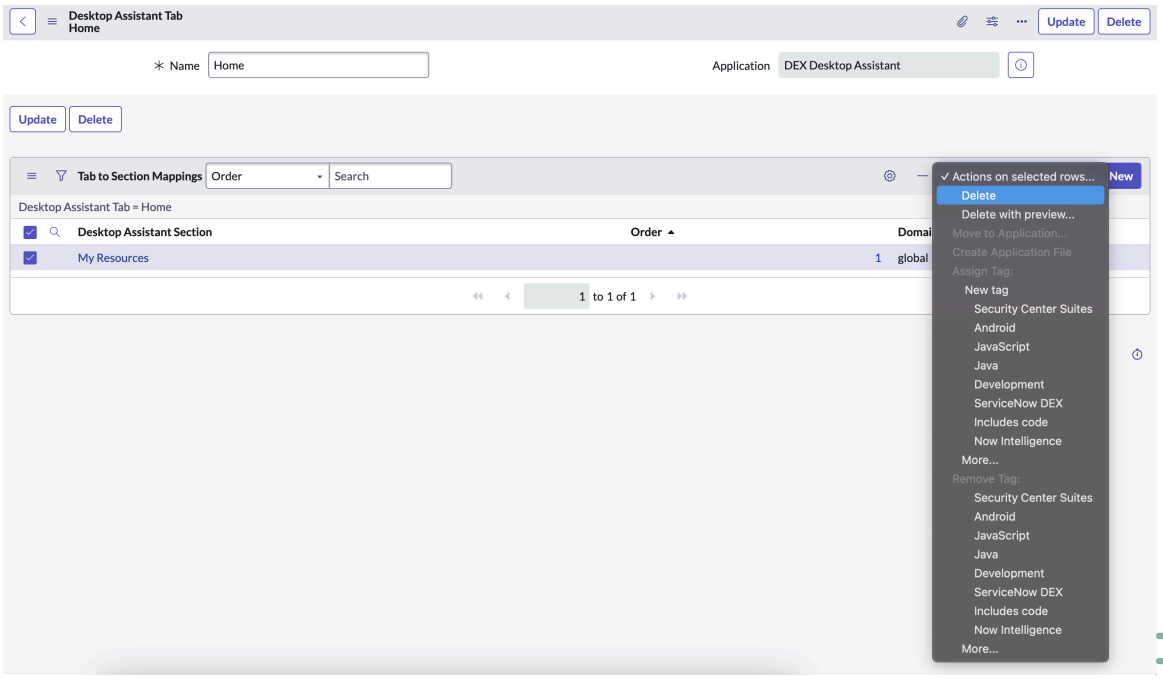
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Navegar até *Assistente para desktop* > **Configuração** > **Página Inicial**.
2. Na seção *Assistente para desktop*, selecione a caixa de seleção que aparece antes no nome da seção que você quer remover.
3. Nas Ações na lista suspensa de linhas selecionadas, selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na Janela de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
A seção é removida da página inicial.

Monitoramento de dispositivos e aplicações com DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

Integridade da aplicação e do dispositivo é uma ferramenta poderosa para monitorar e gerenciar seu ambiente de TI da perspectiva do usuário final. Oferece uma variedade de recursos que fornecem informações valiosas sobre como os usuários interagem com a tecnologia da qual dependem diariamente.

O produto DEX Integridade da aplicação e do dispositivo permite que a TI monitore aplicações, redes e dispositivos em sistemas de usuários finais, permitindo a detecção proativa de problemas para minimizar o tempo de inatividade e a perda de produtividade.

O Integridade da aplicação e do dispositivo aborda o desafio da visibilidade limitada das experiências do usuário final, fornecendo informações para identificar e resolver problemas de desempenho antes que eles afetem os usuários. O pacote inclui ferramentas para diagnóstico de autoatendimento, notificações de TI e suporte simplificado para aprimorar o monitoramento e o envolvimento do usuário.

Como acessar o DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

Obtenha informações e ponto de entrada em diferentes recursos Experiência digital do usuário final Integridade da aplicação e do dispositivo explorando guias na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência digital do usuário final Integridade da aplicação e do dispositivo guias

Página	Descrição
Página principal	A guia inicial oferece acesso a informações sobre alertas, usuários afetados, usuários ativos, dispositivos ativos e o mapa do mundo do funcionário.
DEX informações	A guia Informações fornece uma exibição simplificada do desempenho do dispositivo, conformidade, interações do usuário e integridade da rede para ajudá-lo a identificar problemas e soluções antes que eles atrapalhem os usuários.
Usuários	A guia Usuários atua como um hub central para os dados do usuário, fornecendo uma lista de usuários, acesso a alertas de usuário individuais, dispositivos associados e seus respectivos locais de dispositivo.
Aplicações	A lista de aplicações fornece informações sobre aplicações monitoradas instaladas e aplicações web, a quantidade de incidentes e alertas vinculados a cada aplicação e os usuários afetados por cada aplicação.
Dispositivos	A lista Dispositivo fornece informações sobre o dispositivo, seu usuário atribuído, último login, atribuições correspondentes, status, alertas ativos e incidentes.
Detalhes do usuário e do dispositivo	A guia Detalhes do usuário ou do dispositivo fornece detalhes sobre a integridade do dispositivo, aplicações, processos em execução, desempenho da aplicação, métricas de experiência de dispositivo e rede, detalhes de acesso do usuário e consultas SQL personalizadas.
DEX Administration	A guia Administração fornece ferramentas para gerenciamento de aplicações, políticas de agente, regras de métricas, usuários ativos, contagem de administradores, downloads de agentes, status do serviço, métricas de uso e conformidade do sistema.

Página principal

A página principal DEX serve como ponto de partida para as informações sobre o número total de alertas, usuários afetados, usuários ativos, dispositivos ativos e um mapa-múndi de funcionário.

Para acessar a página principal, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**. O ícone de página inicial ( ) é selecionado por padrão e você pode exibir a página principal.

Nota:
Os gráficos mostram os dados mais recentes das últimas duas horas.

Para mais detalhes sobre cada cartão, consulte Cartões da página principal.

Nota:
Os usuários ativos são os usuários da aplicação DEX e podem ou não ser ServiceNow usuários registrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da experiência do funcionário

A seção Visão geral da experiência do funcionário fornece detalhes como alertas ativos, usuários afetados, usuários ativos e dispositivos ativos.

Funcionários

O mapa do mundo Funcionários fornece informações sobre usuários, permitindo que você restrinja sua pesquisa selecionando o país, o estado e a cidade. Eventualmente, é possível focar em usuários de um local específico, acessando uma lista detalhada de usuários específica para essa área.

DEX informações

A guia Experiência digital do usuário final (DEX) Informações fornece acesso aos relatórios de integridade da bateria, conformidade, desempenho do sistema e tempo do sistema, permitindo que você rastreie os dispositivos do usuário e tome medidas corretivas. Use os relatórios de informações para obter informações antecipadas sobre problemas antes que eles possam atrasar os usuários.

Para acessar a guia Informações, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Informações ( ) no painel de navegação primário.

Relatórios de informações da DEX

Categoria	Descrição
Integridade da bateria	A guia Integridade da bateria fornece informações sobre a bateria dos dispositivos monitorados, incluindo a capacidade, o número de série e a condição da bateria.
Conformidade do sistema	A guia Conformidade do sistema ajuda a monitorar se os dispositivos em sua organização estão aderindo às regras de conformidade de métrica de política e aplicação estabelecidas.
Desempenho do sistema	A guia Desempenho do sistema fornece uma exibição do desempenho do dispositivo em sua organização, incluindo o uso de CPU, memória e disco nos últimos 7 ou 14 dias.
Horário do sistema	A guia Tempo do sistema fornece informações sobre as várias métricas relacionadas ao tempo, incluindo tempo de inicialização, tempo de atividade e idade do dispositivo.

Para obter mais detalhes sobre os campos em cada categoria de relatório, consulte Relatórios de informações da DEX.

Usuários

A guia Usuários serve como um hub para acessar dados relacionados ao usuário, incluindo alertas específicos para usuários individuais, dispositivos associados e informações de local correspondentes. Essa exibição consolidada facilita o monitoramento e o gerenciamento eficientes, permitindo que você rastreie as atividades do usuário, responda prontamente a alertas e acesse locais de dispositivos para maior segurança e supervisão operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar a guia Usuários, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Usuários ( ) no painel de navegação primário.

Na guia Usuários, três filtros estão disponíveis para refinar sua pesquisa: **Usuários**, **Locais** e **Status**. O filtro **Localizações** mostra a localização do dispositivo conectado à DEX, e você pode filtrar o local por cidade, estado ou país. Atualize a página para acessar os dados mais recentes. O **status** fornece uma visão geral dos status do usuário, indicando se eles estão ativos, afetados ou se você pode optar por exibir todos os usuários.

Nota:
A lista de usuários contém todos os ServiceNow usuários registrados, não registrados e ativos. Ele também pode exibir usuários afetados com base em sua seleção no filtro **de status**. Quando você aplica um filtro a qualquer uma das colunas, como a coluna **Locais**, o filtro persiste mesmo que você execute outras ações, como classificação. Você deve remover o filtro manualmente.

Para mais informações sobre cada coluna, consulte Lista de usuários. Selecionar o nome de usuário leva para a página de detalhes desse usuário. Para obter mais informações sobre aplicações do usuário, dispositivos, integridade, processos em execução, métricas de aplicação, redes, logins e consultas personalizadas, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Aplicações

Gerencie as aplicações ativas em sua organização para aprimorar a produtividade e o engajamento do usuário. A lista de aplicações serve como um hub central, oferecendo visibilidade sobre as aplicações monitoradas. Acesse detalhes como o nome de uma aplicação, seu tipo, o número de alertas e incidentes associados a cada uma dessas aplicações e usuários afetados.

Para acessar a lista de Aplicações, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Aplicações ( ) no painel de navegação primário.

Você também pode acessar a integridade da aplicação a partir de uma exibição da plataforma de incidentes selecionando um serviço ou uma oferta de serviço.

Para refinar sua pesquisa com base nas aplicações, use o filtro **Aplicações**. Os dados da aplicação são classificados em ordem decrescente com base no número de usuários afetados.

Nota:

Quando você posiciona seu cursor sobre qualquer nome de coluna, o menu adicional ( ) aparece. Selecione o menu adicional e escolha a condição de filtro desejada na lista suspensa da seção Filtro. Em seguida, insira a cadeia de caracteres no campo a seguir e selecione **Aplicar**. Por exemplo, se você deseja escolher todas as aplicações que começam com a letra "M", seleciona a opção "começa com" do menu suspenso. Em seguida, insira "M" no campo subsequente e selecione **Aplicar**.

Para saber detalhes de qualquer aplicação, selecione o nome da aplicação. Para mais detalhes sobre cada campo, consulte Lista de aplicações.

Detalhes da aplicação web

Aproveite uma visibilidade abrangente do desempenho da aplicação, do engajamento do usuário e das tendências, proporcionando uma experiência digital positiva.

Visão geral da aplicação web

Monitore o desempenho da sua aplicação em tempo real para verificar se ela está disponível e respondendo às solicitações. Para refinar sua pesquisa com base em locais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

específicos, use o filtro **Local**. Por padrão, os gráficos exibem os dados mais recentes das últimas duas horas.

Para mais informações sobre cada cartão, consulte Página de visão geral da aplicação web.

Métricas da aplicação web

Monitore o desempenho da sua aplicação. Observar as métricas de desempenho da aplicação Web, como usuários ativos, sessões iniciadas, tempo médio de resposta e solicitações da Web, ajuda a promover a funcionalidade ideal da aplicação e a experiência do usuário.

Para obter mais informações sobre cada cartão, consulte Página de desempenho da aplicação web

Usuários

Monitore seus usuários ativos e afetados para obter uma medida precisa de quantos usuários estão engajados com a aplicação. Usuários ativos são uma métrica importante para identificar tendências nos comportamentos do usuário.

- Na página Todos os usuários, dois filtros estão disponíveis para refinar sua pesquisa: **Usuários** e **Status**. O **status** fornece uma visão geral dos status do usuário, indicando se eles estão ativos, afetados ou se você pode optar por exibir todos os usuários.

  Nota:
  A lista Todos os usuários exibe todos os usuários do sistema com Agent Client Collector (ACC) instalados em seus dispositivos. Se um usuário não tiver usado a aplicação nos últimos três dias, o valor do campo **Último acesso do app** será indicado como **-**. Por padrão, a seleção é aplicada no campo **Último acesso do app** e os dados são selecionados para os últimos 1000 registros.

- Na página Usuários afetados, use o filtro **Usuários** para exibir os detalhes de um usuário afetado.

Para mais informações sobre cada campo, consulte Aplicação web — Seção Usuários.

Tendências

Obtenha uma exibição gráfica das métricas da aplicação para ver como o valor de uma ou mais métricas muda ao longo do tempo. Os valores do eixo horizontal do relatório de tendências representam a medição do tempo. Os valores do eixo vertical representam alterações nas métricas que estão sendo monitoradas.

Para obter mais informações sobre o cartão, consulte Aplicação web — Seção Tendências.

Detalhes da aplicação instalada

Obtenha informações completas sobre o desempenho da aplicação, a utilização do dispositivo e os padrões para identificar problemas de desempenho, otimizar o uso do dispositivo e melhorar a experiência do usuário.

Visão geral da aplicação instalada

Monitore o desempenho da aplicação em tempo real para exibir alertas ativos, incidentes, usuários atuais e tempo para resolver incidentes.

Para mais detalhes sobre cartões de integridade, consulte Página de desempenho da aplicação instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de aplicações instaladas

A seção de métricas da aplicação promove o bom funcionamento das aplicações, monitorando sua integridade em tempo real e resolvendo imediatamente quaisquer problemas em potencial para manter uma experiência do usuário perfeita. Além disso, ele avalia o desempenho do sistema em termos de execução eficiente das tarefas pretendidas e de entrega de respostas rápidas e confiáveis às solicitações do usuário.

Refine sua pesquisa com base no filtro **Locais**ou na **versão do app**.

Nota:
Acesse dados de desempenho de aplicações das últimas 2 horas, 24 horas ou 30 dias, escolhendo o intervalo de tempo preferido na lista suspensa fornecida.

Exiba o número de falhas de uma aplicação ao longo do tempo, refletindo sua resiliência, sustentabilidade e confiabilidade.

Nota:
O número de falhas pertence a aplicações que emitem um evento de falha de app de janela (ID do evento = 1000) sobre a falha, como Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlooke Microsoft Word.

Para obter mais informações sobre os cartões, consulte .

Descubra o desempenho do seu sistema na função pretendida e a rapidez e confiabilidade com que ele responde às solicitações do usuário.

Para mais informações sobre cartões de desempenho, consulte .

Usuários

Os usuários finais podem usar dispositivos diferentes para se conectar a uma aplicação. Obtenha uma visão geral dos usuários ativos e afetados para o seguinte:

- Último dispositivo conectado e local
- Duração total de tempo que o usuário passa interagindo com a aplicação no dia atual
- Hora do último acesso da aplicação

Essas informações podem ajudar na solução de problemas e suporte, otimizando o desempenho e aprimorando a segurança.

Refine sua pesquisa com base nos filtros **Usuários**, **Status**ou **Versão do app**.

Nota:
A lista de usuários exibe todos os usuários do sistema com Agent Client Collector (ACC) instalado nos respectivos dispositivos. Se um usuário não tiver usado a aplicação nos últimos três dias, o valor do campo **Último acesso do app** será mostrado como **-**. Por padrão, a seleção é aplicada no campo **Último acesso do app** e os dados são selecionados para os últimos 1000 registros. O campo **Último acesso do app** não se aplica às aplicações instaladas no Mac. Portanto, a lista suspensa **Versão do app** exibe as versões da aplicação somente para Windows.

Selecionar o nome de usuário leva para a página de detalhes desse usuário. Para obter informações detalhadas sobre um usuário e aplicações associadas, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Para mais informações sobre cada campo, consulte Aplicação instalada — Seção de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivos

Acesse a guia Dispositivo para obter informações detalhadas sobre cada dispositivo, incluindo status de atribuição de usuário, carimbo de data/hora do último login, atribuições correspondentes, status do dispositivo, alertas ativos e incidentes.

Para acessar a guia Dispositivos, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Dispositivos ( ) no painel de navegação primário.

Para refinar sua pesquisa com base em dispositivos, use o filtro **Dispositivos**. Para ver apenas os dispositivos ativos, habilite o botão de alternância **Mostrar somente dispositivos ativos** ( ). Desabilite o comutador para exibir todos os dispositivos.

Para mais detalhes sobre cada campo, consulte Lista de dispositivos.

Nota:
Selecione um dispositivo para exibir a página de detalhes do dispositivo. Da mesma forma, selecione um dispositivo na página de detalhes do usuário para exibir informações específicas sobre o dispositivo. Para obter mais detalhes sobre o dispositivo de um usuário, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo e os subtópicos relacionados.

Detalhes do usuário e do dispositivo

Monitore a integridade do dispositivo do usuário, aplicações instaladas ou da Web, processos em execução no dispositivo, métricas de desempenho da aplicação, configuração de rede, detalhes de acesso do usuário e a capacidade de executar consultas SQL personalizadas para recuperar informações do SO.

Para acessar os detalhes de um usuário e dispositivo, **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Usuários ou Dispositivos (ou) no painel de navegação primário e selecione um usuário ou dispositivo na lista.

Nota:
O menu suspenso **Dispositivo** em uma guia de detalhes do usuário lista todos os dispositivos que o usuário possui. Os dispositivos são categorizados como **Ativos** ou **Inativos** com base em seu status operacional atual. Selecione **Detalhes do computador** para acessar informações abrangentes sobre o dispositivo. As informações incluem a etiqueta do ativo, número de série, ID do modelo, fabricante e detalhes de configuração dos componentes conectados.

Para saber mais, consulte Páginas de detalhes do usuário e do dispositivo.

DEX Administration

A guia DEX Integridade da aplicação e do dispositivo Administração fornece ferramentas essenciais para gerenciar e monitorar o sistema.

Para acessar a guia Administração, navegue até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione o ícone Administração ( ) no painel de navegação primário.

Nota:
Para exibir a guia **Administração**, você deve ter a função sn_dex.admin.

Use a guia DEX Administração para monitorar e gerenciar aplicações. Use Gestão de aplicações, Políticas de agente, Usuários, Conformidade do sistema, Regras de métrica e cartões de Administrador para encontrar mais informações. Rastreie instalações do Agent Client Collector na integridade do agente. Para mais informações sobre cada cartão, consulte Cartões de administração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir métricas de uso da Assistente para desktop para monitorar o status da conexão Assistente para desktop, verificando a comunicação com a instância ServiceNow. Para obter mais informações, Assistente para desktop consulteComo usar DEX Assistente para desktop.

Abrir o DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

DEX Integridade da aplicação e do dispositivo O fornece visibilidade proativa que ajuda você a entender a experiência do usuário final da sua organização e a diagnosticar quaisquer problemas. Com recursos como navegação da aplicação e do usuário, análise de tendências e outras métricas úteis, o DEX Integridade da aplicação e do dispositivo permite que você identifique a causa raiz de um problema, em vez de apenas tratar os sintomas.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user

Procedimento

Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.

Resultado

O ícone da página inicial ( ) é selecionado por padrão. Para obter mais informações, consulte Cartões da página principal.

Exibir todos os usuários ativos

Exiba todos os usuários ativos para obter uma visibilidade precisa e atualizada dos usuários ativos. Obtenha informações valiosas sobre o comportamento do usuário, detalhes do dispositivo e níveis de engajamento e tome decisões informadas sobre a aplicação ou estratégias de engajamento do usuário.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Usuários ( ).
   A página Usuários serve como um hub abrangente para acessar dados relacionados ao usuário, incluindo alertas específicos para usuários individuais, dispositivos associados a eles e informações de local correspondentes. Para exibir detalhes de um usuário, selecione um nome.

Exibir conformidade do sistema

Veja se os dispositivos estão aderindo às regras de conformidade de políticas e aplicações da sua organização. Use esses dados para identificar possíveis riscos à segurança.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Informações ( ).
3. Selecione **Conformidade do sistema**.
   Para obter mais informações sobre as métricas de conformidade do sistema, consulte Relatórios de informações da DEX.

Monitorar o desempenho do sistema

Monitore o desempenho dos sistemas da sua organização. O acompanhamento do uso de CPU e memória ajuda a evitar gargalos que tornam as aplicações lentas e ajuda a verificar se o sistema pode lidar com cargas de trabalho sem esgotar os recursos. O monitoramento de desempenho do disco identifica possíveis problemas de armazenamento, como velocidades lentas de leitura ou gravação, enquanto o monitoramento de E/S ajuda a detectar atrasos na transferência de dados.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone Informações ( ) no painel de navegação primário.
3. Selecione **Desempenho do sistema**.
   Para obter mais informações sobre as métricas de desempenho do sistema, consulte Relatórios de informações da DEX.

Exibir ações na Biblioteca de ações da Experiência digital do usuário final

Exiba e use vários serviços pré-instalados disponíveis para um dispositivo na Biblioteca de ações da Experiência digital do usuário final.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_dex.usuário
- itil
- sn_dex.admin
- sn_dex.service_desk_user e itil
- sn_dex.usuário
- sn_dex.engineer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione um dos seguintes ícones no painel de navegação primário:
   - Dispositivos ( )
   - Usuários ( )
2. Selecione um dispositivo ou um usuário da lista.
3. No painel lateral de contexto, selecione o ícone da Biblioteca de ações ( ) e exiba as ações a seguir:

Ação	Descrição
Limpar cache do app	Remove os dados da aplicação armazenados, o que força a aplicação a recuperar novos arquivos da Internet. As aplicações padrão que oferecem suporte à limpeza do cache do app são Microsoft Teams, Zoome Microsoft Outlook. Use a tabela dex_action_app_config para adicionar mais aplicações compatíveis com esta ação. Configure o URL do cache correspondente a ser limpo para cada aplicação na mesma tabela. Separe os URLs de cache por uma vírgula ao inserir vários URLs por app.
Limpar cache do navegador	Remove dados temporários armazenados em seu laptop, como cookies e arquivos de sites.
Limpar cache DNS	Limpa o cache DNS.
Encerrar processo	Interrompe à força um processo em execução.
Executar limpeza de disco	(Somente Windows) Exclui os arquivos temporários de internet, memória, log e cache, semelhantes aos seguintes: ○ C:\Windows"="*.dmp ○ "C:\Windows\Minidump"="*.dmp" ○ "C:\Windows\Arquivos de programas baixados"="*.*" ○ "$env:UserProfile\Appdata\Local\Temp"="*.*" ○ "$env:UserProfile\Appdata\Local\Microsoft\Windows \Temporary Internet Files"="*.*" ○ "$env:UserProfile\AppData\Local\Microsoft\Windows \INetCache" = "*.*" ○ "C:\Windows\Temp"="*.*" ○ "C:\Windows\Logs"="*.*" ○ "C:\Windows\System32\LogFiles"="*.*" ○ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER \ReportArchive"="*.*" ○ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportQueue" = "*.*"
Reiniciar serviço	Reinicia o serviço ou a aplicação em execução no dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar a rede de apps do usuário

Monitore sua rede de aplicações para manter o desempenho ideal da aplicação, usar recursos com eficiência e reforçar a segurança. Ao ficar de olho nas métricas de rede, você pode identificar e resolver gargalos, minimizar a latência e solucionar problemas de forma proativa.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Usuários ( ) ou o ícone Dispositivos ( ).
3. Selecione um usuário ou dispositivo na lista.
4. Na seção **Experiência de rede**, selecione uma das seguintes opções:
   - Detalhes da conexão: informações sobre a conexão com fio e Wi-Fi do usuário.
   - Estabilidade de conexão do app: informações sobre a estabilidade da rede relacionada à latência, perda de pacotes e jitter.

     Esta opção é aplicável somente ao Windows SO.
   - Caminho de conexão da aplicação: dados de caminho de rede para uma aplicação selecionada.

     Esta opção é aplicável somente ao Windows SO.
   - Saltos de aplicação: lista de saltos entre o dispositivo do usuário e um servidor de aplicações que pode ajudar a identificar e corrigir gargalos de rede.

   Para mais detalhes, consulte Páginas de experiência de rede.

Gerenciar o relatório de conformidade do sistema

Configure as métricas de política DEX e as aplicações a serem monitoradas para o relatório de conformidade da sua organização. Configure as regras e ações relacionadas à conformidade para os dispositivos da sua organização com base nos limites definidos.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione **Conformidade do sistema**.
4. Escolha uma ou mais das seguintes opções para configurar como você deseja monitorar a conformidade dos dispositivos de TI da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode habilitar vários valores de política de conformidade simultaneamente marcando uma caixa de seleção ao lado de **Nome da métrica**. Ajuste sua seleção conforme necessário marcando as caixas de seleção individuais para cada valor.

Para obter mais informações sobre o relatório de conformidade, consulte DEX informações.

Exibir o grupo de suporte para uma aplicação

Exiba o grupo de suporte da aplicação para identificar quem contatar quando encontrar problemas. O grupo de suporte é normalmente responsável por gerenciar incidentes, solucionar problemas e fornecer suporte técnico para a aplicação.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Aplicações ( ).
3. Selecione o nome da aplicação cujo grupo de suporte você deseja exibir.
   O grupo de suporte aparece no campo **Grupo de suporte**.

   Para editar um grupo de suporte, mude o grupo de suporte e selecione **Salvar**.

Exibir métricas de uma aplicação instalada

Exiba e monitore o uso de CPU e memória de suas aplicações para otimizar o desempenho e promover a alocação eficiente de recursos.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Aplicações ( ).
3. Selecione um nome de aplicação instalada.
4. Selecione **Desempenho** em **Métricas da aplicação**.
   Você pode exibir informações sobre o número de falhas, uso de CPU, desempenho de memória e E/S e tendências de uso de memória. Para obter mais informações sobre as métricas, consulte Detalhes da aplicação instalada.

Exibir métricas de uma aplicação da web

Exiba as métricas de uma aplicação da web para obter uma exibição abrangente do desempenho da aplicação. Acompanhar essas métricas ao longo do tempo pode ajudar a avaliar o impacto das mudanças feitas na aplicação e monitorar seu desempenho de longo prazo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Aplicações ( ).
3. Selecione um nome de aplicação web.
4. Selecione **Desempenho** em **Métricas da aplicação**.
   Você pode exibir informações sobre usuários, sessões, tempo de resposta, tempo de carregamento de página e disponibilidade. Para obter mais informações sobre as métricas, consulte Detalhes da aplicação web.

Exibir os detalhes do dispositivo do usuário

Exiba a integridade de um dispositivo para obter uma visão geral de seu status e identificar possíveis problemas. Você pode usar essas informações para otimizar o desempenho do dispositivo e garantir que ele continue funcionando com eficiência.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone Usuários ( ).
3. Na lista suspensa **Dispositivo**, selecione o dispositivo do qual você quer obter detalhes.
   Para obter mais informações sobre métricas, consulte Páginas de detalhes do usuário e do dispositivo.

Exibir o domínio ou a URL de uma aplicação web/SaaS

Exiba o domínio ou o endereço da web de uma aplicação web/SaaS para acessar a aplicação e usá-la com eficácia.

Antes de Iniciar
Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Selecione a aplicação da qual você quer visualizar o URL da aplicação.
   A URL aparece no campo **Domínio/URL**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir publicador da aplicação

Consulte o fornecedor da aplicação para pesquisar a organização que tem os direitos de distribuir e oferecer suporte à aplicação.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

Função necessária: sn_dex.user ou ITIL

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Selecione o cartão **Gerenciar aplicações**.
   A lista de aplicações monitoradas é exibida.
4. Selecione a aplicação da qual você quer visualizar o editor.
   O nome do publicador aparece no campo **Editor**.

Gerenciar arquivos executáveis em dispositivos de usuário final

Rastreie e gerencie os arquivos executáveis configurados para monitoramento em dispositivos de usuário final. Isso inclui identificar e remover arquivos .exe perigosos que representem um risco à segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Gerenciar Windows chaves de registro em dispositivos de usuário final

Rastreie e gerencie as Windows chaves de registro configuradas para monitoramento em dispositivos de usuário final.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Como usar DEX Assistente para desktop

A DEX Assistente para desktop fornece acesso rápido a alguns dos apps e serviços mais populares. Ela fornece acesso às suas solicitações, à integridade do dispositivo, às indisponibilidades, às aplicações locais e também ajuda a executar testes de rede.

O DEX Assistente para desktop fornece uma interface de comunicação dedicada para funcionários, permitindo o acesso a opções de autoatendimento, notificações de TI e recursos de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistente para desktop facilita fluxos de trabalho simplificados, permitindo que os funcionários executem diagnósticos de rede, acessem catálogos de TI, usem a ServiceNow® Central do funcionário e interajam com agentes virtuais para obter assistência. As equipes de TI podem usar a ferramenta para emitir notificações de indisponibilidade ou comunicados críticos, proporcionando uma comunicação oportuna e uma entrega de suporte eficiente.

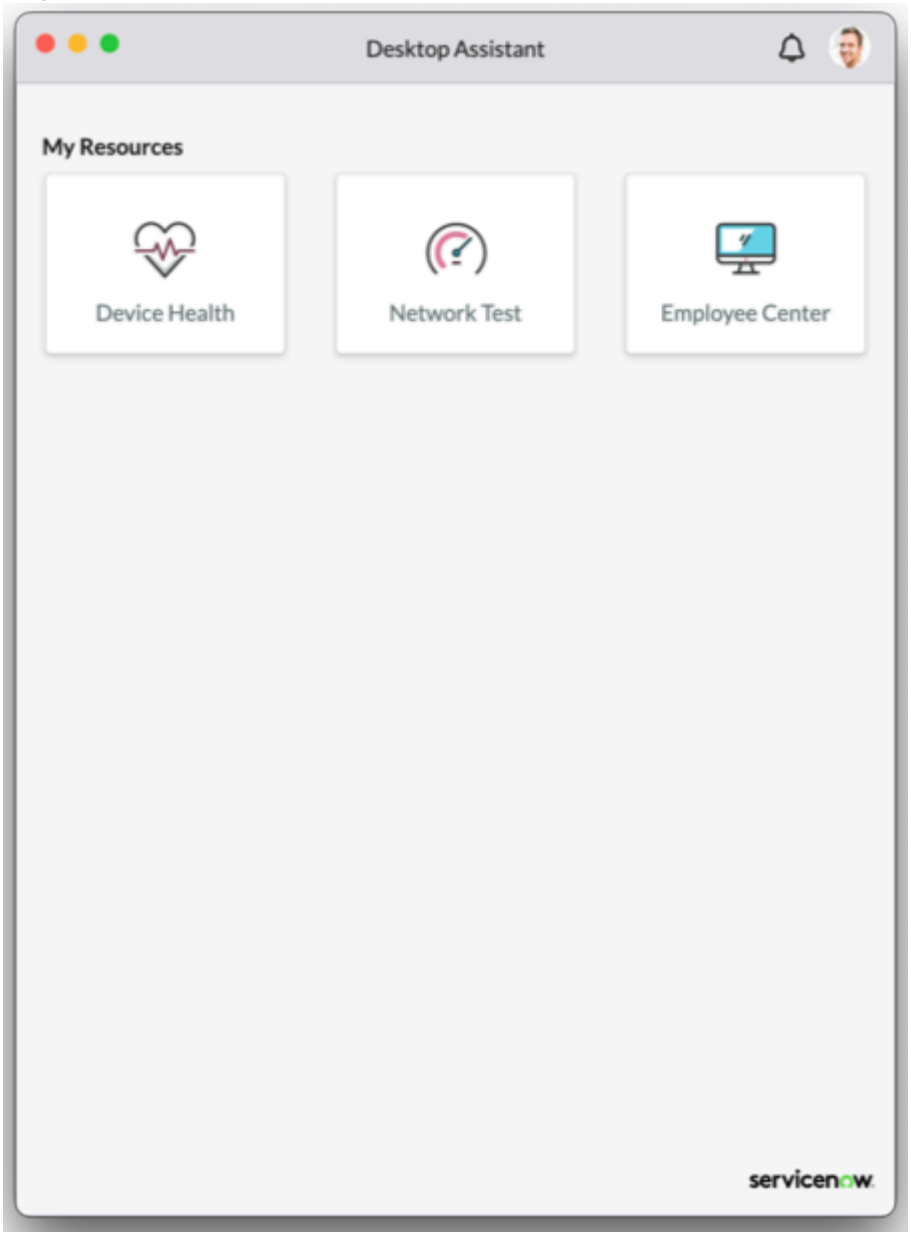
Nota:
Se você tiver problemas com Assistente para desktop, poderá solucionar acessando os logs nestes locais:

- Mac: Users/[nome de usuário]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs
- Windows: Users\[username]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs

Como acessar o Assistente para desktop

Obtenha informações entre diferentes recursos da Assistente para desktop, explorando componentes na aplicação.

Página inicial da Assistente para desktop



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da página inicial

Componentes	Descrição
Cabeçalho	O cabeçalho inclui o nome da página inicial, o ícone de notificação e o ícone do usuário. O ícone do sino de notificação ( ) apresenta um pequeno ponto vermelho com um número que indica a quantidade de novas notificações existentes. O ícone de perfil do usuário ( ) é o ícone de logout do usuário.
Seções	As seções facilitam a pesquisa de itens, organizando-os sequencialmente e em grupos lógicos. Por padrão, a ServiceNow fornece a seção Meus recursos. O administrador da Assistente para desktop pode configurar a sessão. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma seção na página inicial.
Cartões	Atalhos que ajudam você a acessar aplicações rapidamente. O administrador da Assistente para desktop pode adicionar ou remover cartões a partir de qualquer seção. Para mais informações, confira Criar um cartão de Hiperlink ou Excluir um cartão da página inicial.

Abrir Assistente para desktop

Abra ou faça login no Assistente para desktop para ter acesso fácil às funcionalidades da ServiceNow, tais como aplicações, integridade do dispositivo, solicitações, velocidade da rede do sistema e a Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Verifique se o registro do OAuth para Assistente para desktop está ativo.

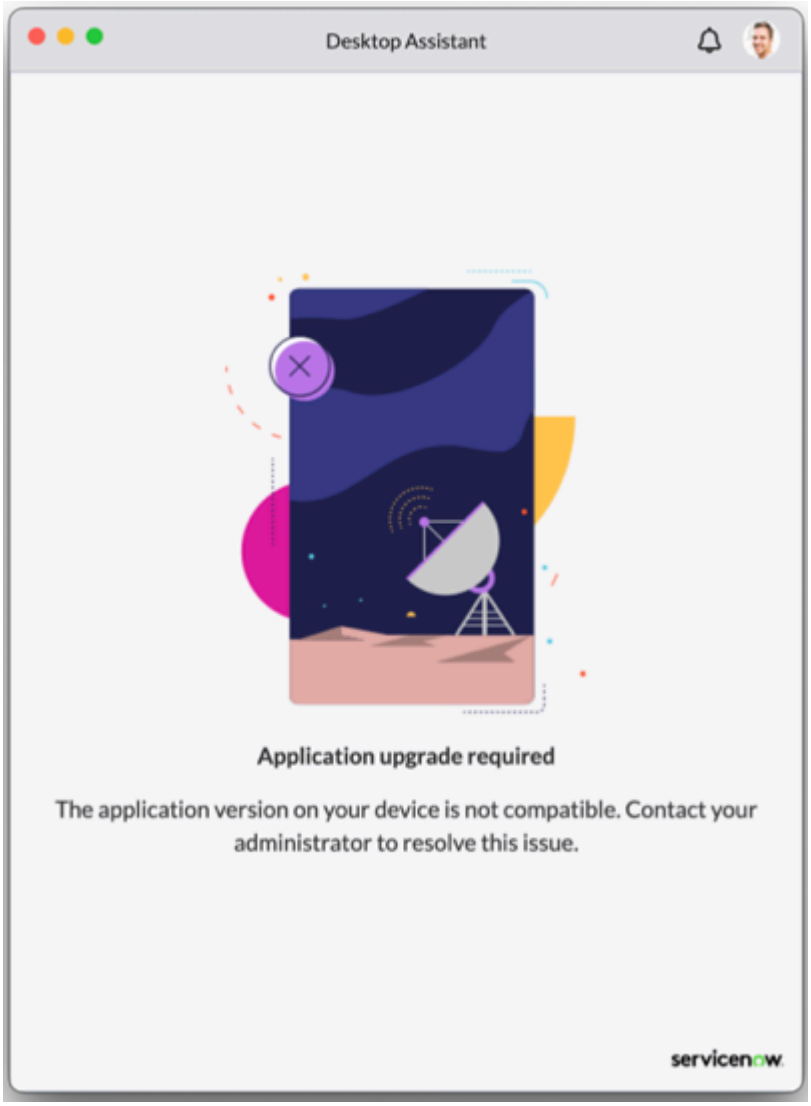
Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você se deparar com a mensagem Incompatibilidade de versão da aplicação detectada, entre em contato com o administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

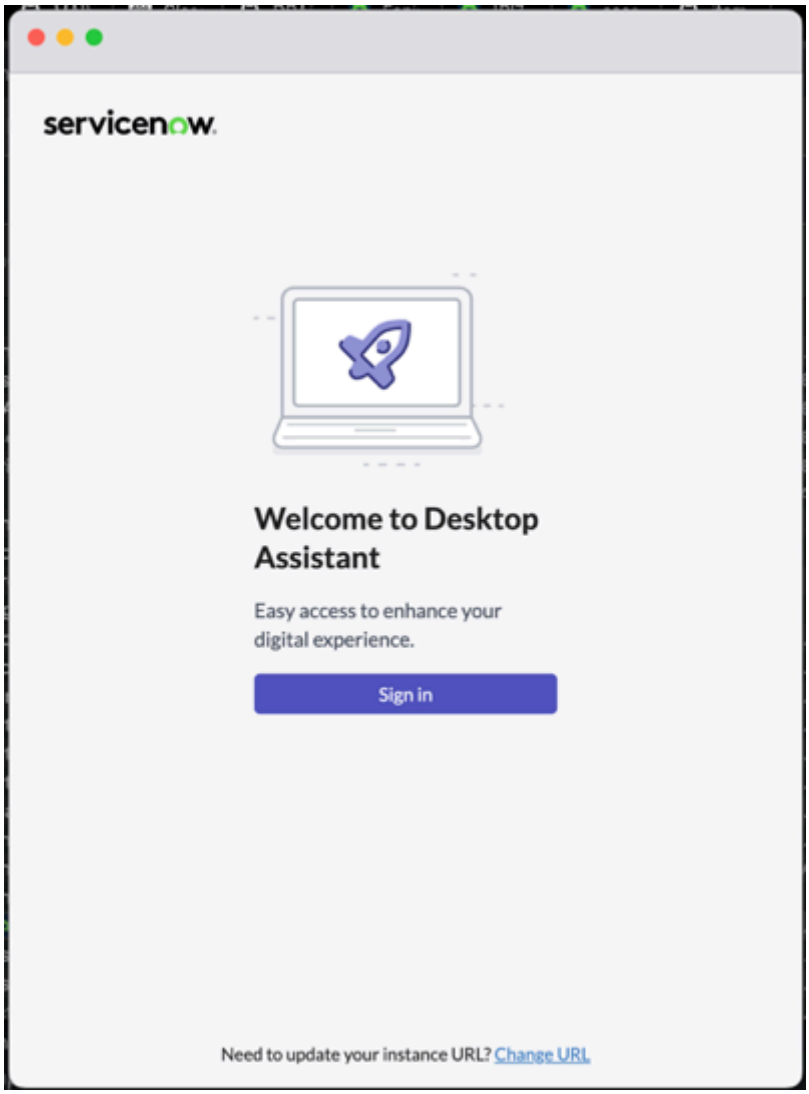
1. Na bandeja do sistema, selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o ícone Assistente para desktop (ícone) e selecione **Abrir**.
2. Selecione **Entrar**.

   Você pode personalizar a página de login alterando os seguintes valores no arquivo settings.json:

   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

Tradução automática

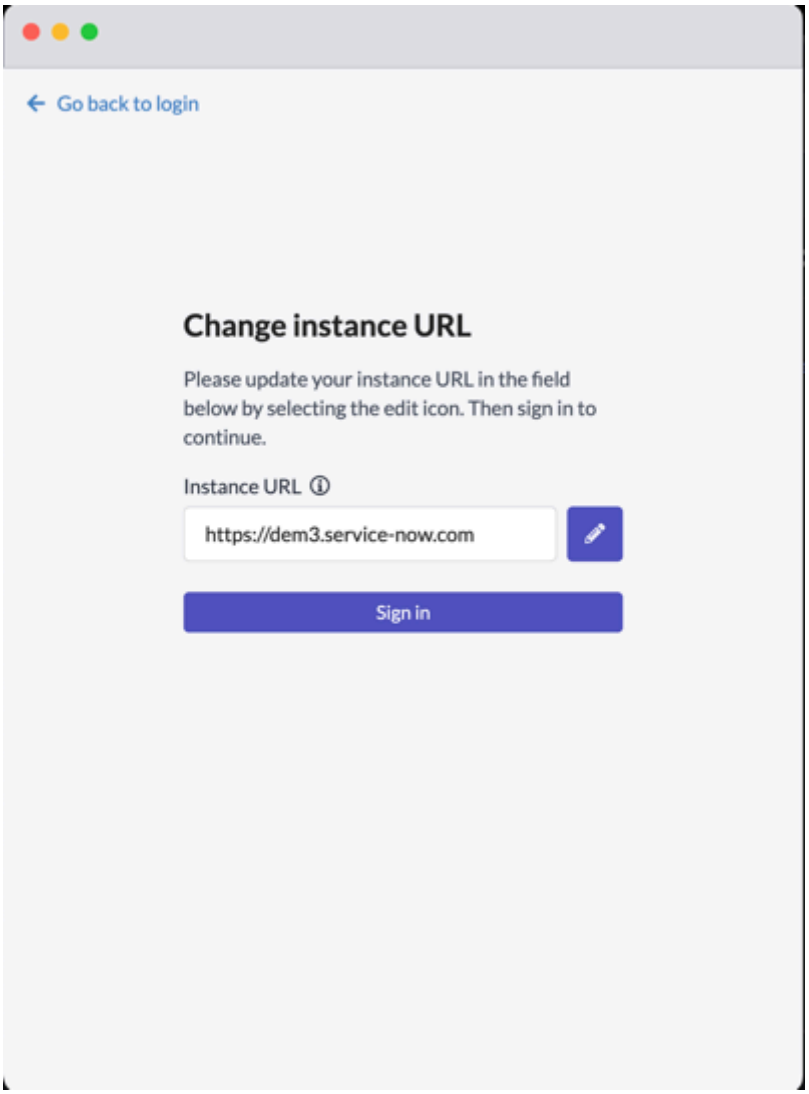
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No campo **URL da instância**, insira a URL da instância da ServiceNow.

Tradução automática

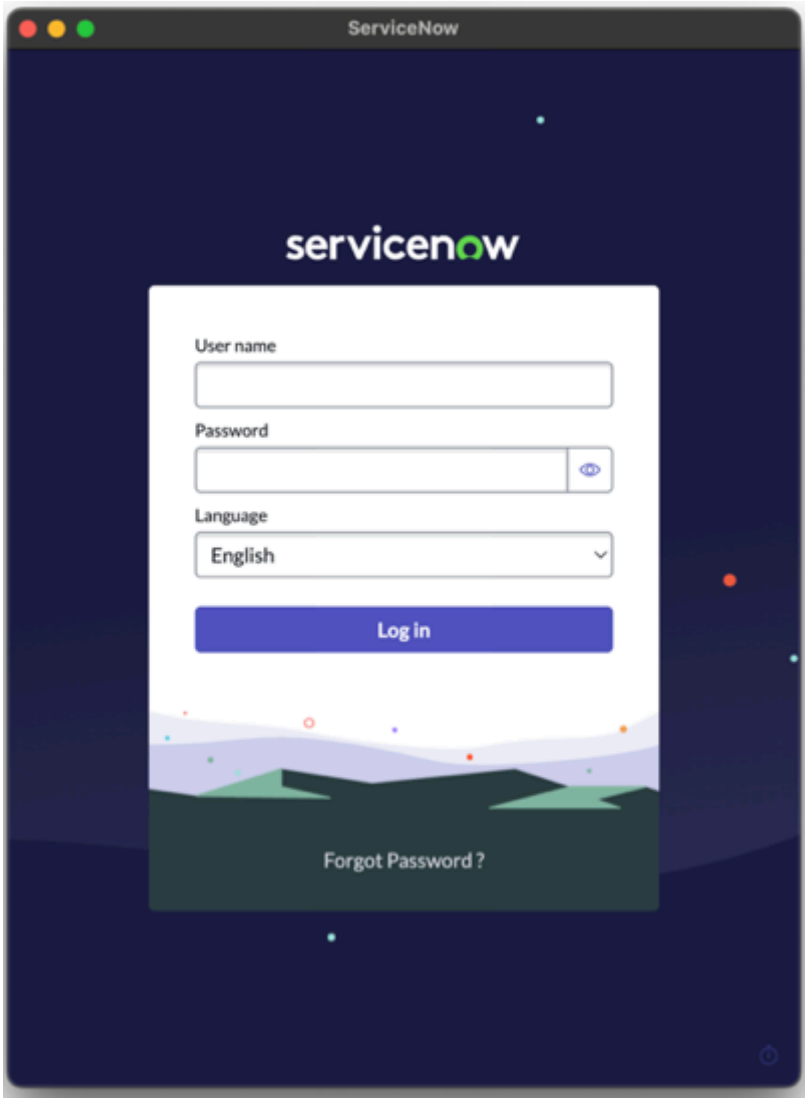
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Entrar**.
A janela de autenticação é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você não se lembrar dos dados de login, use o recurso **Esqueceu sua senha** para redefinir sua senha.

5. Execute qualquer uma das ações a seguir para fazer login:
   - Quando você não tem o recurso Single Sign-On (SSO):
     - Insira o nome de usuário e a senha da instância no campo **Nome de usuário** e **Senha**.
     - Selecione **Fazer login**.
     - Permita que Assistente para desktop se conecte à sua conta da ServiceNow selecionando **Permitir**.

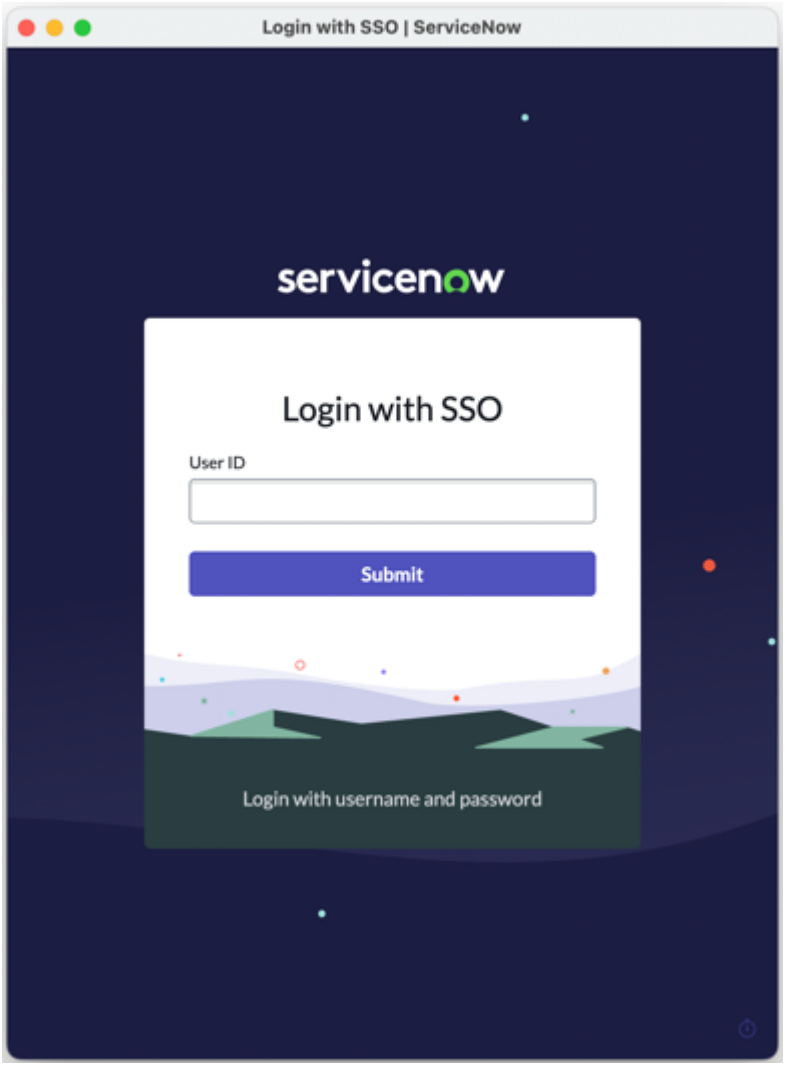
       Nota:
       Para ter um login SSO, você precisa definir o provedor de SSO e configurar esse recurso na instância. Para mais informações sobre como configurar o recurso SSO, confira Configurar detalhes do OAuth.

   - Quando você tem o recurso Single Sign-On (SSO):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o link **Fazer login com SSO**.

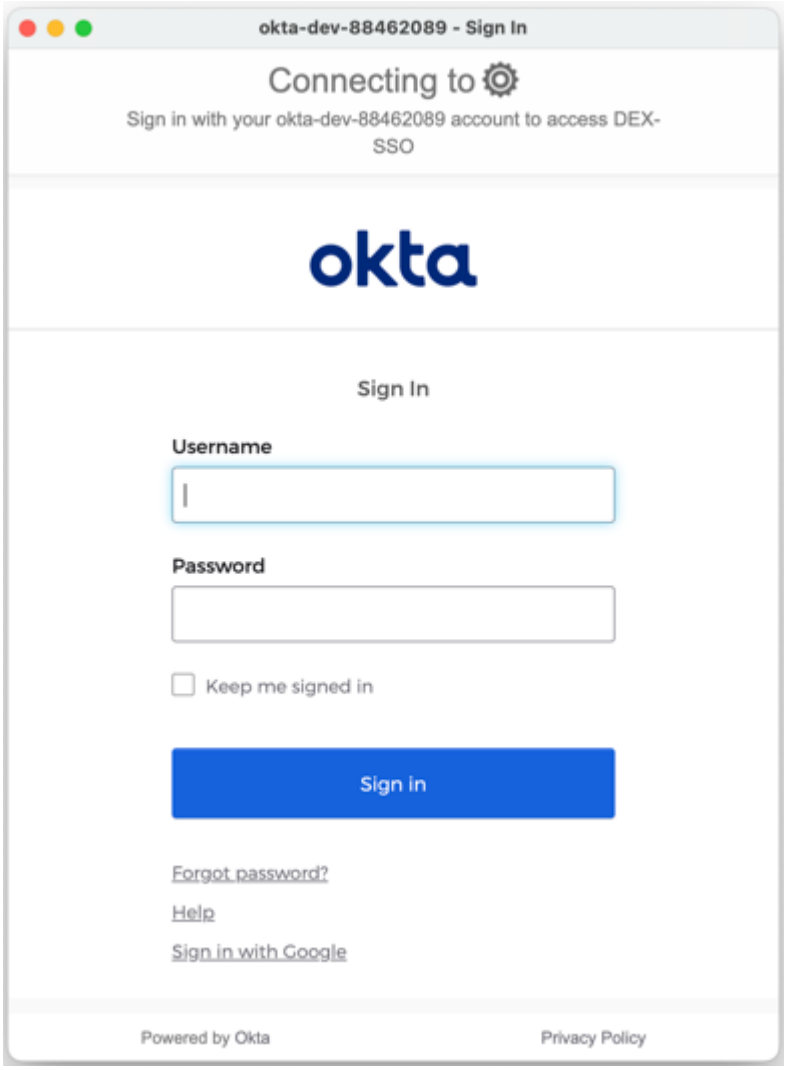


- Informe seu ID do usuário no campo **ID de usuário**.
- Selecione **Enviar**.

  Você é redirecionado à tela de login com SSO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Informe seu nome de usuário e senha nos campos **Nome de usuário** e **Senha**.
- Selecione **Entrar**.
- Permita que Assistente para desktop se conecte à sua conta da ServiceNow selecionando **Permitir**.

Resultado
A página inicial Assistente para desktop é aberta.

Trouble?
Se você receber uma página não intencional ao fazer login, saia da aplicação e reabra-a para resolver o problema.

Notificações doAssistente para desktop

Assistente para desktop As notificações permitem que sua organização comunique atualizações importantes aos usuários finais instantaneamente, independentemente da atividade do dispositivo. Este recurso permite a entrega de informações críticas, suportando Gestão de incidentes graves e Envolvimento proativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistente para desktop As notificações do fornecem uma maneira confiável de informar os usuários finais sobre atualizações críticas com o mínimo de esforço. Essas notificações fornecem atualizações para conscientização, mas não são diretamente acionáveis.

As notificações são enviadas como notificações por push do sistema nos dispositivos Windows e macOS. Você também pode acessar notificações por meio do painel de notificações Assistente para desktop.

Para saber mais sobre como exibir notificações no seu Assistente para desktop, consulte Exibir notificações.

Assistente para desktop são compatíveis com notificações das seguintes aplicações:

- Gestão de incidentes graves O envia atualizações em tempo real sobre incidentes críticos para todos os destinatários configurados, com cada notificação entregue uma vez por dispositivo conectado. Por exemplo, uma notificação Gestão de incidentes graves informa todos os funcionários nos locais afetados sobre uma indisponibilidade de rede inesperada, garantindo que eles estejam cientes do problema.
- Envolvimento proativo alerta os usuários sobre atualizações específicas para dispositivos afetados. Uma notificação de Envolvimento proativo alerta os usuários sobre eventos, como manutenções futuras em seus dispositivos, para ajudá-los a se preparar com antecedência.

Você pode definir por quanto tempo o sistema tentará entregar notificações configurando o valor de Time-to-Live (TTL) usando a propriedade *sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live*. As notificações mais antigas que excedem o TTL são descartadas.

Você também pode desabilitar as notificações seguindo as etapas em Habilitar ou desabilitar notificações.

Nota:
As notificações devem aparecer nos dispositivos do usuário final em até dois minutos após a geração.

Bate-papo usando Now Assist com Virtual Agent

Use Experiência digital do usuário final (DEX) Virtual Agent para acessar um suporte conveniente baseado em bate-papo com tecnologia Now Assist para encontrar respostas e orientação.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Na página inicial da Assistente para desktop, selecione o ícone do agente virtual ou bate papo ( ) que aparece no cabeçalho da Assistente para desktop.
2. Na janela da conversa, insira sua pergunta no campo **Digite sua solicitação** e pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Use os comandos de Now Assist para criar um tíquete, verificar o status de um tíquete criado ou resolver outros problemas que você possa ter.

> **Nota:**
> Para personalizar os tópicos que precisam ser exibidos e disponibilizados na janela **Mostrar tudo**, confira Getting started with Virtual Agent Designer .

Exibir notificações

Exiba notificações para se manter atualizado com informações e eventos importantes em tempo real.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

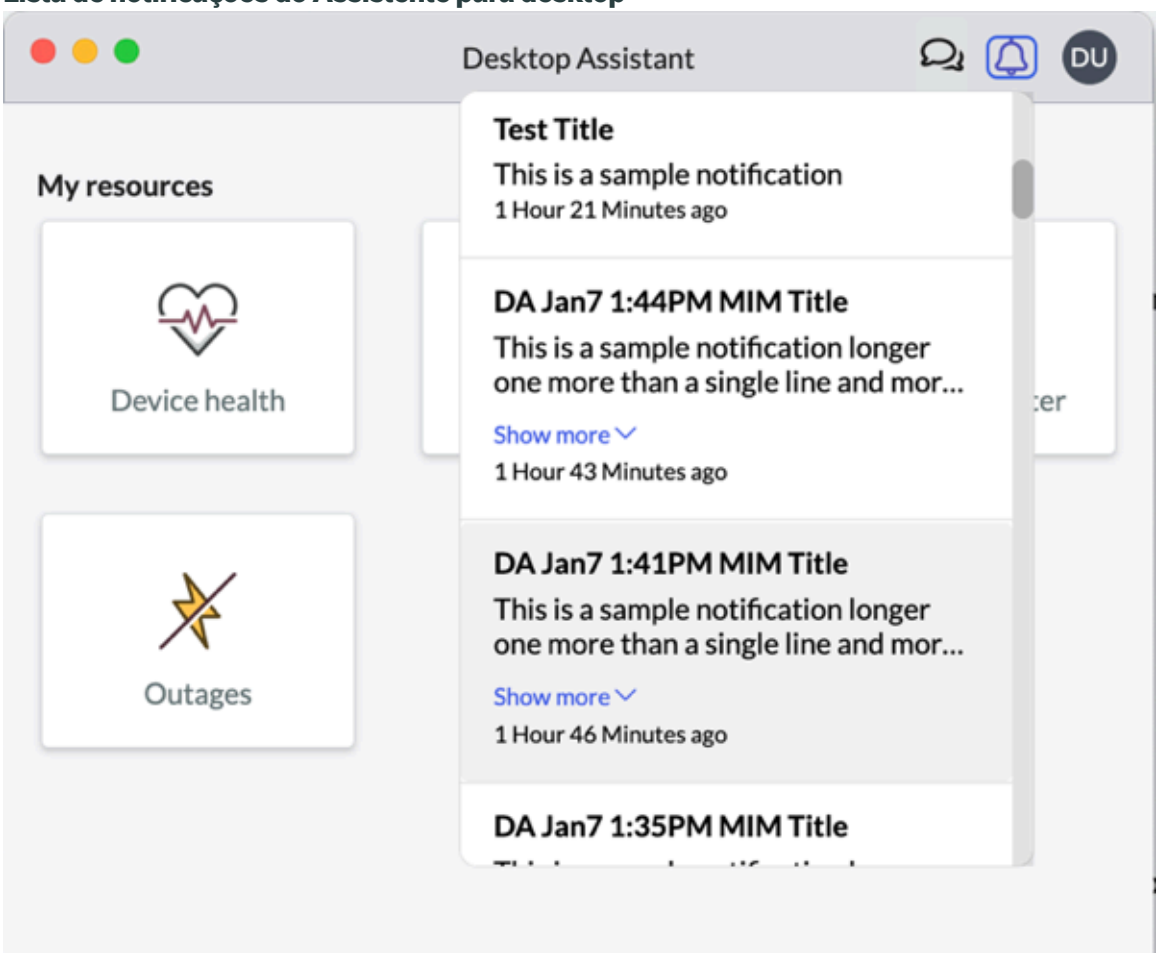
Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procedimento

Na página inicial Assistente para desktop, selecione o ícone de sino de notificações ( ).

Quando você seleciona o ícone de sino de notificação , uma lista suspensa é exibida, exibindo a lista de notificações.

Lista de notificações do Assistente para desktop



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Com a versão DEX Washington DC, se um usuário fizer login em Assistente para desktop em um novo dispositivo, as notificações não expiradas existentes não serão exibidas na lista de notificações.

Exibir integridade do dispositivo

Veja informações sobre a integridade da bateria, o espaço de armazenamento, as cinco principais aplicações por uso de CPU e memória na última hora e a última reinicialização do computador.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

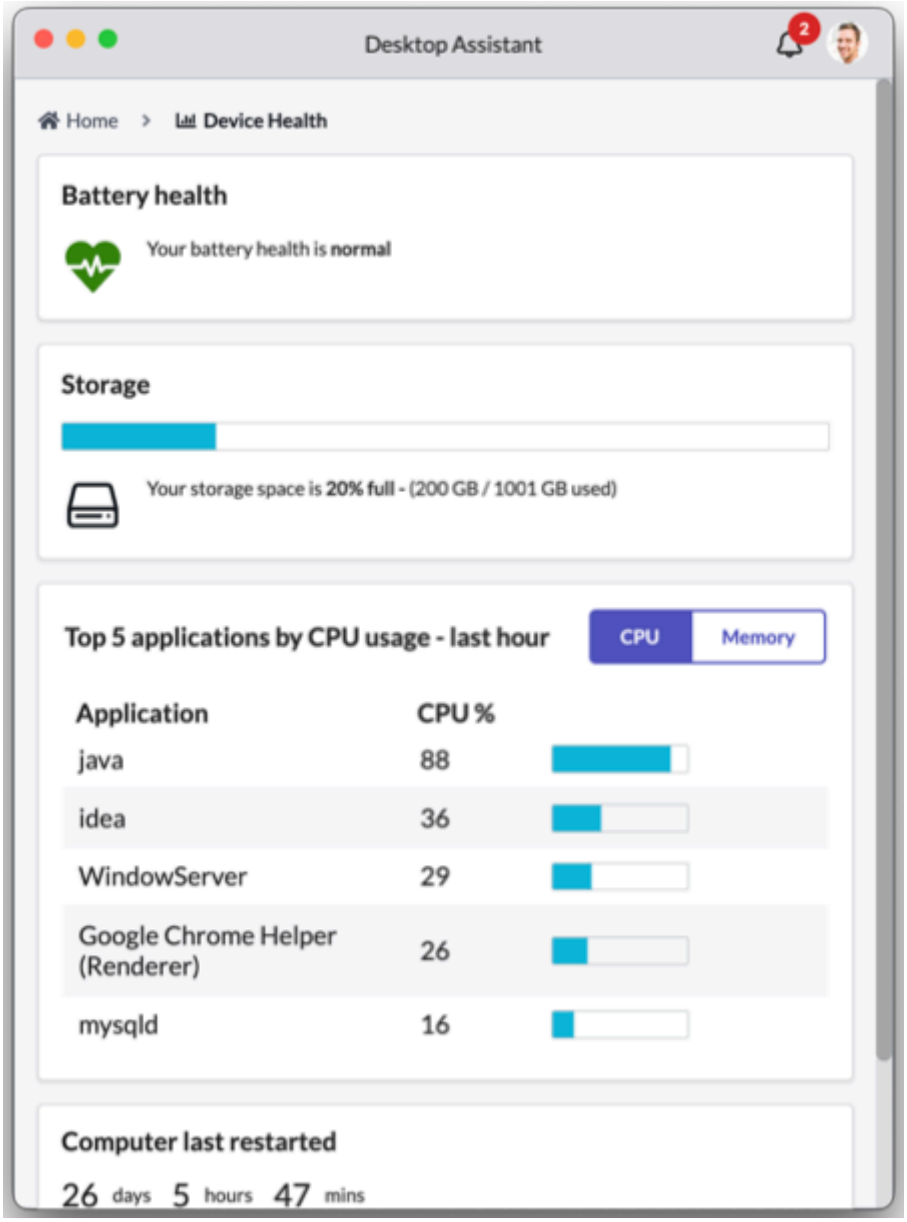
Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procedimento

Na página inicial Assistente para desktop, selecione o cartão **Integridade do dispositivo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre as atividades do sistema, selecione **Abrir Monitor de atividades**.

Nota:

O Assistente para desktop e o relatório do sistema macOS usaram o armazenamento de forma diferente devido a diferentes métodos de cálculo. O Assistente para desktop inclui armazenamento temporário, como cache, resultando em um uso um pouco maior. O comando `df -h`, um comando Linux padrão para emissão de relatórios de armazenamento, exclui o cache e, portanto, mostra um uso mais baixo. Essa discrepância é esperada, considerando essas abordagens distintas para lidar com dados de armazenamento.

No Windows, as informações de integridade da bateria não são exibidas e você pode encontrar mais detalhes sobre as atividades do sistema selecionando **Abrir Gerenciador de tarefas**.

Testar a conexão com a internet do sistema

Realize um teste de velocidade da internet para avaliar o desempenho do seu serviço de internet. Se parecer que sua internet está mais lenta do que deveria, o teste de velocidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

é a maneira mais rápida de descobrir se algo está errado do seu lado ou se o problema é com o provedor de serviço de internet.

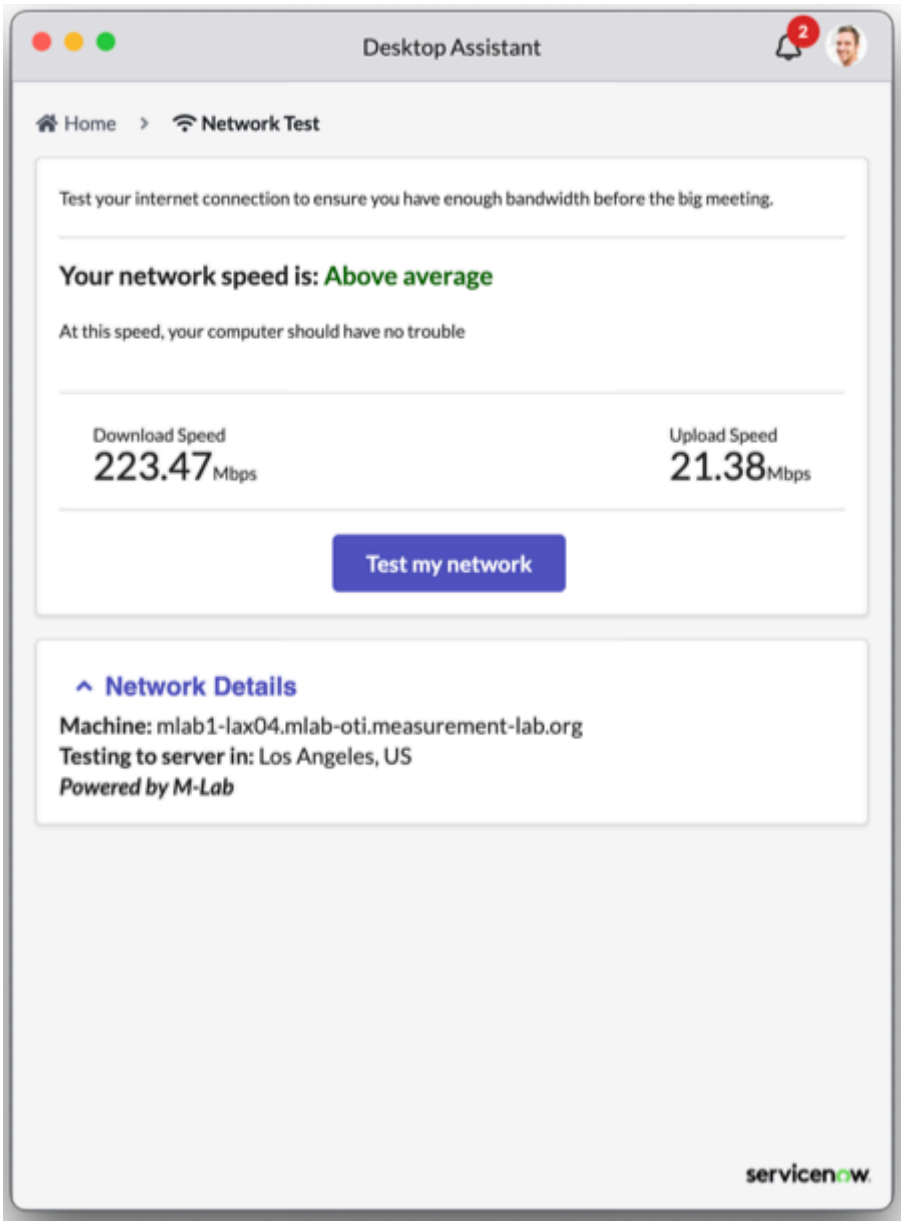
Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procedimento

1. Na página inicial da Assistente para desktop, clique no cartão **Teste de rede**.
   A página de Teste de rede é aberta.

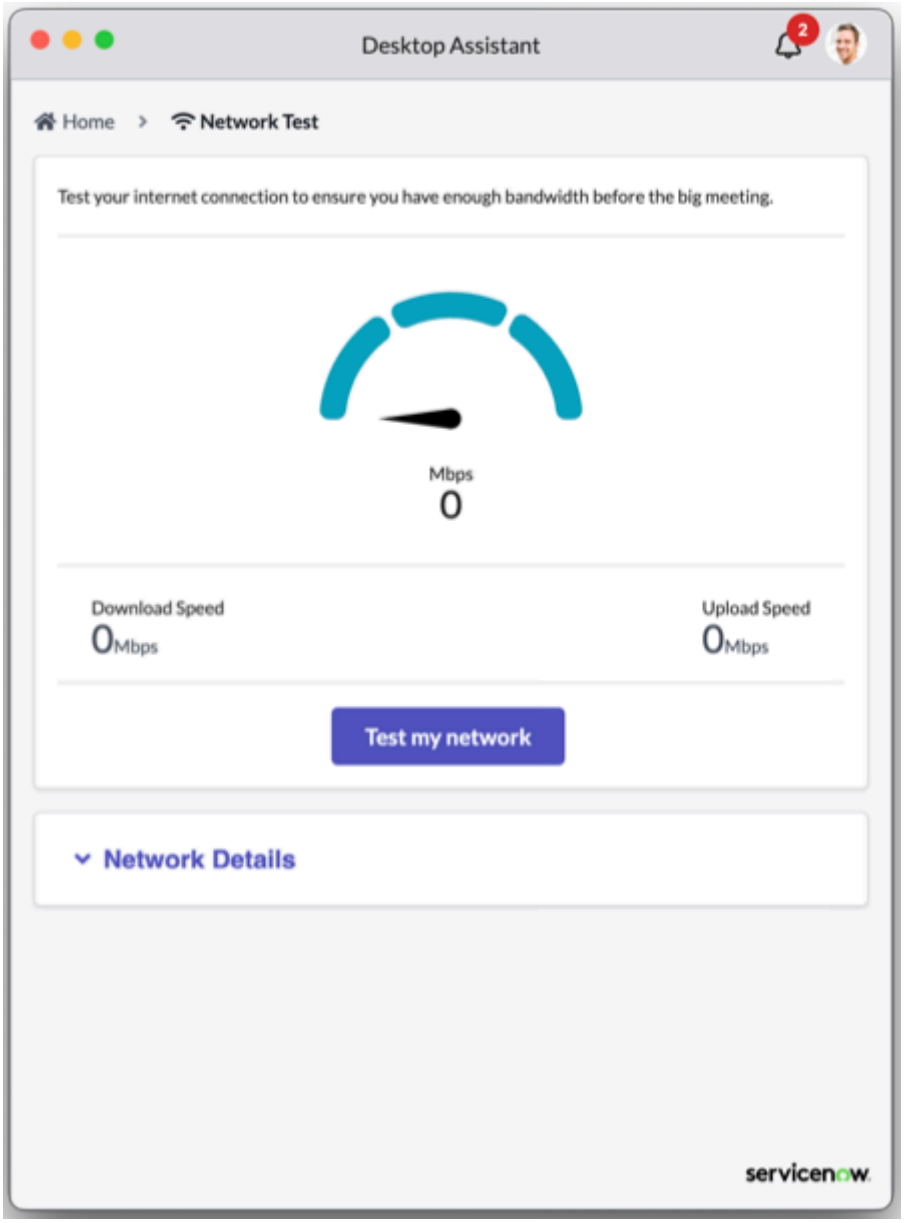


2. Clique em **Testar minha rede**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O teste fornece a velocidade da rede (velocidade de download e upload) do dispositivo em que a Assistente para desktop está instalada. Na seção Detalhes de rede, você pode encontrar o nome da máquina e os detalhes do servidor.



Se a velocidade da rede estiver abaixo da média, você poderá verificar os dados das etapas de solução de problemas.

Abrir Central do funcionário

Abra a Central do funcionário a fim de obter um só portal unificado para encontrar informações, obter ajuda e solicitar os serviços necessários.

Antes de Iniciar

Confirme que o plug-in DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop] e a aplicação Assistente para desktop tenham sido instalados. Para obter mais informações, consulte Instalar Integridade da aplicação e do dispositivo e Download de Assistente para desktop.

Você também deve mapear o cartão Central do funcionário para o portal Central do funcionário da sua organização.

Tradução automática

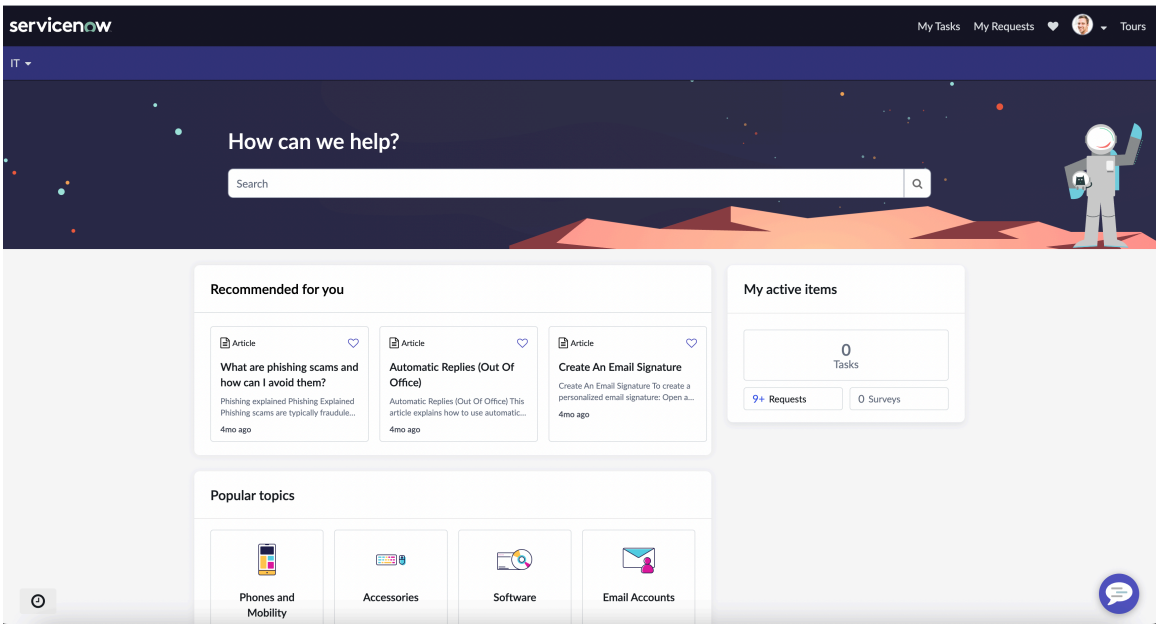
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procedimento

Na página inicial da Assistente para desktop, clique no cartão **Central do funcionário**.

A página Central do funcionário é aberta.



Exibir métricas de uso da Assistente para desktop

Acesse as métricas de uso Assistente para desktop do usuário final com sua função de administrador DEX.

Antes de Iniciar

Confirme se o plug-in DEX (sn_dex) está instalado.

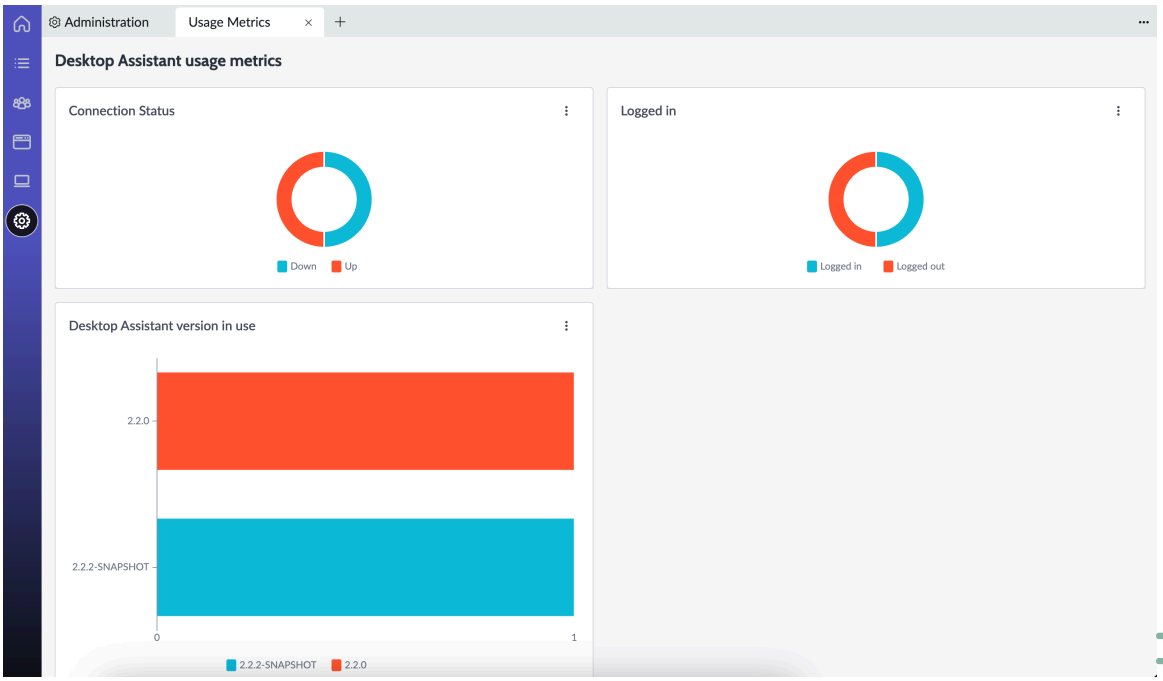
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. No painel de navegação primário, selecione o ícone DEX Administração ( ).
3. Em Assistente para desktop, selecione **Métricas de uso**.
   Você pode exibir os usuários Assistente para desktop que estão conectados, o status da conexão e as versões Assistente para desktop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais detalhes sobre as métricas de uso, consulte Métricas de uso da Assistente para desktop.

Referência do Experiência digital do usuário final

Essas seções de referência apresentam mais informações sobre como monitorar e gerenciar seus dispositivos e apps com Experiência digital do usuário final e seus componentes.

Referência do DEX Integridade da aplicação e do dispositivo

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os cartões, as listas e os formulários que te ajudam a configurar e usar o DEX Integridade da aplicação e do dispositivo.

Instalado com DEX

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação DEX plug-in [sn_dex], incluindo funções de usuário e tabelas.

Funções instaladas

Usuários e responsabilidades

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DEX [sn_dex.admin]	Responsável por gerenciar o acesso do usuário a DEX, gerenciar as aplicações que estão sendo monitoradas e lidar com tarefas relacionadas à integração/desligamento. Eles também solucionam problemas que surgem na aplicação.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
Engenheiro da DEX	Responsável por acessar e executar as ações corretivas.	sn_dex.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários e responsabilidades

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_dex.engineer]		
Usuário da DEX [sn_dex.user]	Responsável por acessar e utilizar os recursos fornecidos por DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agente da central de serviços da DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsável pelos representantes do suporte L1 ou L2 que acessam DEX pela plataforma de incidentes para acessar e investigar os detalhes dos dispositivos vinculados ao incidente.	Não aplicável

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Aplicação [dex_application]	Tabela primária que armazena uma lista de aplicações web/SaaS e instaladas configuradas para monitoramento na **Administração** > **Aplicações** página.
Aplicação instalada [dex_application_installed]	Tabela secundária que armazena uma lista de todas as aplicações instaladas configuradas para monitoramento por meio de **Administração** > **Aplicações** página.
Serviço de aplicações [dex_application_service]	Tabela secundária que armazena uma lista de todas as aplicações web/SaaS configuradas para monitoramento por meio de **Administração** > **Aplicações** página.
Aplicação Instalada [dex_installed_config_app]	Tabela que armazena uma lista de todas as aplicações instaladas.
Regras de métrica [dex_metric_rules]	Tabela que armazena todas as regras de métrica da DEX.
Alertar metadados [dex_alert_metadata]	Tabela que armazena dados sobre eventos de entrada das regras de métrica.
Usuários impactados pelos alertas [dex_alert_impacted_users]	Tabela que armazena dados sobre usuários/dispositivos afetados por uma regra de métrica específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Locais dos alertas [dex_alert_location]	Tabela que armazena dados sobre os locais afetados por uma regra de métrica específica.
Config. do app de ações [dex_action_app_config]	Tabela que armazena aplicações que oferecem suporte à ação de limpar cache do app.

Cartões da página principal

Os cartões da página principal fornecem um resumo visual dos usuários ativos e afetados, dispositivos ativos e alertas para aplicações monitoradas, facilitando a análise de dados eficiente em várias categorias.

Nota:
Os gráficos mostram os dados mais recentes das últimas duas horas.

Cartões da Página inicial

Cartões	Descrição
Alertas ativos	Número total de alertas ativos.
Usuários afetados	Usuários afetados devido à falha de desempenho ou do serviço de aplicações e para os quais um alerta é criado.
Usuários ativos	Número total de usuários ativos nos últimos 5 minutos. O gráfico indica a tendência das últimas 2 horas. **Nota:** O número de usuários ativos indica a popularidade e o uso da aplicação. Ele pode ser usado para rastrear o engajamento e a retenção do usuário e identificar oportunidades de crescimento e melhoria.
Dispositivos ativos	Número total de dispositivos ativos nos últimos 5 minutos. O gráfico indica a tendência das últimas 2 horas.
Funcionários	O mapa-múndi de funcionários de usuários em um local específico.

Para voltar à página principal, consulte Página principal.

Relatórios de informações da DEX

A guia Experiência digital do usuário final (DEX) Informações fornece relatórios sobre a integridade da bateria do dispositivo do usuário, a conformidade do sistema, o desempenho do sistema e a hora do sistema, o que permite o monitoramento eficiente e a identificação de problemas.

Integridade da bateria

Campo	Descrição
Dispositivo	Nome do dispositivo digital monitorado, como um laptop ou um desktop
Usuário	Proprietário do dispositivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sistema operacional	SO que gerencia e controla o hardware do dispositivo, bem como permite a execução de aplicações como Windows ou macOS
Integridade da bateria	Estado da integridade da bateria Os estados da bateria incluem o seguinte: • Bom • Moderada • Ruim • Desconhecida
Condição da bateria	Os valores de condição da bateria variam de acordo com o SO Cada SO tem os seguintes valores: • Windows: Degradado, Erro, Comunicação perdida, Sem contato, Sem recuperação, OK, Falha anterior, Serviço, Iniciando, Parando, Estresse, Desconhecido • macOS: Normal, Serviço necessário, Falha permanente, Verificar bateria
Capacidade com carga total	Capacidade da bateria quando totalmente carregada
Porcentagem da capacidade projetada	Capacidade atual dividida pela capacidade projetada
Contagem de ciclos	Contagem de ciclos antes da substituição
Número de série da bateria	Número de série da bateria
Horário da última atualização	Última vez em que o registro foi atualizado

Conformidade do sistema

Campo	Descrição
Dispositivo	Nome do dispositivo digital monitorado, como um laptop ou um desktop
Usuário	Proprietário do dispositivo
Pontuação de conformidade	Aderência do dispositivo às métricas de política e aplicações rastreadas, medida em porcentagem A pontuação é calculada dividindo o número de aplicações compatíveis e métricas de política pelo número total de aplicações monitoradas.
Aplicações fora de conformidade	Aplicações monitoradas quanto à conformidade, mas que não estão em execução neste dispositivo
Valores de métrica fora de conformidade	Políticas do sistema que não retornam os valores esperados ou em conformidade, conforme exigido pelos padrões de conformidade da sua organização
Alerta	Alerta acionado por um evento de não conformidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sistema operacional	SO que gerencia e controla o hardware do dispositivo, bem como permite a execução de aplicações como Windows ou macOS
Local	Localização física do dispositivo

Desempenho do sistema

Campo	Descrição
Dispositivo	Nome do dispositivo digital monitorado, como um laptop ou um desktop
Usuário	Proprietário do dispositivo
Uso da CPU (%)	Quantidade de energia de processamento consumida por uma aplicação, medida em porcentagem O alto uso da CPU pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e diminuição da satisfação do usuário. Identificar gargalos de desempenho pode ajudar a otimizar o desempenho da aplicação.
Uso da memória (%)	Quantidade de memória ou RAM consumida por uma aplicação, medida em porcentagem O alto uso de memória pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos, falhas e instabilidade do sistema. O monitoramento do uso da memória pode ajudar a otimizar a alocação de recursos e o planejamento de capacidade.
Uso de disco (%)	Proporção de capacidade de armazenamento consumida por dados e aplicações em uma unidade de disco, medida em porcentagem O uso elevado de disco pode levar a um desempenho mais lento do sistema, maior tempo de carregamento e possíveis problemas relacionados ao armazenamento. O monitoramento do uso do disco pode ajudar a otimizar os recursos de armazenamento, evitar gargalos de dados e promover o gerenciamento eficiente de dados.
Leitura de uso de E/S (Kbps)	Processo de leitura de dados de dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido, em um sistema de computador Este campo aparece somente para aplicações instaladas. Operações de leitura de E/S excessivas podem levar a gargalos de desempenho, maior latência e tempos de resposta do sistema mais lentos. O monitoramento das atividades de leitura de E/S pode verificar se os processos de recuperação de dados não limitam o desempenho da aplicação.
Gravação de uso de E/S (Kbps)	Processo em um sistema de computador de gravação de dados em dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido Este campo aparece somente para aplicações instaladas. Operações de gravação de E/S excessivas podem levar a gargalos de desempenho, maior latência e tempos de resposta do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	mais lentos. O monitoramento das atividades de gravação de E/S pode verificar se os processos de armazenamento de dados não limitam o desempenho da aplicação.

Horário do sistema

Campo	Descrição
Dispositivo	Dispositivos digitais monitorados, como laptops e desktops
Usuário	Proprietário do dispositivo
Sistema operacional	Sistema operacional do dispositivo que gerencia e controla o hardware do dispositivo, bem como permite a execução de aplicações, como Windows ou macOS
Tempo de inicialização	Hora em que o dispositivo foi reinicializado pela última vez
Tempo de atividade	Quantidade de tempo que o dispositivo está em execução
Idade do dispositivo	Idade do dispositivo
Número de série de dispositivo	Número de série do dispositivo
Horário da última atualização	Última vez em que o registro do dispositivo foi atualizado

Lista de usuários

A página Usuários fornece informações detalhadas sobre o perfil de um usuário, incluindo contagens de alertas, informações do dispositivo e locais do dispositivo, permitindo o monitoramento eficiente e a identificação de problemas.

Página Usuários

Campo	Descrição
Nome	Lista de todos os usuários de ServiceNow registrados e não registrados ou usuários ativos, podendo exibir usuários afetados com base na opção selecionada no filtro **Status**.
Alertas	Contagem total de alertas para o usuário.
Dispositivo	Dispositivos digitais como laptops e desktops que os usuários usaram mais recentemente.
Local	Localização do dispositivo que o usuário usou mais recentemente.

Para obter informações sobre como mapear um registro de usuário usando uma coluna diferente na tabela sys_user, consulte o artigo KB1645678 na base de conhecimento HI.

Para voltar à página Usuários, consulte Usuários.

Lista de aplicações

A lista de aplicações fornece detalhes sobre uma aplicação, incluindo seu nome e classificação como uma aplicação instalada ou baseada na Web, contagens de alertas e incidentes e usuários afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de aplicações

Campos	Descrição
Nome	Nome da aplicação.
Tipo	A categoria da aplicação - seja da Web ou instalada.
Alertas	Contagem total de alertas no estado **Aberto**, **Reaberto** ou **Oscilando** para uma aplicação com a fonte DEX. Selecionar qualquer número de alerta direciona você para a lista expressa, onde é possível exibir informações detalhadas sobre esse alerta.
Usuários afetados	Usuários afetados por falhas de serviço ou desempenho, resultando na criação de incidentes.
Incidentes	Contagem total de incidentes ativos para uma aplicação.

Para retornar à página de Aplicações, consulte Aplicações.

Página de visão geral da aplicação web

A página de visão geral de uma aplicação Web fornece informações sobre alertas ativos, incidentes, usuários afetados e o tempo médio de resolução dos incidentes.

Página de visão geral da aplicação web

Campo	Descrição
Alertas ativos	Contagem total de alertas ativos para a aplicação.
Incidentes ativos	Contagem total de incidentes ativos para a aplicação.
Usuários afetados atuais	Número total de usuários afetados devido ao serviço de aplicações ou falha de desempenho com o incidente em aberto criado.
Média de incidentes de MTTR, o tempo todo	Tempo médio de resolução (MTTR) de incidentes criados devido a esta aplicação.
Alertas e incidentes ativos nos últimos 7 dias	Número de alertas (P1-P5) e incidentes (P1-P5) em aberto criados para a aplicação nos últimos 7 dias.

Página de desempenho da aplicação web

Monitore o desempenho da aplicação para permitir a detecção e a resolução proativas de problemas, ajudar a manter o desempenho ideal, melhorar a experiência do usuário e, por fim, confirmar que a aplicação atende à finalidade pretendida.

Desempenho da aplicação web

Campo	Descrição
Acordo	
Usuários ativos	Número total de usuários únicos ativos que estão usando a aplicação nas últimas 2 horas, especificamente nos últimos 5 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desempenho da aplicação web

Campo	Descrição
	Nota: Durante o período selecionado, os usuários ativos são calculados contabilizando cada usuário exclusivamente. Se um único usuário estiver ativo usando vários dispositivos ao mesmo tempo, o sistema o contará como um usuário ativo. Essa métrica fornece informações valiosas sobre o crescimento e o engajamento da aplicação.
Sessões iniciadas	Número total de sessões de usuários ativas para a aplicação nas últimas 2 horas, especificamente nos últimos 5 minutos. **Nota:** As informações das sessões de usuário ativas são vitais para determinar a carga do servidor. Também ajuda a determinar o momento ideal para a manutenção do servidor.
Duração média da sessão	Quantidade média de tempo gasto de acordo com o usuário na aplicação nas últimas 2 horas, especificamente nos últimos 5 minutos. É calculado dividindo o tempo total gasto nas sessões pelo número total de usuários.
Exibições de página	Frequência com a qual os usuários acessam ou exibem uma página específica na aplicação. Cada visita a uma página é registrada como uma exibição de página, seja por um visitante acessando pela primeira vez ou um usuário recorrente.
Métricas	
Tempo médio de resposta	Tempo total necessário para responder durante o período selecionado.
Tempo médio de carregamento de página	Tempo médio necessário para carregar a página, desde o início até a conclusão do carregamento, durante o período selecionado.
Pesquisa de DNS média	Tempo médio necessário para que uma pesquisa de DNS (Domain Name System) seja concluída durante o período selecionado. Um tempo médio de pesquisa de DNS mais baixo geralmente é desejável, pois contribui para um carregamento mais rápido de páginas da Web e um desempenho geral da Internet aprimorado.
Solicitações da web com falha	Conjunto de todas as solicitações que retornam um Código de erro ou um código de status HTTP 408 ou falham em retornar um Código de sucesso durante o período selecionado.
Solicitações da Web bem-sucedidas	Número de vezes que as solicitações HTTP feitas pelo cliente (como um navegador da Web) para um servidor que resultam em uma resposta positiva e esperada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desempenho da aplicação web

Campo	Descrição
Disponibilidade	Medida do desempenho operacional do sistema e sua capacidade de estar acessível e utilizável quando necessário. Normalmente, é expresso como uma porcentagem, representando a proporção de tempo em que a aplicação está funcional e disponível para uso.

Para retornar à página de detalhes da aplicação Web, consulte Detalhes da aplicação web.

Aplicação web — Seção Usuários

As listas Todos os usuários e Usuários afetados capturam dados sobre os usuários, o último dispositivo conectado, a localização do dispositivo e a data e hora do último acesso do usuário à aplicação. A página Usuários afetados mostra os usuários afetados pelo desempenho da aplicação.

Todos e usuários da aplicação impactados

Campo	Descrição
Nome	Usuário ativo ou afetado que está conectado a DEX usando o dispositivo.
Último dispositivo conectado	Dispositivos digitais, como laptops e desktops, que os usuários usaram pela última vez para acessar a aplicação.
Local do último login	A posição geográfica ou a localização física do dispositivo em que o usuário acessou a aplicação mais recentemente. **Nota:** A localização do dispositivo é importante em uma situação de indisponibilidade ou emergência quando é importante localizar dispositivos afetados e usuários para ajudar. Os dados de localização do dispositivo podem ser usados para identificar a extensão e a severidade da indisponibilidade, priorizar esforços de restauração e direcionar recursos para as áreas afetadas.
Último acesso ao app	Data e hora na qual a aplicação foi acessada pela última vez pelo usuário com respeito a um dispositivo. Somente a página Todos os usuários tem este campo. **Nota:** O usuário pode acessar a aplicação usando diferentes dispositivos. O campo **Último acesso do app** exibe a data e a hora em que o usuário acessou a aplicação.

Para retornar à página de detalhes da aplicação web/SaaS, consulte Detalhes da aplicação web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação web — Seção Tendências

A página de tendências captura métricas como tendências de alerta, tempo médio de carregamento de página, tempo médio de resposta, métricas de solicitações da Web com falha, uso total e tempo médio para resolver incidentes. Essas informações são essenciais para avaliar o desempenho do sistema, identificar áreas de melhoria e tomar decisões orientadas por dados.

Tendências

Cartões	Descrição
Tendências de alerta	Padrões ou mudanças na frequência e severidade dos alertas gerados por uma aplicação de monitoramento nos últimos 11 meses.
Tempo médio para resolver os incidentes	Tempo médio necessário para resolver um incidente.
Métricas (nos últimos 11 meses)	
Tempo médio de carregamento de página	Opção para exibir a tendência de tempo médio necessário para carregar a página, desde o início até a conclusão do carregamento.
Tempo médio de resposta	Opção para exibir a tendência do tempo médio de resposta da aplicação.
Solicitações da web com falha	Opção para exibir a tendência do número total de solicitações com falha.
Utilização total	Opção para exibir o tempo total gasto na aplicação por todos os usuários.

Para retornar à página de detalhes da aplicação web/SaaS, consulte Detalhes da aplicação web.

Página de visão geral da aplicação instalada

A página de visão geral de uma aplicação instalada fornece informações sobre alertas ativos, incidentes, usuários afetados e o tempo médio de resolução dos incidentes. Acompanhar o total de incidentes ativos pode ajudar a monitorar e gerenciar a integridade geral da aplicação.

Página de visão geral da aplicação instalada

Campo	Descrição
Alertas ativos	Número de notificações ou avisos em andamento relacionados ao desempenho de DEX. Esses alertas podem incluir problemas com a disponibilidade do sistema, conectividade de rede, ameaças à segurança ou outras possíveis interrupções nas operações de negócios.
Incidentes ativos	Número de problemas ou problemas em andamento relatados por usuários. Esses incidentes podem incluir problemas com hardware ou software, desempenho lento do sistema ou outros problemas técnicos que afetam sua capacidade de trabalhar com eficiência.
Usuários afetados atuais	Número total de usuários afetados devido ao serviço de aplicações ou falha de desempenho com incidentes em aberto criados.
Alertas e incidentes ativos nos últimos 7 dias	Padrões nos tipos de incidentes e alertas relatados em um contexto específico nos últimos 7 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de visão geral da aplicação instalada

Campo	Descrição
Média de incidentes de MTTR, o tempo todo	Tempo médio de resolução (MTTR) dos incidentes criados para esta aplicação.

Página de desempenho da aplicação instalada

A seção de visão geral da aplicação instalada apresenta detalhes sobre o número total de incidentes e alertas ativos e também exibe padrões no tipo de problemas relatados. Essas informações são cruciais para uma gestão de incidentes eficaz, alocação de recursos e identificação proativa de possíveis vulnerabilidades da aplicação.

Desempenho da aplicação instalada

Campo	Descrição
Local	Local do dispositivo que executa a aplicação.
Versão do app	Versão da aplicação.
Número de falhas	
Número atual de falhas	Número atual de falhas por versão.
Número de falhas - Últimas 2 horas	Número de falhas da aplicação nas últimas 2 horas por versão.
Desempenho de CPU, memória e E/S	
Uso da CPU atual	Quantidade de energia de processamento consumida por uma aplicação em porcentagem.
Uso da CPU - Últimas 2 horas	Quantidade de energia de processamento consumida por uma aplicação nas últimas 2 horas em porcentagem.
Uso de memória atual	Quantidade de memória ou RAM (Memória de acesso aleatório) consumida por uma aplicação em porcentagem.
Uso de memória - Últimas 2 horas	Quantidade de memória ou RAM (Memória de Acesso Aleatório) consumida por uma aplicação nas últimas 2 horas em porcentagem.
Leitura de E/S atual	Processo de leitura de dados de dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido, em um sistema de computador.
Leitura de E/S - Últimas 2 horas	Processo de leitura de dados de dispositivos de armazenamento nas últimas 2 horas.
Gravação de E/S atual	Processo de armazenamento ou gravação de dados em dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido, em um sistema de computador.
Gravação de E/S - Últimas 2 horas	Processo de armazenamento ou gravação de dados em dispositivos de armazenamento nas últimas 2 horas.

Para retornar à página de detalhes da aplicação instalada, consulte Detalhes da aplicação instalada.

Aplicação instalada — Seção de usuários

As listas Todos os usuários e Usuários afetados capturam dados sobre os usuários ativos, usuários afetados, o último dispositivo conectado e a localização do usuário. Essas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações ajudam na segurança e no controle de acesso, além de fornecer informações sobre o comportamento do usuário e o uso da aplicação.

Todos e usuários da aplicação impactados

Campo	Descrição
Nome	Usuário ativo que está conectado a DEX usando os dispositivos monitorados.
Último dispositivo conectado	Dispositivos digitais como laptops e desktops que os usuários usaram mais recentemente.
Local do último login	Localização do dispositivo que o usuário usou mais recentemente. **Nota:** A localização do dispositivo é importante em uma situação de indisponibilidade ou emergência. Quando há uma indisponibilidade ou emergência, é importante localizar os dispositivos e usuários afetados para oferecer assistência e suporte. Os dados de localização do dispositivo podem ser usados para identificar a extensão e a severidade da indisponibilidade, priorizar esforços de restauração e direcionar recursos para as áreas afetadas.
Último acesso ao app	Data e hora na qual a aplicação foi acessada pela última vez pelo usuário com respeito a um dispositivo. Somente a página Todos os usuários tem este campo. **Nota:** O usuário pode acessar a aplicação usando diferentes dispositivos. O campo **Último acesso do app** exibe a data e a hora de um dispositivo específico.

Selecionar o nome de usuário leva para a página de detalhes desse usuário. Para obter informações detalhadas sobre um usuário e aplicações associadas, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Para retornar à página de detalhes da Aplicação instalada, consulte Detalhes da aplicação instalada.

Lista de dispositivos

A página Dispositivos fornece informações sobre os dispositivos da sua organização, o usuário atribuído ao dispositivo, último login, atribuições correspondentes, status, alertas ativos e incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dispositivo	Hardware físico ou virtual real, como um laptop ou dispositivo móvel.
Atribuído a	Nome da pessoa a quem o dispositivo está atribuído. Quando o proprietário do dispositivo não é um usuário ServiceNow, o nome aparece como "-".
Último login	Nome da pessoa que fez o login mais recente no dispositivo. Quando o usuário não é um usuário ServiceNow, o nome aparece como "-".
Correspondências atribuídas a	Indica se o dispositivo que o usuário está usando para se conectar a DEX está atribuído ao nome do usuário. **Nota:** O campo exibe **Sim** quando o usuário é o proprietário do dispositivo. Para dispositivos compartilhados, **Sim** só é exibido como o valor quando o usuário é o proprietário do dispositivo.
Status do dispositivo	Status do dispositivo, como Ativo, Inativo ou Desconhecido.
Alertas	Contagem total de alertas ativos para o dispositivo.
Incidentes	Contagem total de incidentes ativos para o dispositivo.

Para voltar à página principal dos dispositivos, consulte Dispositivos.

Páginas de detalhes do usuário e do dispositivo

Os detalhes do usuário e do dispositivo fornecem uma exibição abrangente da integridade do dispositivo, incluindo alertas, incidentes, status da bateria e detalhes do hardware. Ele também rastreia aplicações, processos em execução, desempenho de apps e dispositivos, bateria e dados de Wi-Fi. O monitoramento de rede oferece detalhes de conexão, métricas de desempenho e saltos de aplicação. Além disso, os usuários podem acessar consultas personalizadas para obter informações mais detalhadas.

Página de integridade do dispositivo

A integridade de um dispositivo inclui especificações críticas do dispositivo, como tipo, nome, sistema operacional, modelo, local e CPU. Além disso, inclui métricas como integridade do dispositivo e da bateria, eventos das últimas 24 horas, detalhes do SO, atualizações pendentes, incidentes e especificações de alerta.

Integridade do dispositivo — Visão geral

O monitoramento e o gerenciamento dos seguintes aspectos promovem o desempenho ideal do dispositivo e permitem a resolução oportuna de quaisquer problemas.

Campo	Descrição
Tipo	Categoria do dispositivo, como laptop ou computador desktop.
Nome	Nome único do dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID do modelo	Identificador exclusivo atribuído a um modelo específico de um dispositivo para fins de acompanhamento interno, reconhecimento do sistema ou gestão.
Sistema operacional	SO que gerencia e controla o hardware do dispositivo e permite a execução de aplicações, como Windows ou macOS.
Versão do SO	Versão atual do sistema operacional do dispositivo, essencial para compatibilidade, segurança e verificação do desempenho ideal.
CPU	Tipo de CPU ou processador do dispositivo, como processadores single-core, dual-core, Quad-core, Hexa-core, Octa-core e Deca-core.
ID do processador da CPU	Identificador exclusivo atribuído a um processador de CPU específico. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
RAM	Capacidade de RAM do dispositivo.
Local	Local físico onde o dispositivo está localizado, indicando sua posição ou endereço de rede.

Integridade do dispositivo

Campo	Descrição
Integridade da bateria	Estado da integridade da bateria. Os estados da bateria incluem o seguinte: • Bom • Moderada • Ruim • Desconhecido Este campo aparece somente em macOS máquinas.
Firewall	Indicação se o software de firewall da sua organização está habilitado.
Tempo de atividade	Quantidade de tempo em que o computador está em execução contínua desde a última reinicialização.
Índice de estabilidade	Valor que indica a consistência do desempenho de um dispositivo ao longo do tempo, indicando sua confiabilidade e resistência a falhas e comportamentos inesperados. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Antivírus	Indica se o software antivírus da sua organização está habilitado. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Causa da tela azul	Causa do evento Tela azul/preta da morte (BSOD). Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Última tela azul/preta da morte	Última vez em que o evento BSOD aconteceu. Este campo aparece somente em Windows máquinas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integridade do dispositivo

Campo	Descrição
Hora do último acesso	Última vez em que o dispositivo foi acessado.
Plano de energia	Configurações que controlam como o dispositivo usa energia. Monitore e gerencie planos de energia para otimizar o uso de energia e reduzir custos. Confirme se os dispositivos estão definidos para um plano de energia apropriado, um dos seguintes: • Balanceado: ajusta a velocidade da CPU e os componentes do sistema dinamicamente com base na carga de trabalho, balanceando o desempenho e o consumo de energia. • Economia de energia: reduz o desempenho e o consumo de energia diminuindo a velocidade da CPU e escurecendo a tela. Útil para prolongar a vida útil da bateria em laptops. • Alto desempenho: maximiza o desempenho do sistema, mantendo a CPU em uma velocidade mais alta por períodos mais longos, aumentando o consumo de energia. Este campo aparece somente em Windows máquinas.

Eventos do dispositivo

Campo	Descrição
Gráfico de linha do tempo	Ilustração de eventos gerados por dispositivos nas últimas 24 horas de acordo com o fuso horário local. Você pode medir os eventos do dispositivo usando métricas como frequência de eventos, duração de eventos, padrões de ocorrência de eventos, confiabilidade de eventos e impacto de eventos no desempenho do sistema. Escolher qualquer evento fornece os detalhes do evento.

Atualizações do sistema pendentes

Campo	Descrição
Windows Atualizações do SO	
Título	Nome ou descrição da atualização do sistema pendente.
Base de conhecimento	Artigo da base de conhecimento relacionado à atualização.
Obrigatório	Indica se a atualização é necessária.
Desinstalável	Indica se a atualização pode ser desinstalada após a instalação.
Download máximo	Tamanho máximo de download da atualização.
Reinicialização necessária	Indica se uma reinicialização do sistema é necessária para concluir a instalação da atualização.
macOS atualizações	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizações do sistema pendentes

Campo	Descrição
Título	Nome ou descrição da atualização do sistema pendente.
Rótulo	Rótulo da atualização.
Versão	Versão da atualização.
Tamanho	Tamanho da atualização.
Recomendado	Indica se a atualização é recomendada.
Ação	Ação recomendada a ser realizada para a atualização do sistema pendente, como **Instalar** ou **Reiniciar**.

Integridade do dispositivo — Sistema operacional

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema operacional instalado no dispositivo, como Windows 10, macOS.
Arquitetura	Arquitetura do sistema operacional, como 32 bits/64 bits ou Arm64.
Versão	Versão específica do sistema operacional, incluindo números de versão principal e secundária.
Data de instalação	Data em que o sistema operacional foi instalado no dispositivo.
Plataforma	Plataforma subjacente na qual o sistema operacional é executado, como Windows ou darwin.
Localidade	Representa as configurações regionais e de idioma definidas para o sistema operacional. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Memória física livre	Quantidade de RAM física não utilizada disponível no dispositivo. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Total de memória virtual	Quantidade combinada de RAM física e o espaço alocado no disco rígido que o sistema operacional pode usar como armazenamento temporário quando a RAM física está cheia. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Memória virtual livre	Quantidade de memória virtual que está disponível para uso.
Status	Status operacional atual do sistema operacional. Por exemplo, OK. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Conjunto de códigos	Codificação de caracteres usada pelo sistema operacional, que especifica como o texto é representado. Por exemplo, Windows-1252, UTF-8, ANSI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Código do país	Código numérico ou alfanumérico que representa o país ou região definido nas configurações do sistema operacional. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Dispositivo do sistema	Dispositivo de hardware primário em que o sistema operacional está instalado, como a unidade do sistema. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Diretório do sistema	Diretório onde os arquivos do sistema operacional principal estão localizados. Por exemplo, C:\Windows\System32. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Número de compilação	Identificador de compilação específico do sistema operacional, que denota atualizações ou patches aplicados. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Tipo de compilação	Tipo de compilação do sistema operacional. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Versão principal do pacote de serviço	Número da versão principal do pacote de serviço instalado no sistema operacional. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Versão secundária do pacote de serviço	Número da versão secundária do pacote de serviço instalado no sistema operacional. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Número de série	Identificador exclusivo atribuído à instância do sistema operacional, que é usado para fins de licenciamento e registro. Este campo aparece somente em Windows máquinas.

Integridade do dispositivo — Conformidade do sistema

Nota:
Os dados aparecem nesta página somente depois que a funcionalidade de Conformidade do sistema foi configurada.

Campo	Descrição
Classificação de conformidade	Aderência do dispositivo a aplicações rastreadas e métricas de política, medida em porcentagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A classificação é calculada dividindo o número de aplicações compatíveis e métricas de política pelo número total de aplicações monitoradas.
Classificação de conformidade – Últimos 7 dias	Classificação de conformidade durante os últimos sete dias.
Aplicações fora de conformidade	Aplicações monitoradas quanto à conformidade, mas que não estão em execução neste dispositivo.
Métricas de política fora de conformidade	Políticas do sistema que não retornam os valores esperados ou compatíveis conforme exigido pelos padrões de conformidade da sua organização.

Integridade do dispositivo — Alertas

Campo	Descrição
Alerta	Identificador exclusivo atribuído a um alerta para fins de referência. **Nota:** Os dados aparecem nesta página somente depois que a Conformidade do sistema foi configurada.
Descrição	Um resumo do alerta, com detalhes sobre a natureza do problema.
Gravidade	A gravidade do alerta.
Criação	Data e hora em que o alerta foi relatado ou registrado pela primeira vez.

Integridade do dispositivo — Incidentes

Campo	Descrição
Número	Número de um incidente.
Descrição resumida	Resumo do incidente.
Prioridade	Prioridade do incidente, da prioridade mais alta de um até a prioridade mais baixa de cinco.
Aberto(a)	Data e hora em que o incidente foi aberto.

Integridade do dispositivo — Segurança

A seção Segurança é exclusiva do Windows SO.

Campo	Descrição
Tipo de volume	Tipo de volume que o BitLocker pode proteger, como Dados ou Sistema operacional.
Status da proteção	Indica se o BitLocker usa atualmente um protetor de chave para criptografar a chave de criptografia de volume.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O Status da proteção pode ser **Ativado** ou **Desativado**, indicando se o volume está protegido ou não.
Ponto de montagem	Letra da unidade ou caminho do volume atribuído ao volume protegido pelo BitLocker depois que ele foi desbloqueado. Ele especifica o local onde você pode acessar o conteúdo descriptografado do volume criptografado. Por exemplo, um ponto de montagem pode ser algo como C: ou um caminho de volume como \\?\Volume{guid}\.
Capacidade	Tamanho de armazenamento do volume ou da unidade.
Status do volume	Indicação se o BitLocker protege alguns, todos ou nenhum dado no volume. Por exemplo, FullyEncrypted, FullyDecrypted, EncryptionInProgress, DecryptionInProgress, EncryptionSuspended.
Porcentagem de criptografia	Percentual do volume protegido pelo BitLocker.

Integridade do dispositivo — Bateria

Campo	Descrição
Métrica	Nome da métrica usada para avaliar a integridade da bateria de um dispositivo. A integridade da bateria de um dispositivo é normalmente medida usando métricas como capacidade da bateria, contagem de ciclos e impedância.
Valor	Dados associados a uma determinada métrica.

Integridade do dispositivo — Hardware

Campo	Descrição
Nome	Rótulo de identificação do disco rígido. Por exemplo, \\\\.\\PHYSCALDRIVE2.
Status	Estado atual do disco rígido. Por exemplo, OK e Erro.
Descrição	Detalhes adicionais ou anotações sobre o disco rígido.
Fabricante	Empresa que fabricou o disco rígido.
Mídia carregada	Indica se o dispositivo tem a mídia da unidade de disco carregada. Se for verdadeiro, a mídia de uma unidade de disco será carregada, o que significa que o dispositivo tem um sistema de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	arquivos legível e está acessível. Para unidades de disco fixas, esta propriedade é VERDADEIRO.
Modelo	Número do modelo do fabricante da unidade de disco.
Partições	Número de partições nesta unidade de disco físico que são reconhecidas pelo sistema operacional.
Tamanho	Capacidade total de armazenamento disponível no disco rígido.

Página Aplicações

Exiba detalhes essenciais para gerenciar aplicações, como nome, tipo da versão, uso diário e data e hora do último acesso.

Usuários — aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação
Versão	Versão da aplicação para compatibilidade e atualizações
Tipo	Tipo de aplicação, como instalado ou Web
Uso de hoje	Duração do uso da aplicação em um dispositivo específico dentro de um determinado dia Saber o uso de uma aplicação de acordo com o dia pode ser útil por vários motivos. Por exemplo, o uso do aplicativo permite que sua organização rastreie a produtividade do usuário final, avalie a popularidade da aplicação, identifique possíveis problemas de desempenho e decida sobre o licenciamento de software e a alocação de recursos.
Hora do último acesso	Data/hora do acesso mais recente à aplicação Saber quando uma aplicação foi acessada pela última vez pode ajudar a identificar possíveis riscos de segurança ou acesso não autorizado a uma aplicação. Ele também pode fornecer informações sobre o desempenho da aplicação. Se o usuário não acessa o app há algum tempo, isso pode sugerir que ele não é mais necessário, está sendo subutilizado ou está causando problemas ao usuário.

Para retornar à página de detalhes do usuário, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo e para retornar à página da aplicação do usuário, consulte Aplicações.

Página de processos em execução

Observe as métricas do processo em execução para obter informações sobre o desempenho dos processos em execução e identificar gargalos ou problemas de desempenho que possam estar afetando a experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivo — Métricas de uso

Cartão	Descrição
Uso de CPU	A porcentagem de utilização atual da CPU indica a proporção da capacidade total de processamento da CPU que está em uso no momento
CPU ociosa	Porcentagem da capacidade da CPU que não está sendo usada ativamente ou está em um estado ocioso
Uso da memória	Quantidade de memória do computador (RAM) usada atualmente por processos e aplicações em execução

Dispositivo — Processos

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo
Uso de CPU em %	Quantidade de energia de processamento consumida em porcentagem para um programa ou processo específico **Nota:** O alto uso da CPU pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e diminuição da satisfação do usuário. Identifique gargalos de desempenho e tome medidas proativas para otimizar o desempenho da aplicação.
Tempo de CPU em segundos	Quantidade exata de tempo que a CPU gasta para processar dados para um programa ou processo específico **Nota:** Ao acompanhar o uso da CPU ao longo do tempo, sua organização pode identificar possíveis problemas de desempenho e tomar medidas para otimizar os recursos do sistema e melhorar a experiência digital geral do usuário final.
Memória em KB	Quantidade de memória (RAM) consumida em kilobytes (KB) para um programa ou processo específico **Nota:** O alto uso de memória pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e potencialmente levar a falhas ou instabilidade do sistema. Monitore o uso da memória para otimizar a alocação de recursos e o planejamento de capacidade, verificando se as aplicações têm recursos suficientes para atender às demandas do usuário.
PID	O ID do processo (PID) é um identificador numérico exclusivo atribuído a cada processo em execução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivo — Processos

Campo	Descrição
	Nota: O PID pode ser usado para monitorar e gerenciar processos em execução. O PID também pode ser usado para encerrar ou eliminar um processo específico, se necessário.
PPID	O ID do processo primário (PPID) é o identificador numérico exclusivo atribuído ao processo primário de um processo em execução **Nota:** O PPID é útil para gestão de processos porque permite que os administradores identifiquem os processos que geraram processos secundários e rastreiem o fluxo de processos no sistema. O PPID também é usado para gerenciar os recursos alocados a um processo e confirmar que os processos secundários têm acesso aos recursos necessários.
Nome do serviço	Nome do serviço associado ao processo
Tipo de serviço	Tipo de serviço, por exemplo, sistema ou usuário

Para voltar à página Detalhes de usuários, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Páginas de desempenho da aplicação

Acesse dados de desempenho e uso de uma aplicação específica para avaliar sua eficiência, identificar gargalos e tomar decisões de otimização fundamentadas.

Desempenho da aplicação — Aplicações instaladas

Campo	Descrição
Data de início	Data e hora de início dentro de 7 dias a partir da data e hora atuais
Data de término	Data e hora de término que não podem exceder a data e hora atuais
Guia de uso principal de memória e CPU	
Uso da memória	Quantidade de memória ou RAM (Memória de Acesso Aleatório) consumida pelas 10 principais aplicações em MB
Uso de CPU	Quantidade de energia de processamento consumida pelas 10 principais aplicações em porcentagem
Guia Desempenho da aplicação	
Uso de CPU	Quantidade de energia de processamento consumida por uma aplicação em porcentagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O alto uso da CPU pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e diminuição da satisfação do usuário. Portanto, identifique gargalos de desempenho e tome medidas proativas para otimizar o desempenho da aplicação.
Uso da memória	Quantidade de memória ou RAM (Memória de Acesso Aleatório) consumida por uma aplicação em porcentagem **Nota:** O alto uso de memória pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e potencialmente levar a falhas ou instabilidade do sistema. Portanto, monitore o uso da memória para otimizar a alocação de recursos e o planejamento de capacidade, verificando se as aplicações têm recursos suficientes para atender às demandas do usuário.
Leitura de E/S	Processo de leitura de dados de dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido, em um sistema de computador **Nota:** Operações de leitura de E/S excessivas podem levar a gargalos de desempenho, maior latência e resultar em tempos de resposta do sistema mais lentos. Portanto, monitore as atividades de leitura de E/S para verificar se os processos de recuperação de dados não são um fator limitante para o desempenho da aplicação.
Gravação de E/S	Processo de armazenamento ou gravação de dados em dispositivos de armazenamento, como discos rígidos ou unidades de estado sólido, em um sistema de computador **Nota:** Operações de escrita de E/S excessivas podem, também, levar a gargalos de desempenho, maior latência e potencialmente resultar em tempos de resposta do sistema mais lentos. Portanto, monitore as atividades de escrita de E/S para verificar se os processos de armazenamento de dados não atrapalham o desempenho da aplicação.
Número de falhas	Tendência de falhas da aplicação no dispositivo nas últimas 2 horas **Nota:** A análise deste gráfico permite identificar possíveis problemas, apontar tendências e tomar medidas proativas para aprimorar a confiabilidade da aplicação e a experiência do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desempenho da aplicação — Aplicações web

Campo	Descrição
Tempo de resposta	Tempo necessário para a aplicação responder a uma solicitação do usuário em milissegundos **Nota:** Um tempo de resposta lento pode resultar em usuários insatisfeitos, diminuição do engajamento e menor produtividade, enquanto um tempo de resposta rápido pode melhorar a satisfação do usuário e aumentar o engajamento. Portanto, é essencial rastrear o tempo de resposta como uma métrica importante da aplicação e monitorá-lo e otimizá-lo continuamente para promover a experiência ideal do usuário.
Pesquisa do DNS	Tempo (em milissegundos) que leva para o dispositivo de um usuário resolver um nome de domínio em um endereço IP **Nota:** Se a pesquisa de DNS identificar um erro no mapeamento de entradas de DNS no sistema do usuário, o usuário não poderá acessar a Internet ou o site pretendido.
Tempo de carregamento de página	Tempo necessário para uma página da Web exibir totalmente seu conteúdo e se tornar interativa com a solicitação de um usuário
Solicitações da web com falha	Instâncias em que o conteúdo da Web ou os recursos solicitados não puderam ser recuperados ou carregados com sucesso pelo servidor **Nota:** O resultado de solicitações da web com falha fornece informações sobre possíveis problemas que afetam o desempenho da web. Isso ajuda a identificar problemas como erros de servidor, links quebrados ou problemas de rede que podem prejudicar a experiência do usuário. Identificar a frequência, o tipo e os motivos por trás das solicitações com falha ajuda a solucionar problemas, otimizar a infraestrutura da Web e promover uma experiência de navegação mais tranquila para os usuários.
Disponibilidade	Percentual de tempo em que um serviço está operacional e acessível aos usuários

Página de métricas do dispositivo

Acesse métricas em tempo real como CPU, memória, uso de disco, operações de E/S, bateria e consumo de energia para obter informações sobre o desempenho, as áreas de melhoria e utilização de recursos do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas do dispositivo — Desempenho

Guia Memória

Cartões	Descrição
Uso da memória	Tendência ao longo de uma duração selecionada na quantidade de memória ou RAM consumida pelo dispositivo. **Nota:** O alto uso de memória pode levar à degradação do desempenho da aplicação, tempos de resposta mais lentos e falhas ou instabilidade do sistema. Você pode monitorar o uso da memória para otimizar a alocação de recursos e o planejamento de capacidade, verificando se as aplicações têm recursos suficientes para atender às necessidades do usuário.
Memória virtual	Tendência ao longo de uma duração selecionada na quantidade total de memória usada, incluindo memória física e o espaço alocado no disco como memória virtual. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Páginas/s	Tendência ao longo de uma duração selecionada na taxa na qual as páginas são lidas ou gravadas no disco para resolver falhas de página. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Valores altos podem indicar paginação excessiva, o que pode acontecer quando o sistema é executado com pouca memória física disponível.
Percentual de uso da página	Tendência ao longo da duração selecionada na proporção do arquivo de paginação (memória virtual baseada em disco) usado. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Uma porcentagem consistentemente alta pode sugerir que o sistema está dependendo muito da memória virtual devido à RAM física insuficiente.
Tamanho do arquivo de página	Tendência ao longo de uma duração selecionada no tamanho total do arquivo de paginação do sistema usado para armazenar dados que excedem a capacidade da memória física. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Configurável pelo sistema operacional, esse tamanho influencia a capacidade do sistema de lidar com aplicações com uso intensivo de memória.

Guia CPU

Cartões	Descrição
Uso de CPU	Tendência ao longo da duração selecionada na quantidade de energia de processamento consumida pelo dispositivo em porcentagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia CPU

Cartões	Descrição
	Nota: O alto uso da CPU pode resultar em desempenho prejudicado da aplicação, tempos de resposta mais lentos e diminuição da satisfação do usuário. Portanto, identifique gargalos de desempenho e tome medidas proativas para melhorar o desempenho do dispositivo.
Consumo de CPU da aplicação do usuário	Tendência ao longo da duração selecionada no consumo de CPU da aplicação do usuário. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Esta métrica mostra quanto da capacidade da CPU é dedicada à execução de aplicações e tarefas iniciadas pelo usuário. Uma porcentagem consistentemente alta pode refletir aplicações com uso intensivo de recursos, enquanto porcentagens baixas significam atividade mínima do usuário ou um foco nos processos do sistema.

Guia Disco

Cartões	Descrição
Uso de disco	Tendência ao longo de uma duração selecionada na proporção da capacidade de armazenamento em disco consumida por dados e aplicações. O uso elevado de disco pode levar a um desempenho mais lento do sistema, maior tempo de carregamento e possíveis problemas relacionados ao armazenamento. Monitorar o uso do disco é importante para usar melhor os recursos de armazenamento, evitar problemas de dados e gerenciar dados com eficiência.
Leitura e gravação de E/S	Tendência na taxa de dados lidos ou gravados em um dispositivo de armazenamento ao longo da duração selecionada. Esta métrica fornece informações sobre a velocidade de transferência de dados e a eficiência do sistema de armazenamento.
Leituras e gravações / s	Tendência ao longo de uma duração selecionada no número de operações de leitura e gravação realizadas pelo disco por segundo. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Valores altos podem indicar atividade intensa no disco, o que pode ser causado por aplicações com uso intensivo de dados ou memória insuficiente, levando a paginação frequente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Disco

Cartões	Descrição
Média disk sec / leitura, gravação e transferência	Tendência ao longo de uma duração selecionada no tempo médio em segundos que o disco leva para concluir uma operação de leitura, gravação ou transferência. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Tempos mais longos podem indicar problemas de latência do disco ou gargalos no acesso aos dados.
Média comprimento da fila de disco	Tendência ao longo de uma duração selecionada no número médio de solicitações de E/S aguardando na fila pelo processamento do disco. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Um comprimento de fila consistentemente alto pode significar que o disco está sobrecarregado ou incapaz de acompanhar o volume de solicitações.
% de tempo de disco	Tendência ao longo de uma duração selecionada na porcentagem de tempo em que o disco está processando ativamente solicitações de leitura ou gravação. Este campo aparece somente em Windows máquinas. Valores altos significam que o disco está em sua capacidade total ou quase em sua capacidade total, o que pode tornar as aplicações que usam E/S de disco mais lentas.

Métricas do dispositivo — Bateria

Campo	Descrição
Percentual de bateria	Tendência ao longo de uma duração selecionada no percentual de carga restante da bateria.

Métricas de energia — Energia

Campo	Descrição
Consumo total de energia	Uso geral de energia ao longo de uma duração selecionada.
Perda de energia	Energia perdida ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia da CPU	Consumo de energia da CPU por uma duração selecionada.
Consumo de energia da GPU	Quantidade de energia elétrica usada pela Unidade de processamento gráfico (GPU) ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em macOS máquinas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O monitoramento do consumo de energia da GPU ajuda a melhorar a eficiência de energia e a entender como o desempenho da GPU afeta o consumo geral de energia do dispositivo. O uso prolongado e elevado de energia da GPU também pode contribuir para a geração de calor, o que pode reduzir a vida útil da bateria em dispositivos portáteis.
Consumo de energia ANE	Consumo de energia do Mecanismo Neural da Apple (ANE) ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em macOS máquinas.
Consumo de energia de disco	Energia consumida por operações de disco ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia de rede	Uso de energia por atividades de rede ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Exibir consumo de energia	Uso de energia pela exibição ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia do SoC	Energia consumida pelo sistema no chip (SOC) ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia MBB	Energia usada pela banda larga móvel (MBB) ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia EMI	Energia usada por interferência eletromagnética (EMI) ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Consumo de energia	Consumo de energia do dispositivo em tempo real em miliwatts, mostrando a taxa imediata em que ele usa energia elétrica e fornece informações sobre o consumo de energia do dispositivo ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Outro consumo de energia	Outro uso de energia, não coberto por categorias específicas, ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas do dispositivo — Wi-Fi

Campo	Descrição
Taxas de transmissão e recebimento	Taxas de transmissão e recebimento de Wi-Fi ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em Windows máquinas.
Taxas de transmissão	Taxas de transmissão de Wi-Fi ao longo de uma duração selecionada. Este campo aparece somente em macOS máquinas.

Para retornar à página principal de métricas do dispositivo, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Páginas de experiência de rede

As páginas de experiência de rede exibem informações sobre vários aspectos da configuração de rede. Essas informações incluem detalhes da conexão, métricas de estabilidade, métricas de caminho e saltos da aplicação em tempo real.

Página de detalhes da conexão

Campo	Descrição
Dados do Wi-Fi	Detalhes da conexão Wi-Fi, incluindo nome da rede, força do sinal, protocolo Wi-Fi, taxa de transmissão e BSSID (Basic Service Set Identifier)
Detalhes da conexão com fio	Informações de conexão com fio, incluindo nome da rede, status, velocidade e versão do driver

Página de estabilidade da conexão da aplicação

Aplicáveis somente ao sistema operacional Windows, as informações sobre a estabilidade da rede são expressas graficamente por latência, perda de pacotes e jitter.

Campo	Descrição
Aplicação	Lista de aplicações monitoradas a serem selecionadas para ver o desempenho da conexão de uma aplicação específica A lista contém aplicações com pelo menos um domínio e somente se tiverem sido usadas nos últimos sete dias.
Domínios	Lista de domínios relacionados a serem selecionados Você pode selecionar até dois domínios relacionados a uma aplicação específica.
Selecionar a data de início	Data e hora de início do intervalo para o qual os dados de estabilidade da conexão são exibidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode selecionar qualquer duração de tempo nos últimos sete dias.
Selecione a data de término	Data e hora de término do intervalo para o qual os dados de estabilidade da conexão são exibidos Se você selecionar uma duração superior a dois dias, selecione **Exibir caminho de rede**, o intervalo de tempo será definido como selectedEndTime - dois dias.
Latência	Atraso entre o envio e o recebimento de dados A alta latência resulta em atrasos perceptíveis e tempos de resposta da aplicação mais lentos, afetando o desempenho geral.
Perda de pacote	Perda que ocorre quando os pacotes de dados não chegam ao destino, levando à perda de informações A perda alta de pacotes causa interrupções na comunicação, como chamadas descartadas, áudio distorcido ou vídeos e arquivos incompletos.
Tremulação	Variação no tempo entre as chegadas de pacotes de dados. Em redes estáveis, os pacotes chegam em intervalos regulares O jitter alto causa entrega inconsistente, levando a áudio, vídeo ou desempenho instável.

Página do caminho de conexão da aplicação

O caminho de conexão do app é uma rota que consiste em vários saltos entre o dispositivo de um usuário final e um destino. Os pacotes de dados passam por vários dispositivos de rede, como roteadores, comutadores e gateways.

Campo	Descrição
Filtros	
Aplicação	Lista de aplicações monitoradas a serem selecionadas para ver o desempenho da conexão de uma aplicação específica Se você selecionou filtros na página Estabilidade da conexão do app e depois selecionou **Exibir caminho de conexão**, os filtros selecionados persistirão na página Caminho de conexão do app.
Domínios	Lista de domínios relacionados a serem selecionados Se você selecionou filtros na página Estabilidade da conexão do app e depois selecionou **Exibir caminho de conexão**, os filtros selecionados persistirão na página Caminho de conexão do app.
Selecionar a data de início	Data e hora de início do intervalo para o qual os dados de estabilidade da conexão são exibidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode selecionar qualquer duração de tempo nos últimos sete dias.
Selecione a data de término	Data e hora de término do intervalo para o qual os dados de estabilidade da conexão são exibidos A data e hora de término selecionadas são usadas para limitar a duração do caminho da conexão a 2 dias ou 48 horas.
Período de tempo	Hora em que os detalhes do caminho de rede são obtidos
Saltos de conexão	
Domínio	Domínios selecionados para a aplicação
Gateway	Endereço IP do gateway
Número de saltos	Número de paradas que os pacotes de dados fazem quando trafegam de um nó de rede ou roteador para outro a caminho de um destino

Página de saltos da aplicação em tempo real

Campo	Descrição
Salto	Parada específica que os pacotes de dados fazem quando trafegam de um nó de rede ou roteador para outro em seu caminho para um destino
Nome do domínio	Nome que identifica o domínio da rede na internet
Endereço	Endereço IP atribuído ao roteador específico
RTT1	Duração em milissegundos (ms) que leva para o primeiro pacote ir e voltar
RTT2	Duração em milissegundos (ms) que leva para o segundo pacote ir e voltar
RTT3	Duração em milissegundos (ms) que leva para o terceiro pacote ir e voltar

Página de acesso

Exiba detalhes essenciais de login do usuário, incluindo o nome de usuário, o tipo de usuário, o tipo de login, o carimbo de data/hora do último login e o host. Ao exibir essas informações cruciais, os usuários podem se identificar facilmente, entender o tipo de usuário e o método de login atribuídos e gerenciar com eficácia suas informações de login.

Algumas das informações cruciais que a página Acesso oferece são:

Usuário - Página Acesso

Campo	Descrição
Logins	
Nome de usuário	Identificador exclusivo usado por um usuário para acessar a aplicação.
Tipo de usuário	Função atribuída a um usuário com base em seu nível de acesso ou privilégios em um sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário - Página Acesso

Campo	Descrição
Tipo de login	Mecanismo de autenticação usado por um usuário para fazer login em um sistema, como autenticação multifator, baseada em senha ou single sign-on.
Último login	Data e hora que indicam a instância mais recente em que um usuário acessou o dispositivo com sucesso.
Perfis de usuário (somente para Windows)	
Caminho local	Caminho para o armazenamento integrado do dispositivo ou sistema de arquivos.
Último uso	Data e hora em que o dispositivo foi usado ou acessado ativamente pela última vez para qualquer operação ou atividade.
SID	Identificador alfanumérico exclusivo usado para identificar dispositivos.
Carregado em	Indica se o sistema operacional ou o software do dispositivo foi inicializado ou iniciado com sucesso.

Para voltar à página principal de acesso, consulte Detalhes do usuário e do dispositivo.

Cartões de administração

Os cartões de administração fornecem a capacidade de monitorar e gerenciar aplicações, nas quais você pode adicionar, habilitar ou desabilitar conforme necessário. Além disso, você pode obter informações sobre o número de políticas aplicadas para conformidade, exibir a lista de DEX usuários e DEX administradores, gerenciar as regras de métrica e dispositivos com Agent Client Collector instalado para análise de dados.

Cartões da página de administração

Cartões	Descrição
Integridade da aplicação e do dispositivo	
Gestão de aplicações	Número de aplicações que estão sendo monitoradas no momento
Políticas de agente	Número de políticas aplicadas à aplicação
Regras de métricas	Lista de DEX regras de métrica que geram alertas com base nas condições e métricas definidas
Usuários	Número de usuários que têm acesso a DEX usuários, aplicações e páginas de dispositivos
Administradores	Número de usuários que têm acesso às DEX páginas de administração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões da página de administração

Cartões	Descrição
Integridade do agente	Número de dispositivos de usuário nos quais o Agent Client Collector está instalado A integridade do agente também mostra o número de agentes ativos e inativos.
Conformidade do sistema	Configuração de políticas do sistema de conformidade, gestão de aplicações e configuração de regra de métrica para limites relacionados à conformidade Para obter mais informações, consulte Gerenciar o relatório de conformidade do sistema.
Assistente para desktop	
Métricas de uso	Informações sobre o status de conexão dos dispositivos, status de login e a versão em execução atual Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de uso da Assistente para desktop.

Para voltar à página Detalhes de administração, consulte DEX Administration.

Cartão de gestão de aplicações

O cartão de gestão de aplicações mostra a lista de aplicações usadas, o tipo de aplicação, o SO do usuário final e se uma aplicação está incluída nas métricas ou no monitoramento de conformidade.

Gestão de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação.
Monitoramento de métricas	Indica se o monitoramento de aplicações está ativado. Você pode ativar ou desativar o monitoramento de aplicações, bem como excluir uma aplicação da lista, marcando a caixa de seleção ao lado de uma aplicação e selecionando uma opção apropriada na lista suspensa **Ações**.
Monitoramento de conformidade	Indica se o monitoramento de conformidade de aplicações está ativado. Você pode ativar ou desativar o monitoramento de conformidade, bem como excluir a aplicação da lista, marcando a caixa de seleção ao lado de uma aplicação e selecionando uma opção apropriada na lista suspensa **Ações**.
Tipo	Categoria que mostra se a aplicação é acessada por meio de um navegador da Web ou instalada.
Domínios	Endereço Web usado para iniciar a aplicação e acessar os recursos e as funções dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de aplicações

Campo	Descrição
Windows/macOS processo	Sistema operacional associado à aplicação.

Para saber mais sobre como adicionar uma aplicação, consulte Adicionar uma aplicação ao monitoramento.

Novo formulário de aplicação web ou instalada

Usando um formulário personalizado, você pode adicionar uma aplicação a ser monitorada quanto a métricas de conformidade ou desempenho.

Campo	Descrição
• Usar um serviço de aplicações existente • Criar um serviço de aplicativos	Botões para escolher se deseja criar ou selecionar um serviço de aplicativos existente. Quando a opção **Usar um serviço de aplicativos existente** é selecionada, o campo **Serviço de aplicativos** muda para uma lista suspensa que faz referência à tabela Serviço de aplicativos. Este campo aparece somente quando você seleciona **Aplicação web** na lista suspensa **Novo**.
Serviço de aplicações	Serviço de aplicações associado à aplicação adicionada para monitoramento. Se a opção **Usar um serviço de aplicativos existente** for selecionada, o campo **Serviço de aplicativos** será alterado para uma lista suspensa que faz referência à tabela de serviço de aplicativos. Este campo aparece somente quando você seleciona **Aplicação web** na lista suspensa **Novo**.
Nome da aplicação	Nome da aplicação a monitorar. Quando o plug-in do SAM (com.snc.samp) está instalado, o campo **Nome da aplicação** muda para uma lista suspensa que faz referência à tabela samp_sw_product. Se você não conseguir encontrar uma aplicação na lista suspensa, poderá adicioná-la selecionando o botão **+ Novo produto SAM** e salvando-a com o nome da aplicação e o fornecedor. Este campo aparece somente quando você seleciona **Aplicação instalada** na lista suspensa **Novo**.
+ Novo produto do SAM	Botão para adicionar um produto Gestão de ativos de software (SAM).
Fornecedor	Empresa que tem os direitos de distribuir e oferecer suporte à aplicação.
Grupo de suporte	Equipes para ajudar a resolver quaisquer problemas ou desafios que os usuários finais possam enfrentar com a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se houver uma interrupção de serviço ou outro incidente, o grupo de suporte será responsável por gerenciar o incidente e restaurar o serviço o mais rápido possível.
Nome do domínio	Endereço Web usado para iniciar a aplicação e acessar os recursos e as funções dela. Você pode adicionar um domínio selecionando **+ Adicionar**. Adicione um ou mais domínios, separados por uma vírgula. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Aplicação web** na lista suspensa **Novo**.
Quais processos devem ser monitorados?	Processos que você deseja monitorar. Este campo tem os seguintes subcampos: • **Windows: insira o nome do processo (por exemplo, process.exe)**: um identificador exclusivo para a instância primária em execução da aplicação Windows. • **Windows: processos secundários separados por uma vírgula**: um identificador exclusivo para a instância secundária em execução da aplicação Windows. • **Mac: insira o nome do processo (por exemplo, process.dmg)**: um identificador exclusivo para a instância primária em execução da aplicação macOS. • **Mac: processos secundários separados por uma vírgula**: um identificador exclusivo para a instância secundária ou mais em execução da aplicação macOS. • **Conexão de endpoint da Web**: uma lista separada por vírgulas de domínios usados para medir a latência da rede. Exemplo: company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Nota:** Normalmente, você preenche este campo para as aplicações que você instalou e se conectam à nuvem. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Aplicação instalada** na lista suspensa **Novo**.
Monitoramento	Alternar o comutador para ativar ou desativar o monitoramento das métricas de desempenho da aplicação e da conformidade do sistema. Este campo tem as seguintes opções: • **Métricas**: habilita a emissão de relatórios de desempenho para esta aplicação. • **Conformidade do sistema**: habilita a emissão de relatórios sobre se esta aplicação está em execução nos dispositivos da sua organização. Mova os comutadores de alternância de monitoramento ( ) para habilitar a emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você também pode habilitar o monitoramento de várias aplicações simultaneamente. Na página Gestão de aplicações, use a caixa de seleção em massa para selecionar várias aplicações e ajuste sua seleção conforme necessário com as caixas de seleção individuais de cada aplicação. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Aplicação instalada** na lista suspensa **Novo**. Este campo não aparece quando você está integrando Integridade da aplicação e do dispositivo.
Monitoramento de métricas	Alternar o comutador para ativar ou desativar o monitoramento das métricas da aplicação e da conformidade do sistema. Mova o botão de alternância de monitoramento ( ) para habilitar a emissão de relatórios. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Aplicação web** na lista suspensa **Novo**.

Editar formulário de aplicação web ou instalada

Usando um formulário personalizado, você pode editar uma aplicação a ser monitorada quanto a métricas de conformidade ou desempenho.

Campo	Descrição
Serviço de aplicações	Serviço de aplicações associado à aplicação adicionada para monitoramento. Este campo aparece somente quando você está editando uma aplicação web.
Nome da aplicação	Nome da aplicação a monitorar. Quando o plug-in do SAM (com.snc.samp) está instalado, o campo **Nome da aplicação** muda para uma lista suspensa que faz referência à tabela samp_sw_product. Se você não conseguir encontrar uma aplicação na lista suspensa, poderá adicioná-la selecionando o botão **+ Novo produto SAM** e salvando-a com o nome da aplicação e o fornecedor. Este campo aparece somente quando você está editando uma aplicação instalada.
Produto do SAM	Botão para adicionar um produto Gestão de ativos de software (SAM).
Fornecedor	Empresa que tem os direitos de distribuir e oferecer suporte à aplicação. Este campo é preenchido automaticamente.
Grupo de suporte	Equipes para ajudar a resolver quaisquer problemas ou desafios que os usuários finais possam enfrentar com a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se houver uma interrupção de serviço ou outro incidente, o grupo de suporte será responsável por gerenciar o incidente e restaurar o serviço o mais rápido possível.
Nome do domínio	Endereço Web usado para iniciar a aplicação e acessar os recursos e as funções dela. Este campo aparecerá somente se você estiver editando uma aplicação web.
Quais processos devem ser monitorados?	Processos que você deseja monitorar. Este campo tem os seguintes subcampos: • **Windows: insira o nome do processo (por exemplo, process.exe)**: um identificador exclusivo para a instância primária em execução da aplicação Windows. • **Windows: processos secundários separados por uma vírgula**: um identificador exclusivo para a instância secundária em execução da aplicação Windows. • **Mac: insira o nome do processo (por exemplo, process.dmg)**: um identificador exclusivo para a instância primária em execução da aplicação macOS. • **Mac: processos secundários separados por uma vírgula**: um identificador exclusivo para a instância secundária ou mais em execução da aplicação macOS. • **Conexão de endpoint da Web**: uma lista separada por vírgulas de domínios usados para medir a latência da rede. Exemplo: company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Nota:** Normalmente, você preenche este campo para as aplicações que você instalou e se conectam à nuvem. Este campo aparecerá somente se você estiver editando uma aplicação instalada. Os processos primários e secundários podem ser preenchidos previamente para a aplicação selecionada.
Carregar logotipo	Link para carregar ou editar o logotipo de uma aplicação.
Monitoramento	Alternar o comutador para ativar ou desativar o status de monitoramento das métricas da aplicação e a conformidade do sistema. Este campo tem as seguintes opções: • **Métricas**: habilita a emissão de relatórios de desempenho para esta aplicação. • **Conformidade do sistema**: habilita a emissão de relatórios sobre se esta aplicação está em execução nos dispositivos da sua organização. Mova os comutadores de alternância de monitoramento ( ) para ativar ou desativar a emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você também pode habilitar o monitoramento de várias aplicações simultaneamente. Na página Gestão de aplicações, use a caixa de seleção em massa para selecionar várias aplicações e ajuste sua seleção conforme necessário com as caixas de seleção individuais de cada aplicação. Este campo aparecerá somente se você estiver editando uma aplicação instalada. Este campo não aparece quando você está integrando Integridade da aplicação e do dispositivo.
Monitoramento de métrica	Alternar o comutador para ativar ou desativar o status de monitoramento das métricas da aplicação. Mova o botão de alternância de monitoramento ( ) para ativar ou desativar a emissão de relatórios. Este campo aparecerá somente se você estiver editando uma aplicação web.

Página Regras de métricas

A página de regras de métrica mostra informações sobre uma regra específica, incluindo seu nome, tipo de IC, nome da aplicação, gravidade do alerta e status do alerta.

Regras de métricas — Campos e descrições

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de métrica
Tipo	Tipo de IC, como SaaS/web, instalado ou dispositivo, ao qual a regra de métrica é aplicada
Aplicação	Nome da aplicação ao qual a regra de métrica é aplicada Se o tipo de IC for Dispositivo, o nome da aplicação será marcado como N/D.
Gravidades do alerta	Nível de urgência ou importância atribuído ao alerta
Status	Estado atual da regra de alerta, indicando se está ativa ou inativa
Ação	Ação de alerta para a regra de métrica que aciona a ação corretiva para o alerta
Atualizado em	Data e hora em que a regra de métrica foi atualizada pela última vez

Para voltar à página regras de métricas, consulte Regras de métrica para Experiência digital do usuário final.

Referência do Playbook de conteúdo do DEX

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre políticas e definições de verificação fornecidas por Playbook de conteúdo do DEX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DEX políticas para Mac

As políticas para Mac são diretrizes e regras para promover que a aplicação seja usada de maneira consistente, segura e em conformidade. As políticas da DEXajudam as organizações a reduzir o risco de violações de dados, melhorar a qualidade e a precisão dos dados e otimizar o desempenho e a disponibilidade das aplicações.

Para sistemas macOS systems, para recuperar a totalidade dos dados, inclua o conteúdo subsequente em /etc/sudoers.

Para o Agent versão 3.4.0 ou mais antiga:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Para o Agent versão 3.4.1 ou mais recente:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Nota:
Os dados históricos de uma aplicação ou dispositivo são as informações mantidas no banco de dados MetricBase pelos últimos 7 dias, enquanto os dados mais recentes pertencem às informações mais recentes disponíveis.

Políticas para Mac — Aplicação

DEX fornece as seguintes políticas para aplicações.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
Métricas de Apps para Mac DEX	Esta política coleta as métricas da aplicação no dispositivo Mac e envia os dados de métrica para o Metric Base.	os.mac.check-app-historical	5 minutos	Histórico	cpu_usage, memory_usage, uptime, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time,crash

Políticas para Mac — Dispositivo

DEX fornece as seguintes políticas para dispositivos.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Mac e envia	os.mac.check-system-metrics-latest	24 horas	Mais recente	tempo de atividade, opened_in, firewall_enabled, session_details,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
	os dados de métrica para a instância ServiceNow.				disk_details, os_details, cpu_details, batery_details, device_details, network_details, pending_updates, device_events,cpu_usage, memory_details,os_setup_details,last_acce
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta as métricas do dispositivo Mac e envia dados de métrica para o MetricBase.	os.mac.check-system-metrics-historical	5 minutos	Histórico	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, memory_details, uptime, Crash, batery_charge_percentage,wifi_transmit_ra
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta dados para processos do Mac em execução e os envia para a instância ServiceNow.	os.mac.check-process-data	24 horas	N/D	N/D
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Mac e envia os dados de métrica para a instância da ServiceNow.	os.mac.check-sys-conformidade-histórico	5 minutos	Histórico	N/D
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Mac e envia os dados de métrica para a instância da ServiceNow.	os.mac.check-sys-compliance-latest	24 horas	Mais recente	N/D
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Mac e envia os dados de métrica para a instância da ServiceNow.	os.mac.check-consum-histórico	5 minutos	Histórico	consumo_de_ energia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
	Nota: Se a verificação anterior for executada por mais de cinco minutos, a verificação atual será ignorada.				
Métricas de Dispositivos Mac DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Mac e envia os dados de métrica para a instância da ServiceNow.	os.mac.check-system-metrics-historical	30 minutos	Histórico	vpn_details

Nota:
Se você fizer upgrade do plug-in Content Playbook em uma instância e encontrar problemas inesperados de atualização de política, consulte Solução de problemas: publicação de problemas de atualização de política DEX upgrade do plug-in [KB1586917] artigo na base de conhecimento Now Support.

Políticas da DEX para Windows

As políticas para Windows são diretrizes e regras para garantir que a aplicação seja usada de maneira consistente, segura e em conformidade. As políticas da DEX ajudam as organizações a reduzir o risco de violações de dados, melhorar a qualidade e a precisão dos dados e otimizar o desempenho e a disponibilidade das aplicações.

Para buscar os dados completos do playbook para um dispositivo Windows, o Agent Client Collector (ACC) deve ser executado como uma conta do sistema local. Para mais detalhes sobre como configurar o serviço ACC como uma conta do sistema local, consulte Executar Agent Client Collector como um usuário de conta do sistema local.

Nota:
Os dados históricos de uma aplicação ou dispositivo são as informações mantidas no banco de dados MetricBase pelos últimos 7 dias, enquanto os dados mais recentes pertencem às informações mais recentes disponíveis.

Políticas para Windows — Aplicação

DEX fornece as seguintes políticas para aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
Métricas de Aplicativos para Windows DEX	Esta política coleta as métricas da aplicação no dispositivo Windows e envia dados de métrica para o Metric Base.	os.win.check-app-historical	5 minutos	Histórico	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

Políticas para Windows — Experiência de rede de aplicações

Antes de configurar as políticas listadas abaixo, certifique-se de que o Agent Client Collector seja a versão 4.2 ou superior para exibir o caminho de rede para aplicações. Além disso, o plug-in de extensão do navegador DEX deve ser instalado e deve ter a versão 2.5.0 ou superior para buscar métricas de rede para aplicações web.

Nota:
Essas políticas têm as seguintes limitações:

- O comando Tracert é usado para obter o caminho da rede.
- O ANE não funcionará para o caminho na URL do domínio. Exemplo:<domain> / <path>

DEX fornece as seguintes políticas para aplicações.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
Métricas de monitoramento de rede de domínio de aplicações para Windows DEX	Esta política coleta métricas de monitoramento de rede de aplicativos instalados no Windows, como latência, perda de pacotes e jitter, e envia dados de monitoramento para a base de métricas e a instância da ServiceNow. Esta política coleta métricas de monitoramento	os.win.check-app-dom-network-histórico	10 minutos	Histórico	domain_network_details

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/Mais recente	Verificar parâmetros de instância
	de rede de aplicativos instalados no Windows, como latência, perda de pacotes e jitter, e envia dados de monitoramento para a base de métrica e a ServiceNow instância.				
Métricas de monitoramento de rede de domínio de aplicações para Windows DEX	Esta política coleta métricas de monitoramento de rede de aplicativos Web para Windows, como latência, perda de pacotes e jitter, e envia dados de monitoramento para a base de métrica e a instância ServiceNow.	os.win.check-web-app-dom-net-histórico	10 minutos	Histórico	domain_network_details
Métricas de monitoramento de rede de domínio de aplicações para Windows DEX	Esta política coleta métricas de monitoramento de rede de aplicativos Web para Windows, como latência, perda de pacotes e jitter, e envia dados de monitoramento para a base de métrica e a instância ServiceNow.	os.win.check-app-dom-network-latest	30 min.	Mais recente	source_details, domain_network_route_details

Tradução automática

Políticas para Windows — Dispositivo

DEX fornece as seguintes políticas para dispositivos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/ Mais recente	Verificar parâmetros de instância
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Windows e envia os dados de métrica para a instância ServiceNow.	os.win.check-system-metrics-latest	24 horas	Mais recente	tempo de atividade, login_in, antivirus_enabled, firewall_enabled, disk_details, device_details, batery_details, bsod_details, cpu_details, os_details, power_plan, stable_index, pending_updates, network_details, bitlocker_details, user_profiles, antimalware_details, hard_drive_status, empty_devices_details, cpu_usage, memory_details,device_events,last_access_ti
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Windows e envia os dados de métrica para o MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	30 min.	Histórico	perfis_de_conexão_de_rede
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Windows e envia os dados de métrica para o MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	5 minutos	Histórico	disk_usage,io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage,battery_charge_percentage, energia_consumption, memory_details, uptime, disk_details, cpu_performance_details, falhas, power_consumption, ,wifi_transmit_rate,wifi_receive_rate,wifi_sig
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta dados para execução de processos do Windows e os envia para a instância ServiceNow.	os.win.check-process-data	24 horas	N/D	N/D
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Windows e envia os dados de métrica para	os.win.check-sys-conformidade-histórico	5 minutos	Histórico	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da política	Descrição	Verificar instâncias	Frequência	Histórico/ Mais recente	Verificar parâmetros de instância
	a instância ServiceNow.				
Métricas de Dispositivos para Windows DEX	Esta política coleta métricas do dispositivo Windows e envia os dados de métrica para a instância ServiceNow.	os.win.check-sys-compliance-latest	24 horas	Mais recente	N/D

Nota:
Se você fizer upgrade do plug-in Content Playbook em uma instância e encontrar problemas inesperados de atualização de política, consulte Solução de problemas: publicação de problemas de atualização de política DEX upgrade do plug-in [KB1586917] artigo na base de conhecimento Now Support.

DEX verifica as definições para Mac

As definições de verificação para Mac são conjuntos predeterminados de regras e critérios que avaliam o desempenho, a segurança e a conformidade dos dispositivos Mac. Essas verificações podem abranger vários aspectos, como uso de CPU, uso de memória, detalhes da bateria e status do firewall.

Para sistemas macOS systems, para recuperar a totalidade dos dados, inclua conteúdos subsequentes em /etc/sudoers.

Para o Agent versão 3.4.0 ou mais antiga:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Para o Agent versão 3.4.1 ou mais recente:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

Nota:
É possível configurar as definições de verificação e os dados recuperáveis associados. Algumas das definições de verificação listadas podem recuperar dados que contêm ou são considerados informações pessoais.

Para garantir a configuração sudo apropriada, é preferencial remover o arquivo a seguir

```
/private/etc/sudoers.d/_servicenow
```

Verificar definições — Aplicação (métricas)

DEX oferece as seguintes definições de verificação que podem ser acessadas somente quando a aplicação está em execução, exceto pelas definições de verificação os.mac.check-app-version, os.mac.check-app-is-installed, os.mac.check-app-last-access-time e os.mac.check-app-last-updated, que podem ser acessadas mesmo quando a aplicação não está em execução. Nos parâmetros de definição de verificação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- appName = nome da aplicação. Por exemplo, Webex.
- appSysId= sys id da aplicação.
- primaryProcess = lista dos processos principais da aplicação separados por uma barra vertical (|). O primeiro processo que existe no dispositivo de endpoint tem prioridade. Exemplo 1: Webex.app. Exemplo 2: Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app.

Nota:
Se o processo primário da aplicação Teams for Microsoft Teams.app em um dispositivo de endpoint, e em outro dispositivo de endpoint for Microsoft Teams classic.app, ao determinar a prioridade com base na disponibilidade do processo no dispositivo de endpoint, o processo que está presente no dispositivo de endpoint primeiro tem precedência.

- secondaryProcesses = lista de processos secundários da aplicação separados por uma barra vertical (|). Exemplo: Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a quantidade de recursos da CPU que estão sendo usados pela aplicação.
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a quantidade de recursos da memória que estão sendo usados pela aplicação.
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário>	Recupera os números de porta que estão abertas e pelas quais o tráfego de rede de entrada pode chegar à aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	• --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a hora e a data da instalação da atualização mais recente da aplicação. **Nota:** Esta definição de verificação não requer que a aplicação esteja em um estado em execução.
os.mac.check-app-version	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Recupera o número da versão da aplicação. **Nota:** • Esta definição de verificação não requer que a aplicação esteja em um estado em execução. • Se uma aplicação não tiver uma versão, a definição de verificação retornará a cadeia de caracteres "sem versões" para essa aplicação.
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários	Verifica se a aplicação está instalada ou não no dispositivo. **Nota:** Esta definição de verificação não requer que a aplicação esteja em um estado em execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica se a aplicação está em um estado em execução ou não.
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica o tempo de atividade da aplicação fornecida.
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a hora mais recente em que a aplicação foi executada ou executada. **Nota:** • Esta definição de verificação não requer que a aplicação esteja em um estado em execução. • Se a aplicação não tiver sido executada pelo usuário nos últimos 7 dias, a hora do último acesso ficará em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica o uso pela aplicação de operações de E/S de leitura (entrada/saída).
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica o uso pela aplicação de operações de E/S de escrita (entrada/saída).
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação> • --domain=<domínio da aplicação>	Busca a latência da rede do domínio da aplicação.
os.mac.check-app-falhas	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários	Busca o número de falhas e os detalhes das falhas da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	

Verificar definições — Dispositivo (Métricas)

DEX oferece os seguintes tipos de definições de verificação para o dispositivo.

Verificar nome da definição	Descrição
os.mac.check-system-cpu-usage	Verifica a utilização da CPU.
os.mac.check-system-cpu-details	Recupera o nome da CPU, o número de núcleos físicos e lógicos e as informações da arquitetura.
os.mac.check-system-memory-usage	Verifica a utilização da memória do sistema.
os.mac.check-system-last-access-time	Verifica a última vez em que o dispositivo atual foi acessado. **Nota:** Esta definição de verificação funciona em dispositivos bloqueados e desbloqueados.
os.mac.check-system-uptime	Verifica a quantidade de tempo decorrido desde a última inicialização do sistema.
os.mac.check-system-time	Verifica o horário atual no Tempo Universal Coordenado (UTC) usando o registro de data e hora do Unix.
os.mac.check-system-device-crashes	Recupera detalhes de diferentes falhas no seu dispositivo. **Nota:** Esta verificação busca os Panics do Kernel presentes nos logs do dispositivo nos últimos cinco minutos.
os.mac.check-system-device-details	Recupera o tipo, o modelo e o número de série do chassi.
os.mac.check-system-device-events	Recupera os detalhes de eventos que ocorreram no dispositivo durante o intervalo de tempo especificado. Os eventos para Mac incluem: última inicialização, usuários conectados, software instalado, software atualizado, usuários adicionados e redefinição de senhas.
os.mac.check-system-disk-details	Recupera detalhes do disco, como espaço total, espaço usado e espaço livre em bytes.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	Recupera bytes de disco lidos por segundo.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	Recupera bytes de disco escritos por segundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
os.mac.check-system-disk-usage	Recupera o espaço usado em disco como uma porcentagem do espaço total.
os.mac.check-system-os-details	Recupera o nome, versão, plataforma, arquitetura e data de instalação do sistema operacional.
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	Recupera os bytes de rede de entrada por segundo em todos os dispositivos de rede.
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	Recupera os bytes de rede de saída por segundo em todos os dispositivos de rede.
os.mac.check-system-logged-in-users	Recupera os detalhes dos usuários conectados ao dispositivo.
os.mac.check-system-session-details	Recupera o tempo de sessão dos usuários conectados no momento em minutos.
os.mac.check-system-network-details	Recupera os detalhes da rede, incluindo Ethernet, Wi-Fi e outras informações relevantes.
os.mac.check-system-battery-details	Recupera dados relacionados à bateria, incluindo a porcentagem restante da bateria, a voltagem projetada, o tempo de execução estimado e a capacidade máxima da bateria. **Nota:** • Esta definição de verificação não se aplica a máquinas virtuais (VMs) ou desktops, porque eles não têm baterias. • Se a capacidade atual for maior do que a capacidade projetada, a bateria será arredondada para 100%.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	Recupera a porcentagem de carga das baterias presentes no dispositivo. **Nota:** • Esta definição de verificação não se aplica a máquinas virtuais (VMs) ou desktops, porque eles não têm baterias. • Se a capacidade atual for maior do que a capacidade projetada, a bateria será arredondada para 100%.
os.mac.check-system-firewall-enabled	Verifica se o firewall do sistema operacional está ativo e habilitado.
os.mac.check-system-pending-updates	Verifica o status das atualizações de software pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
os.mac.check-system-admin-users	Recupera todas as contas de usuário com privilégios administrativos locais.
os.mac.check-system-reboot-details	Recupera os detalhes da reinicialização do dispositivo.
os.mac.check-system-os-setup-details	Recupera a idade aproximada do SO do dispositivo.
os.mac.check-system-compliance-details	Recupera os detalhes de conformidade do sistema. Isso inclui a lista de todos os apps configurados e valores de métrica que não estão em conformidade e calcula uma classificação de conformidade com base nisso. **Nota:** • Esta definição de verificação fornece os seguintes detalhes: ○ **Condição para que a aplicação seja considerada em conformidade**: todos os processos mencionados no processo primário devem estar em execução. ○ **Condição para que o valor da métrica seja considerado conforme**: o valor deve corresponder ao valor esperado configurado. • A pontuação é calculada usando esta fórmula: Pontuação = (aplicação de reclamação + valor de métrica em conformidade) / (total de aplicações e valor de métrica - com falha) * 100
os.mac.check-system-vpn-details	Obtenha os detalhes da VPN para o seu dispositivo.
os.mac.check-system-power-consumption	Obtém a energia consumida pela máquina Mac nos próximos 5 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
	Nota: Os detalhes importantes desta definição de verificação estão listados abaixo: • /usr/bin/powermetrics precisa ser adicionado a sudo Permissões. • A verificação levará aproximadamente cinco minutos para ser concluída, já que ela calcula a energia consumida nos próximos cinco minutos • Esta definição de verificação não funcionará se o agente estiver instalado com o ROSETT habilitado em máquinas M1, M2 e M3.
os.mac.check-system-power-consumption	Obtém o consumo de energia do dispositivo Mac.

Verificar definições — Ações de diagnóstico

DEX fornece os seguintes tipos de definições de verificação para Ações de diagnóstico.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<nome do processo>	Recupera os IDs de processo (PIDs) dos processos primários e secundários associados à aplicação.
os.mac.check-process-cpu	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com a porcentagem de uso da CPU, tempo de CPU, ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.
os.mac.check-process-memory	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com o uso da memória em kilobytes (KB), ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.
os.mac.check-process-data	N/D	Recupera o uso da CPU, da memória e do disco de todos os processos em execução no momento.
os.mac.check-process-disk	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com o uso do disco em Bytes, ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops = <o valor padrão é 65> --timeout = <o valor padrão é 5>	Recupera o endereço IP, o nome do domínio e o tempo de ida e volta (RTT) para cada salto de rede.
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	Envia uma solicitação de ping para o URL fornecido e retorna o status de conectividade, indicando se o URL está acessível ou não.
os.mac.check-services-data	service_type =	Recupera a lista de todos os serviços com PID, Nome do serviço, Status, Tipo de serviço.

Verificar definições — Ações de remediação

DEX fornece os seguintes tipos de definições de verificação para Ações de remediação.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.mac.action-kill-process	--pid=<id de processo> OU --process_name=<nome do arquivo executável> **Nota:** O ID do processo tem prioridade sobre o nome da aplicação.	Encerra um processo em execução ou vários processos especificados por seu ID de processo (PID) ou nome de arquivo executável (.app).
os.mac.action-restart-service	--service_name=<nome do serviço>	Reinicia os serviços de usuário conectado que usam um nome de serviço como entrada para o sistema.

DEX verifica as definições para Windows

As definições de verificação para Windows são conjuntos predeterminados de regras e critérios que avaliam o desempenho, a segurança e a conformidade dos dispositivos Windows. Essas verificações podem abranger vários aspectos, como uso de CPU, uso de memória, testes de rede, bytes de rede e usuários conectados.

Para buscar os dados completos do playbook para um dispositivo Windows, o Agent Client Collector (ACC) deve ser executado como uma conta do sistema local. Para mais detalhes sobre como configurar o serviço ACC como uma conta do sistema local, consulte Executar Agent Client Collector como um usuário de conta do sistema local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
É possível configurar as definições de verificação e os dados recuperáveis associados. Algumas das definições de verificação listadas podem recuperar dados que contêm ou são considerados informações pessoais.

Verificar definições — Aplicação (métricas)

DEX oferece as definições de verificação a seguir que só podem ser acessadas quando a aplicação está em execução, exceto pelas definições de verificação os.win.check-app-crash-rate e os.win.check-app-last-access-time, que podem ser acessadas mesmo quando a aplicação não está em execução. Nos parâmetros de definição de verificação:

- appName = nome da aplicação. Por exemplo, Zoom.
- appSysId= sys id da aplicação.
- primaryProcess = lista dos processos principais da aplicação separados por uma barra vertical (|). O primeiro processo que existe no dispositivo de endpoint tem prioridade. Exemplo 1: chrome.exe. Exemplo 2: teams.exe|msteams.exe.

  Nota:
  Se o processo primário da aplicação Teams no Windows 10 for teams.exe e no Windows 11 for msteams.exe, ao determinar a prioridade com base na disponibilidade do processo no dispositivo de endpoint, o processo que está presente no dispositivo de endpoint primeiro tem precedência.

- secondaryProcesses = lista de processos secundários da aplicação separados por uma barra vertical (|). Exemplo: cpthost.exe|cptservice.exe.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a quantidade de recursos da CPU que estão sendo usados pela aplicação.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários	Verifica a quantidade de memória usados pela aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a hora mais recente em que a aplicação foi executada ou executada. **Nota:** • Esta definição de verificação não exige que a aplicação esteja em um estado em execução. • Se a aplicação não tiver sido executada nos últimos 7 dias, a hora do último acesso será deixada em branco. • Se o caminho do processo da aplicação mudar em 7 dias (o que pode ocorrer durante as atualizações do app), a hora do último acesso fica em branco até que você execute a aplicação outra vez. • Para modificar a política de retenção de 7 dias, é possível alterar o caminho do registro da seguinte forma: ◦ Chave de registro: "HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM" ◦ Nome do registro: "UserSettingsLifetimeMs" ◦ Tipo de registro: REG_DWORD (valor de 32 bits) ◦ Valor do registro: duração em milissegundos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica a hora e a data da instalação da atualização mais recente da aplicação.
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Recupera a taxa de falhas da aplicação. Esta definição de verificação é compatível com: • Aplicações que emitem um evento de falha da janela do app (ID do evento = 1000) ao travar, como Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Word. • Outras aplicações compatíveis incluem Zoom e Slack. A taxa de falhas é obtida com base nos logs de falhas dentro das respectivas pastas da aplicação. Essas taxas de falhas são sensíveis a mudanças no caminho de log da aplicação em versões futuras desses apps **Nota:** Esta definição de verificação não exige que a aplicação esteja em execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.win.check-app-uptime	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação>	Verifica o tempo de atividade da aplicação fornecida.
os.win.check-app-incoming-network-bytes	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação> • hibernação_hora =<Duration of time from now for which you need to calculate the average incoming network byte/ sec>	Recupera os bytes de rede de entrada de uma aplicação para redes IPv4 e IPv6.
os.win.check-app-outgoing-network-bytes	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação> • hibernação_hora =<Duration of time from now for which you need	Recupera os bytes de rede de saída de uma aplicação para redes IPv4 e IPv6.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	to calculate the average incoming network byte/ sec>	
os.win.check-app-domain-network-details	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação> • domínio =<Domain of the application>	Recupera a latência da rede, a perda de pacotes e a tremulação do domínio da aplicação instalada.
os.win.check-app-domain-network-route-details	• --appName=<nome da aplicação> • --primaryProcess=<nome do processo primário> • --secondaryProcesses=<lista de processos secundários separados por uma barra vertical> • --appSysId=<sys id da aplicação> • domínio =<Domain of the application>	Recupera os detalhes completos da rota de rede para o domínio da aplicação.
os.win.check-app-sccm	N/D	Busca métricas específicas da aplicação - Microsoft System Center Configuration Manager.

Verificar definições — Dispositivo (Métricas)

DEX oferece os seguintes tipos de definições de verificação para o dispositivo.

Verificar nome da definição	Descrição
os.win.check-system-cpu-usage	Verifica a utilização da CPU atual.
os.win.check-system-cpu-details	Recupera a id da CPU, o nome da CPU, o número de núcleos físicos e lógicos e as informações da arquitetura.
os.win.check-system-memory-usage	Verifica a utilização atual da memória do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
os.win.check-system-last-access-time	Verifica a última vez em que o dispositivo atual foi acessado. **Nota:** Esta definição de verificação funciona em dispositivos bloqueados e desbloqueados. Na primeira vez em que esta definição de verificação é executada, os eventos são capturados e uma mensagem de erro é produzida devido à ausência de dados.
os.win.check-system-uptime	Verifica o tempo decorrido desde a última inicialização do sistema.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	Recupera bytes de disco lidos por segundo.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	Recupera bytes de disco de acordo com o segundo.
os.win.check-system-energy-consumption	Recupera os valores de consumo de energia para CPU, SoC, monitor, disco, rede, MBB, EMI, outro, total e perda de um dispositivo Windows em miliwatts-hora. **Nota:** Esta definição de verificação não é compatível com máquinas virtuais que não têm sensores de energia. Ao contrário de outras definições de verificação que recuperam os dados mais recentes, esta definição de verificação recupera a soma dos últimos 5 minutos de dados.
os.win.check-system-time	Verifica o horário atual no Tempo Universal Coordenado (UTC) usando o registro de data e hora do UNIX.
os.win.check-system-power-plan	Recupera o nome do plano de energia ativo.
os.win.check-system-os-details	Recupera o nome, versão, plataforma, arquitetura e data de instalação do sistema operacional.
os.win.check-system-device-crashes	Recupera detalhes de diferentes falhas no seu dispositivo. **Nota:** Esta definição de verificação é compatível com BSOD que emite eventos do sistema com IDs de evento = 41,1001.
os.win.check-system-device-events	Recupera os detalhes de eventos que ocorreram no dispositivo durante o intervalo de tempo especificado. Os eventos para Windows incluem: última inicialização e usuários conectados.
os.win.check-system-disk-usage	Recupera o espaço usado em disco como uma porcentagem do espaço total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
os.win.check-system-battery-details	Recupera dados relacionados à bateria, incluindo a porcentagem restante da bateria, a voltagem projetada, o tempo de execução estimado e a capacidade máxima da bateria. **Nota:** • Esta definição de verificação não se aplica a máquinas virtuais (VMs) ou desktops, porque eles não têm baterias. • Se a capacidade atual for maior do que a capacidade projetada, a bateria será arredondada para 100%.
os.win.check-system-network-details	Recupera os detalhes da rede, incluindo Ethernet, Wi-Fi e outras informações relevantes.
os.win.check-system-logged-in-users	Verifica o ID do usuário de login dos usuários que estão conectados no dispositivo.
os.win.check-system-power-consumption	Recupera o consumo de energia do dispositivo, medido em miliwatts. **Nota:** Esta definição de verificação é exclusivamente compatível com máquinas físicas e não oferece suporte a máquinas virtuais (VMs).
os.win.check-system-admin-users	Recupera todas as contas de usuário com privilégios administrativos locais.
os.win.check-system-bsod	Recupera a contagem, a mensagem, o ID, o nível e a hora das ocorrências da tela azul da morte (BSOD). **Nota:** Esta definição de verificação é compatível com BSOD que emite eventos do sistema com IDs de evento = 1001.
os.win.check-system-firewall-enabled	Verifica se o firewall do sistema operacional está ativo e habilitado.
os.win.check-system-antimalware-details	Recupera os detalhes do software antimalware no dispositivo.
os.win.check-system-reboot-details	Recupera a duração da reinicialização em segundos e o registro de data e hora da última reinicialização (em tempo de época UNIX).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
	Nota: Pode ser que os valores exibidos não reflitam com precisão os casos em que as reinicializações do sistema foram interrompidas, como durante atualizações do sistema, perda de energia ou intervenção manual.
os.win.check-system-os-setup-details	Recupera a idade aproximada do SO do dispositivo.
os.win.check-system-network-adapter-details	Recupera os detalhes do adaptador de rede do dispositivo.
os.win.check-system-network-connection-profiles	Recupera os detalhes do perfil de conexão de rede do dispositivo. **Nota:** Esta definição de verificação recupera o tipo de rede que pode ser usado para verificar o status da VPN.
os.win.check-system-compliance-details	Recupera os detalhes de conformidade do sistema. Isso inclui a lista de todos os apps configurados e valores de métrica que não estão em conformidade e calcula uma classificação de conformidade com base nisso. **Nota:** • Esta definição de verificação fornece os seguintes detalhes: ○ **Condição para que a aplicação seja considerada em conformidade**: todos os processos mencionados no processo primário devem estar em execução. ○ **Condição para que o valor da métrica seja considerado conforme**: o valor deve corresponder ao valor esperado configurado. • A pontuação é calculada usando esta fórmula: Pontuação = (aplicação de reclamação + valor de métrica em conformidade) / (total de aplicações e valor de métrica - com falha) * 100
os.win.check-system-battery-charge-percentage	Recupera a porcentagem de carga da bateria no dispositivo Windows.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Descrição
	Nota: Se a capacidade atual for maior do que a capacidade projetada, a bateria será arredondada para 100%.
os.win.check-system-windows-registry	Recupera os dados de registro do Windows.
os.win.check-system-memory-details	Recupera os detalhes da memória do sistema, como e detalhes da memória virtual.
os.win.check-system-bios-details	Recupera os detalhes do BIOS do sistema.
os.win.check-system-executables	Busca todos os executáveis (*.exe) presentes na máquina Windows.

Verificar definições — Ações de diagnóstico

DEX fornece os seguintes tipos de definições de verificação para Ações de diagnóstico.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
Ação de diagnóstico		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<nome do processo>	Recupera os IDs de processo (PIDs) dos processos primários e secundários associados à aplicação.
os.win.check-process-cpu	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com a porcentagem de uso da CPU, tempo de CPU, ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.
os.win.check-process-memory	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com o uso da memória em kilobytes (KB), ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.
os.win.check-process-disk	N/D	Recupera uma lista de todos os processos em execução junto com o uso do disco em Bytes, ID de processo (PID), ID de processo primário (PPID) e nome.
os.win.check-rssi-value	N/D	Recupera o valor do indicador de força do sinal recebido (RSSI) para a interface Wi-Fi conectada no momento. RSSI indica a força do sinal entre o ponto de acesso sem fio (AP)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
		e o dispositivo, com valores mais altos de RSSI indicando força de sinal mais forte. **Nota:** Não é possível aplicar esta definição de verificação a máquinas virtuais.
os.win.check-services-data	service_type =	Recupera a lista de todos os serviços com PID, nome do serviço, nome de exibição do serviço, status e tipo de serviço.

Verificar definições — Ações de remediação

DEX fornece os seguintes tipos de definições de verificação para Ações de remediação.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
os.win.action-kill-process	--pid=<id de processo> OU --process_name=<lista de nomes de arquivos executáveis separados por vírgula> **Nota:** O ID do processo tem prioridade sobre o nome da aplicação.	Encerra um processo em execução ou vários processos especificados por seu ID de processo (PID) ou uma lista de nomes de arquivo executáveis (.exe).
os.win.action-restart-service	--service_name=<nome do serviço>	Reinicia os serviços de usuário conectado que usam um nome de serviço como entrada para o sistema.
os.win.action-flush-dns-cache	N/D	Limpa o cache DNS em um dispositivo Windows.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close =<true/false> **Nota:** Quando o encerramento automático está habilitado, ao limpar o cache do navegador, o navegador é fechado e vice-versa.	Limpa o cache dos navegadores compatíveis, como Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge. **Nota:** Antes de executar esta verificação de definição, salve o trabalho do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar nome da definição	Verificar os parâmetros de definição	Descrição
	--navegadores =<Lista de navegadores separados por vírgula>	
os.win.action-clear-app-cache	auto_close =<True/False whether you want the process to be closed before clearing the cache> process_name =<Process name> app_name =<Application name> cache_path =<Path to the cache folder> **Nota:** O caminho do cache é compatível com Zoom, Outlook e Teams. O caminho do cache deve ser inserido sem o caminho do usuário. Por exemplo, se o cache estiver no caminho C:\Usuário\<UserName>\AppData\Roaming\Zoom\data insira AppData\Roaming\Zoom\data.	Limpa o cache da aplicação.

Referência do DEX Assistente para desktop

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre formulários e painéis que você usa para configurar e administrar a Assistente para desktop.

Métricas de uso da Assistente para desktop

O painel de métricas de uso permite que você monitore o status da conexão do seu dispositivo, o status de login do usuário, a versão da aplicação e o número de incidentes criados usando a aplicação Assistente para desktop, garantindo uma comunicação sem problemas com a instância ServiceNow.

Painel de métricas de uso da Assistente para desktop

Cartões	Descrição	Tabela de origem
Status da conexão	Mostra se o dispositivo está conectado a uma instância da ServiceNow.	DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop_exp]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de métricas de uso da Assistente para desktop

Cartões	Descrição	Tabela de origem
	Nota: Se um usuário permanecer inativo por 6 horas, o status da conexão será considerado "inativo", mesmo que ele ainda esteja conectado. Essas informações ajudam a solucionar problemas de conectividade e garantir que o dispositivo possa acessar os recursos necessários.	
Conectado	Indica se um usuário está ou não conectado ao dispositivo. O status de login de um usuário é atualizado quando ele efetua login ou logout. Essas informações ajudam a determinar se o dispositivo está em uso ou não e a rastrear a atividade do usuário com o passar do tempo.	DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop_exp]
Versão em uso da Assistente para desktop	Exibe a versão atual da Assistente para desktop em execução nos dispositivos do usuário. Essas informações podem ajudar a garantir que a aplicação seja atualizada e identificar possíveis problemas de compatibilidade com o sistema operacional ou outras aplicações.	DEX Assistente para desktop [sn_dex_desktop_exp]

Para retornar à página de métricas de uso ou à página de administração, onde você pode acessar as métricas de uso, confira Exibir métricas de uso da Assistente para desktop ou DEX Administration.

Componentes instalados com Assistente para desktop

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Assistente para desktop [sn_dex_desktop], incluindo tabelas e funções do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Assistente para desktop [sn_dex_desktop.admin]	Responsável por gerenciar as configurações e resolver eventuais problemas que possam surgir na aplicação.	sn_dex_desktop.user
Usuário da Assistente para desktop [sn_dex_desktop.user]	Responsável por usar a Assistente para desktop. Eles não têm a capacidade de configurar nenhum item na aplicação.	• sn_incident_read • sn_change_read

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Assistente para desktop [sn_dex_desktop_app]	Registro da aplicação. Os administradores podem acessar esta tabela para atualizar o título de Assistente para desktop.
Cartão de Assistente para desktop [sn_dex_desktop_app_card]	Registra o cartão mostrado em Assistente para desktop. Esta é uma tabela de base para todos os tipos de cartão.
Seção de Assistente para desktop [sn_dex_desktop_app_section]	Define uma seção da IU que atua como um contêiner para cartões.
Guia Assistente para desktop [sn_dex_desktop_app_tab]	Define diferentes guias que estão presentes no app da IU, em que cada guia contém várias seções.
App Assistente para desktop para Mapeamento de Guias [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	Registra um mapeamento entre a aplicação e as guias.
Instalação do Assistente para desktop [sn_dex_desktop_exp]	Registra informações sobre a instalação e o uso da aplicação da Assistente para desktop.
Cartão de Hiperlink [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	Tipo de cartão para definir os hiperlinks.
Cartão de Visualização de Registros [sn_dex_desktop_records_view_card]	Tipo de cartão para definir quais registros exibir.
Cartão de Registro do Criador [sn_dex_desktop_record_creator_card]	Tipo de cartão para definir o criador do registro com os campos pretendidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Seção para Mapeamento de Cartão [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	Especifica todos os cartões da seção fornecida.
Guia para Mapeamento de Seção [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	Especifica todas as seções de uma página no conteúdo de uma guia.

Formulário Cartões de exibição de registros

O formulário Cartões de exibição de registros apresenta dados elaborados sobre os campos do formulário e as descrições correspondentes.

Você deve ter a função administrador [sn_dex_desktop.admin] da Assistente para desktop para acessar o formulário.

Campos e descrição do formulário Cartões de exibição de registros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o título do cartão.
Cabeçalho	Nome exclusivo para páginas individuais do cartão. Ao selecionar um cartão, ele leva você para a página de detalhes. O nome preenchido no campo **Cabeçalho** aparece como cabeçalho ou título da página detalhada.
Descrição	Breve descrição do cartão.
Tabela	Tabela da qual deseja extrair os dados a serem exibidos.
Consulta	Filtrar condições para exibir os dados.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Campos Visíveis	Campos da tabela selecionada que devem aparecer na página de detalhes do cartão. Use o ícone Desbloquear campos visíveis ( ) e na seção **Disponível**, selecione os campos que ficarão visíveis e selecione o ícone de seta para a direita ( ) a fim de movê-los para a seção **Selecionado**. Você também pode usar o ícone de seta para cima ( ) ou o ícone de seta para baixo ( ) a fim de personalizar a posição da coluna. Quando você tiver adicionado todos os campos obrigatórios, selecione o ícone de bloqueio de campos visíveis ( ) a fim de garantir que esses campos estejam sempre visíveis no formulário, independentemente de eventuais mudanças feitas no formulário.
Ícone	Imagem que aparece no cartão. Use o link **Clique para adicionar** e selecione **Escolher arquivo** a fim de selecionar uma imagem do seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para retornar à página Cartão de exibição de registros, confira Criar um cartão de Visualização de Registros.

Formulário Cartão do criador de registros

O formulário Cartão do criador de registro apresenta uma descrição elaborada nos campos que você usa para criar um registro em vez de exibir.

Você deve ter a função administrador [sn_dex_desktop.admin] da Assistente para desktop para acessar o formulário.

Campos e descrição do formulário Cartões do criador de registros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o título do cartão.
Cabeçalho	Nome exclusivo para páginas individuais do cartão. Ao selecionar um cartão, ele leva você para a página de detalhes. O nome preenchido no campo **Cabeçalho** aparece como cabeçalho ou título da página detalhada.
Descrição	Breve descrição do cartão.
Campos Visíveis	Campos da tabela selecionada que devem aparecer na página de detalhes do cartão. Use o ícone Desbloquear campos visíveis ( ) e na seção **Disponível**, selecione os campos que ficarão visíveis e selecione o ícone de seta para a direita ( ) a fim de movê-los para a seção **Selecionado**. Você também pode usar o ícone de seta para cima ( ) ou o ícone de seta para baixo ( ) a fim de personalizar a posição da coluna. Quando você tiver adicionado todos os campos obrigatórios, selecione o ícone de bloqueio de campos visíveis ( ) para garantir que esses campos estejam sempre visíveis no formulário, independentemente de eventuais mudanças feitas no formulário.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Ícone	Imagem que aparece no cartão. Use o link **Clique para adicionar** e selecione **Escolher arquivo** a fim de selecionar uma imagem do seu sistema.
Tabela	Tabela da qual deseja extrair os dados a serem exibidos.
Campos obrigatórios	Campos da tabela selecionada que são obrigatórios na página de detalhes do cartão. Use o ícone Desbloquear campos visíveis ( ) e na seção **Disponível**, selecione os campos obrigatórios e selecione o ícone de seta para a direita ( ) a fim de movê-los para a seção **Selecionado**. Você também pode usar o ícone de seta para cima

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrição do formulário Cartões do criador de registros

Campo	Descrição
	( ) ou o ícone de seta para baixo ( ) a fim de personalizar a posição da coluna. Quando você tiver adicionado todos os campos obrigatórios, selecione o ícone de bloqueio de campos visíveis ( ) para garantir que esses campos estejam sempre visíveis no formulário, independentemente de eventuais mudanças feitas no formulário.

Para retornar à página do cartão do criador de registros, confira Criar um Cartão de Criador de Registros.

Formulário Cartão de hiperlinks

O formulário Cartão de hiperlinks apresenta dados elaborados sobre os campos do formulário e as descrições correspondentes.

Você deve ter a função administrador [sn_dex_desktop.admin] da Assistente para desktop para acessar o formulário.

Campos e descrição do formulário Cartão de hiperlinks

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o título do cartão.
Cabeçalho	Nome exclusivo para páginas individuais do cartão. Ao selecionar um cartão, ele leva você para a página de detalhes. O nome preenchido no campo **Cabeçalho** aparece como cabeçalho ou título da página detalhada.
URL	URL do site ou da página aberta ao selecionar o cartão. **Nota:** Há duas opções de URL: • URL relativa: "/esc" é iniciada em referência à instância atual. • URL pública: precisa de um nome completo com protocolo como https://www.servicenow.com/ . Use o ícone Desbloquear campos visíveis ( ) e na seção **Disponível**, selecione os campos que ficarão visíveis e selecione o ícone de seta para a direita ( ) a fim de movê-los para a seção **Selecionado**. Você também pode usar o ícone de seta para cima ( ) ou o ícone de seta para baixo ( ) a fim de personalizar a posição da coluna.
Descrição	Breve descrição do cartão.
Ícone	Imagem que aparece no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrição do formulário Cartão de hiperlinks

Campo	Descrição
	Use o link **Clique para adicionar** e selecione **Escolher arquivo** a fim de selecionar uma imagem do seu sistema.

Para retornar à página Cartão de hiperlinks, confira Criar um cartão de Hiperlink.

Formulário de registros de aplicações

O formulário de Registros de aplicações apresenta dados elaborados sobre os campos do formulário e as descrições correspondentes.

Você deve ter a função administrador [sn_dex_desktop.admin] da Assistente para desktop para acessar o formulário.

Campos e descrição do formulário de Registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação.
ID de cliente	Identificador exclusivo da sua aplicação, emitido pelo provedor de serviços.
Segredo do cliente	Chave secreta usada para autenticar sua aplicação com a API do provedor de serviços.
Redirecional URL	URIs a que o provedor de serviços deve redirecionar o usuário após a conclusão da autenticação. É aqui que sua aplicação recebe o código de autorização ou o token de acesso.
URL de logotipo	URL da imagem do logotipo da sua aplicação.
Cliente público	Opção para indicar se a aplicação pode ser acessada publicamente. Exemplos de clientes públicos incluem aplicativos para celular, aplicações Web e aplicações baseadas em JavaScript.
Comentários	Contexto ou informações adicionais sobre uma solicitação ou resposta específica.
Aplicação	Aplicação cliente que está solicitando autorização para acessar um recurso ou serviço protegido em nome de um usuário.
Acessível de	Endereços IP ou domínios que estão autorizados a acessar seu cliente OAuth. Ao registrar seu cliente OAuth com um provedor de serviços, talvez seja necessário fornecer uma lista de endereços IP ou domínios que têm permissão para fazer solicitações à API do provedor de serviços em nome do seu cliente.
Ativo	Status de um token de acesso. Quando você concede à aplicação permissão para acessar seus recursos usando OAuth, o provedor de serviço emite um token de acesso que a aplicação usa para fazer solicitações de API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrição do formulário de Registros de aplicações

Campo	Descrição
Tempo de vida do token de atualização	Duração da sessão de um usuário antes de exigir a reautenticação em sua aplicação.
Tempo de vida do token de acesso	Refere-se ao período em que um token de acesso é considerado válido para uso por uma aplicação.
Tipo de concessão padrão	Refere-se ao método padrão usado por um servidor de autorização OAuth 2.0 para conceder tokens de acesso a aplicações cliente.

Para retornar à página Detalhes da OAuth, confira Configurar detalhes do OAuth.

Resolver a falha de carregamento da tela DEX Assistente para desktop

Sintoma

Minha tela DEX Assistente para desktop está vazia ou em um estado de carregamento contínuo.

Causa

O DEX Assistente para desktop não está carregando porque o usuário não é um usuário DEX válido ou o arquivo Settings.json está corrompido.

Resolução

Procedimento

1. Atualize a aplicação.
2. Saia e reinicie a aplicação.
3. Limpe o arquivo de configurações eletrônicas no seguinte local:
   - macOS: ~/Library/Application\ Support/desktop_assistant_app/settings.json
   - SO Windows: ~\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\settings.json
4. Verifique se você está conectado com a função sn_dex_desktop.user.
5. Verifique se a aplicação DEX Assistente para desktop está instalada na instância à qual você está se conectando.

Experiência digital do usuário final propriedades e configurações

Você pode atualizar as seguintes Experiência digital do usuário final propriedades e configurações para atender às suas necessidades. Você deve ter a função de administrador para atualizar essas configurações e propriedades.

Propriedade ou configuração	Valor	Tipo	Aplicação	Descrição
sn_dex.administration_tab_doc_link	[URL]	Cadeia de caracteres	Integridade da aplicação e do dispositivo	Link para a documentação do cartão de administração DEX
sn_dex.alert.correlation_rule.deviceperiod	300	inteiro	Integridade da aplicação e do dispositivo	O período em segundos para correlacionar alertas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade ou configuração	Valor	Tipo	Aplicação	Descrição
				dispositivo DEX semelhantes com base em message_key Use zero para desabilitar a regra.
sn_dex.alert.delete_delay_period	15	inteiro	Integridade da aplicação e do dispositivo	O período de atraso em minutos após o qual um alerta encerrado é excluído Por exemplo, se um alerta associado a dex_alert_metadata for encerrado, ele não será excluído neste período. O padrão é 15 minutos.
sn_dex.dex_user_ref_mapping	[JSON]	Cadeia de caracteres	Integridade da aplicação e do dispositivo	Usado para mapear a coluna sys_user.user_id para uma coluna custom_user_id quando personalizada O sufixo e o prefixo ajudam a fornecer a transformação entre os valores. Por exemplo, {"prefixo": "dex-blah", "device_user_id_column": "custom_user_id", "suffix": "dex-blah”}
sn_dex.enable_dex_action_playbook	verdadeiro	verdadeiro | falso	Integridade da aplicação e do dispositivo	Habilita o uso do playbook quando os plug-ins corretos estão habilitados Use para ocultar ou mostrar o playbook nas opções na página de detalhes do dispositivo.
sn_dex.extension.push_metrics_interval	300	inteiro	Integridade da aplicação e do dispositivo	O intervalo em segundos que a extensão do navegador usa para enviar métricas para o agente O padrão é 5 minutos.
sn_dex.extension.session_timeout	240	inteiro	Integridade da aplicação e do dispositivo	O período em minutos em que uma sessão aberta atinge o tempo limite usando tab.lastAccessed O padrão é 4 horas. Inserir 0 desativa este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade ou configuração	Valor	Tipo	Aplicação	Descrição
sn_dex.network_performance_metrics_duration	7200	inteiro	Integridade da aplicação e do dispositivo	Duração das métricas de desempenho de rede em segundos
sn_dex.set_location	verdadeiro	verdadeiro | falso	Integridade da aplicação e do dispositivo	Se definido como verdadeiro, a tabela cmn_location será atualizada por DEX quando um local válido não for encontrado e um novo registro de local for criado
sn_dex_content.enable.content.log	falso	verdadeiro | falso	Playbook de conteúdo do DEX	Habilita ou desabilita o armazenamento dos detalhes de execução de verificação na tabela dex_content_log
sn_dex_desktop.app_snapshot_version	2.0.0	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Assistente para desktop número da versão do app de snapshot eletrônico Você pode usar esta propriedade durante o desenvolvimento de apps.
sn_dex_desktop.app_version	2.5.0	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Assistente para desktop número da versão da aplicação eletrônica
sn_dex_desktop.enable_notification	falso	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Determina se as notificações devem ser enviadas
sn_dex_desktop.mac_min_version	2.4.0	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Versão mínima compatível da aplicação para desktop em macOS
sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live	7	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Valor de tempo de vida das notificações a serem enviadas para o Assistente para desktop Este valor é o número de dias pelos quais a notificação está ativa e qualquer notificação mais antiga que este valor é descartada.
sn_dex_desktop.va_portal_param	esc	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Propriedade que especifica o portal esc padrão Se você usar um portal diferente de esc para ITSM Virtual Agent, poderá especificar esse portal para integração entre Assistente para desktop e ITSM Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

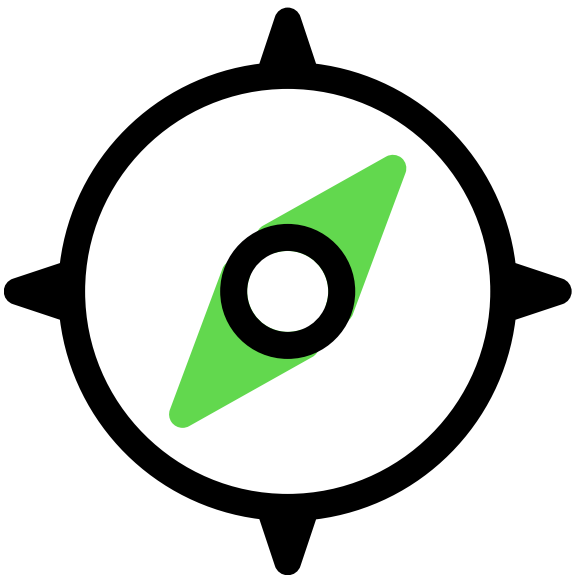
Propriedade ou configuração	Valor	Tipo	Aplicação	Descrição
sn_dex_desktop.win_min_version	2.4.0	Cadeia de caracteres	Assistente para desktop	Versão mínima compatível da aplicação para desktop no Windows

Pontuação de experiência digital

Pontuação de experiência digital fornece informações abrangentes sobre a experiência digital de seus funcionários.

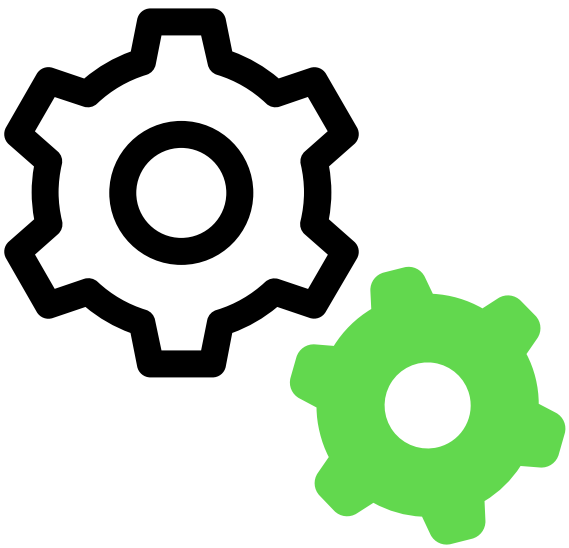
Iniciar

Explorar



Explorar sobre Pontuação de experiência digital.

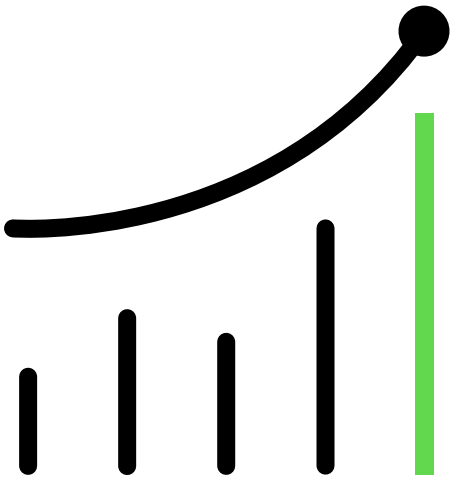
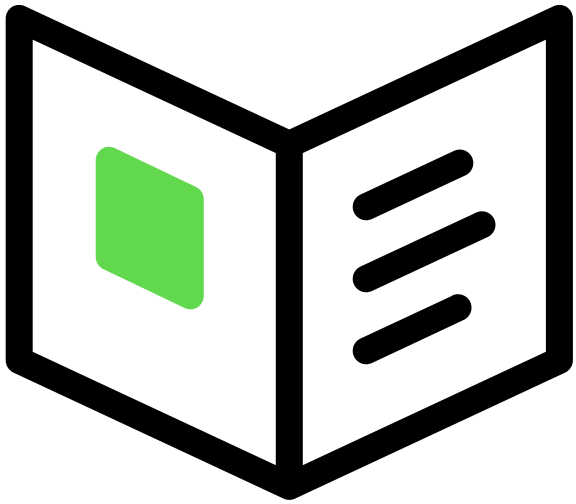
Configurar



Configure Pontuação de experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rastreamento	Referência
	
Rastreie a experiência digital usando o painel Pontuação de experiência digital.	Referência para Pontuação de experiência digital.

Explorando Pontuação de experiência digital

Saiba mais sobre Pontuação de experiência digital (Pontuação de DEX) e analise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

Visão geral Pontuação de experiência digital

Pontuação de experiência digital fornece informações abrangentes sobre a experiência digital de seus funcionários, analisando as três principais fontes de dados a seguir:

- Métricas monitoradas de dispositivos de usuário final
- Sentimento do usuário
- Experiência da central de serviços

Pontuação de experiência digital usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Líder do local de trabalho digital	O líder do local de trabalho digital pode analisar dados no painel Pontuação de experiência digital. Eles podem permitir que os usuários usem o painel Pontuação de experiência digital. Eles também podem configurar a definição de métrica, Pontuação de DEX propriedades do sistema, mapeamento qualitativo para as pontuações de métrica e configuração de pesquisa.
Usuário do Painel	O usuário do painel pode exibir o painel Pontuação de experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Pontuação de experiência digital

Benefícios do Pontuação de experiência digital

Benefício	Recurso	Usuários
Analise dados quantitativos e qualitativos para obter uma visão abrangente da experiência digital dos funcionários em toda a organização.	Painel do Pontuação de experiência digital	• Líder do local de trabalho digital • Usuário do Painel

Termos principais

Aplicações e dispositivos monitorados por DEX

Aplicativos e dispositivos monitorados por DEX são aqueles que são rastreados e medidos usando métricas de experiência digital (DEX). Essas métricas são usadas para calcular pontuações. Essas pontuações podem ser pontuações de métricas individuais normalizadas, médias ponderadas de pontuações de métricas ou médias de todas as pontuações para cada métrica.

Métricas qualitativas

As métricas qualitativas são descritivas e subjetivas, como as métricas de sentimento do usuário. Eles fornecem informações sobre a qualidade do assunto, como feedback de serviço e aplicação e dispositivo experiências. Essas métricas são coletadas por meio de pesquisas.

Métricas quantitativas

As métricas quantitativas representam dados numéricos, como métricas de integridade da aplicação ou métricas de integridade do dispositivo. Eles fornecem dados mensuráveis que podem ser analisados para fornecer informações para tomar decisões fundamentadas. Para a integridade da aplicação, você pode observar itens como falhas e tempo de carregamento. Para a integridade do dispositivo, você observaria a integridade da bateria e a memória. Essas métricas são coletadas por meio de métodos de coleta de dados de aplicações e dispositivos monitorados.

Pontuações de métrica normalizadas

As pontuações de métrica normalizadas representam as pontuações ajustadas de cada métrica. As pontuações das métricas são ajustadas para uma escala comum de 100 para que possam ser comparadas entre si.

Média ponderada

A média ponderada é calculada usando os diferentes pesos de cada métrica para determinar uma pontuação média geral.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Pontuação de experiência digital, consulte:

- Configuração da Pontuação de experiência digital
- Acompanhamento da experiência digital usando o painel Pontuação de experiência digital
- Referência Pontuação de experiência digital

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Saiba mais sobre as diferentes métricas qualitativas e quantitativas no painel Pontuação de experiência digital, que fornece visibilidade de ponta a ponta das experiências digitais de seus funcionários.

Tradução automática

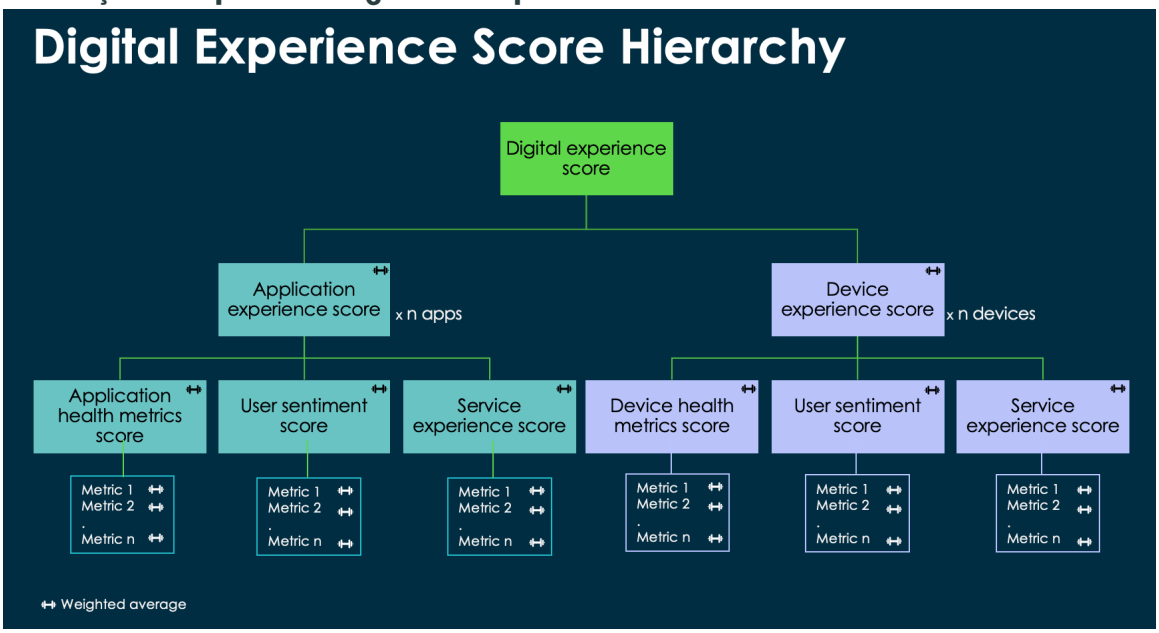
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de experiência digital

Esta métrica mede a experiência geral do funcionário com dispositivos e aplicações no trabalho em toda a organização. Essa pontuação geral de experiência digital ajuda a identificar áreas que precisam de mais investigação ou planos de ação para resolvê-las.

Essa pontuação de métrica é acumulada a partir das duas pontuações de métrica a seguir: pontuação de experiência na aplicação e pontuação de experiência no dispositivo.

Pontuação de experiência digital hierarquia



Pontuação de experiência da aplicação

A pontuação de experiência de aplicação é a pontuação média de experiência de aplicações monitoradas pelo DEX. Ele considera as métricas de integridade da aplicação, o feedback dos funcionários e a experiência de serviço das aplicações.

Pontuação das métricas de integridade da aplicação

Esta métrica mede o desempenho e a integridade geral de uma aplicação (instalada e web). Ele considera vários fatores, como tempo de carregamento, tempo de resposta, uso de memória e falhas, para fornecer uma exibição abrangente de como a aplicação está funcionando.

Uma pontuação alta de métricas de integridade da aplicação indica uma aplicação confiável e estável, levando à satisfação do funcionário. Uma pontuação baixa indica áreas de melhoria, como o upgrade para uma versão mais recente.

Pontuação de sentimento do usuário

Essa métrica mede a satisfação do funcionário com a aplicação e identifica áreas de melhoria. Essas métricas são coletadas em uma escala de classificação de 1 a 5 por meio de pesquisas de aplicativos e dispositivos enviadas aos funcionários. Ele considera fatores como facilidade de uso, velocidade e estabilidade da aplicação.

Uma pontuação alta de sentimento do usuário indica que a aplicação está funcionando bem e que os funcionários estão satisfeitos com seu uso. Uma pontuação baixa indica problemas de usabilidade e menor uso.

Pontuação da experiência de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta métrica mede a satisfação do funcionário com o tratamento de problemas relacionados à aplicação pela central de serviços de TI. Ele considera fatores como tempo de resposta e a qualidade do suporte na resolução de problemas.

Uma pontuação alta de experiência de serviço indica que a central de serviços fornece resolução de problemas rápida e eficaz, levando à satisfação do funcionário. Uma pontuação baixa indica problemas recorrentes na aplicação e resolução ineficaz.

Pontuação de experiência de dispositivos

A pontuação de experiência do dispositivo é a pontuação média de experiência do dispositivo de dispositivos monitorados pelo DEX. Ele considera as métricas de integridade do dispositivo, o feedback dos funcionários e a experiência de serviço dos grupos de sistemas operacionais do dispositivo.

Pontuação das métricas de integridade do dispositivo

Esta métrica mede o desempenho e a integridade geral de um dispositivo. Ele considera vários fatores, como espaço em disco, uso de CPU, falhas do dispositivo, força do sinal Wi-Fi e integridade da bateria para fornecer uma visão abrangente de como o dispositivo está funcionando.

Uma pontuação alta de métricas de integridade do dispositivo indica que o dispositivo está funcionando de maneira ideal e em boas condições, levando à satisfação do funcionário. Uma pontuação baixa indica possíveis problemas ou áreas de melhoria, como aumentar o armazenamento ou substituir a bateria.

Pontuação de sentimento do usuário

Essa métrica mede a satisfação do funcionário com o dispositivo e identifica áreas de melhoria. Essas métricas são coletadas em uma escala de classificação de 1 a 5 por meio de pesquisas de aplicativos e dispositivos enviadas aos funcionários. Ele considera fatores como facilidade de uso, velocidade e armazenamento do dispositivo.

Uma pontuação alta de sentimento do usuário indica que o dispositivo está funcionando bem e que os funcionários estão satisfeitos em usá-lo. Uma pontuação baixa indica problemas de usabilidade e possíveis problemas.

Pontuação da experiência de serviço

Esta métrica mede a satisfação do funcionário com o tratamento de problemas relacionados ao dispositivo pela central de serviços de TI. Ele considera fatores como tempo de resposta e a qualidade do suporte na resolução de problemas.

Uma pontuação alta de experiência de serviço indica que a central de serviços fornece resolução de problemas rápida e eficaz, levando à satisfação do funcionário. Uma pontuação baixa indica problemas recorrentes no dispositivo e resolução ineficaz.

Tópicos relacionados

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Configuração da Pontuação de experiência digital

Planeje e configure sua implementação de Pontuação de experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Instalar Pontuação de experiência digital

Você pode instalar a aplicação Pontuação de experiência digital (sn_dex_score) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração que você pode carregar após a conclusão da instalação. Ele também instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Pontuação de experiência digital em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Pontuação de experiência digital:

- Plug-ins:

  Utilitários Java do ITOM (com.itom.jutils)

- Aplicações da Store:
  - Pesquisa de feedback da experiência digital (sn_dex_feedback_sur): este app é instalado com Pontuação de experiência digital e é usado para enviar as pesquisas aos funcionários para coletar feedback sobre sua experiência digital.

    Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Pesquisa de feedback da experiência digital.

  - Experiência digital do usuário final: o pacote Experiência digital do usuário final (DEX) oferece visibilidade proativa para ajudar você a entender e melhorar a experiência do usuário final em sua organização. Inclui Integridade de aplicações e dispositivos, Playbook de conteúdo de DEX e Assistente para desktop, combinados para fornecer benefícios exclusivos para diagnosticar e resolver quaisquer experiências negativas.
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

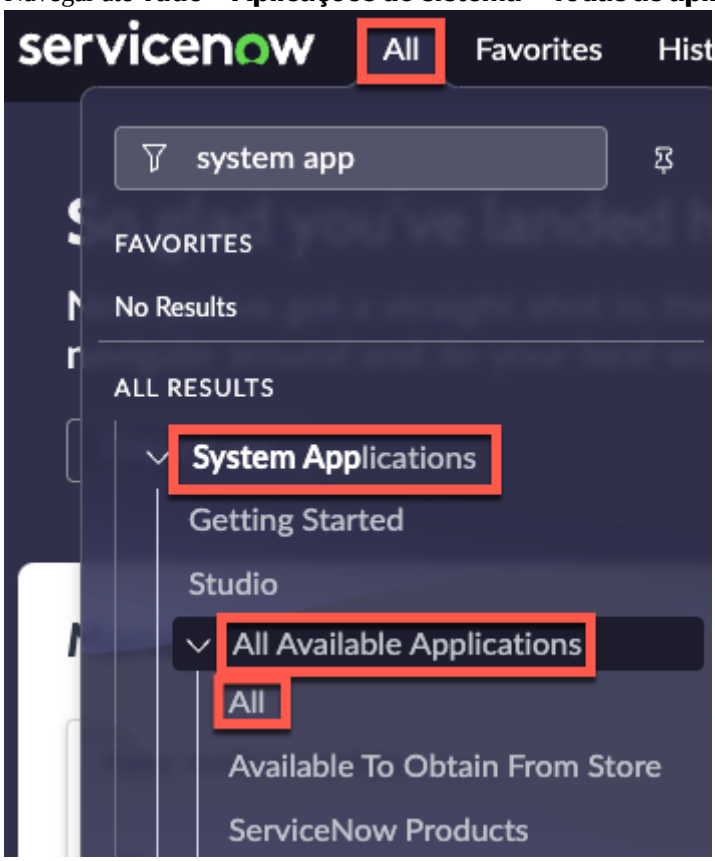
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pontuação de experiência digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Pontuação de experiência digital (sn_dex_score) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Carregue os dados de demonstração para Pontuação de experiência digital. Para obter mais informações, consulte Carregar Pontuação de experiência digital dados de demonstração.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Carregar Pontuação de experiência digital dados de demonstração

Carregue os dados de demonstração para Pontuação de experiência digital depois de instalar a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Instalar Pontuação de experiência digital

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para carregar os dados de demonstração para Pontuação de DEX, você deve executar os dois trabalhos agendados a seguir, nesta ordem:

1. `CreateDemoDataForDEXScoreJob`: este trabalho cria dados de demonstração para agentes, registros de pontuação de DEX e insere dados nas respectivas tabelas de integridade de aplicações e dispositivos, pesquisas e acordos de nível de serviço dos últimos 90 dias.
2. `DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob`: este trabalho executa o orquestrador que agrega os dados criados a partir dos primeiros trabalhos agendados por 90 dias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Localize e abra o trabalho agendado `CreateDemoDataForDEXScoreJob`.
3. Selecione **Executar agora**.
   O trabalho é executado em segundo plano.
4. Aguarde até que o primeiro trabalho agendado seja concluído.
   Para verificar o status de conclusão do trabalho agendado, verifique se não existe nenhum registro correspondente nas tabelas v_pending_scheduled_job ou v_running_scheduled_job.

   Importante:
   Você deve executar o segundo trabalho após a conclusão do primeiro.

5. Navegue de volta para a lista de trabalhos agendados.
6. Localize e abra o trabalho agendado `DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob`.
   O trabalho é executado em segundo plano.

Resultado

Depois que ambos os trabalhos agendados são executados sem erros, os dados de demonstração são carregados na instância.

Excluir Pontuação de experiência digital dados de demonstração

Exclua os dados de demonstração de Pontuação de experiência digital quando não precisar mais deles.

Antes de Iniciar

Instalar Pontuação de experiência digital

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para excluir os dados de demonstração de Pontuação de DEX, você deve executar os dois trabalhos agendados a seguir, nesta ordem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. `DeleteAggregatedDemoDataDexScore`: este trabalho exclui os dados agregados das tabelas Pontuação de DEX.
2. `DeleteDemoDataDexScore`: este trabalho exclui dados de demonstração de agentes, registros de pontuação de DEX e dados das respectivas tabelas de integridade de aplicações e dispositivos, pesquisas e acordos de nível de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Localize e abra o trabalho agendado `DeleteAggregatedDemoDataDexScore`.
3. Selecione **Executar agora**.
   O trabalho é executado em segundo plano.
4. Aguarde até que o primeiro trabalho agendado seja concluído.
   Para verificar o status de conclusão do trabalho agendado, verifique se não existe nenhum registro correspondente nas tabelas v_pending_scheduled_job ou v_running_scheduled_job.

   Importante:
   Você deve executar o segundo trabalho após a conclusão do primeiro.

5. Navegue de volta para a lista de trabalhos agendados.
6. Localize e abra o trabalho agendado `DeleteDemoDataDexScore`.
   O trabalho é executado em segundo plano.

Resultado

Depois que ambos os trabalhos agendados são executados sem erros, os dados de demonstração são excluídos da instância.

Personalizar definições de métrica de pontuação de DEX

Personalize as definições de métrica de pontuação do sistema de base de acordo com as necessidades do seu negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > `Pontuação de experiência digital` > **Definição e configuração de métricas**.
2. Abra uma configuração de definição de métrica para modificar seus detalhes.
3. No formulário, atualize os campos.

   Para obter mais informações sobre descrições de campo de configuração de definição de métrica, consulte Pontuação de DEX formulário de definição de métrica.

4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Definir mapeamento qualitativo para uma métrica Pontuação de DEX

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Definir mapeamento qualitativo para uma métrica Pontuação de DEX

Defina um mapeamento entre o valor qualitativo e a métrica Pontuação de DEX de acordo com suas necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Mapeamento de pontuação de métrica qualitativa**.
2. Abra uma métrica para definir o mapeamento qualitativo.
3. No formulário, atualize os campos.

Formulário Mapeamento de pontuação de métrica qualitativa

Campo	Descrição
Métrica	Métrica para a qual o mapeamento qualitativo será definido.
Pontuação normalizada	Pontuação normalizada para a métrica.
Valor qualitativo	Valor que determina o fator qualitativo da métrica.

4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Personalizar definições de métrica de pontuação de DEX

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Atualizar Pontuação de DEX configuração de pesquisa

Atualize a configuração da pesquisa para identificar os destinatários, o método e o tempo de envio das pesquisas de pontuação de DEX.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração da Pesquisa de DEX é armazenada na tabela Configuração de pesquisa [dex_survey_configuration]. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Pesquisa de feedback da experiência digital.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Configuração de pesquisa de DEX**.
2. Abra uma configuração de pesquisa para modificar seus valores.
3. No formulário, atualize os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre descrições de campo de configuração de pesquisa, consulte Pontuação de DEX formulário de configuração de pesquisa.

4. Selecione **Atualizar**.

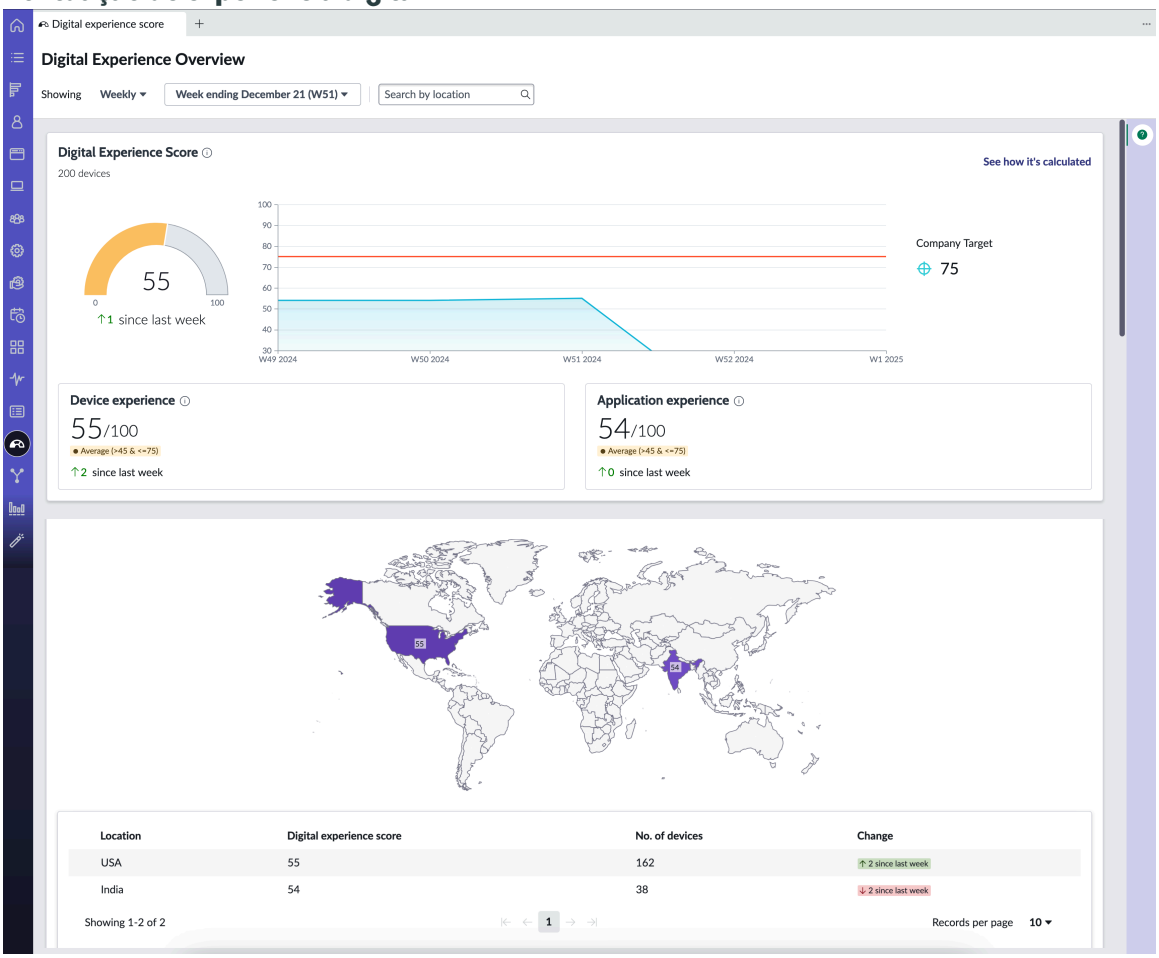
Acompanhamento da experiência digital usando o painel Pontuação de experiência digital

Obtenha informações sobre a experiência digital de seus funcionários usando o painel Pontuação de experiência digital. Você pode detalhar os dados de integridade do dispositivo e da aplicação para criar planos de ação informados se a experiência do funcionário precisar de melhorias.

Você pode criar seus próprios relatórios seguindo as diretrizes de relatório Performance Analytics usando tabelas e filtros em Pontuação de experiência digital para obter informações mais detalhadas. Para obter mais informações, consulte Using reporting.

Para obter mais informações sobre Pontuação de DEX tabelas e filtros, consulte o artigo Pontuação de DEX - Gerar relatórios para buscar dispositivos afetados [KB1808487] no Now Support Base de conhecimento.

Pontuação de experiência digital



Acompanhar pontuação de experiência da aplicação

Rastreie e analise os dados quantitativos e qualitativos para obter uma exibição abrangente das experiências dos funcionários no uso de aplicações de trabalho.

Tradução automática

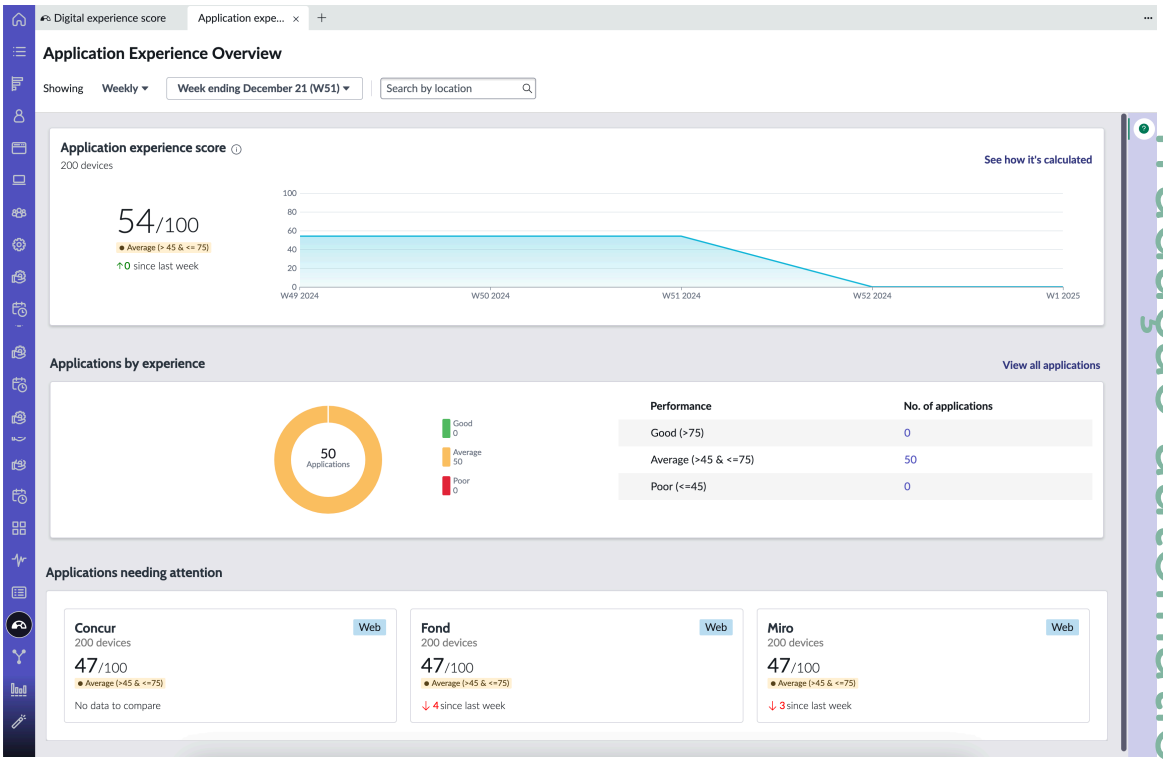
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Painel**.
   O Espaço de operações de serviços é exibido com a opção **Pontuação de experiência digital** selecionada.
2. Na página Visão geral da experiência digital, selecione a opção de exibição (**Semanal** ou **Mensal**), o período de tempo e o local para o qual você deseja revisar as métricas.
   Os dados na página são atualizados com base nos filtros selecionados para período e local.
3. Revise a pontuação de experiência de aplicação no widget **de experiência de aplicação** e selecione a pontuação para abrir a página Visão geral da experiência de aplicação.



Tradução automática

4. Analise as pontuações das aplicações monitoradas em diferentes widgets.
   Para saber mais sobre a fórmula usada para calcular a pontuação geral de experiência de aplicação e o intervalo de valores para cada categoria de experiência, selecione o link **Veja como é calculado**.

Widgets na página Visão geral da experiência de aplicação

Seção	Descrição
Pontuação de experiência da aplicação	A pontuação nesta seção é a pontuação geral das métricas da aplicação. É calculado como a pontuação média de aplicações monitoradas pelo DEX (instaladas e web). Também mostra a mudança na pontuação do período anterior. Essa pontuação considera a integridade da aplicação, a pontuação de sentimento do usuário recebida das pesquisas de feedback e a experiência de serviço das aplicações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
Aplicações por experiência	A pontuação nesta seção mostra a pontuação de experiência de aplicação de aplicações monitoradas por DEX com base na experiência dos funcionários como Bom, Médio ou Ruim.
Aplicações que precisam de atenção	Os widgets nesta seção listam as três principais aplicações com pontuação de experiência ruim e que precisam de atenção imediata. Também mostra a mudança na pontuação do período anterior.

5. Selecione um número na coluna **Número de aplicações** ou o link **Exibir todas as aplicações** para ver uma lista de todas as aplicações e abra uma para explorar seus detalhes de métrica.
   Para obter mais informações, consulte Acompanhar pontuações de experiência de uma aplicação individual.

Tópicos relacionados

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Acompanhar pontuações de experiência de uma aplicação individual

Rastreie e analise os dados quantitativos e qualitativos das métricas de uma aplicação para obter uma exibição abrangente das experiências de uso dos funcionários.

Antes de Iniciar

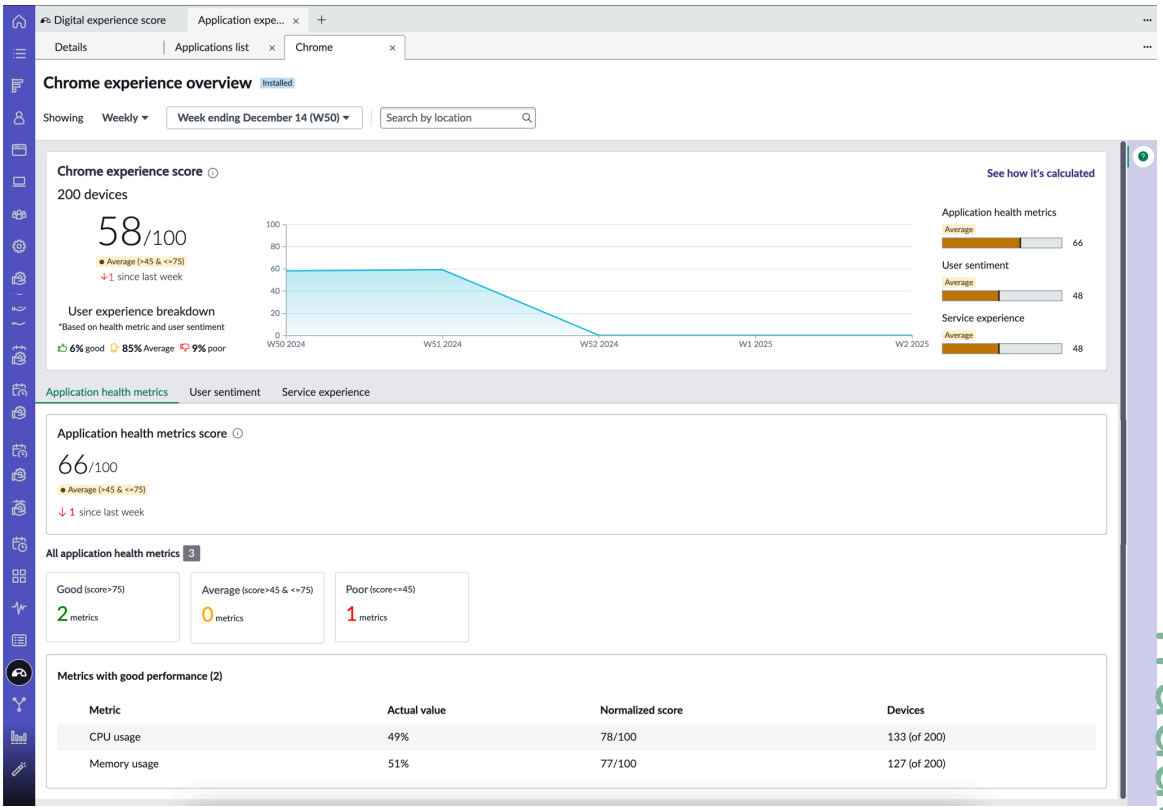
Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Painel**.
   O Espaço de operações de serviços é exibido com a opção **Pontuação de experiência digital** selecionada.
2. Na página Visão geral da experiência digital, selecione a opção de exibição (**Diariamente**, **Semanal** ou **Mensal**), o período de tempo e o local para o qual você deseja revisar as métricas.
   Para obter mais informações sobre a coleta de dados e quando os dados estão disponíveis no painel, consulte Frequência de coleta de dados para Pontuação de DEX métricas.
   Os dados na página são atualizados com base nos filtros selecionados para período e local.
3. Selecione o widget **de experiência de aplicação** para abrir a página Visão geral da experiência de aplicação.
4. Selecione o link **Exibir todas as aplicações** na seção **Aplicação por experiência** para abrir uma lista de aplicações monitoradas.
   Como alternativa, você pode selecionar o número na coluna **Número de aplicações** para abrir a lista de aplicações.
5. Na página da lista Aplicações, selecione uma aplicação na guia **Aplicações instaladas** ou **Aplicações web** para exibir suas métricas.
6. Analise a pontuação de experiência da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para saber mais sobre a fórmula usada para calcular a pontuação de experiência de aplicação e o intervalo de valores para cada categoria de experiência, selecione o link **Veja como é calculado**.

Guias na página Visão geral da experiência de aplicação

Aba	Descrição
Métricas de integridade da aplicação	A métrica nesta guia mede o desempenho e a integridade geral de uma aplicação. A seção **Todas as métricas de integridade da aplicação** mostra as métricas de integridade da aplicação por sua categoria de integridade: Bom, Médio ou Ruim. Selecione uma categoria de integridade nesta seção para ver uma lista de métricas correspondentes e seus valores.
Sentimento do usuário	A métrica nesta guia mede a satisfação do funcionário recebida como respostas das pesquisas enviadas a eles periodicamente. Isso ajuda a identificar o que está indo bem e as áreas de melhoria para a aplicação.
Experiência de serviço	A métrica nesta guia mede a satisfação do funcionário com a qualidade e a velocidade de suporte da central de serviços para a aplicação. Esta guia mostra o número de incidentes e indisponibilidades e o KPI do Acordo de nível de serviço (ANS). Selecione um KPI de ANS nesta seção para ver uma lista de métricas correspondentes e seus valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital
- Acompanhar pontuação de experiência da aplicação
- Acompanhar pontuação de experiência do dispositivo
- Pontuação de DEX cálculo de métricas
- Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Acompanhar pontuação de experiência do dispositivo

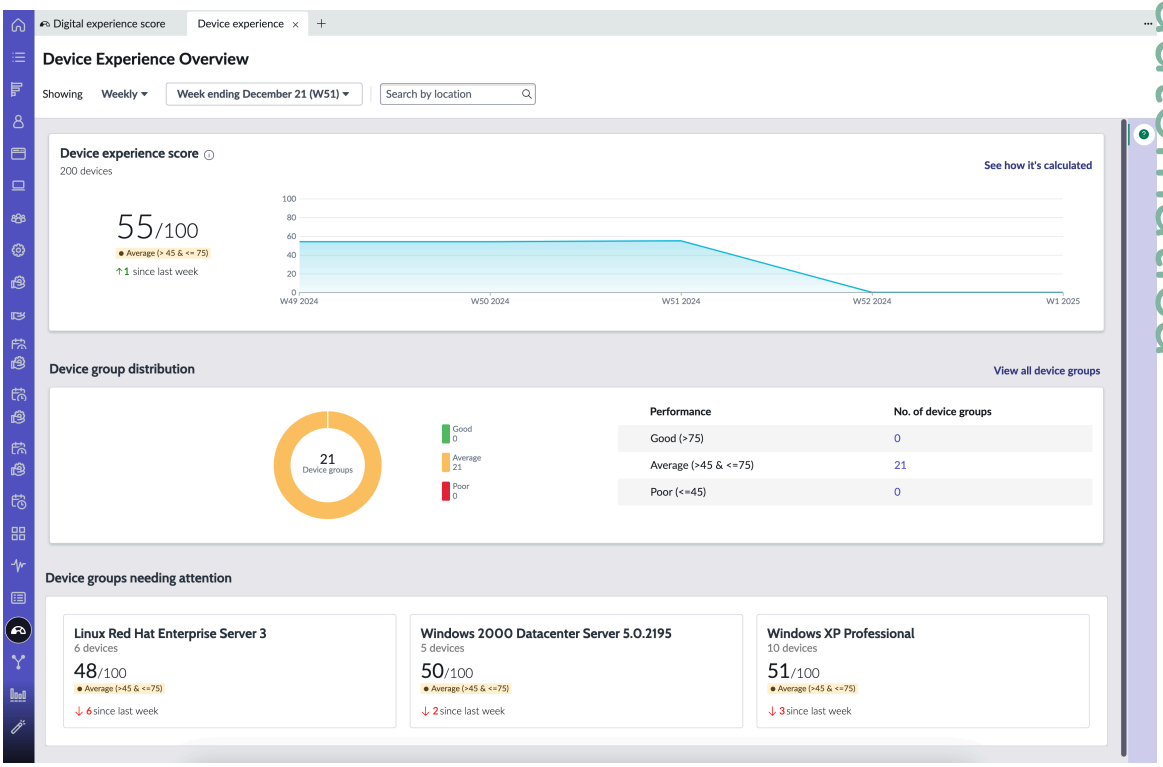
Rastreie e analise os dados quantitativos e qualitativos para obter uma visão abrangente das experiências dos funcionários no uso de dispositivos de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Painel**.
   O Espaço de operações de serviços é exibido com a opção **Pontuação de experiência digital** selecionada.
2. Na página Visão geral da experiência digital, selecione a opção de exibição (**Semanal** ou **Mensal**), o período de tempo e o local para o qual você deseja revisar as métricas.
   Os dados na página são atualizados com base nos filtros selecionados para período e local.
3. Revise a pontuação de experiência do dispositivo no widget **de experiência do dispositivo** e selecione a pontuação para abrir a página Visão geral da experiência do dispositivo.



4. Analise as pontuações dos dispositivos monitorados em diferentes widgets.
   Para saber mais sobre a fórmula usada para calcular a pontuação geral de experiência do dispositivo e o intervalo de valores para cada categoria de experiência, selecione o link **Veja como é calculado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets na página Visão geral da experiência do dispositivo

Seção	Descrição
Pontuação de experiência de dispositivos	A pontuação nesta seção é a pontuação geral das métricas do dispositivo. É calculado como a pontuação média de dispositivos monitorados pelo DEX. Também mostra a mudança na pontuação do período anterior. Essa pontuação considera a integridade do dispositivo, a pontuação de sentimento do usuário recebida das pesquisas de feedback e a experiência de serviço dos dispositivos.
Distribuição de grupo de dispositivos	A pontuação nesta seção mostra a pontuação de experiência do dispositivo de grupos de SO de dispositivos monitorados por DEX com base na experiência dos funcionários como Bom, Médio ou Ruim.
Grupos de dispositivos que precisam de atenção	Os widgets nesta seção listam os três principais grupos de dispositivos com pontuação de experiência ruim e que precisam de atenção imediata. Também mostra a mudança na pontuação do período anterior.

Tópicos relacionados

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Acompanhar pontuações de experiência de um grupo de dispositivos individuais

Rastreie e analise os dados quantitativos e qualitativos das métricas de um grupo de dispositivos para obter uma exibição abrangente das experiências dos funcionários ao usar os dispositivos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

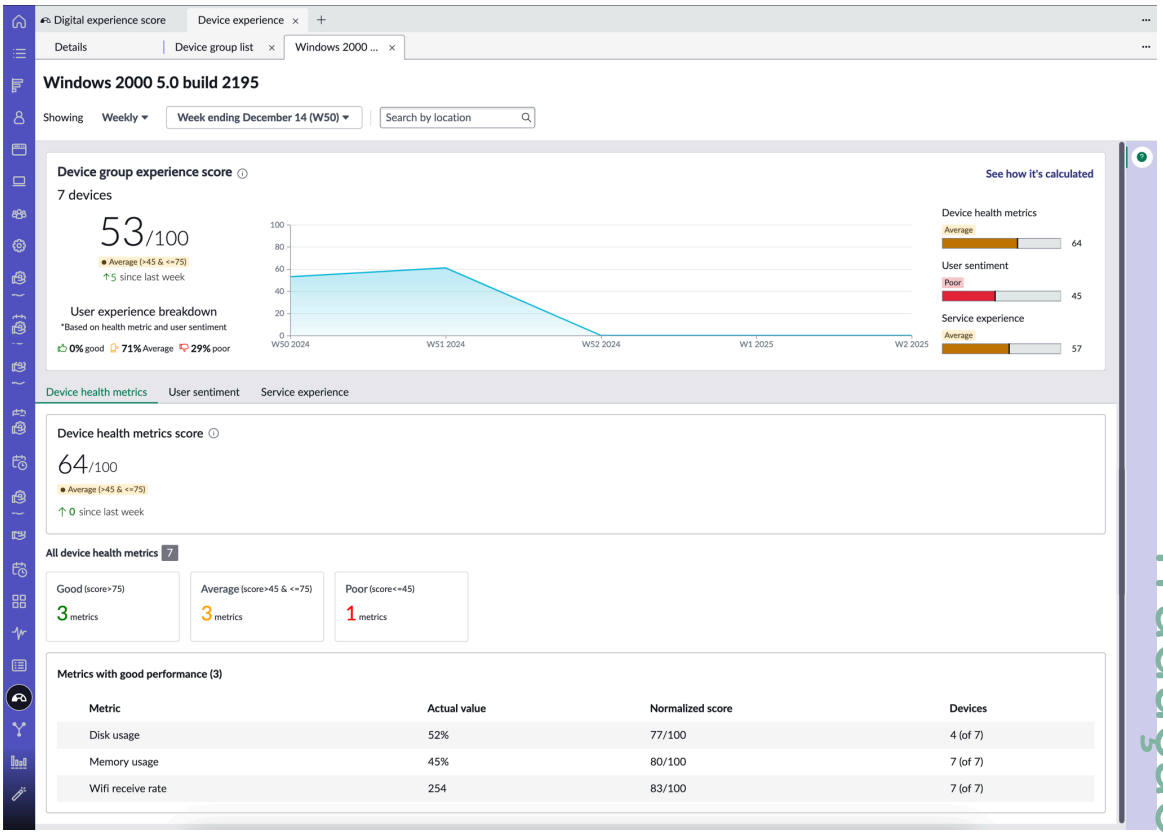
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Pontuação de experiência digital* > **Painel**.
   O Espaço de operações de serviços é exibido com a opção **Pontuação de experiência digital** selecionada.
2. Na página Visão geral da experiência digital, selecione a opção de exibição (**Diariamente**, **Semanal** ou **Mensal**), o período de tempo e o local para o qual você deseja revisar as métricas.
   Para obter mais informações sobre a coleta de dados e quando os dados estão disponíveis no painel, consulte Frequência de coleta de dados para Pontuação de DEX métricas.
   Os dados na página são atualizados com base nos filtros selecionados para período e local.
3. Selecione o widget **de experiência do dispositivo** para abrir a página Visão geral da experiência do dispositivo.
4. Selecione o link **Exibir todos os dispositivos** na seção **Distribuição do grupo de dispositivos** para abrir uma lista de dispositivos monitorados.
   Como alternativa, você pode selecionar o número na coluna **Número de grupos de dispositivos** para abrir a lista de grupos de dispositivos.
5. Na página da lista Grupos de dispositivos, selecione um grupo de dispositivos por sistema operacional na lista para exibir suas métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Revise a pontuação de experiência do grupo de dispositivos.



Para saber mais sobre a fórmula usada para calcular a pontuação de experiência do dispositivo e o intervalo de valores para cada categoria de experiência, selecione o link **Veja como é calculado**.

Guias na página Visão geral da experiência do grupo de dispositivos

Aba	Descrição
Métricas de integridade do dispositivo	A métrica nesta guia mede o desempenho e a integridade geral de um dispositivo. A seção **Todas as métricas de integridade do dispositivo** mostra as métricas de integridade do dispositivo por sua categoria de integridade: Bom, Médio ou Ruim. Selecione uma categoria de integridade nesta seção para ver uma lista de métricas correspondentes e seus valores.
Sentimento do usuário	A métrica nesta guia mede a satisfação do funcionário recebida como respostas das pesquisas enviadas a eles periodicamente. Isso ajuda a identificar o que está indo bem e as áreas de melhoria para o dispositivo.
Experiência de serviço	A métrica nesta guia mede a satisfação do funcionário com a qualidade e a velocidade de suporte da central de serviços para o dispositivo. Esta guia mostra o número de incidentes e indisponibilidades e o KPI do Acordo de nível de serviço (ANS). Selecione um KPI de ANS nesta seção para ver uma lista de métricas correspondentes e seus valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital
- Acompanhar pontuação de experiência do dispositivo
- Acompanhar pontuação de experiência da aplicação
- Pontuação de DEX cálculo de métricas
- Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Referência Pontuação de experiência digital

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Pontuação de experiência digital.

Componentes instalados com Pontuação de experiência digital

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do app Pontuação de experiência digital, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário das páginas da aplicação do painel [sn_dex_score.dashboard_application_pages_user]	Pode acessar somente as páginas da aplicação no painel Pontuação de experiência digital.	Nenhum(a)
Usuário das páginas do dispositivo do painel [sn_dex_score.dashboard_device_pages_user]	Pode acessar somente as páginas do dispositivo no painel Pontuação de experiência digital.	Nenhum(a)
Usuário do Painel [sn_dex_score.dashboard_user]	Pode acessar o painel Pontuação de experiência digital.	sn_sow.sow_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Líder do local de trabalho digital [sn_dex_score.digital_workplace_leader]	Permite que os usuários usem o painel Pontuação de experiência digital. Pode configurar a definição de métrica, Pontuação de DEX propriedades do sistema, mapeamento qualitativo para as pontuações de métrica e configuração de pesquisa.	• sn_dex_score.dashboard_user • sn_dex_feedbck_sur.dex_feedback_su • sn_dex.usuário

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pesos da hierarquia de pontuação de DEX [dex_score_hierarchy_weights]	Armazena os pesos das métricas de integridade, métricas de experiência de sentimento do usuário e métricas de experiência de serviço definidas nos níveis de pontuação de experiência da aplicação, experiência do dispositivo e experiência geral do DEX.
Definição da pontuação da métrica de DEX [dex_score_metric_definition]	Armazena a definição de métrica com valores predefinidos para o limite superior, o limite inferior e outras informações.

Componentes instalados com a Pesquisa de feedback da experiência digital

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do app Pesquisa de feedback da experiência digital, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
DEX_ Administrador de pesquisa de feedback	Pode modificar configurações de pesquisas de feedback de DEX.	survey_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[dex_feedback_survey_admin]		

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração da pesquisa [dex_survey_configuration]	Armazena os detalhes de configuração da pesquisa de feedback que incluem os destinatários, o método e o tempo para enviar as pesquisas de pontuação de DEX.
Definição do tópico de feedback da pesquisa [dex_survey_feedback_topic_definition]	Armazena as áreas para as quais a classificação de feedback da pesquisa é fornecida. Essas áreas são mostradas no formulário de pesquisa enviado aos funcionários.

Propriedades Pontuação de experiência digital

Configure as propriedades do sistema para habilitar a aplicação Pontuação de DEX e defina a meta de nível da empresa para a pontuação de experiência digital.

Essas propriedades estão disponíveis para Pontuação de experiência digital.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Pontuação de experiência digital

Propriedade	Descrição
sn_dex_score.active	Controla a disponibilidade da aplicação Pontuação de experiência digital na instância. Quando verdadeiro, os cálculos, o painel e as configurações da aplicação estão disponíveis para uso. Quando falso, a aplicação está indisponível. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: falso
sn_dex_score.company_target_score	Meta da organização para pontuação de DEX que você pode ver no painel de pontuação de DEX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Pontuação de experiência digital

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 75 • Outros valores possíveis: qualquer número inteiro de 0 a 100.

Pontuação de DEX definições de métrica

Lista do sistema de base Pontuação de DEX definições de métrica.

Pontuação de DEX: métricas da aplicação

Métrica	Tipo de aplicação
Falhas na aplicação	Instalado
Pesquisa de DNS média	Web/SaaS
Tempo médio de carregamento de página	Web/SaaS
Tempo médio de resposta	Web/SaaS
Uso de CPU	Instalado
Solicitações da web com falha	Web/SaaS
Uso da memória	Instalado

Pontuação de DEX: métricas do dispositivo

Métrica
Integridade da bateria
Uso de CPU
Uso de disco
Uso da memória
Taxa de recebimento da rede Wi-Fi
RSSI de Wi-Fi
Taxa de transmissão da rede Wi-Fi

Pontuação de DEX: métricas da central de serviços

Métrica
Pontuações de satisfação do cliente para incidente resolvido
Tempo médio de resolução de um incidente
Número de incidentes graves encerrados
Número de incidentes resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de DEX: métricas da central de serviços

Métrica
Percentual da resolução da primeira atribuição
Percentual de incidentes que violaram o ANS
Percentual de incidentes reabertos
Total de indisponibilidades devido a incidentes

As métricas Número de incidentes graves encerrados, Número de incidentes resolvidos e Total de indisponibilidades devido a incidentes ajudam a avaliar a experiência da central de serviços e não contribuem para a pontuação de experiência.

Pontuação de DEX: tipo de métrica de sentimento do usuário

Métrica
Pesquisa da aplicação
Pesquisa de dispositivo

Pontuação de DEX formulário de definição de métrica

Atualize os detalhes de pontuação de uma definição de métrica Pontuação de DEX, habilite/desabilite-a ou especifique se ela contribui para a pontuação geral do DEX.

Para obter mais informações, consulte Personalizar definições de métrica de pontuação de DEX.

Formulário de definição de métrica de pontuação de DEX

Campo	Descrição
Contribui para a pontuação de DEX	Opção para determinar se a métrica pode contribuir para a pontuação geral do DEX.
Tipo de valor	Tipo de valor da métrica que pode ser qualitativo ou quantitativo, dependendo de como ele é medido e do tipo de dados que ele coleta. • As métricas quantitativas avaliam as pontuações usando números. Por exemplo, o uso da CPU ou a integridade da bateria de um dispositivo. • As métricas qualitativas avaliam as pontuações usando informações descritivas em vez de números. Por exemplo, as informações coletadas em pesquisas podem fornecer detalhes sobre como os funcionários se sentem em relação ao uso de um dispositivo ou aplicação específica.
Ativo	Opção para ativar a definição de métrica. Somente métricas ativas são consideradas para cálculos e agregações.
Limite inferior bom	Valor mínimo para uma métrica válida. Por exemplo, digamos que o limite inferior bom para uma pontuação de métrica de satisfação do cliente esteja definido como 80%. Esse valor significa que qualquer pontuação acima de 80% é considerada boa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de métrica de pontuação de DEX

Campo	Descrição
Limite inferior médio	Valor mínimo para uma métrica média. Por exemplo, digamos que o limite inferior médio de uma pontuação de métrica de uso da CPU esteja definido como 85 e seu limite superior esteja definido como 55. Este valor significa que qualquer pontuação entre 85 e 55 é considerada média.
Limite inferior ruim	Valor mínimo para uma métrica ruim. Por exemplo, digamos que o limite inferior ruim para uma pontuação de métrica de falha de dispositivo esteja definido como 5 e seu limite superior esteja definido como 2. Esse valor significa que qualquer pontuação (número de vezes em que um dispositivo falhou) entre 5 e 2 é considerada ruim.
Limite superior máximo	Valor máximo que é considerado como o limite superior para a definição da métrica.
Ponderação	Média ponderada da métrica que contribui para a pontuação geral do DEX.

Pontuação de DEX formulário de configuração de pesquisa

Atualize a configuração para enviar as pesquisas para coletar feedback de funcionários sobre o uso de aplicações e dispositivos.

Para obter mais informações, consulte Atualizar Pontuação de DEX configuração de pesquisa.

Pontuação de DEX — Formulário de configuração de pesquisa

Campo	Descrição
Tipo de feedback da pesquisa	Tipo de pesquisa para determinar se é para coletar feedback sobre a aplicação ou a experiência do dispositivo.
Grupo de gatilho de pesquisa	Destinatários da pesquisa. O valor padrão é **Grupo aleatório a cada semana**.
Repetir pesquisa após	Período após o qual a pesquisa pode ser enviada novamente para o mesmo grupo de destinatários.
Ativo de	Data a partir da qual a pesquisa é efetiva e será enviada para o grupo de destinatários especificado.
Ativo	Opção para ativar a configuração da pesquisa.
Critérios de gatilho	Critérios para acionar a pesquisa. Este campo aparece somente quando **Aplicação** é selecionado em**Tipo de feedback de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de DEX — Formulário de configuração de pesquisa

Campo	Descrição
Limite mínimo (por semana)	Valor de limite mínimo para os critérios de gatilho para que a pesquisa seja acionada e enviada aos destinatários. Por exemplo, se o critério de gatilho for o tempo de uso da aplicação e o limite mínimo estiver definido como 15 (horas por semana), a pesquisa será enviada somente para os destinatários que usaram a aplicação por mais de 15 horas em uma determinada semana. Este campo aparece somente quando **Aplicação** é selecionado em**Tipo de feedback de pesquisa**.

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Saiba mais sobre como os valores de métricas são calculados no painel Pontuação de experiência digital.

Como calcular a pontuação da experiência digital

A pontuação de experiência digital é a média ponderada da pontuação de experiência do dispositivo e da pontuação de experiência da aplicação para todos os funcionários. A fórmula usada para calcular a pontuação da experiência digital é:

Fórmula

Média Ponderada = Soma de (Pontuação * Peso) / Soma de Ponderações

em que,

- Pontuação: pontuação de experiência do dispositivo e pontuação de experiência da aplicação
- Peso: peso dado à pontuação de cada fator contribuinte

Essa pontuação é arredondada para o número inteiro mais próximo.

Definição do intervalo de pontuação

O seguinte define o intervalo de pontuação e sua classificação correspondente:

- Bom se a pontuação for maior que 75
- Média se a pontuação for de 45 a 75
- Ruim se a pontuação for inferior a 45

Exemplo

Considere os seguintes valores para os fatores que contribuem:

- Experiência da aplicação: pontuação = 55 e peso = 50
- Experiência do dispositivo: pontuação = 54 e peso = 50

Em seguida, a pontuação geral da experiência digital é calculada como:

Pontuação da experiência digital = (55x50 + 54x50)/ (50+50) = 54

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como calcular a pontuação de experiência da aplicação

A pontuação de experiência na aplicação é calculada como a média das pontuações de experiência de todas as aplicações. A pontuação de experiência de uma aplicação individual é calculada combinando três pontuações: métrica de integridade da aplicação, sentimento do usuário e experiência de serviço. Cada uma dessas pontuações recebe um peso e, em seguida, a média é calculada em conjunto. A fórmula para a pontuação de experiência de aplicação é:

Fórmula

`Média Ponderada = Soma de (Pontuação * Peso) / Soma de Ponderações`

em que,

- Pontuação: pontuação de métricas de integridade da aplicação, pontuação de sentimento do usuário e pontuação de experiência de serviço
- Peso: peso dado à pontuação de cada fator contribuinte

Definição do intervalo de pontuação

O seguinte define o intervalo de pontuação e sua classificação correspondente:

- Bom se a pontuação for maior que 75
- Média se a pontuação for de 45 a 75
- Ruim se a pontuação for inferior a 45

Exemplo

Considere os seguintes valores para os fatores que contribuem:

Fator contribuinte	Pontuação	Ponderação
Métricas de integridade da aplicação	55/100	50
Sentimento do usuário	58/100	30
Experiência de serviço	72/100	20

Em seguida, a pontuação de experiência de aplicação é calculada como:

Pontuação de experiência na aplicação = `(55x50 + 58x30 + 72x20) / (50+30+20)` = 59 (arredondado).

Como calcular a pontuação de experiência do dispositivo

A pontuação de experiência do dispositivo é calculada como a média das pontuações de experiência de todos os dispositivos em todos os grupos de dispositivos. A pontuação de experiência de um dispositivo individual é calculada combinando três pontuações: integridade do dispositivo, sentimento do usuário e experiência de serviço. Cada uma dessas pontuações recebe um peso e, em seguida, a média é calculada em conjunto. A fórmula para a pontuação de experiência do dispositivo é:

Fórmula

`Média Ponderada = Soma de (Pontuação * Peso) / Soma de Ponderações`

em que,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pontuação: pontuação de métricas de integridade do dispositivo, pontuação de sentimento do usuário e pontuação de experiência de serviço
- Peso: peso dado à pontuação de cada fator contribuinte

Definição do intervalo de pontuação

O seguinte define o intervalo de pontuação e sua classificação correspondente:

- Bom se a pontuação for maior que 75
- Média se a pontuação for de 45 a 75
- Ruim se a pontuação for inferior a 45

Exemplo

Considere os seguintes valores para os fatores que contribuem:

Fator contribuinte	Pontuação	Ponderação
Métricas de integridade do dispositivo	64/100	50
Sentimento do usuário	68/100	30
Experiência de serviço	70/100	20

Em seguida, a pontuação de experiência do dispositivo é calculada como:

Pontuação de experiência do dispositivo = (64x50 + 68x30 + 70x20) / (50+30+20) = 66 (arredondado).

Métricas de experiência da aplicação

Definição de métricas: métricas da aplicação

Métrica	Descrição
Pontuação das métricas de integridade da aplicação	A pontuação de métricas de integridade de uma aplicação é uma média ponderada dos valores normalizados de várias métricas, incluindo uso de CPU, uso de memória e relatórios de falhas. Essas métricas são rastreadas em todos os dispositivos relevantes.
Pontuação de sentimento do usuário	A pontuação de sentimento do usuário de uma aplicação é a média das pontuações de sentimento normalizadas obtidas do feedback do usuário coletado para essa aplicação.
Pontuação de experiência de serviço	A pontuação de experiência de serviço para uma aplicação é a média ponderada de pontuações de métricas de incidentes normalizadas com base em todos os incidentes resolvidos para a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de experiência do dispositivo

Definição de métricas: métricas do dispositivo

Métrica	Descrição
Pontuação de métricas de integridade do dispositivo	A pontuação de métricas de integridade do dispositivo para cada grupo de dispositivos é calculada como a média ponderada de todas as pontuações de métricas normalizadas desse grupo de dispositivos.
Pontuação de sentimento do usuário	A pontuação de sentimento do usuário para cada grupo de dispositivos é a média das pontuações de sentimento normalizadas. As pontuações são coletadas do feedback do usuário para os dispositivos do grupo.
Pontuação de experiência de serviço	A pontuação de experiência de serviço para cada grupo de dispositivos é amédia ponderada de pontuações de métrica de incidente normalizada. As pontuações são baseadas em todos os incidentes resolvidos para os dispositivos do grupo.

Tópicos relacionados

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Pontuação de DEX normalização para pontuações de métrica

Saiba como a normalização ajusta as pontuações individuais de cada métrica para uma escala comum, permitindo a comparação entre diferentes métricas.

Em Pontuação de experiência digital, as principais métricas monitoradas de aplicações e dispositivos são normalizadas pelo mapeamento do intervalo Bom, Médio ou Ruim do valor da métrica real para a definição de intervalo Bom, Médio ou Ruim correspondente em uma escala de 100.

A normalização de valores de métrica é feita de duas maneiras: uma para maximizar valores e outra para minimizar valores.

Para maximizar o valor	Maximize o valor quando valores mais altos forem melhores, por exemplo, métrica para taxa de recepção de Wi-Fi. A seguinte fórmula é usada para obter a pontuação normalizada: Valor normalizado (maximizar) = L1 + ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))
Para minimizar o valor	Minimize o valor quando valores mais baixos forem melhores, por exemplo, métrica para uso de CPU. A seguinte fórmula é usada para obter a pontuação normalizada: Valor normalizado (minimizar) = H1 - ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))

Onde,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- L1 = Valor baixo do intervalo de mapeamento
- H1 = Valor alto do intervalo de mapeamento
- M1 = Valor real da métrica
- L2 = Valor baixo do intervalo de valores da métrica
- H2 = Valor alto do intervalo de valores da métrica

Você pode personalizar os valores de limite inferior para intervalos Bom, Médio e Ruim. Para obter mais informações, consulte Personalizar definições de métrica de pontuação de DEX.

Exemplo de normalização de métrica da aplicação (maximizar)

Considere os seguintes valores para a métrica Taxa de recepção de Wi-Fi:

- Valor real da métrica (M1): 400 (está no intervalo bom)
- Intervalo de mapeamento para bens (L1 e H1): 75–100
- Intervalo de valores de métrica para média (L2 e H2): 50–500

Em seguida, a pontuação das métricas de integridade da aplicação é calculada como:

Valor normalizado (maximizar) = 75 + ((400 - 50) / (500 - 50) x (100 - 75)) = 94 (arredondado).

Exemplo de normalização de métrica de dispositivo (minimizar)

Considere os seguintes valores para a métrica Uso de CPU:

- Valor real da métrica: 79 (está no intervalo médio)
- Intervalo de mapeamento para bom (L1 e H1): 65–74
- Intervalo de valores de métrica para média (L2 e H2): 55–84

Em seguida, a pontuação das métricas de integridade do dispositivo é calculada como:

Valor normalizado (minimizar) = 74 - ((79 - 55) / (84 - 55) x (74 - 65)) = 66 (arredondado).

Tópicos relacionados

Definir mapeamento qualitativo para uma métrica Pontuação de DEX

Pontuações de métrica em Pontuação de experiência digital

Pontuação de DEX cálculo de métricas

Frequência de coleta de dados para Pontuação de DEX métricas

Os dados de métricas de aplicação e integridade são coletados dos dispositivos dos funcionários para o painel Pontuação de experiência digital às diariamente e são importados para a instância ServiceNow.

Frequência de coleta de dados na pontuação de DEX

Período	Hora da coleção	Disponível no formulário
Diariamente	Diariamente.	No terceiro dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Frequência de coleta de dados na pontuação de DEX

Período	Hora da coleção	Disponível no formulário
	Inicia às 00:00 UTC (meia-noite) para coletar e processar métricas agregadas do dia na instância ServiceNow. Por exemplo, a coleta de dados para 10 de fevereiro de 2024 começa à 00:00 do dia 11 de fevereiro de 2024.	Os dados de 10 de fevereiro de 2024 estão disponíveis no painel Pontuação de DEX para exibição em 12 de fevereiro de 2024.
Semanalmente	Sábado a domingo	Nas segundas-feiras da próxima semana. Por exemplo, os dados da semana de 08 a 15 de fevereiro de 2024 estão disponíveis no painel Pontuação de DEX para exibição em 17 de fevereiro de 2024.
Mensalmente	Todos os dias do mês	No segundo dia do próximo mês. Por exemplo, os dados do mês de fevereiro de 2024 estão disponíveis no painel Pontuação de DEX para exibição em 2 de março de 2024.

Envolvimento proativo

O Envolvimento proativo ajuda as organizações a melhorarem a produtividade e a satisfação dos funcionários, proativamente detectando e permitindo que os funcionários resolvam por conta própria os problemas com experiências digitais no dia a dia.

Visão geral Envolvimento proativo

Envolvimento proativo A solução oferece um processo de correção de autorresolução. O envolvimento proativo elimina a necessidade de publicar todos os conjuntos de soluções.

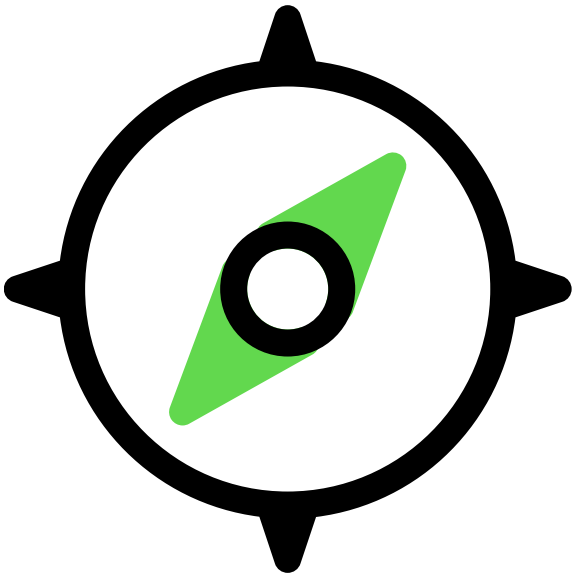
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

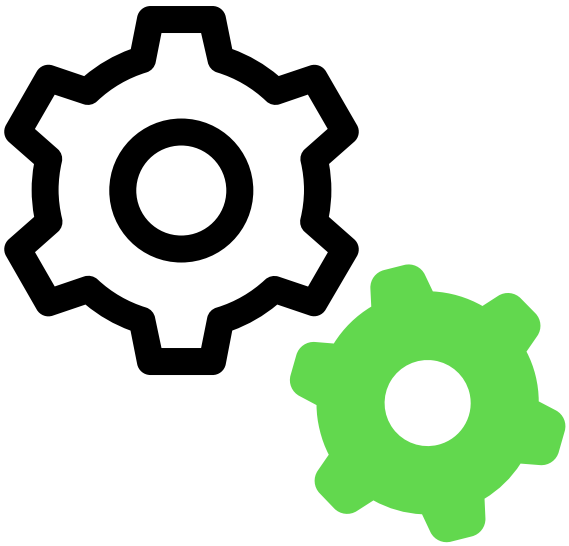
Iniciar

Explorar



Saiba como Envolvimento proativo pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.

Configurar

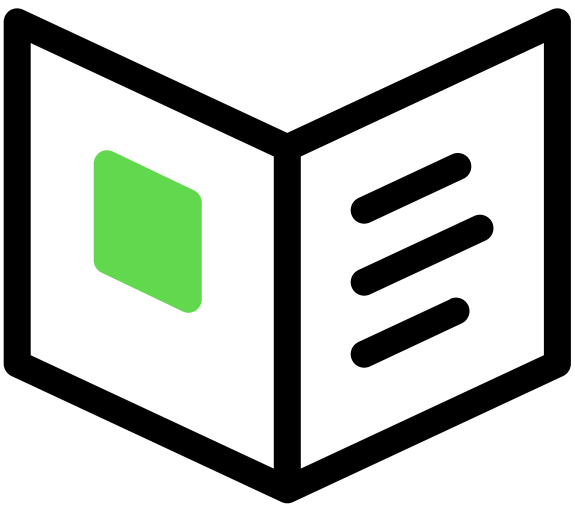


Planeje e personalize Envolvimento proativo para atender às suas necessidades específicas.

Uso

Veja como os usuários podem aproveitar a estruturaEnvolvimento proativo para resolver problemas.

Referência



Obtenha informações adicionais sobre Envolvimento proativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas na comunidade do Inteligência para tarefas do ITSM
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Envolvimento proativo

É uma solução em que o processo de correção de autorresolução é proativo, simplificado e consistente sem que a organização precise publicar todos os conjuntos de soluções.

Visão geral Envolvimento proativo

O ServiceNow® Envolvimento proativo ajuda as organizações a melhorar a experiência digital, a produtividade e a satisfação dos funcionários, permitindo que os funcionários resolvam proativamente os problemas digitais que enfrentam no dia a dia. O processo de autocorreção é contínuo e consistente sem que a organização tenha que publicar todos os conjuntos de soluções.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

https://player.vimeo.com/video/1027809866?h=be338c1bca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Principais recursos do Envolvimento proativo

- Permite que os funcionários solucionem problemas de experiência digital por conta própria, aproveitando a detecção proativa de problemas e a capacidade de resolução do produto ServiceNow Experiência digital do usuário final.
- Envolve os funcionários para fornecer uma experiência de resolução simplificada por meio de ações corretivas (automações) e conteúdo de autoatendimento.
- Fornece escalonamento rápido e suporte consistente para aumentar a gama de aplicações.

Integração da ServiceNow Experiência digital do usuário final com o Envolvimento proativo

A ServiceNow Experiência digital do usuário final capacita os profissionais de TI a tomarem medidas de proteção proativas e oferece uma visão clara das aplicações, dos dispositivos e das redes do usuário final. Além disso, junto do Envolvimento proativo, permite que os funcionários resolvam questões de forma independente, solucionem problemas e interajam com o Virtual Agent.

ServiceNow Envolvimento proativo faz parte de ServiceNow Experiência digital do usuário final agora. A aplicação Envolvimento proativo é instalada como parte do pacote Experiência digital do usuário final. Ele auxilia na definição de regras de detecção de problemas, conteúdo de resolução e configurações de compromisso que ajudam os funcionários a resolver problemas de experiência digital por conta própria, aproveitando a identificação proativa de problemas.

Para informações sobre a ServiceNow Experiência digital do usuário final, consulte Experiência digital do usuário final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência do administrador de DEX/administrador de envolvimento

- Um administrador de DEX ou de envolvimento faz parte da organização do cliente.
- Cria uma regra de métrica para cada IC de dispositivo ou aplicação para permitir que o DEX detecte problemas específicos e defina as ações de alerta específicas. Uma ação de alerta define a ação que será tomada sempre que um limite na regra de métrica for atingido e oferece suporte a uma configuração de tipos de resolução, como ações corretivas, instruções de autoajuda, URL e criação de incidentes. Por exemplo, mediante a falha de uma aplicação, limpando o cache da aplicação ou atualizando a aplicação para a versão mais recente.
- Defina as configurações de compromisso, como canais para notificar e interagir com os funcionários da organização, conteúdo das notificações e opções de fallback para soluções de problemas sem sucesso.
- Captura e relata informações que refletem os padrões de uso do Envolvimento proativo no Painel de sucesso do ITSM.
- Personalize as resoluções do sistema de base do Envolvimento proativo que são enviadas pela ServiceNow.
- Gerencie as resoluções do Envolvimento proativo usando o workbench de Envolvimento proativo.

Nota:
A função de Administrador de envolvimento é necessária para adicionar uma ação de alerta.

Experiência do funcionário

- O funcionário é uma parte da organização do cliente.
- Quando um funcionário passa por um problema para o qual a regra de métrica e a resolução já estão configuradas, o funcionário é proativamente notificado e comprometido, e uma resolução para o problema é oferecida em tempo real pelo canal de envolvimento configurado. O compromisso com o funcionário ocorre assim que o problema é detectado e até mesmo antes do funcionário entrar em contato com a help desk.
- O funcionário pode aumentar sua produtividade e eficiência depois de se comprometer virtualmente ao resolver os problemas por conta própria. Ele também reduz o número de incidentes e a carga dos agentes devido a essa experiência digital simplificada.
- A instalação e integração do Virtual Agent com um aplicativo de mensagens de terceiros para habilitar notificações por push para o compromisso proativo com o funcionário.

Detecção e resolução proativas de problemas

1. A aplicação ServiceNow Experiência digital do usuário final detecta proativamente um problema de experiência digital no dispositivo de um funcionário, monitorando a violação de limites da regra de métrica, e cria um problema de experiência.
2. O Envolvimento proativo valida o problema de experiência e envia uma notificação (com base nas configurações de notificação) para o funcionário usando canais configurados, como Virtual Agent na Central do funcionário/Portal de serviços e integração com qualquer aplicativo de mensagens, como o MS Teams. O funcionário pode optar por aceitar a ajuda com base na notificação ou ignorá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Quando o funcionário aceita a ajuda, ele é engajado por meio do canal de envolvimento configurado.
- Atualmente, só o Virtual Agent é um canal configurado compatível para enviar notificações ao funcionário.

3. O Envolvimento proativo recupera a resolução proativa configurada para a regra de métrica e envolve o funcionário, fornecendo soluções como URLs, instruções de autoajuda ou executa a ação corretiva relevante no dispositivo do funcionário com o respectivo consentimento.
   - Se a resolução tiver solucionado o problema com sucesso, o compromisso será marcado como bem-sucedido.
   - Se a resolução não solucionar o problema, o funcionário receberá opções de fallback, como a criação de incidentes, ou será conectado a um agente.

   Nota:
   As opções de fallback são configuradas pelo administrador do DEX ou de Envolvimento.

   O ServiceNow Envolvimento proativo fornece conteúdo de resolução de base. Você também pode criar seus próprios conteúdos de resolução. Para mais informações sobre as resoluções básicas, consulte Solução do Envolvimento proativo.

Configuração do Envolvimento proativo

Configure regras e resoluções de detecção de problemas proativas para que os funcionários consigam resolver problemas digitais por conta própria, sem problemas.

Visão geral da configuração

A aplicação Envolvimento proativo ajuda você configurar e fornece instruções como ações corretivas. Essas ações corretivas atuam como instruções de autoajuda para solucionar seus problemas digitais de forma proativa.

Configuração do Envolvimento proativo

Configurar o Envolvimento proativo aprimora as capacidades de resolução de problemas da organização para ajudar os funcionários a resolver seus próprios problemas de experiência digital.

Antes de Iniciar

Nota:
O Envolvimento proativo se integra à ServiceNow DEX para detectar proativamente os problemas de experiência digital.

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (Id: com .glide.cs.chatbot).
- Instale a aplicação ServiceNow Envolvimento proativo pela Store ServiceNow®.
- Ative o plug-in Estrutura de ações corretivas para usar ações corretivas como tipo de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assegure-se de que a aplicação e todas as suas aplicações ServiceNow da Store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow.
- Revise a lista de aplicações Envolvimento proativo na ServiceNow® Store para acessar informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Nota:

- Para visualizar as notificações do Virtual Agent:
  - Defina a propriedade do sistema **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** como **Verdadeiro**.
  - Navegue até **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** e **ative** as notificações para todos os usuários.
- Para garantir que nenhuma conversa adicional do Virtual Agent seja acionada quando uma conversa ativa com o Virtual Agent:
  - Habilite a propriedade do sistema **sn_pren.continue_engagement_if_user_is_in_active_VA_conversation** para garantir que nenhuma nova conversa do Virtual Agent seja acionada quando já houver uma conversa ativa com o Virtual Agent.

    Quando você estiver em uma conversa ativa com o agente virtual, se uma nova conversa for acionada, um alerta será criado e um problema de experiência será criado. Habilitar esta propriedade do sistema garante que o problema de experiência seja encerrado para o estado **close_skipped**. Todos os problemas de experiência close_skipped serão acionados novamente se o problema persistir após 72 horas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o aplicativo Envolvimento proativo (com.snc.proactive_engagement) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Nota:
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, você terá que solicitá-la na ServiceNow® Store. Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Nota:
   Todas as dependências que foram instaladas junto com a aplicação também são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Como configurar resoluções do Envolvimento proativo com a DEX

As regras de métrica auxiliam a organização definindo os critérios e acionam alertas quando o dispositivo ou a aplicação monitorada se desvia das métricas especificadas.

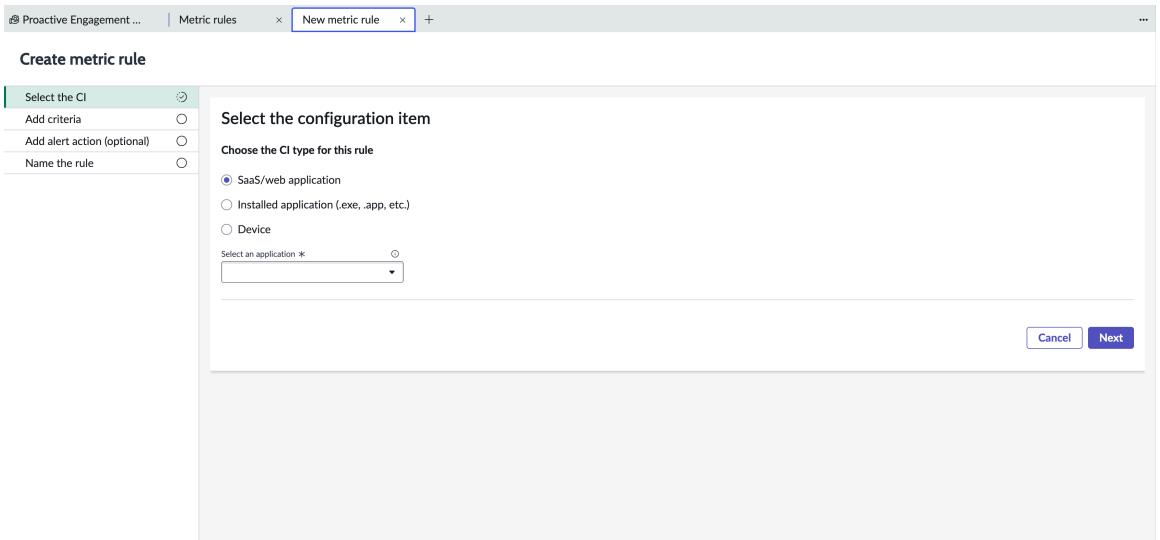
Antes de Iniciar

Defina as resoluções para ajudar você a resolver o problema digital proativamente usando a ServiceNow Experiência digital do usuário final. Para mais detalhes sobre a instalação da aplicação Experiência digital do usuário final, consulte Instalar Experiência digital do usuário final.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **SOW** > **Administração de DEX** > **Regras de métricas** > **Criar regra de métrica**.



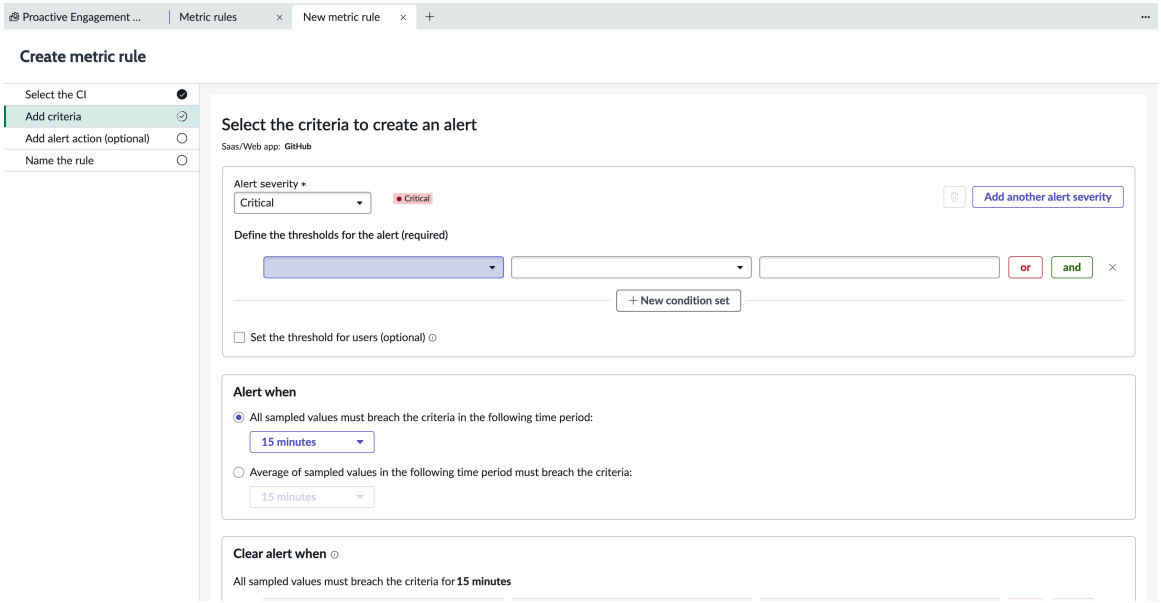
2. Selecione o dispositivo ou o tipo de aplicação que você quer monitorar e detectar problemas na janela de seleção de IC.

   Para mais informações sobre a seleção de IC, consulte Especificação do item de configuração para regras de métrica.

3. Selecione **Avançar**.
4. Selecione a métrica e os critérios para criar um alerta.

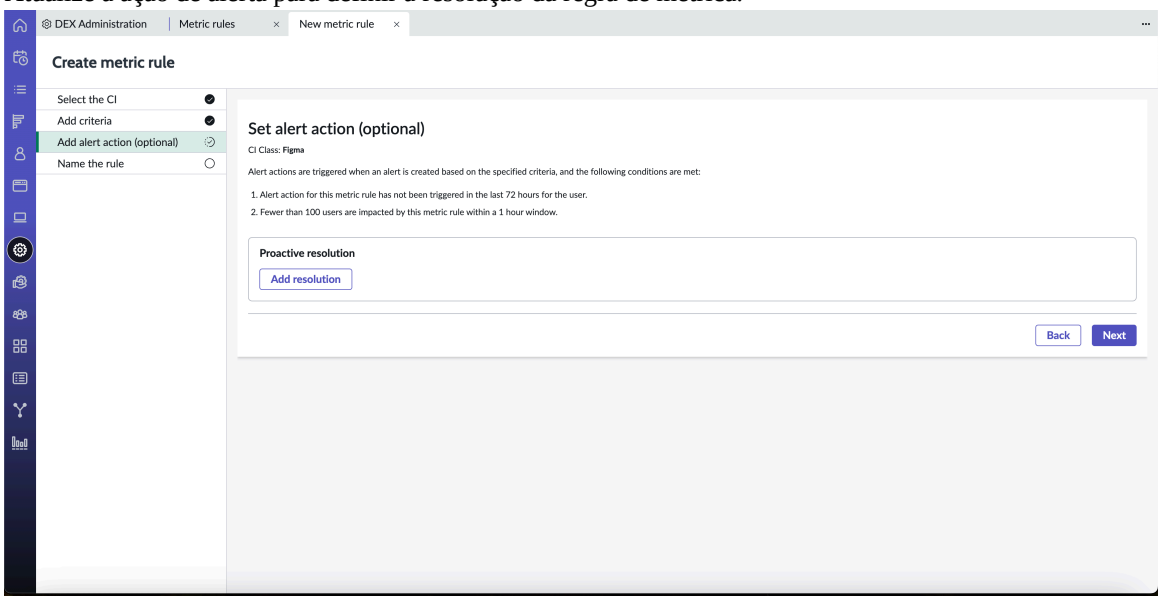
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para mais informações sobre critérios de alerta, confira Definir critérios de métrica de alerta.

5. Selecione **Avançar**.
6. Atualize a ação de alerta para definir a resolução da regra de métrica.



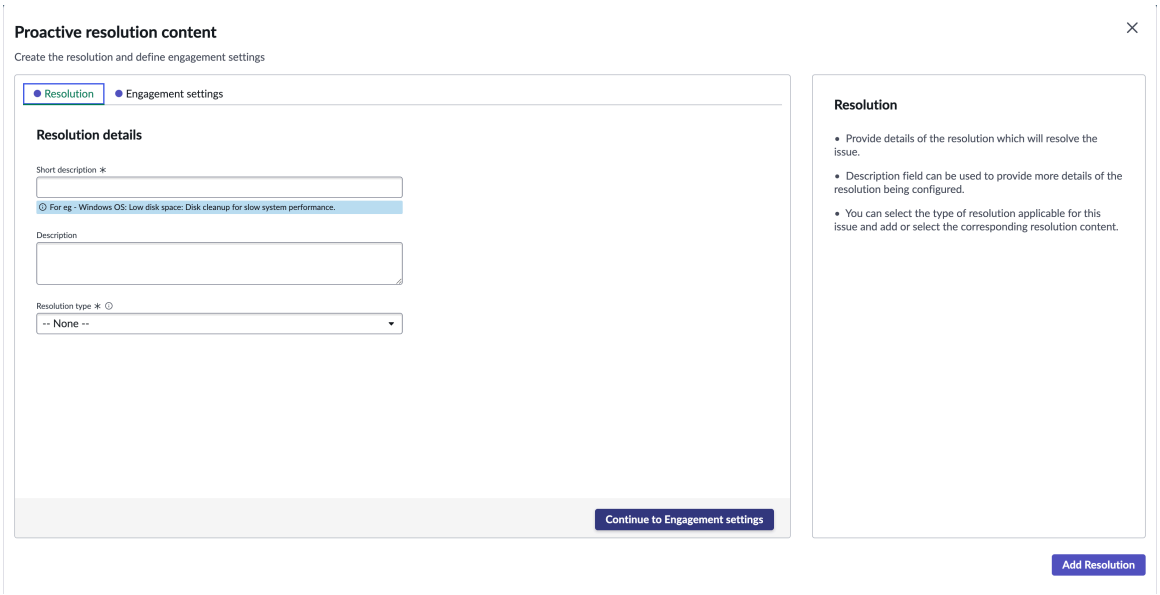
Nota:
Ações corretivas que exigem a inserção de parâmetros não são compatíveis, e você não poderá selecioná-las quando o tipo de resolução for Ação corretiva.

7. Selecione **Avançar**.
8. Selecione o tipo de resolução e atualize os detalhes da resolução.

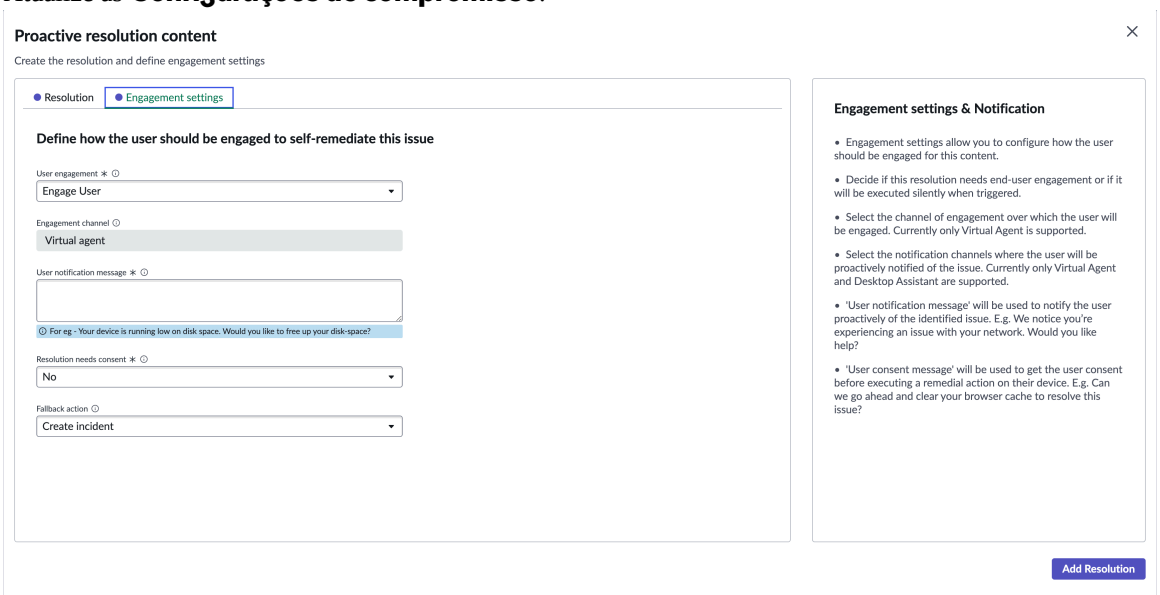
Para mais informações sobre os diferentes tipos de resolução, consulte Resolução para Envolvimento proativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione **Continuar para as configurações de compromisso**.
10. Selecione as **Configurações avançadas**.
11. Atualize as **Configurações de compromisso**.



Nota:

- Para obter informações sobre como atualizar as configurações de compromisso, consulte Configurações de envolvimento do Envolvimento proativo
- Escolha o Assistente para desktop como o canal de notificação para notificar os usuários com instruções de autoajuda. Para obter mais informações, consulte Notificações doAssistente para desktop.

12. Selecione **Adicionar resolução**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Para definir o nome e a ativação, consulte Regra de métrica que aciona o Envolvimento proativo por meio de alertas

Nota:
Toda vez que os critérios definidos na regra de métrica forem atendidos, ela acionará a resolução e ajudará a resolver o problema.

Como usar o Envolvimento proativo

O Envolvimento proativo ajuda você na detecção proativa de problemas digitais e oferece instruções de autoajuda para solução dos mesmos.

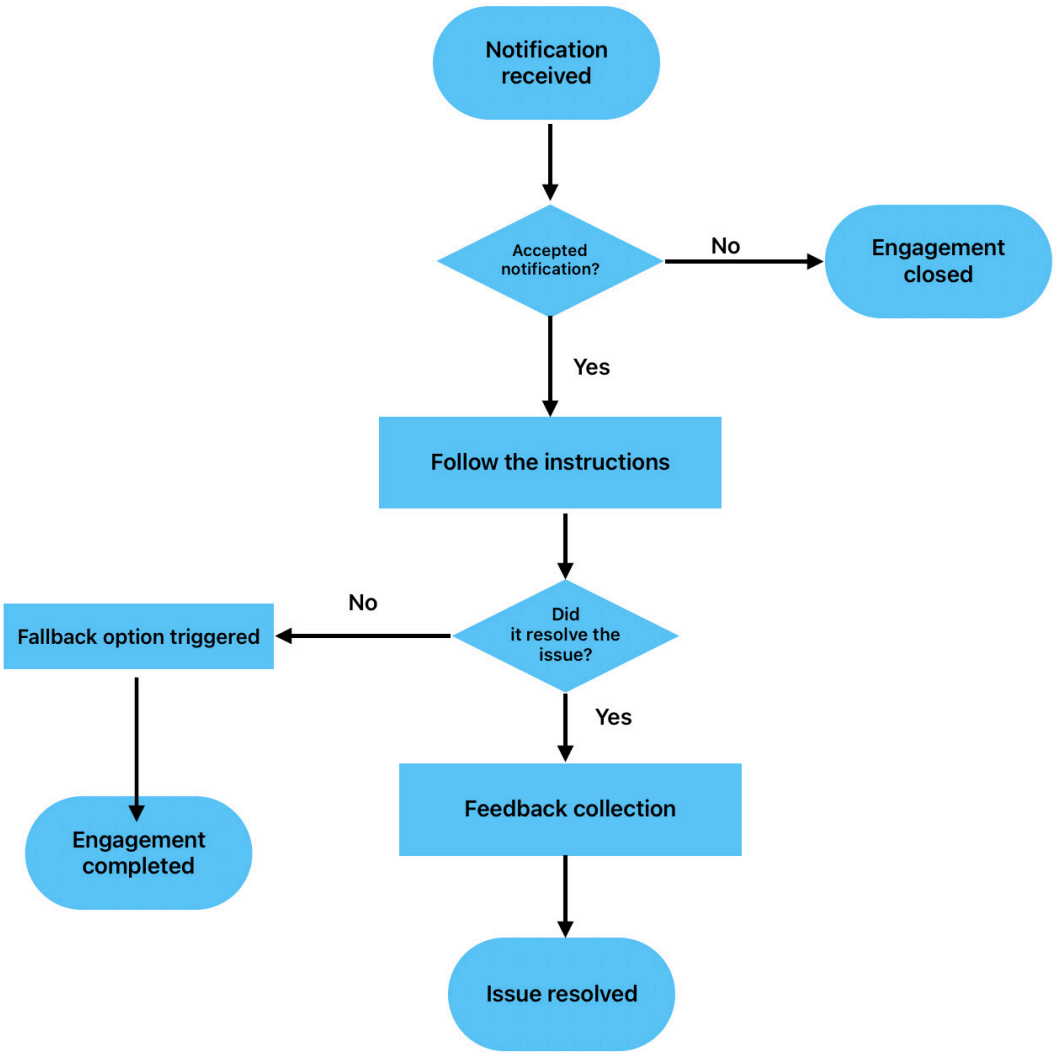
Experiência de compromisso com o funcionário por meio do Envolvimento proativo

Esta experiência detalha o compromisso com o funcionário pela aplicação Envolvimento proativo.

Cada gatilho do Envolvimento proativo cria um registro de problema de experiência. Quando a regra de métrica com uma resolução de Envolvimento proativo é acionada, ela cria um registro de problema de experiência para começar a interagir com o usuário final. Depois que o compromisso é acionado, você recebe uma notificação para o problema. Se o usuário final consentir com a ajuda, ele será contactado por um Virtual Agent para resolver o problema por conta própria. Quando a resolução for executada com sucesso, a confirmação do usuário final será solicitada. Se o problema não for solucionado, a opção de fallback configurada será fornecida. Se o problema for solucionado, o feedback do usuário final sobre a experiência será solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Experiência do agente por meio de Envolvimento proativo

Esta experiência detalha a experiência do agente por meio da aplicação Envolvimento proativo.

Envolvimento proativo executa um conjunto de resoluções no dispositivo do usuário final. Se a resolução não resolver o problema, como uma das opções de fallback, o incidente criado chegará ao agente.

Os agentes podem consultar o resumo da interação, que inclui a resolução executada e o resultado/estado da execução.

O motivo da falha pode ser uma falha na execução da resolução ou se o funcionário marcar o problema como não resolvido e precisar de mais assistência. Este resumo de interação está disponível nas anotações de trabalho do registro de incidente criado como fallback.

Os agentes podem se referir ao problema de experiência marcado como a origem dos incidentes criados como fallback.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução do Envolvimento proativo

A solução do sistema básico detecta e permite que você solucione problemas de alto uso de disco, fornecendo uma instrução de autoajuda detalhada específica para o seu sistema operacional.

Há duas resoluções de sistema de base fornecidas pelo ServiceNow Envolvimento proativo.

- Verificação do uso de disco do sistema para Windows
- Verificação do uso de disco do sistema para Mac

Essas soluções de sistema de base podem ser acessadas na guia de regra de métrica na Administração de DEX. Essas regras de métrica são criadas para monitorar o uso do disco nos dispositivos do usuário final e acionam a ação de alerta quando ela excede os critérios definidos. Para usar esta regra de métrica para detecção de problemas e compromisso com o funcionário para habilitar a autocorreção, precisamos ativar a regra.

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** > **Administração de DEX** > **Regras de métricas**.
2. Selecione **Nomear a regra**.
3. Selecione **Ativa** no status da regra.

Regra de métrica que aciona o Envolvimento proativo por meio de alertas

As regras de métrica criam um alerta com base nos critérios de gatilho dela.

Ações de alerta são acionadas quando um alerta é criado nos critérios específicos. É possível criar um alerta com base nos valores compartilhados nas propriedades do sistema. As propriedades do sistema podem ser definidas como condições com base nas quais a ação de alerta é acionada. Aplicações e dispositivos precisam de um conjunto diferente de propriedades do sistema para serem definidos. A ação de alerta é disparada quando um alerta é criado com base nos critérios especificados e as condições são atendidas. Pelas propriedades do sistema, você pode personalizar os valores dessas condições.

- A ação de alerta para esta regra de métrica não foi acionada nas últimas 72 horas para o usuário.
- Menos de 100 usuários são afetados por esta regra de métrica em uma janela de 8 horas.

Propriedade do sistema	Condição	Descrição	Tipo
sn_pren.resolution_freeze_period	Regra de métrica não acionada nas últimas 72 horas (padrão).	A duração (em horas) para impor um período de congelamento para um usuário específico para qualquer regra de métrica exclusiva configurada no Envolvimento proativo. Defina este valor como zero para desabilitar a regra.	inteiro
sn_pren.device_resolution.user_limit_per_day	Menos de 100 usuários (padrão) são afetados.	Número máximo de usuários para os quais uma resolução relacionada ao dispositivo do Envolvimento proativo	inteiro

Tradução automática

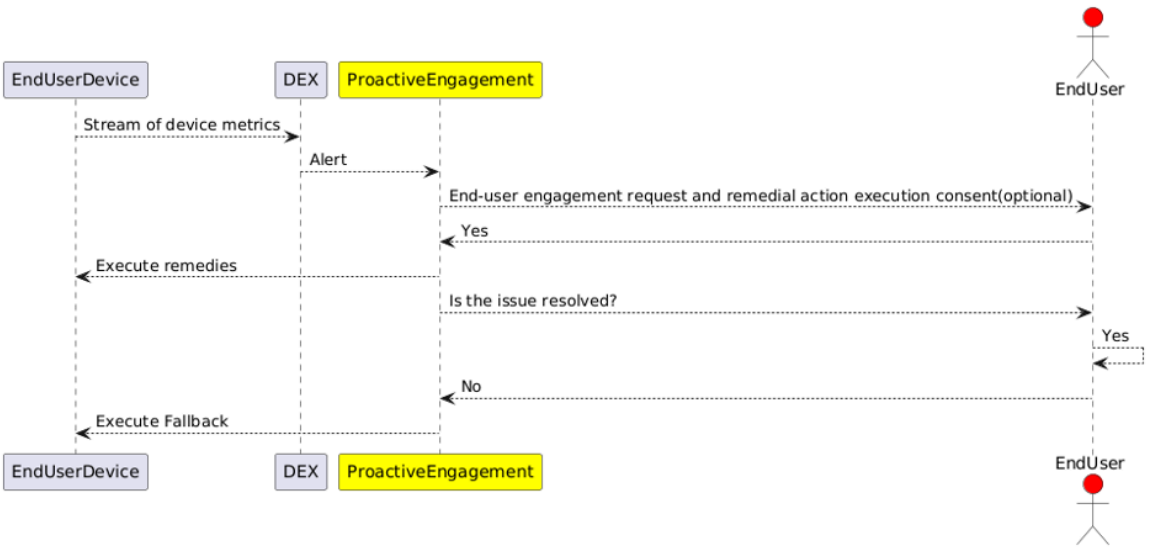
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Condição	Descrição	Tipo
		é acionada dentro de um período definido. O valor do período de tempo configurado na propriedade sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration.	
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	Duração da janela de 8 horas (padrão)	O período de tempo em minutos em que uma resolução relacionada ao dispositivo do Envolvimento proativo é limitada. Esta resolução é limitada quando o número afetado de usuários excede o valor na propriedade sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window.	inteiro
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	Menos de 100 usuários afetados	Número máximo de usuários para os quais uma resolução relacionada à aplicação Envolvimento proativo é acionada. Esta resolução é acionada dentro de um período de tempo definido (valor do período de tempo configurado na propriedade sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration).	Cadeia de caracteres
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	Duração da janela de uma hora	O período de tempo em minutos em que uma resolução relacionada à aplicação Envolvimento proativo é limitada. Esta resolução é limitada quando o número afetado de usuários excede o valor na propriedade sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window.	inteiro
sn_pren_channel_configuration	Habilite/desabilite os canais de notificação necessários para notificar os usuários.	Os canais de notificação podem ser habilitados ou desabilitados na experiência do assistente pelos administradores para escolher o canal de notificação. Esses canais de notificação são listados somente	Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Condição	Descrição	Tipo
		quando o plug-in relacionado está instalado.	



Fechamento do alerta no Envolvimento proativo

Há diferentes métodos seguidos para fechar os alertas no Envolvimento proativo para dispositivos e aplicações.

- Dispositivos: os alertas gerados a partir da regra de métrica acionada para dispositivos são encerrados quando Envolvimento proativo ajuda os usuários afetados a solucionar o problema com sucesso.
- Aplicações: alertas gerados pela regra de métrica acionada para aplicações não são encerrados.

Gerenciamento do ciclo de vida do Envolvimento proativo

A aplicação Envolvimento proativo permite que você trabalhe no modelo de ciclo de vida para gerenciar as soluções que você possui e visualizar soluções que podem causar impacto nos serviços ou produtos de seu interesse.

Você pode acessar o workbench de envolvimento proativo navegando até **Tudo** > **SOW** > **Workbench de envolvimento proativo**.

O Workbench do Envolvimento proativo oferece uma visão geral de todas as soluções do Envolvimento proativo disponíveis em uma instância. Mostra os detalhes de todas as soluções disponíveis, implantadas e não implantadas.

Soluções implantadas, em que as configurações de compromisso são definidas e usadas na organização. As resoluções do Envolvimento proativo criadas pelas regras de métrica são implantadas por padrão. Para obter mais informações, consulte o Como configurar resoluções do Envolvimento proativo com a DEX. As soluções implantadas podem ser implantadas como personalizadas ou originais. Soluções criadas usando as regras de métrica são originais. É possível personalizar a resolução selecionando o registro implantado e escolhendo uma resolução personalizada. As configurações de compromisso das soluções não implantadas não são configuradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de soluções para as atualizações disponíveis

Para cada solução personalizada com uma atualização disponível, as atualizações podem ser revisadas selecionando a opção **Revisar atualização** disponível no cartão ou quando o registro for aberto ao clicar no cartão. A **Atualização de revisão** oferece uma comparação entre as soluções atualizadas e personalizadas para que os usuários tomem decisões informadas sobre as próximas etapas. As ações a seguir podem ser realizadas:

- *Atualização automática* Remove a referência à resolução personalizada e é atualizada com a solução do provedor. O status da atualização é alterado para Atualizado.
- *Atualização manual* Os usuários voltam e fazem as mudanças requeridas para a solução manualmente. O status de atualização da solução é modificado para Atualização manual pendente. Quando as mudanças forem concluídas, selecione a opção Solução atualizada no cartão ou na página Revisar atualização para mover o status de atualização da solução para Atualizado.
- *Ignorar atualização*: a atualização será ignorada e o status de atualização da solução será alterado para Atualizado.

Envolvimento proativo só será acionado para as soluções implantadas. Há diferentes **estados** nas soluções implantadas.

- **Atualização disponível** Novas atualizações para soluções implantadas prontas para uso estão disponíveis.
- **Atualização em dia** Solução enviada por ServiceNow e atualizada.
- **Atualização ignorada** As atualizações disponíveis na solução pronta para uso do provedor são ignoradas.
- **Atualização manual pendente** As atualizações disponíveis foram revisadas e a solução foi atualizada manualmente.

As resoluções personalizadas podem ser atualizadas de forma automática ou manual. Depois que as atualizações forem concluídas, o status mudará para Atualização em dia. A opção **Atualizar dados do provedor** atualiza ou renova as soluções no workbench do Envolvimento proativo.

Referência do Envolvimento proativo

Os tópicos de referência mostram informações adicionais sobre os cartões, as listas e os formulários que ajudam você a configurar e usar o Envolvimento proativo.

Componentes instalados com Envolvimento proativo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Envolvimento proativo (com.snc.self_remediation_framework), inclusive funções do usuário.

Funções instaladas com Envolvimento proativo da ServiceNow

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Find components installed with an application .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Envolvimento proativo

Título da função [name]	Contém as funções	Descrição
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	Esta persona é responsável por criar o modelo de registro do problema, a resolução e os registros de comando de resolução.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• Esta persona é responsável por implantar os modelos de registro de problemas. • Definição das configurações de engajamento, canais de notificação e fallback. • Crie uma resolução personalizadas e uma notificação para um modelo já criado. **Nota:** A função de usuário do SOW é necessária para acessar o workbench de do Envolvimento proativo.
sn_pren.issue_registry_template_write	Nenhum(a)	Pode criar/editar/ler/excluir • Registros de modelos de registro do problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Envolvimento proativo

Título da função [name]	Contém as funções	Descrição
		• Registros de resolução • Registros dos conteúdos das notificações
sn_pren.issue_registry_write	Nenhum(a)	Pode criar/editar/ler/excluir • Registro de problema • Registros de modelos de registro do problema • Registros de resolução • Registros dos conteúdos das notificações
sn_pren.solution_provider	Nenhum(a)	Pode ler registros dos Problemas de experiência

Tabelas instaladas

Tabela	Nome da tabela	Descrição
Provedor do Envolvimento proativo	sn_pren_provider	Registro usado para manter os detalhes do provedor de soluções DEX, como nome e código do provedor. Atualmente, temos somente a ServiceNow como provedor.
Modelos de registro do problema	sn_pren_issue_registry_template	Esta tabela armazena os problemas do usuário final para os quais um cliente poderia envolver o usuário final para resolver por conta própria em caso de ocorrência de um problema. Os registros de modelos de registro de problemas podem vir de um provedor DEX/DEX de terceiros ou ser criados diretamente pelo cliente, com referência ao provedor. Esta tabela especifica a resolução do problema e como o usuário final precisa ser envolvido, além de conter campos descritivos para o problema, como Descrição resumida e Descrição. Ademais, ele contém um código de problema exclusivo, que é uma combinação do código do provedor e do código de problema, garantindo a exclusividade em todos os registros de modelo de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Nome da tabela	Descrição
Registros de problema	sn_pren_issue_registry	Esta tabela contém todos os problemas que o cliente escolheu para a autorresolução do usuário final. Um registro de problema é criado implantando o registro de modelos de registro de problema. O simples fato de ter o registro do modelo de registro de problemas não torna o problema qualificado para autorresolução; o Administrador de Envolvimento precisa implantar o modelo para criar o registro de problemas. A tabela armazena todas as configurações implantadas pelo cliente, detalhes de uma resolução e notificação personalizadas que foram configuradas pelo cliente, configurações de compromisso, configurações de canal de notificação, opções de fallback e status de paridade do modelo.
Resoluções	sn_pren_resolution	Registro usado para armazenar as resoluções configuradas para que sejam executadas quando ocorre uma violação de limite, de acordo com a configuração da regra de métrica. Este registro pode incluir uma instrução de autoajuda com etapas definidas, um URL com um link especificado, uma ação corretiva com uma referência à ação configurada ou do tipo criação de incidente.
Conteúdo da notificação	sn_pren_notification_content	Registro usado para manter as configurações de notificação, como mensagem de aviso de notificação e comando de consentimento de resolução
Problemas de experiência	sn_pren_experience_issue	O registro de problema de experiência é criado quando o envolvimento é iniciado com o usuário final. Armazena dados como informações do usuário, **estado** da execução da resolução, estado do motivo do encerramento, resultado de fallback (se acionado), detalhes de investigação etc. Este registro será a fonte de verdade para qualquer envolvimento proativo com o usuário final.
Alerta de problema de experiência	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	Registro usado para criar um log do alerta causador do problema. Esta é uma tabela de mapeamento entre problemas de alerta e de experiência, com detalhes sobre a contagem de usuários limitados e a razão das limitações.

Resolução para Envolvimento proativo

Resoluções são informações fornecidas ao usuário final para solucionar um problema por conta própria ou executar uma ação corretiva no dispositivo do usuário final.

As informações de resolução são fornecidas ao usuário final pelos métodos a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de resolução	Descrição
Ação corretiva	A Ação corretiva ativa uma ação no dispositivo do usuário final.
Criar Incidente	Crie um incidente para solucionar o problema em que a ServiceNow Experiência digital do usuário final detectará o problema com base na regra de métrica e criará um incidente com detalhes para que o agente possa resolver o problema.
Instruções de autoajuda	Conjunto de instruções para o usuário acompanhar e solucionar o problema.
URL	Link para qualquer página (incluindo artigos da base de conhecimento) com informações sobre como solucionar o problema.

Nota:
O Assistente para desktop foi adicionado como o novo canal de notificação para notificar os usuários com instruções de autoajuda.

Configurações de envolvimento do Envolvimento proativo

Permite que você configure e defina como um usuário final precisa ser envolvido para solucionar o problema por conta própria.

Virtual Agent e o Assistente para desktop são os canais de notificação usados para notificar o usuário. Como fallback, um incidente pode ser criado ou o usuário é roteado para um atendente. Os nomes de campo a seguir são exibidos na guia Configurações de compromisso ao criar uma resolução do Envolvimento proativo a partir das regras de métrica.

Nome do campo	Descrição	Opções
Este tipo de resolução exige o envolvimento do usuário?	Decida se esta resolução precisa de envolvimento do usuário final ou se ela poderá ser executada silenciosamente quando acionada.	Precisa de envolvimento/Nenhum
Configurar o canal no qual o usuário será envolvido.	Selecione o canal de envolvimento. **Nota:** Instale `com.glide.cs.chatbot` para disponibilizar o agente virtual como o canal de engajamento.	Virtual Agent
Fallback quando a correção automática não for bem-sucedida.	Selecione a opção de fallback que será acionada quando a resolução falhar.	Criar incidente/rotear para atendente
A resolução precisa de consentimento	Decida se o consentimento do usuário é necessário para a resolução antes de executar qualquer ação no dispositivo do usuário final. Esta opção só está disponível para os tipos de	Sim/Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Opções
	resolução Ação corretiva e Criar incidente.	
Selecionar canal de notificação	Canal em que o usuário será notificado proativamente. Configure os canais de notificação de sn_pren-channel-configuration de Regra de métrica que aciona o Envolvimento proativo por meio de alertas.	• Virtual Agent • Assistente para desktop
Mensagem de notificação do usuário	Detalha a mensagem que deve ser enviada para envolver o usuário.	Mensagem personalizada Exemplo: seu dispositivo está com pouco espaço no disco. Você quer ajuda para liberar espaço?
Mensagem de consentimento do usuário	Detalha a mensagem em que o consentimento do usuário é necessário.	Mensagem personalizada Exemplo: podemos liberar espaço do disco usando a limpeza de disco do Windows? Ela limpa apenas os arquivos temporários e a lixeira. Seu trabalho não será afetado de forma alguma.

Essas configurações de envolvimento são fornecidas ao configurar a regra de métrica. Para configurar uma nova regra de métrica, consulte Como configurar resoluções do Envolvimento proativo com a DEX.

Ação corretiva

A ação corretiva é uma estrutura. É necessário instalar a estrutura de ação corretiva para selecionar a ação corretiva como um tipo de resolução.

A ação corretiva permite que você ative uma ação no dispositivo do usuário final. Com o consentimento do usuário, compartilhamos diferentes tipos de ações corretivas para resolver o problema.

- Execute uma ação no dispositivo do usuário final. O usuário pode criar uma ação corretiva própria e consultar a <estrutura de ação corretiva>.
- Se houver tópicos do Virtual Agent, eles poderão ser preenchidos como resolução para o usuário final.
- Quando os critérios de regra de métrica são atendidos, um item do catálogo é mostrado para que o usuário preencha e envie.

Para criar uma ação corretiva própria, consulte Configurar a Estrutura de ações corretivas.

Limitações no Envolvimento proativo

Você precisa estar ciente de algumas limitações ao criar uma nova regra de métrica e escolher a ação corretiva.

Limitações no Envolvimento proativo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O tipo de resolução de ação corretiva não poderá ser usado se as ações corretivas exigirem parâmetros de tempo de execução.
- Notificações acionáveis para LLM serão compatíveis com WP3 e Xanadu. No entanto, na versão Vancouver, o portal com NLU receberá notificações.
- O Assistente para desktop é compatível a partir da versão Xanadu.
- O Assistente para desktop não poderá ser escolhido como o canal de notificação se o tipo de resolução for URL.

Casos de uso do Envolvimento proativo

Esta seção lista alguns dos casos de uso mais comuns em Envolvimento proativo, projetados para implementação perfeita e resultados rápidos. Você pode implantar esses casos de uso personalizados para alguns dos desafios comuns vistos como necessários por sua organização para atender a necessidades específicas.

Nome do caso de uso	Descrição	Sintoma	Detalhes da configuração	Resolução
Pouco espaço em disco - Limpeza de disco usando a limpeza de disco do Windows	O desempenho lento do sistema se deve ao espaço insuficiente em disco. Isso pode ser resolvido liberando espaço em disco e restaurando o desempenho ideal do sistema por meio **da Limpeza de disco do Windows** como uma ação corretiva.	• Baixo desempenho • Não é possível instalar atualizações do sistema	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o espaço em disco do dispositivo é maior que o limite definido. • **SO**: Windows	Limpar arquivos/ cache indesejados usando a limpeza de disco do Windows • Arquivos de cache da Internet • Arquivos de despejo de memória com erro do sistema • Arquivos de minidespejo de erro do sistema • Arquivos temporários • Relatório de erros do Windows
Pouco espaço em disco - instruções de autoajuda para limpar espaço em disco	O desempenho lento do sistema se deve ao espaço insuficiente em disco. Isso pode ser resolvido liberando espaço em disco e restaurando o desempenho ideal do sistema por meio de instruções de autoajuda para	• Baixo desempenho • Não é possível instalar atualizações do sistema	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o espaço em disco do dispositivo é	Forneça aos usuários finais instruções de autoajuda para limpar espaço em disco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do caso de uso	Descrição	Sintoma	Detalhes da configuração	Resolução
	limpar espaço em disco		maior que o limite definido. • **SO**: Mac	
Integridade de bateria ruim - Solicitação de catálogo para substituição de bateria	O desempenho da bateria está baixo devido a uma bateria degradada. Para resolver esse problema, efetue uma solicitação de substituição de bateria com o consentimento do usuário.	• Descarga rápida da bateria do dispositivo e taxa de carregamento baixa. • Superaquecimento do dispositivo	• **Tipo de configuração**: fluxo • **Condição de limite**: o status de integridade da bateria é ruim. • **SO**: Mac e Windows	Envie uma solicitação de catálogo para substituir a bateria danificada.
Reinicialização do sistema - Notificação para lembrar a reinicialização do sistema	Notifique o usuário sobre uma reinicialização do sistema necessária que está pendente durante um período de tempo. O dispositivo não é reinicializado por um longo tempo, fazendo com que as instalações pendentes sejam paralisadas ou as aplicações sejam executadas incorretamente em segundo plano.	• Desempenho lento do sistema • atualizações de software incompletas	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o tempo de atividade do sistema é maior que o limite definido. • **SO**: Mac e Windows	Notifique o usuário final para reinicializar o dispositivo.
Zscaler desconectado - Instruções de autoajuda para se conectar ao Zscaler	Alerte os usuários quando a conexão VPN permanecer desconectada por um longo período. Confirmar o acesso seguro aos recursos	Incapacidade de acessar qualquer aplicação em uma rede privada e segura.	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**:	Forneça aos usuários finais instruções de autoajuda para se reconectarem ao Zscaler.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do caso de uso	Descrição	Sintoma	Detalhes da configuração	Resolução
	da organização e manter a conformidade de segurança. Essas instruções funcionam para qualquer aplicação de VPN instalada/em nuvem. • Windows - qualquer solução VPN instalada • Macintosh - qualquer solução de VPN em nuvem/instalada		Zscaler está desabilitado. • **SO**: Mac e Windows	
Falha do Microsoft Teams	Altere os usuários quando o número de falhas da aplicação for maior que o limite definido. Isso pode ser resolvido reinstalando/atualizando a aplicação.	Falha na aplicação	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o Microsoft Teams falha várias vezes. • **SO**: Windows/Mac	Forneça instruções de autoajuda ao usuário final para reinstalar/atualizar para a versão mais recente do Microsoft Teams.
Falha do Microsoft Outlook	Altere os usuários quando o número de falhas da aplicação for maior que o limite definido. Isso pode ser resolvido reinstalando/atualizando a aplicação.	Falha na aplicação	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o Microsoft Outlook falha várias vezes. • **SO**: Windows/Mac	Forneça instruções de autoajuda ao usuário final para reinstalar/atualizar para a versão mais recente do Microsoft Outlook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do caso de uso	Descrição	Sintoma	Detalhes da configuração	Resolução
Falha do Zoom	Altere os usuários quando o número de falhas da aplicação for maior que o limite definido. Isso pode ser resolvido reinstalando/ atualizando a aplicação.	Falha na aplicação	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o Zoom falha várias vezes. • **SO**: Windows/ Mac	Forneça instruções de autoajuda ao usuário final para reinstalar/atualizar para a versão mais recente do Zoom.
Conectividade Wi-Fi ruim	Alerte o usuário se a força do sinal da rede Wi-Fi permanecer ruim por um longo período.	• Experiência de navegação ruim. • Buffer frequente em aplicações web ou SaaS.	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: ◦ Mac - Valor RSSI de Wi-Fi ◦ Windows - Intensidade do sinal Wi-Fi A internet ou o Wi-Fi estão lentos por um longo período. • **SO**: Windows/ Mac	Alerte o usuário para se aproximar do roteador Wi-Fi.
Falha do dispositivo	Alerte os usuários quando o número de falhas da aplicação for maior que o limite definido. Isso pode ser resolvido reinstalando/ atualizando a aplicação.	Falha do dispositivo	• **Tipo de configuração**: regra de métrica • **Condição de limite**: o dispositivo falha várias vezes. • **SO**: Windows/ Mac	Forneça instruções de autoajuda ao usuário final para atualizar o sistema operacional e os drivers de dispositivo e desinstalar aplicações desnecessárias como medidas proativas para evitar possíveis falhas de dispositivo no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de portfólios digitais

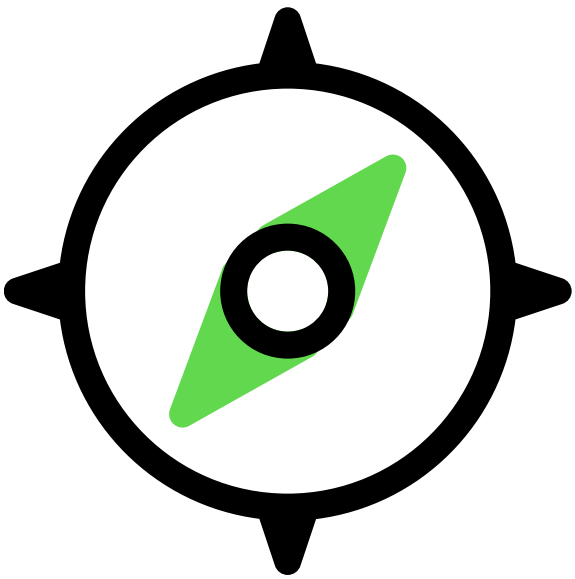
Gerencie e mantenha todas as suas soluções (serviços, ofertas de serviços, aplicações de negócios e serviços de aplicações) em um só local usando o Espaço da ServiceNow® Gestão de portfólios digitais (DPM). A DPM extrai dados de toda a plataforma ServiceNow para que você confira os impactos no contexto das soluções que possui ou com as quais se importa.

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Este vídeo oferece uma visão geral para ajudar você a gerenciar seus dados relacionados ao serviço no Espaço da DPM usando o ciclo de vida de plano, desenvolvimento e execução.

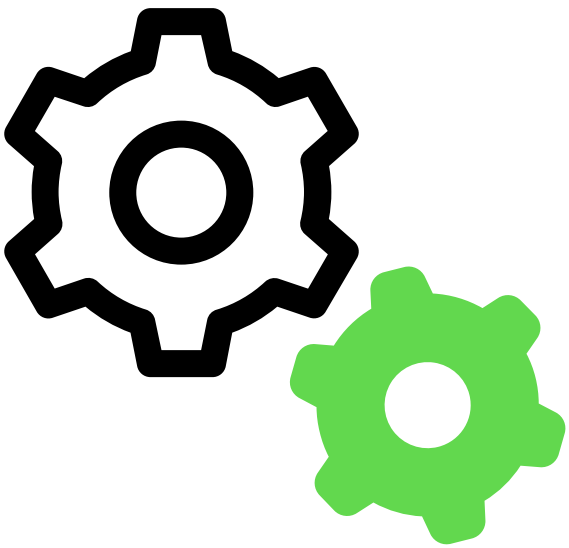
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os conceitos e recursos do espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

Configurar



Configure o ambiente do espaço DPM, as ferramentas e o acesso do usuário.

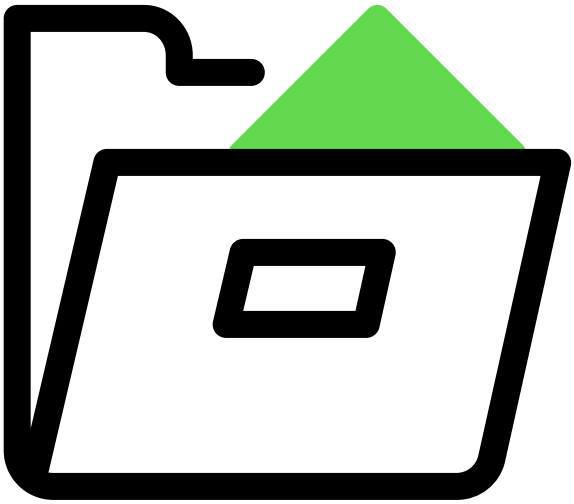
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

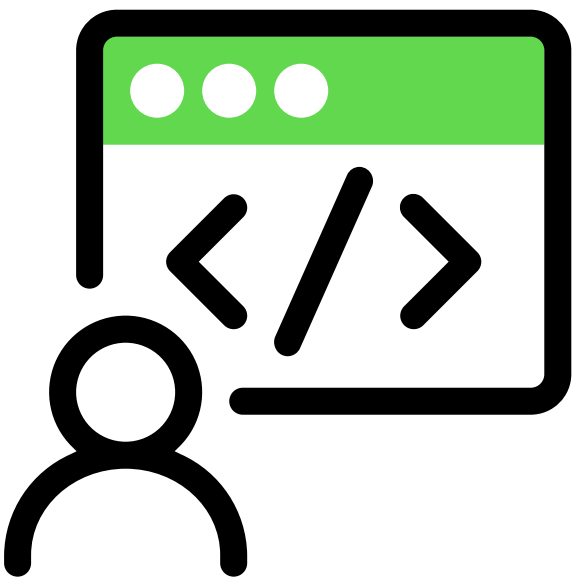
Comece com o espaço DPM e gerencie suas soluções.

Trabalhar com portfólios



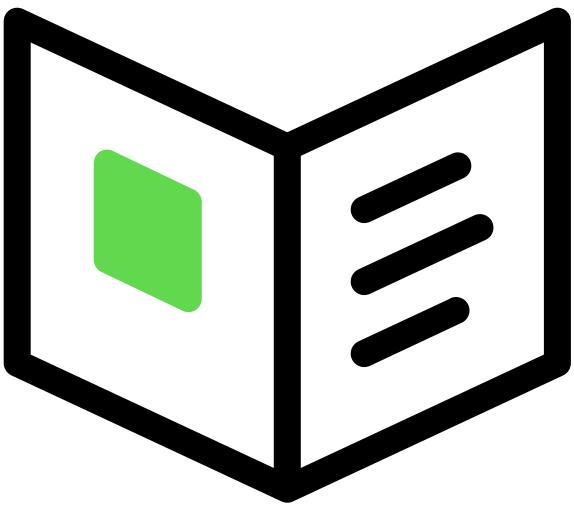
Trabalhe com portfólios pessoais e empresariais no espaço DPM.

Como trabalhar com dados da solução



Trabalhe com dados de solução em DPM.

Referência



Obtenha informações sobre a administração do espaço DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Explorar recursos no Gestão de portfólios digitais Kit de ferramentas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a Gestão de portfólios digitais

Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) para gerenciar todas as suas soluções em um só lugar. As soluções no contexto da DPM são serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações.

Visão geral Gestão de portfólios digitais

O Espaço DPM é um dos vários espaços configuráveis que ServiceNow oferece. Para mais informações sobre os espaços, consulte os tópicos a seguir.

- List of workspaces
- Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

O espaço DPM permite que você:

- Exiba e gerencie todas as suas soluções em um espaço central durante todo o ciclo de vida de planejar, criar, executar e otimizar.
- Use grupos de KPIs (principais indicadores de desempenho) para rastrear o desempenho de cada solução.
- Analise os detalhes de cada solução para ver os impactos.

Gestão de portfólios digitais usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador da DPM	A função de administrador da DPM configura o ambiente do Espaço da DPM, incluindo as guias exibidas, os grupos e limites de principais indicadores de desempenho (KPIs) e as integrações com outros aplicativos da ServiceNow e de terceiros.
Gerente da DPM	A função de gerente da DPM funciona no ambiente do Espaço da DPM para exibir todas as soluções e suas métricas de KPI.

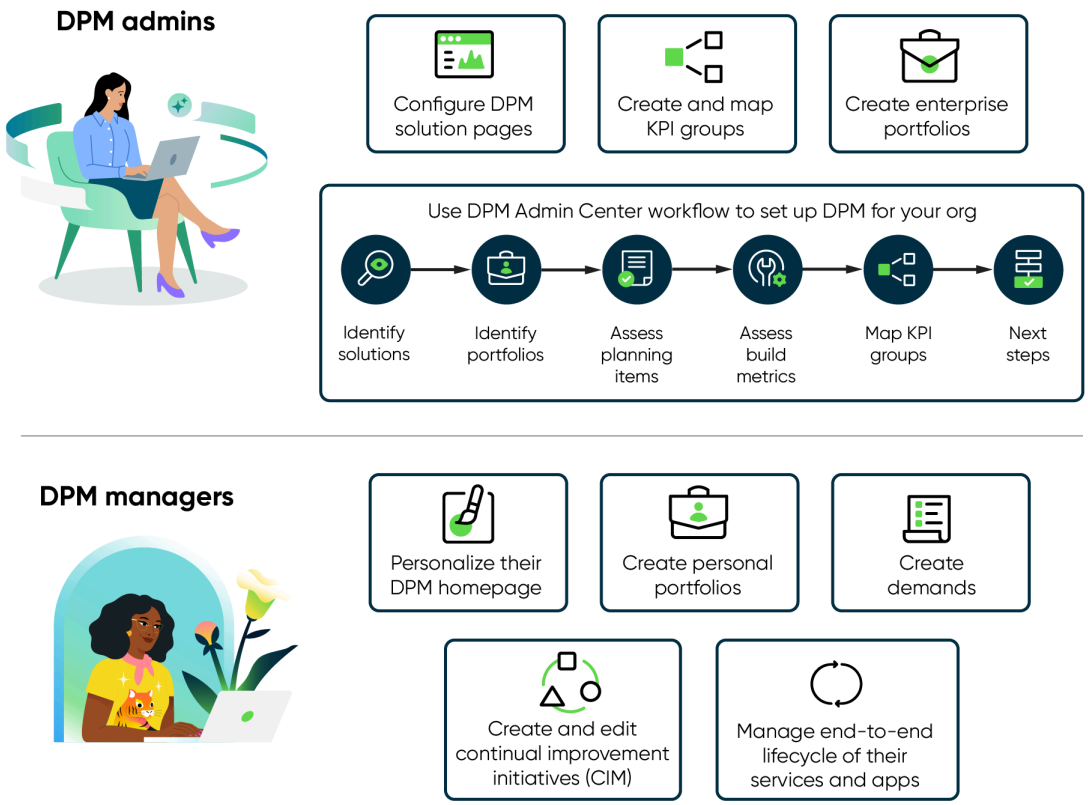
Fluxo de trabalho da Gestão de portfólios digitais

Os administradores da DPM e os gerentes da DPM se beneficiam do trabalho no espaço da DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Espaço da DPM



- Com uma função de administrador da DPM, você pode:
  - Configurar DPM Páginas de solução do espaço.
  - Criar e mapear grupos de principais indicadores de desempenho (KPI).
  - Criar portfólios empresariais.
  - Use o tutorial guiado da DPM Central de administração para:
    - Identificar soluções para configurar
    - Identificar portfólios
    - Avaliar itens de planejamento
    - Avaliar métricas de criação
    - Mapear grupos de KPIs
    - Saiba mais sobre as próximas etapas que você pode executar
- Com uma função de gerente da DPM, você pode:
  - Personalizar sua página inicial do Espaço da DPM.
  - Criar e gerenciar portfólios pessoais.
  - Criar demandas e iniciativas de melhoria contínua (CIM).
  - Gerenciar o ciclo de vida de ponta a ponta dos seus serviços e aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios das Gestão de portfólios digitais

O espaço Gestão de portfólios digitais oferece vários benefícios para ajudá-lo a gerenciar o ciclo de vida de serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações.

Benefícios das Gestão de portfólios digitais

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie o ciclo de vida completo dos seus serviços na estrutura plano-desenvolvimento-execução para visualizar seus serviços e planejá-los no futuro.	Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais	Gerente da DPM
Alinhe com a Common Service Data Model (CSDM) para acessar uma visualização holística do seu cenário de TI.	Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais	Administrador da DPM
Visualize todos os serviços, ofertas de serviços, serviços de aplicações e aplicações de negócios em portfólios pessoais e portfólios empresariais.	Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais	Gerente da DPM para exibir soluções. Administrador da DPM para criar portfólios empresariais.
Exiba e configure grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs) para serviços, ofertas de serviço, serviços de aplicações e aplicações de negócios.	Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais	Gerente da DPM para exibir grupos de KPIs e métricas. Administrador da DPM para configurar e ajustar grupos de KPIs.
Faça a integração à aplicação ServiceNow® Planejamento estratégico para ver o roadmap de serviços, os níveis de desempenho e para visualizar um roadmap abrangente.	Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço	Gerente da DPM
Visualize os impactos de serviço, como incidentes críticos, indisponibilidades, mudanças, riscos e auditorias. Você também pode ver quando outras equipes estão reduzindo esses impactos.	Exibir detalhes da aplicação de negócios	Gerente da DPM
Consulte dados do Espaço da Mudança de DevOps para acessar detalhes da aplicação de negócios sobre métricas de aceleração e métricas de fluxo.	Métricas de fluxo de valor do DevOps no Gestão de portfólios digitais	Gerente da DPM para exibir dados de DevOps. Administrador da DPM para ativar a propriedade do sistema de DevOps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios das Gestão de portfólios digitais

Benefício	Recurso	Usuários
		Consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.
Integre com Mineração de processos para ver o status das métricas de KPI da solução e ajustar conforme necessário.	Configurar Gestão de portfólios digitais para integrar com Mineração de processos	Gerente da DPM para exibir dados de Mineração de processos. Analista da Mineração de processos para ativar a propriedade do sistema. Consulte Mineração de processos componentes por Gestão de portfólios digitais.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a DPM, consulte:

- Configuração da Gestão de portfólios digitais
- Comece com Gestão de portfólios digitais
- Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais
- Como trabalhar com dados de solução no Gestão de portfólios digitais
- Referência Gestão de portfólios digitais

Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço

A página inicial do Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) é o ponto de partida em que você navega para todos os aspectos de suas soluções e portfólios. Recomendamos que você personalize a página inicial do Gestão de portfólios digitais (DPM) para exibir e rastrear as soluções mais importantes para si.

Visão geral do Espaço da DPM

A página inicial de DPM ( ) é a área central onde você encontra o status de todas as suas soluções. Para acessar DPM, faça login na instância ServiceNow fornecida e selecione **Espaços > Gestão de portfólios digitais**. Quando você efetua login pela primeira vez no Espaço da DPM, o sistema usa certos campos para gerar um conjunto de cartões de solução padrão que são exibidos na sua página inicial. Depois de personalizar sua página inicial, o sistema lembra suas atualizações na tabela de `dpm_home_page_item` para que, da próxima vez que fizer login no espaço, sua página inicial personalizada seja exibida. Para obter informações sobre os primeiros cartões de solução de login, confira Cartões de solução padrão da página inicial de Gestão de portfólios digitais.

A página inicial inclui as seguintes áreas principais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma mensagem personalizada de boas-vindas e um link para um vídeo de descrição geral sobre DPM.
- Uma seção de Status atual que contém cartões de solução com soluções associadas a você, com base em campos definidos pelo sistema. Recomendamos que você personalize as soluções desta seção. O layout lhe permite exibir um panorama holístico de todas as soluções de seu interesse.

  Dica:
  Se nenhum cartão de solução for exibido (estado vazio), selecione **Adicionar itens** para adicionar soluções à sua página inicial.

- Os cartões de solução listam atributos de Requer atenção, que variam de acordo com o tipo de solução. Rapidamente, você pode conferir o nome de cada atributo e o número de vezes que eles afetam a solução. Além disso, a cor e o ícone de status determinam se o atributo de Requer atenção marca a solução como boa, moderada ou crítica.

  Nota:
  Os dados de cada cartão de solução refletem os dados atuais no momento em que você exibe a página. Atualize a página ( ) para atualizar os dados.

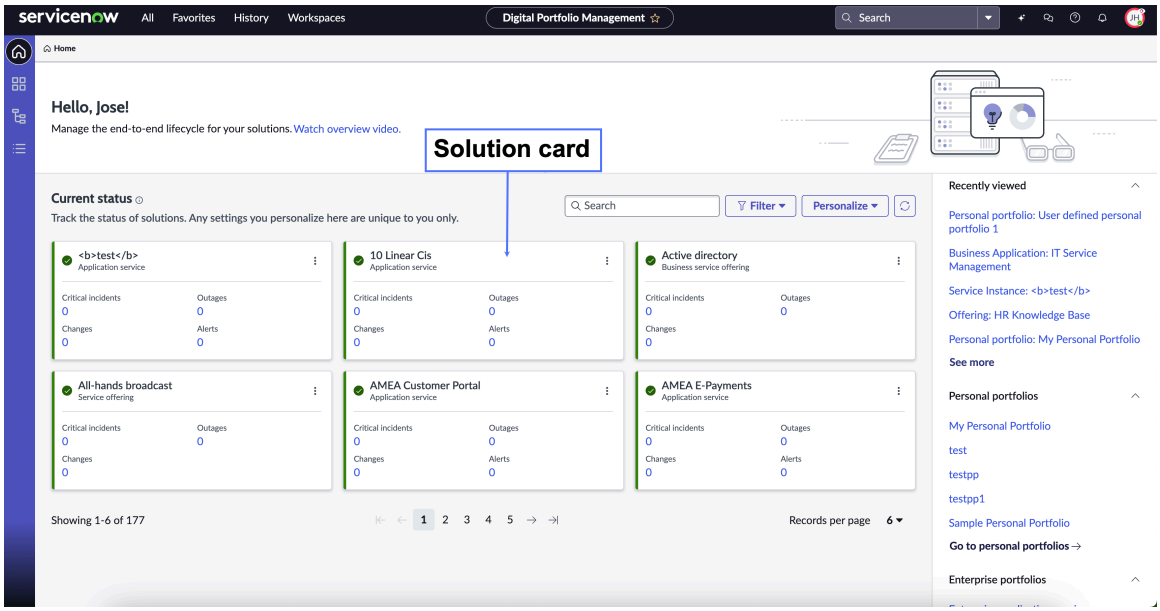
- Campos para permitir que você pesquise, filtre e personalize a exibição da página inicial do Espaço de DPM. Para obter mais informações, consulte Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais.
- Uma seção de Portfólios pessoais que mostra os portfólios pessoais que você visitou recentemente em DPM. Também é possível selecionar o link para acessar a página de portfólios pessoais.
- Uma seção de portfólios do Enterprise que mostra os portfólios empresariais que você visitou recentemente em DPM. Você também pode selecionar o link para acessar a página de portfólios empresariais.
- Uma seção Exibidos recentemente que mostra itens que você visitou recentemente em DPM.

Cartões de solução de status atual

Recomendamos que personalize a seção Status atual para ver as soluções mais importantes para você. Cada cartão de solução fornece informações detalhadas sobre suas soluções. Consulte a imagem e os números correspondentes para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Importante:
Para a versão Yokohama e posterior, os rótulos dos itens nas tabelas [cmdb_ci_service_technical] e [service_offering] são Serviço de gestão de tecnologia e Oferta de serviço de gestão de tecnologia, respectivamente. Antes da versão Yokohama, os rótulos eram Serviço técnico e Oferta de serviço técnico.

1. Nome e tipo da solução (serviço, oferta de serviço, aplicação de negócios ou serviço de aplicações).
2. Menu de ações ⋮ para exibir os detalhes da solução e o mapa de relacionamento ou remover o item da sua página inicial. Para obter mais informações, consulte Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais.
3. Atributos de Requer atenção que determinam o status de cada cartão. Os atributos de Requer atenção diferem com base no tipo de solução.

Limites padrão de Requer atenção

DPM vem com limites padrão para atributos de Requer atenção. Você é incentivado a personalizar seus limites e definir suas métricas como bom, moderado e grave. Consulte Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais.

Limites padrão de Requer atenção

Cor	Símbolo	Significado	Limite padrão
Verde	✓	Bom	Nenhum valor (vazio)
Laranja	!	Moderado	• Incidentes críticos: vazio • Indisponibilidades: vazio • Mudanças: vazio • Alertas: 3 • Riscos: 1 • Auditorias: vazio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limites padrão de Requer atenção

Cor	Símbolo	Significado	Limite padrão
Vermelho	⚠	Grave	• Incidentes críticos: 1 • Indisponibilidades: 1 • Mudanças: vazio • Alertas: 10 • Riscos: 3 • Auditorias: vazio

Browser Support para espaços de trabalho

Importante:
Devido a problemas significativos de desempenho, ServiceNow recomenda que os clientes migrem para fora do Internet Explorer 11. Para obter mais informações, consulte KB0683275 .

Tópicos relacionados

Cartões de solução padrão da página inicial de Gestão de portfólios digitais

Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais

List of workspaces

Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais

O Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) permite que você trabalhe no modelo de ciclo de vida plano-desenvolvimento-execução. Você pode gerenciar as soluções que você possui e visualizar soluções que podem causar impacto nos serviços ou produtos de seu interesse.

O ciclo de vida planejar-criar-executar do DPM apresenta dados de outros produtos da ServiceNow® em um local central. Para visualizar dados e realizar ações básicas na experiência do DPM, você deve instalar os plug-ins e as funções. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados e aplicações relacionadas ao Gestão de portfólios digitais.

Ouça uma visão geral da equipe de DPM, da aplicação e de como ele funciona para os responsáveis pela solução no ciclo de vida de planejamento-criação-execução.

Visão geral do Gestão de portfólios digitais.

As fases da gestão do ciclo de vida são padrão no DPM, mas todos os registros são totalmente configuráveis para corresponder à forma como você trabalha. Para mais informações sobre como os administradores podem controlar as configurações na DPM, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais. Para mais informações sobre outras configurações, consulte UI Builder .

Fases do gerenciamento do ciclo de vida na DPM

Plano	Criar	Executar
Planejar-se no contexto de suas soluções (serviços,	Acompanhar o progresso do trabalho que está sendo entregue para suas soluções,	Monitorar os resultados dos principais indicadores de desempenho (KPIs) cruciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do gerenciamento do ciclo de vida na DPM

Plano	Criar	Executar
aplicativos ou produtos).	incluindo épicos e histórias no sprint atual.	e o desempenho operacional das suas soluções.

• Visualize o roadmap e as dependências do roadmap (inicia o Planejamento estratégico).
• Visualize a backlog e reorganize todos os tipos de planejamento para priorizar e mover alguns para o pipeline.
• Veja o resumo do que foi planejado para a solução:
  ○ Revise as ideias e o estado delas e promova novas ideias.
  ○ Veja as demandas na organização e hierarquia de planejamento da solução.
  ○ Visualize projetos e iniciativas de melhoria.
	• Visualize o status dos projetos atuais.
	  ○ Visualize projetos ativos com métricas de porcentagem concluída (com uma grade de cores e uma exibição de lista).
	  ○ Veja os projetos que estão atrasados ou que não atingiram marcos importantes.
	  ○ Visualize projetos com problemas críticos.
	  ○ Avalie como as equipes estão cumprindo o volume de trabalho.
	• Visualize mudanças e iniciativas de melhoria:
	  ○ Visualize o status com uma grade de cores e uma exibição de lista.
	  ○ Veja o que está atrasado por mês.
	  ○ Veja as próximas mudanças.
	  ○ Veja o crescimento da backlog de mudanças nos últimos 30 dias.
	• Visualize informações do DevOps para aplicações de negócios:
	  ○ Visualize métricas de fluxo do Insights de DevOps para exibir detalhes sobre épicos, erros, histórias e trabalhos em andamento no contexto de suas aplicações de negócios.
	  ○ Visualize as métricas de aceleração no espaço do Mudança de DevOps para gerenciar o desenvolvimento scrum e em cascata e ter
		• Visualize um snapshot de desempenho e detalhes de suas soluções usando indicadores do Performance Analytics.
		Nota: Se você tiver uma licença padrão do Performance Analytics, verá dados históricos (dos últimos 6 meses) e não poderá editar os indicadores do Performance Analytics. Consulte KB1637474 para mais informações sobre resultados de KPI nas páginas da DPM.
		  ○ Avalie o desempenho em relação aos compromissos.
		  ○ Veja a disponibilidade da solução em porcentagem.
		  ○ Consulte o número de novos incidentes.
		  ○ Veja o número de assinantes.
		  ○ Veja a pontuação de satisfação do cliente
		  ○ Veja os detalhamentos das ofertas secundárias.
		• Receba alertas sobre impactos atuais e contínuos.
		• Veja as implantações de aplicativos de negócios:
		  ○ Avalie os modelos de hardware e software e o risco de tecnologia usando dados do ServiceNow® Governança, risco e conformidade.
		  ○ Confirme a conformidade do risco e atue nas tarefas de correção de risco.
		  ○ Visualize as métricas de aceleração no espaço de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do gerenciamento do ciclo de vida na DPM

Plano	Criar	Executar
	visibilidade sobre seu ciclo de vida de desenvolvimento de software. **Nota:** Para exibir métricas de aceleração e métricas de fluxo do DevOps no DPM, os administradores devem habilitar a propriedade do sistema DevOps. Para obter mais informações, consulte Como configurar a experiência do Gestão de portfólios digitais.	Mudança de DevOps para gerenciar o desenvolvimento scrum e em cascata e ter visibilidade sobre seu ciclo de vida de desenvolvimento de software. **Nota:** Para exibir métricas de aceleração do DevOps no DPM, os administradores devem habilitar a propriedade do sistema DevOps. Para obter mais informações, consulte Como configurar a experiência do Gestão de portfólios digitais.

Tópicos relacionados

- Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço
- Exibir detalhes da aplicação de negócios
- Exibir detalhes do serviço de aplicações

Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço

Veja informações sobre serviços e ofertas de serviços que podem afetar suas soluções. Cada página da Gestão de portfólios digitais (DPM) apresenta as informações da fase do ciclo de vida nas guias Plano, Desenvolvimento, Execução, Risco e Informações.

Status de serviço e ofertas de serviço

Ao exibir os detalhes do serviço e da oferta de serviço em DPM, a **Fase** e o **Status** de cada item é listado na exibição do espaço e na exibição de lista.

Ao exibir detalhes de um serviço ou oferta de serviço que foi descontinuada, uma faixa de alerta na parte superior da exibição do espaço informa que ela foi descontinuada. Na exibição de lista, a Fase é listada como **Descontinuada**, a fase do ciclo de vida é **Fim da vida útil** e o status da fase do ciclo de vida é **Descontinuado**.

Importante:
Se a sua organização fez a transição dos campos tradicionais de Gestão de portfólio de serviços para os campos de ciclo de vida de CSDM, os nomes dos campos serão diferentes deste documento. Para obter mais informações, consulte Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais.

Importante:
Para a versão Yokohama e posterior, os rótulos dos itens nas tabelas [cmdb_ci_service_technical] e [service_offering] são Serviço de gestão de tecnologia e Oferta de serviço de gestão de tecnologia, respectivamente. Antes da versão Yokohama, os rótulos eram Serviço técnico e Oferta de serviço técnico.

Os serviços e as ofertas de serviço exibem informações na DPM pelas guias Plano, Desenvolvimento, Execução e Informações. Se sua organização optar por desativar uma ou mais guias, as guias desativadas não ficarão visíveis para você. Por exemplo, se sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organização não trabalhar em atividades de planejamento e desativar a guia Plano, a guia Plano não ficará visível para você. Para obter mais informações sobre como os administradores podem ocultar ou mostrar guias, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Tenha em mente que o que você pode ver na DPM depende do que a licença do produto permite na aplicação de origem. Consulte Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais para as instalações e os plug-ins necessários para ver cada elemento de dados.

Nota:
O Espaço do Planejamento estratégico (anteriormente conhecido como Espaço de planejamento de alinhamento) é uma versão profissional. O Espaço do Planejamento de portfólios está disponível para usuários com uma licença do Gestão estratégica de portfólios (SPM) padrão.

Guia Planejar

Guia Plano de serviço e da oferta de serviço

Seção	Descrição
Roadmap e backlog	• Quando selecionado, visualize os detalhes do roadmap no Planejamento estratégico ou no Espaço do Planejamento de portfólios. • Quando selecionado, consulte as informações da backlog em uma lista de backlog de planejamento de suporte de serviço compartilhado.
Resumo	Cartões de resumo para o serviço ou a oferta de serviço. Você pode selecionar cada cartão para acessar uma lista dos itens. • Total de ideias • Demandas aprovadas • Projeto que começa nos próximos 30 dias • Novas iniciativas de melhoria
Demandas	Número total de demandas no serviço ou na oferta de serviço. O número de demandas é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar um registro de demanda para exibir os detalhes dele, incluindo tarefas, partes interessadas, requisitos, riscos e muito mais. Você também pode criar demandas sobre seus serviços e ofertas de serviços. Consulte Criar demanda de Gestão de portfólios digitais.

Guia Criar

Guia Construir serviço e oferta de serviço

Seção	Descrição
Roadmap	Quando selecionado, veja os detalhes do roadmap no Planejamento estratégico ou no Espaço do Planejamento de portfólios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Construir serviço e oferta de serviço

Seção	Descrição
Projetos	Informações do projeto relacionadas ao serviço ou oferta de serviço. • Um gráfico de donut mostra os projetos ativos por status atual. Você pode passar o mouse sobre cada status do donut para ver o número de projetos e a porcentagem respectivos. Você também pode selecionar cada status para acessar uma lista dos registros de projetos com o status. • Um gráfico de barras mostra os projetos atrasados por mês. Você pode passar o mouse sobre cada status do gráfico de barras para ver o mês, o ano e o número de projetos. Você também pode selecionar cada barra para acessar uma lista dos projetos do mês em questão. • Um conjunto de cartões permite que você selecione o número (contagem) para ver uma lista de projetos para o serviço ou a oferta de serviço. ◦ Projetos com status de trabalho em andamento ◦ Projetos com marcos principais perdidos ◦ Projetos com problemas críticos **Projetos ativos** Número total de projetos ativos no serviço ou na oferta de serviço. O número de projetos ativos é indicado em uma caixa cinza. Selecione um registro de projeto ativo para exibir seus detalhes, incluindo tarefas do projeto, fase ágil, histórias, épicos e muito mais.
Mudanças	**Gráficos de mudança** • Um gráfico de donut mostra as mudanças por status: ◦ Novo ◦ Avaliar ◦ Autorizar ◦ Agendado ◦ Implementar ◦ Revisão ◦ Encerrado ◦ Cancelado(a) • Um gráfico de barras mostra os projetos atrasados por mês. • Um gráfico de linhas visuais mostra as próximas mudanças da semana. • Um gráfico de barras mostra o crescimento da backlog de mudanças nos últimos 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Construir serviço e oferta de serviço

Seção	Descrição

Iniciativas de melhoria	• Um gráfico de donut mostra as mudanças por estado:
	  ◦ Novo
	  ◦ Em andamento
	  ◦ Monitorar/Revisar
	  ◦ Encerrado
	• Um gráfico de barras mostra as iniciativas de melhoria atrasadas por mês.
	• Um cartão permite que você selecione o número (contagem) de tarefas atrasadas para o serviço ou a oferta de serviço.
	• Um gráfico de barras mostra as iniciativas de melhoria que foram encerradas nos últimos 30 dias.
	
	Iniciativas de melhoria ativas
	
	Número total de iniciativas de melhoria ativas no serviço ou na oferta de serviço. O número de iniciativas de melhoria ativas é indicado na caixa cinza. Você pode selecionar uma iniciativa de melhoria ativa para os detalhes, incluindo a fase de Gestão de melhoria contínua (GMC), as tarefas de GMC, os principais indicadores de desempenho (KPIs) afetados e os aprovadores.

Guia Executar

Alguns dos campos na guia Execução são diferentes para serviços e para ofertas de serviço, conforme observado na tabela a seguir. Consulte KB1637474 para obter mais informações sobre resultados de KPI nas páginas da DPM.

Guia Executar serviço e oferta de serviço

Seção	Descrição
Desempenho do serviço ou **desempenho da oferta**	O grupo de KPIs do snapshot de desempenho que acompanha o sistema de base. Os indicadores normalmente mostram disponibilidade, incidentes em aberto e solicitações novas. Cada indicador tem um ícone de informações (ⓘ) que, quando selecionado, fornece uma descrição de dica da ferramenta para o indicador em questão. Para mais informações sobre os KPIs que acompanham o sistema de base, consulte Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais. Os administradores podem modificar grupos de KPIs, criar KPIs e criar mapeamentos de grupo de KPIs para que você veja além do snapshot de desempenho na guia Execução. Para obter informações, consulte Criar grupos e mapeamentos de KPIs na Gestão de portfólios digitais. Para obter informações sobre como configurar KPIs, consulte Configuração de KPIs no Gestão de portfólios digitais com exemplo de disponibilidade de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Executar serviço e oferta de serviço

Seção	Descrição
Detalhamento da oferta (somente serviços)	Lista de detalhamentos de oferta para o serviço, incluindo, de cada oferta: • Disponibilidade • Incidentes abertos • Incidentes não atualizados há 5 dias • Novas solicitações
Dependências do serviço de aplicações (apenas ofertas de serviço)	Lista dos serviços de aplicações dos quais a oferta de serviço depende. O número de serviços de aplicações é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar um serviço de aplicações para acessar os detalhes dele. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do serviço de aplicações.
Compromissos (apenas ofertas de serviço)	Informações sobre os compromissos de disponibilidade da oferta de serviço, como nome do compromisso, tipo e destino.
Compromissos de ANS (apenas ofertas de serviço)	Informações sobre os compromissos de Acordo de nível de serviço (ANS) para a oferta de serviço.

Guia Informações

A guia Informações contém informações gerais sobre o serviço ou a oferta de serviço. Alguns dos campos são diferentes para serviços e para ofertas de serviço, conforme observado na tabela a seguir. Você não pode editar os campos na guia Informações.

Guia Informações de serviço e oferta de serviço=

Seção	Descrição
Descrição do serviço ou **Descrição da oferta de serviço**	Descrição do serviço ou da oferta de serviço.
Informações gerais	Informações gerais do serviço ou da oferta de serviço. • Portfólio de serviços • Nó de taxonomia • Classificação de serviço (negócios ou técnico) • Etapa e Status (se estiver usando os campos de Gestão de portfólio de serviços) ou • Fase e Status (se estiver usando os campos de ciclo de vida de CSDM)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações de serviço e oferta de serviço=

Seção	Descrição
	• Tipo de cliente • Última data de revisão • Datas de início e de término
Portfólios pessoais	Os portfólios pessoais do serviço ou da oferta. O número de portfólios pessoais é indicado em uma caixa cinza. Selecione um portfólio pessoal para acessar os detalhes.
Assinantes	Informações gerais dos assinantes do serviço ou da oferta de serviço. Você pode selecionar cada cartão para obter informações detalhadas do assinante no seguinte: • Locais • Departamentos • Grupos • Empresas • Usuários individuais
Preço (apenas ofertas de serviço)	Informações gerais de preço sobre a oferta de serviço, como modelo de preço, unidade, custo e descrição.
Compromissos de oferta (apenas ofertas de serviço)	O compromisso de serviço da oferta, por exemplo, 95%, 24 horas por dia. O número dos compromissos é indicado em uma caixa cinza. Selecione um compromisso para acessar os detalhes.
Ofertas (apenas serviços)	As ofertas para o serviço. O número de ofertas de serviço é indicado na caixa cinza. Selecione uma oferta para acessar os detalhes.
Escopo de serviço (apenas serviços)	• A criticalidade do caso de negócio para o serviço. Os níveis de criticalidade são: **1.** Criticalidade máxima **2.** Criticalidade média **3.** Criticalidade mínima **4.** Sem criticalidade • As capacidades do negócio para o serviço. O número de capacidade do negócio é indicado em uma caixa cinza. Selecione uma capacidade de negócios para acessar os detalhes.
Contratos de serviço (para serviços) ou **Contratos** (para ofertas de serviço)	A lista de contratos para o serviço ou a oferta de serviço. Se disponível, você pode selecionar um contrato para acessar os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícones do painel Precisa de atenção

O painel Precisa de atenção inclui os ícones a seguir para serviços e ofertas de serviço:

- Ícone Precisa de atenção ( ) para mostrar ou ocultar os painéis Precisa de atenção. Para mais informações sobre os valores de necessidade de atenção, consulte Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais.
- Ícone de Contatos ( ) para exibir os membros da equipe e as equipes do registro.
- Ícone de itens do catálogo ( ) para pesquisar itens do catálogo em um serviço ou um registro de oferta de serviço.
- Ícone de artigos de conhecimento ( ) para pesquisar artigos de conhecimento relacionados.
- Ícone de Anexos ( ) para exibir e adicionar anexos ao registro.

Tópicos relacionados

Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais

Exibir detalhes da aplicação de negócios

Veja informações sobre aplicações de negócios que podem afetar suas soluções. Cada página da Gestão de portfólios digitais (DPM) apresenta as informações da fase do ciclo de vida da aplicação de negócios nas guias Planejar, Criar, Executar, Risco e Informações.

Status das aplicações de negócios

Ao exibir os detalhes da aplicação de negócios na DPM, o **status** de cada item é listado na exibição do espaço e na exibição de lista.

Ao exibir detalhes de uma aplicação de negócios que está desativada, uma faixa de alerta na parte superior do espaço indica esse status a você. Na exibição de lista, a **Fase do ciclo de vida** é **Fim da vida útil** e o **Status da fase do ciclo de vida** é **Descontinuado**.

Importante:
Se a sua organização fez a transição dos campos tradicionais da Gestão de portfólio de serviços para os campos de ciclo de vida de CSDM, os nomes dos campos serão diferentes deste documento. Para obter mais informações, consulte Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais.

As informações da aplicação de negócios são exibidas na DPM pelas guias Plano, Desenvolvimento, Execução, Risco e Informações. Se sua organização optar por desativar uma ou mais guias, as guias desativadas não ficarão visíveis para você. Por exemplo, se sua organização não trabalhar em atividades de planejamento e desativar a guia Plano, a guia Plano não ficará visível para você. Para obter mais informações sobre como os administradores podem ocultar ou mostrar guias, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Tenha em mente que o que você pode ver na DPM depende do que a licença do produto permite na aplicação de origem. Consulte Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais para as instalações e os plug-ins necessários para ver cada elemento de dados.

Nota:
O Espaço do Planejamento estratégico (anteriormente conhecido como Espaço de planejamento de alinhamento) é uma versão profissional. O Espaço do Planejamento de portfólios está disponível para usuários com uma licença do Gestão estratégica de portfólios (SPM) padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Plano

Guia Planejar aplicação de negócios

Seção	Descrição
Roadmap e backlog	• Quando selecionado, visualize os detalhes do roadmap no Planejamento estratégico ou no Espaço do Planejamento de portfólios. • Quando selecionado, consulte as informações da backlog em uma lista de backlog de planejamento de suporte de serviço compartilhado.
Resumo	Cartões de resumo para a aplicação de negócios. Você pode selecionar cada cartão para acessar uma lista dos itens. • Total de ideias • Demandas aprovadas • Projetos que começam em 30 dias • Épicos planejados
Demandas	Número total de demandas na aplicação de negócios. O número de demandas é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar um registro de demanda para exibir os detalhes dele, incluindo tarefas, partes interessadas, requisitos, riscos e muito mais. Você também pode criar demandas sobre seus serviços e ofertas de serviços. Consulte Criar demanda de Gestão de portfólios digitais.

Guia Criar

Guia Criar aplicação de negócios sem a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
Roadmap	Quando selecionado, visualize os detalhes do roadmap no Planejamento estratégico ou no Espaço do Planejamento de portfólios.
Projetos	Informações do projeto relacionadas ao serviço ou oferta de serviço. • Um gráfico de donut mostra os projetos ativos por status atual. Você pode passar o mouse sobre cada status do donut para ver o número de projetos e a porcentagem respectivos. Você também pode selecionar cada status para acessar uma lista dos registros de projetos com o status. • Um gráfico de barras mostra os projetos atrasados por mês. Você pode passar o mouse sobre cada status do gráfico de barras para ver o mês, o ano e o número de projetos. Você também pode selecionar cada barra para acessar uma lista dos projetos do mês em questão. • Um conjunto de cartões permite que você selecione o número (contagem) para ver uma lista de projetos para o serviço ou a oferta de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Criar aplicação de negócios sem a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
	○ Projetos com status de trabalho em andamento ○ Projetos com marcos principais perdidos ○ Projetos com problemas críticos **Nota:** Os gráficos de Projetos ativos por status atual e Projetos atrasados por mês incluem o seguinte: • Atualizações de projeto que estão diretamente relacionadas à aplicação de negócios. • Atualizações de projeto dos serviços de aplicações relacionados que são acumulados na aplicação de negócios. **Projetos ativos** Número total de projetos ativos no serviço ou na oferta de serviço. O número de projetos ativos é indicado em uma caixa cinza. Selecione um registro de projeto ativo para exibir seus detalhes.
Épicos	Os cartões épicos contêm a contagem de cada um dos seguintes para a aplicação de negócios. Você pode selecionar um cartão para acessar uma lista dos itens. • Épicos concluídos na backlog • Épicos em andamento
Histórias	Os cartões de história fornecem a contagem de cada um dos seguintes para a aplicação de negócios. Você pode selecionar um cartão para acessar uma lista dos itens. • Histórias concluídas no backlog • Histórias em andamento • Histórias bloqueadas
Sprints	Sprints atuais relacionados à aplicação de negócios. O número de sprints é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar um sprint para visualizar os detalhes dele.
Versões	Versões atuais relacionadas à aplicação de negócios. O número de versões atuais é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar uma versão atual para ver os detalhes da versão do scrum.
Mudanças	**Gráficos de mudança**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Criar aplicação de negócios sem a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição

	• Um gráfico de donut mostra as mudanças por status:
	  ○ Novo
	  ○ Avaliar
	  ○ Autorizar
	  ○ Agendado
	  ○ Implementar
	  ○ Revisão
	  ○ Encerrado
	  ○ Cancelado(a)
	• Um gráfico de barras mostra as mudanças atrasadas por mês.

Guia Criar com DevOps habilitado

Depois que um administrador de DPM habilita a propriedade do sistema DevOps, você pode ver as métricas de fluxo e acelerar as métricas da guia Criar. Os épicos, as histórias, os sprints e as versões não são mostrados quando o DevOps está habilitado. Para obter instruções de administrador a fim de ativar ou desativar essa propriedade do sistema DevOps, confira Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Guia Criar aplicação de negócios com a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
Roadmap	Quando selecionado, visualize os detalhes do roadmap no Planejamento estratégico ou no Espaço do Planejamento de portfólios.

Projetos	Informações do projeto relacionadas ao serviço ou oferta de serviço.
	• Um gráfico de donut mostra os projetos ativos por status atual. Você pode passar o mouse sobre cada status do donut para ver o número de projetos e a porcentagem respectivos. Você também pode selecionar cada status para acessar uma lista dos registros de projetos com o status.
	• Um gráfico de barras mostra os projetos atrasados por mês. Você pode passar o mouse sobre cada status do gráfico de barras para ver o mês, o ano e o número de projetos. Você também pode selecionar cada barra para acessar uma lista dos projetos do mês em questão.
	• Um conjunto de cartões permite que você selecione o número (contagem) para ver uma lista de projetos para o serviço ou a oferta de serviço.
	  ○ Projetos com status de trabalho em andamento
	  ○ Projetos com marcos principais perdidos
	  ○ Projetos com problemas críticos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Criar aplicação de negócios com a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
	Nota: Os gráficos de Projetos ativos por status atual e Projetos atrasados por mês incluem o seguinte: • Atualizações de projeto que estão diretamente relacionadas à aplicação de negócios. • Atualizações de projeto dos serviços de aplicações relacionados que são acumulados na aplicação de negócios. **Projetos ativos** Número total de projetos ativos no serviço ou na oferta de serviço. O número de projetos ativos é indicado em uma caixa cinza. Selecione um registro de projeto ativo para exibir seus detalhes.
Mudanças	**Gráficos de mudança** • Um gráfico de donut mostra as mudanças por status: ◦ Novo ◦ Avaliar ◦ Autorizar ◦ Agendado ◦ Implementar ◦ Revisão ◦ Encerrado ◦ Cancelado(a) • Um gráfico de barras mostra as mudanças atrasadas por mês.
Métricas de fluxo	Visão geral das informações de métrica de fluxo do Espaço do Mudança de DevOps relacionadas à aplicação de negócios. Você também pode selecionar **Exibir métricas de fluxo no DevOps** para acessar o Mudança de DevOps Espaço, guia Métricas de fluxo. As seguintes métricas de fluxo estão em número de dias, relatórios de donut e gráficos: • Tempo médio de fluxo para épicos (últimos 30 dias) • Tempo médio de fluxo para épico e recurso • Número médio de erros e histórias (últimos 30 dias) • Distribuição de erros e histórias • Tempo de ciclo de trabalho em andamento para épicos (últimos 30 dias) • Tempo de ciclo de trabalho em andamento para histórias (últimos 30 dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Criar aplicação de negócios com a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
	• Tempo de ciclo de trabalho em andamento para erros (últimos 30 dias) • Itens de trabalho em andamento (contagem plotada semanalmente)
Acelerar métricas	Descrição geral das informações de métrica de aceleração do espaço de Mudança de DevOps relacionadas à aplicação de negócios. Você também pode selecionar **Exibir métricas de aceleração no DevOps** para acessar o Espaço de Mudança de DevOps, guia Acelerar métricas. As seguintes métricas de aceleração são mostradas em número de dias e gráficos: • A média de prazo para implantação (últimos 30 dias) • Prazo do Compromisso de implantação (plotado diariamente nos últimos 6 meses) • Frequência média de implantação (últimos 30 dias) • Frequência de implantação na produção (plotada diariamente nos últimos 6 meses)

Guia Execução

Consulte KB1637474 para obter mais informações sobre resultados de KPI nas páginas da DPM.

Guia Execução da aplicação de negócios sem a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
Desempenho da aplicação de negócios	Detalhes de desempenho sobre a aplicação de negócios. Você pode selecionar um indicador de cartão em cada seção para exibir os detalhes dele. Cada indicador tem um ícone de informações ( ) que, quando selecionado, fornece uma descrição de dica da ferramenta para o indicador em questão. **Métricas de sucesso do portfólio** • Disponibilidade • Incidentes com ANS violado • Incidentes causados por mudanças • Mudanças bem-sucedidas **Desempenho da aplicação de negócios** • Número de incidentes • Número de problemas • Número de mudanças Cada um desses indicadores também inclui registros quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Execução da aplicação de negócios sem a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
	• O registro faz referência a um serviço de aplicações relacionado à aplicação de negócios e • O registro faz referência direta à aplicação de negócios.
Detalhamento do serviço de aplicações	Grade de detalhamento dos grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs) que mostra o grupo de KPIs com número de ordem mais baixo mapeado (ou herdado) pela aplicação de negócios.

Guia Execução com DevOps habilitado

Depois que um administrador de DPM habilita a propriedade do sistema DevOps, você pode ver as métricas de aceleração na guia Executar. Para obter instruções de administrador a fim de ativar ou desativar essa propriedade do sistema DevOps, confira Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Consulte KB1637474 para obter mais informações sobre resultados de KPI nas páginas da DPM.

Guia Execução da aplicação de negócios com a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
Desempenho da aplicação de negócios	Detalhes de desempenho sobre a aplicação de negócios. Você pode selecionar um indicador de cartão em cada seção para exibir os detalhes dele. Cada indicador tem um ícone de informações (ⓘ) que, quando selecionado, fornece uma descrição de dica da ferramenta para o indicador em questão. **Métricas de sucesso do portfólio** • Disponibilidade • Incidentes com ANS violado • Incidentes causados por mudanças • Mudanças bem-sucedidas **Desempenho da aplicação de negócios** • Número de incidentes • Número de problemas • Número de mudanças Cada um desses indicadores também inclui registros quando: • O registro faz referência a um serviço de aplicações relacionado à aplicação de negócios e • O registro faz referência direta à aplicação de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Execução da aplicação de negócios com a propriedade do sistema DevOps habilitada

Seção	Descrição
Detalhamento do serviço de aplicações	Grade de detalhamento dos grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs) que mostra o grupo de KPIs com número de ordem mais baixo mapeado (ou herdado) pela aplicação de negócios.
Métricas de aceleração	As seguintes métricas aceleradas são mostradas em número de dias e gráficos: A propriedade do sistema DevOps deve estar habilitada para que esses dados sejam exibidos. • Tempo médio para restaurar (últimos 30 dias) • Tempo médio para restauração de incidentes causados por mudança • Taxa média de falha de mudança (últimos 30 dias) • Taxa de falha de mudança ao longo do tempo

Guia Risco

Guia Risco da aplicação de negócios

Seção	Descrição
Governança, risco e conformidade	Informações sobre riscos relacionados à aplicação de negócios. Você pode selecionar um cartão para visualizar os detalhes dele. Resumo de risco • Classificação de risco (baixo, médio ou alto) • Contagem de risco (número) Resumo de conformidade • Controles fora de conformidade (contagem) • Contagem de certificações (número) • Contagem total de controles (número) Compromissos • Compromissos totais (contagem) • Compromissos em andamento (contagem) Problemas e tarefas • Total de problemas (contagem) • Tarefa de resposta a riscos (contagem) • Tarefa de correção (contagem)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Risco da aplicação de negócios

Seção	Descrição
Risco do ciclo de vida de tecnologia	O risco do ciclo de vida da tecnologia da aplicação de negócios com modelos de software e hardware apresentados em relatórios de donut e listas.

Nota:
Para ver as informações de risco do ciclo de vida da tecnologia, você precisa ter o plug-in Gestão de portfólio de tecnologias [sn_apm_tpm] instalado. O plug-in [sn_apm_tpm] tem dois plug-ins de dependência:

- Application Portfolio Management [com.snc.apn]
- Gestão de ativos de software [com.snc.sams]

Guia Informações

A guia Informações fornece informações gerais sobre a aplicação de negócios. Você não pode editar campos na guia Informações.

Guia Informações da aplicação de negócios

Seção	Descrição
Descrição da aplicação	Descrição da aplicação de negócios.
Informações gerais	Informações gerais sobre a aplicação de negócios. • Portfólio empresarial • Nó de taxonomia • Departamento • Unidade de negócios • Família de aplicações • Categoria de aplicação • Tipo de arquitetura • Status • Fase do ciclo de vida • Status da fase do ciclo de vida • Tipo de instalação • Contagem de base de usuários • Quantidade de usuários ativos
Portfólios pessoais	Os portfólios pessoais que contêm a aplicação de negócios. O número dos portfólios pessoais é indicado em uma caixa cinza. Você pode selecionar um portfólio pessoal para ver os detalhes dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações da aplicação de negócios

Seção	Descrição
Capacidades de negócios e **serviços de aplicações**	Cartões que mostram o número de capacidades de negócios e serviços de aplicações relacionados à aplicação de negócios. Você pode selecionar cada cartão para acessar uma lista de cada item, respectivamente.
Contrato	Informações gerais sobre o contrato relacionado à aplicação de negócios. • Fornecedor • Fornecedor de suporte • Data de término do contrato
Informações adicionais	Cartões que mostram o número das seguintes informações adicionais relacionadas à aplicação de negócios. Você pode selecionar cada cartão para acessar uma lista dos itens. • Estratégia da Unidade de Negócios • Objetivos • Objetos de informação

Ícones do painel Precisa de atenção

O painel Precisa de atenção inclui os seguintes ícones para aplicações de negócios:

- Ícone Precisa de atenção ( ) para mostrar ou ocultar os painéis Precisa de atenção.
- Ícone de Contatos ( ) para exibir os membros da equipe e as equipes do registro.
- Ícone de Anexos ( ) para exibir e adicionar anexos ao registro.

Tópicos relacionados

Portfólios empresariais

Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais

Exibir detalhes do serviço de aplicações

Veja informações sobre os serviços de aplicações que podem afetar suas soluções. Cada página da Gestão de portfólios digitais (DPM) apresenta as informações da fase do ciclo de vida do serviço de aplicações em guias, principalmente Executar e Informações. A guia Risco é exibida quando o plug-in Gestão de portfólio de tecnologias [sn_apm_tpm] está instalado.

Ao exibir as tabelas a seguir, lembre-se de que o que você pode ver em DPM depende do que a licença do produto permite na aplicação de origem. Consulte Fontes de dados e aplicações relacionados ao Gestão de portfólios digitais para ver as instalações e os plug-ins necessários para ver cada elemento de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPI para serviços de aplicações

Se sua organização usa o módulo de portfólio empresarial com as tabelas de portfólio empresarial mais recentes, um serviço de aplicações é acumulado para sua aplicação de negócios relacionada. Isso permite que você crie um portfólio com aplicações de negócios que terão os serviços de aplicações. Você também pode criar um portfólio separado para serviços de aplicações que contém o serviço de aplicações. Em ambos os casos, os serviços de aplicações herdam grupos de KPIs de ambos os portfólios.

- Um serviço de aplicações pode estar em um portfólio de aplicações de negócios porque:
  - Os serviços de aplicações são agregados às aplicações de negócios.
  - Dados de execução do serviço de aplicações são mostrados no nível da aplicação de negócios.
- Um serviço de aplicações pode ser adicionado a um portfólio do tipo aplicação.

Incidentes, problemas e mudanças podem ser adicionados aos serviços afetados de um serviço de aplicativos ou à lista relacionada de ICs afetados. Após essa adição, você verá os dados acumulados nas seguintes áreas ao:

- Selecione **Exibir detalhes** em qualquer página de solução afetada.
- Exiba a guia **Executar** de qualquer página de solução para exibir os indicadores de KPI.
- Exiba os painéis KPIs e Requer atenção das aplicações de negócios afetadas.

Você também pode ver os dados acumulados nas seguintes áreas:

- Portfólios de aplicações empresariais
- Portfólios de serviço de aplicações empresariais
- Qualquer aplicação de negócios ou serviço de aplicações adicionado aos seus portfólios pessoais

Como os serviços de aplicações podem estar em dois tipos diferentes de portfólios, o serviço de aplicações herda grupos de KPIs de dois locais distintos. Consulte a tabela para saber como os grupos de KPIs operam nos seguintes casos de uso.

Grupos de KPIs para portfólios

Exibição	KPIs mostrados	Condições
Exibição prévia do serviço de aplicações do portfólio empresarial	Grupos de KPIs herdados do portfólio empresarial. Se não houver um grupo de KPIs de portfólio empresarial, será mostrado um estado vazio.	O tipo de portfólio empresarial de serviço de aplicações contém serviços de aplicações e não está vinculado a um tipo de aplicação de negócios. Você pode vincular um serviço de aplicações a um tipo de portfólio empresarial de aplicação de negócios usando cmdb_rel_ci. O primário deve ser uma aplicação de negócios e o item de suporte deve ser um serviço de aplicações. A relação necessária é `Consumes: Consumed by`.
Página de detalhes de serviços de aplicações (guia Executar)	• Todos os grupos de KPIs herdados são exibidos, independentemente	O serviço de aplicações foi adicionado e seu portfólio corporativo primário foi mapeado com o tipo de grupo de KPIs dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs para portfólios

Exibição	KPIs mostrados	Condições
de um portfólio empresarial	de onde você navegou. • Além disso, os grupos de KPIs adicionados diretamente a esse serviço de aplicações são exibidos.	
Serviço de aplicações de um portfólio pessoal ou de uma lista	Todos os grupos de KPI	Nenhuma condição.

Guia Executar

Consulte KB1637474 para obter mais informações sobre resultados de KPI nas páginas da DPM.

Guia Executar serviço de aplicações

Seção	Descrição
Desempenho do serviço de aplicativos	Detalhes de desempenho sobre o serviço de aplicações. Você pode selecionar os gráficos e os cartões de cada seção para mostrar mais detalhes. Cada indicador tem um ícone de informações ( ) que, quando selecionado, fornece uma descrição de dica da ferramenta para o indicador em questão.Os grupos de KPIs e indicadores a seguir estão nesta seção. • **Métricas de sucesso do portfólio** ◦ Disponibilidade ◦ Incidentes com um Acordo de nível de serviço (ANS) violado ◦ Incidentes causados por mudanças ◦ Mudanças bem-sucedidas • **Desempenho da aplicação de negócios** ◦ Número de incidentes ◦ Número de problemas ◦ Número de mudanças • **Integridade de serviço** ◦ Incidentes críticos ◦ Alertas críticos ◦ Mudanças fechadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Executar serviço de aplicações

Seção	Descrição

	• **Impacto de serviço**
	  ◦ Taxa de impacto
	  ◦ Severidade crítica ao longo do tempo
	• **Tendências de alerta**
	  ◦ Incidentes causados por alertas
	  ◦ Alertas por severidade
	• **Informações de disponibilidade**
	  ◦ Disponibilidade
	  ◦ Indisponibilidades não planejadas
	  ◦ Duração média da indisponibilidade

Compromissos	Dados de compromisso para o serviço de aplicações. Você pode selecionar um compromisso para exibir os detalhes dele.
Gestão de confiabilidade de serviço (com o plug-in sn_sow_srm instalado)	Dados de informações de gestão de confiabilidade de serviço para o serviço de aplicações. Para ver os indicadores de confiabilidade, o plug-in sn_sow_srm precisa estar instalado. Você pode selecionar um indicador de confiabilidade para exibir os detalhes dele.
Ofertas que dependem deste serviço de aplicações	Uma lista das ofertas que dependem deste serviço de aplicações. O número de ofertas é indicado na caixa cinza. Selecione uma oferta para ver os detalhes dela. Para informações sobre detalhes da oferta, consulte Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço.

Guia Risco

Para acessar a guia Risco, você precisa ter o plug-in Gestão de portfólio de tecnologias [sn_apm_tpm] instalado. A guia Risco exibe o Risco do ciclo de vida da tecnologia usando relatórios e listas de donut para modelos de software e hardware de serviços de aplicações.

Nota:
O plug-in Gestão de portfólio de tecnologias [sn_apm_tpm] tem dois plug-ins de dependência:

- Application Portfolio Management [com.snc.apn]
- Gestão de ativos de software [com.snc.sams]

Guia Informações

A guia Informações contém informações gerais sobre o serviço de aplicações. Você não pode editar os campos na guia Informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações de serviço de aplicações

Seção	Descrição
Descrição do serviço de aplicativos	Descrição do serviço de aplicativos.
Informações gerais	Informações gerais sobre o serviço de aplicativos. • Criticalidade dos negócios • Versão • Ambiente • Status operacional • Gerenciado por grupo • Grupo de suporte • Grupo de aprovação • Grupo da mudança
Portfólios pessoais	Os portfólios pessoais do serviço de aplicações. O número de portfólios pessoais é indicado em uma caixa cinza. Selecione um portfólio pessoal para acessar os detalhes.
Compromissos de serviço de aplicações	Os compromissos de serviço para o serviço de aplicações. O número de compromissos é indicado em uma caixa cinza. Selecione um compromisso para acessar os detalhes.
Modelos de software e hardware	Os modelos de software e hardware para o serviço de aplicações. O número de cada um é indicado em uma caixa cinza. Selecione um modelo de software ou hardware para ver os detalhes.
Relacionamentos	Os itens de configuração (ICs) para o serviço de aplicações. O número de ICs é indicado em uma caixa cinza. Selecione um IC para ver os detalhes dele.

Ícones do painel Precisa de atenção

O painel Precisa de atenção inclui os seguintes ícones para serviços de aplicações:

- Ícone Precisa de atenção ( ) para mostrar ou ocultar os painéis Precisa de atenção.
- Ícone de Contatos ( ) para exibir os membros da equipe e as equipes do registro.
- Ícone de Anexos ( ) para exibir e adicionar anexos ao registro.

Tópicos relacionados

Portfólios empresariais

Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais

Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais

Defina e configure os grupos de KPIs (principais indicadores de desempenho) em DPM que mais importam para você. Ao associar seus grupos de KPIs aos serviços e aplicativos, você pode analisar o desempenho deles em uma área centralizada.

https://player.vimeo.com/video/1022208039?h=78848fb963&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Com os grupos de KPIs, você pode analisar o desempenho de cada solução de diversas maneiras:

- Acesse uma descrição detalhada de um indicador KPI selecionando o ⓘ no cartão do indicador de KPI.
- Acesse detalhes para analisar tendências e desempenho histórico de fornecedores, de um grupo de KPIs ou de um KPI individual.
- Selecione um KPI de suporte para ver os detalhes do registro associado.
- Exiba e analise as linhas de faísca de KPI para ver mais detalhes. Quando você seleciona um valor de gráfico, o resultado é filtrado para exibir os detalhes do valor selecionado. Se você selecionar o gráfico inteiro (não um valor), a página de detalhes de KPI será exibida.
- Confira a mais recente (ou última) pontuação de KPI quando a propriedade do sistema **Pontuação mais recente** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) estiver habilitada.

  Exiba os dados do grupo de KPIs da maneira que mais lhe interessar. Os administradores podem atualizar a propriedade do sistema a qualquer momento para que você possa exibir os dados do grupo de KPIs pela pontuação mais recente ou pela pontuação agregada. Quando um administrador habilita a propriedade do sistema de pontuação mais recente, o seguinte é mostrado no DPM:

  - Pontuação coletada pela última vez para um KPI em todos os grupos de KPIs de DPM, sem uma camada de agregação (por soma ou média).
  - Pontuações coletadas pela última vez para todos os valores em cada grade de detalhamento de KPI.
  - Últimos 30 dias de pontuações para tendências e visualizações de séries temporais. Você pode definir diferentes intervalos de tempo por KPI.
  - A data em que a pontuação foi coletada (mostrada em cada cartão de indicador de KPI).

  Nota:
  A partir da versão de junho de 2024 da DPM, a propriedade do sistema de pontuação mais recente é definida como verdadeira para clientes zBoot e novos. Se não for aplicável, o administrador DPM poderá habilitar a propriedade do sistema de pontuação mais recente navegando até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Administração** > **Propriedades de grupos de KPIs**. Para mais informações sobre administrador, acesse Configurar a experiência da Gestão de portfólios digitais.

  Quando você acessa informações detalhadas de KPI em DPM, o sistema adiciona um carimbo de data/hora ao final da URL no campo de endereço do navegador. O carimbo de data/hora está em milissegundos e é baseado no horário de partida.

O sistema de base de DPM vem com grupos de KPIs que fornecem indicadores valiosos para avaliar o desempenho geral e as métricas individuais de serviços e outras soluções. Você também pode criar grupos de KPIs próprios, mas é recomendável explorar as opções do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs para portfólios empresariais

Dois grupos de KPIs permitem emissão de relatórios flexíveis sobre soluções em portfólios empresariais.

- **Portfólio empresarial**

  O grupo de KPIs do portfólio empresarial [*Portfolio success metrics*] permite mapear para qualquer tipo de portfólio empresarial a fim de exibir o desempenho do portfólio. Você pode rastrear a disponibilidade, o tempo médio de resolução (MMTR), incidentes causados por mudanças e mudanças bem-sucedidas. Você pode ver essas métricas de desempenho ao exibir os detalhes de qualquer portfólio empresarial.

- **Aplicação de negócios**

  O tipo de grupo de KPIs de aplicações de negócios [*Business application performance*] permite que você rastreie o número de incidentes, problemas e mudanças de uma aplicação de negócios. Você pode ver essas métricas de desempenho na guia **Executar** de uma aplicação de negócios no Espaço DPM.

Importante:
Você deve mapear o grupo de KPIs de desempenho da aplicação de negócios para suas aplicações de negócios a fim de mostrar os dados na guia **Executar**. Para obter mais informações, consulte Criar grupos e mapeamentos de KPIs na Gestão de portfólios digitais.

Nota:
O grupo de KPIs de desempenho da aplicação de negócios substitui as métricas usadas antes da versão Utah. Como você pode criar e editar grupos de KPIs e mapeá-los para aplicações de negócios, isso oferece mais flexibilidade para configurar sua emissão de relatórios. Você não precisa editar a página em UIB para mudar as métricas.

Grupos de KPI para serviços de aplicações

Grupos de KPIs não são herdados para serviços de aplicações, mas você pode fazer o seguinte com o grupo de KPIs de *Availability insights* para serviços de aplicações:

- Exiba e avalie a disponibilidade dos serviços de aplicações que você possui ou pelos quais é responsável.
- Mapeie o grupo de KPIs de informações de disponibilidade para serviços de aplicações de um para muitos.
- Exiba os compromissos de disponibilidade e o desempenho do compromisso na guia Executar do serviço de aplicações.
- Exiba todos os compromissos listados na guia Informações do serviço de aplicativos.

Tópicos relacionados

Atualizar KPIs na Gestão de portfólios digitais

Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais

Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais

Criar grupos e mapeamentos de KPIs na Gestão de portfólios digitais

Configuração de KPIs no Gestão de portfólios digitais com exemplo de disponibilidade de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de fluxo de valor do DevOps no Gestão de portfólios digitais

Exiba as principais métricas relacionadas ao desempenho de suas soluções no Gestão de portfólios digitais (DPM). Se você gerencia suas soluções em um modelo de DevOps, pode exibir dados de DevOps de suas aplicações de negócios, bem como vinculá-las ao espaço do Mudança de DevOps diretamente do DPM.

As principais métricas ajudam você a avaliar o impacto sobre o desempenho do trabalho que está sendo feito em suas soluções. Visualize as métricas de fluxo de valor do DevOps no contexto de suas aplicações de negócios do DPM, por exemplo, tempo médio para restauração após mudanças, taxas de falha das mudanças e tempo de entrega. Você também pode acessar o espaço do Mudança de DevOps diretamente das aplicações de negócios do DPM para tomar decisões orientadas por dados. As métricas de aceleração são exibidas na guia **Criar** e na guia **Executar**, para que você possa exibir os dados no contexto de suas aplicações de negócios para cada fase. Você pode ver os dados de métricas de fluxo na guia **Criar** das suas aplicações de negócios.

Nota:
Para exibir métricas de aceleração e métricas de fluxo do DevOps no DPM, os administradores devem habilitar a propriedade do sistema DevOps. Para obter mais informações, consulte Como configurar a experiência do Gestão de portfólios digitais.

Na guia **Criar** de suas aplicações de negócios, exiba os seguintes dados em forma numérica e em gráficos:

- Acelerar métricas
  - Tempo médio de lead até a implantação nos últimos 30 dias
  - Tempo de lead da confirmação à implantação
  - Frequência média de implantação nos últimos 30 dias
  - Frequência de implantações de produção
- Métricas de fluxo
  - Tempo médio de fluxo para épicos
  - Tempo médio de fluxo para épicos e recursos
  - Número médio de erros e histórias
  - Distribuição de erros e histórias
  - Tempo de ciclo de trabalho em andamento para épicos, histórias e erros (cada um tem seu próprio widget)
  - Itens de trabalho em andamento

Na guia **Executar** de suas aplicações de negócios, exiba os seguintes dados de métricas de aceleração em forma numérica e em gráficos:

- Tempo médio para restauração de um incidente causado por mudanças (nos últimos 30 dias)
- Tempo médio para restaurar de incidentes causados por mudanças, dividido por DevOps mudanças e não DevOps mudanças

  Nota:
  Mudanças não relacionadas a DevOps são outras mudanças listadas na tabela Mudanças.

- Taxas médias de falha das mudança nos últimos 30 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Taxa de falha das mudança ao longo do tempo, detalhado em mudanças de DevOps e não relacionadas a DevOps
- Tempo médio para restaurar

Configuração da Gestão de portfólios digitais

Habilite o Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) e defina as configurações da sua organização. Configure-o para mostrar dados que ajudem você a monitorar serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações. Todas as tarefas de configuração exigem a função de administrador [sn_dpm.dpm_admin] da DPM.

Como usar a configuração assistida para implementar a Gestão de portfólios digitais (DPM)

A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o DPMEspaço na sua instância do ServiceNow. Para abrir a configuração assistida do DPM, navegue até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Central de administração do DPM**.

Para mais informações, consulte Use o Central de administração em Gestão de portfólios digitais.

Nota:
O espaço DPM usa as estruturas de taxonomia da aplicação Gestão de portfólio de serviços. Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços taxonomia.

Visão geral da configuração

A configuração do espaço DPM envolve a configuração de ambientes, ferramentas e acesso do usuário. Para configurar, você deve ter a função de administrador DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Você executa a maioria dessas tarefas de configuração em cada instância que está usando.

1. Como ativar Gestão de portfólios digitais.

   Você pode ativar DPM pesquisando-o em ServiceNow® Store.

2. Use o Central de administração em Gestão de portfólios digitais.

   Use o DPM Central de administração para obter instruções passo a passo para executar as tarefas de configuração a seguir.

   a. Identifique as soluções que já podem ser configuradas para a organização. Essas soluções podem ser serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações.
   b. Identifique os portfólios de serviço ou os portfólios empresariais que estão prontos para serem configurados para a organização.
   c. Avalie os itens de planejamento para a parte planejada do ciclo de vida da solução. Se sua organização não usa a parte de planejamento do ciclo de vida, siga as instruções para remover a visualização de planejamento da organização.
   d. Avalie as métricas de desenvolvimento para mostrar o desempenho de uma solução na parte de desenvolvimento do ciclo de vida da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Mapeie grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs) para rastrear o desempenho das soluções.

f. Avalie outras tarefas para concluir verificando se o espaço DPM está pronto para a organização.

3. Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais.

   Os dados de serviço se relacionam entre si usando aplicações diferentes e de maneiras diferentes. DPM faz referência a Common Service Data Model (CSDM) para reunir dados relacionados ao serviço em uma única exibição.

Mesmo que você possa retornar ao DPM Central de administração a qualquer momento para atualizar as definições de configuração, você também pode concluir a maioria das tarefas de configuração a seguir de forma independente.

Tópicos relacionados

Use o Central de administração em Gestão de portfólios digitais

Como ativar Gestão de portfólios digitais

O plug-in Gestão de portfólios digitais está disponível na ServiceNow® ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você instala a aplicação Gestão de portfólios digitais (DPM) do ServiceNow Store, ele instala automaticamente os plug-ins necessários. Para obter uma lista de outros plug-ins de aplicação que você deve instalar para exibir outros dados de aplicação em DPM, consulte Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in.
   Use os critérios de filtro e a barra de pesquisa para pesquisar por nome ou ID. Se você não encontrar o plug-in desejado, consulte Como solicitar um plug-in .
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Use o Central de administração em Gestão de portfólios digitais

A Central de administração na Gestão de portfólios digitais (DPM) fornece aos administradores um tutorial guiado para instalar e configurar o espaço da DPM para a organização. As informações e os comandos de configuração fornecidos concedem visibilidade ao serviço de ponta a ponta e ao ciclo de vida da aplicação.

Com uma função de administrador da DPM [sn_dpm.dpm_admin], acesse a DPM Central de administração para definir e configurar a experiência da DPM para a organização. A Central de administração oferece etapas de configuração fáceis de seguir e contém dicas sobre ferramentas e links para recursos, plug-ins e tabelas de configuração.

Nota:
Um administrador [admin] precisa instalar os plug-ins.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso à DPM Central de administração

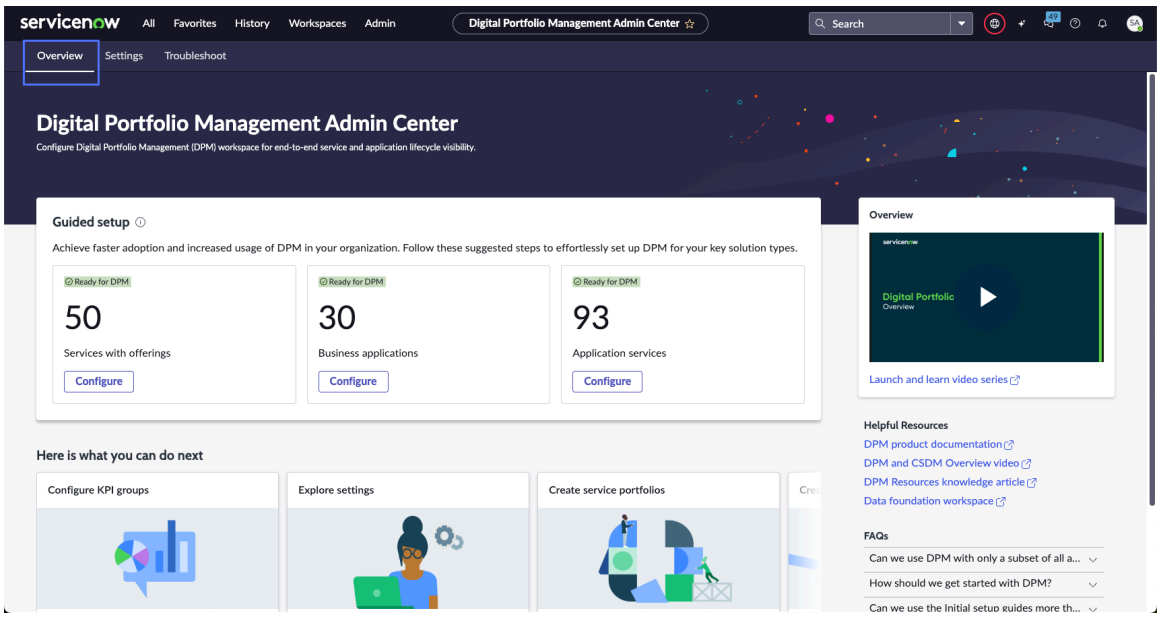
Para acessar a DPM Central de administração, você precisa da função de administrador da DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Nota:
Os usuários de dados de demonstração que vêm com o sistema básico foram atribuídos à função de administrador [sn_dpm.dpm_admin]. Você pode representar um dos usuários de dados de demonstração para testar a Central de administração.

Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Central de administração do DPM**.

A Central de administração tem duas guias: **Visão geral** e **Configurações**.

Guia Visão geral



Na guia **Visão geral**, você pode fazer o seguinte:

- Siga a configuração assistida para configurar serviços com ofertas, aplicações de negócios e serviços de aplicações.
- Configurar grupos de principais indicadores de desempenho (KPI).
- Acesse os detalhes das configurações.
- Crie e revise portfólios de serviços.
- Crie e revise portfólios de aplicações de negócios.
- Acesse recursos úteis para obter mais informações.

Navegar pelas etapas de configuração

- Selecione **Configurar** em um cartão de solução na guia **Visão geral**.
- Acompanhe o tutorial guiado. Cada etapa tem seus próprios avisos, instruções e condições para configurar seus dados no espaço DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Quando você vir o ícone de informações ( ) ao lado de um título de etapa, selecione-o para exibir mais informações sobre essa etapa.

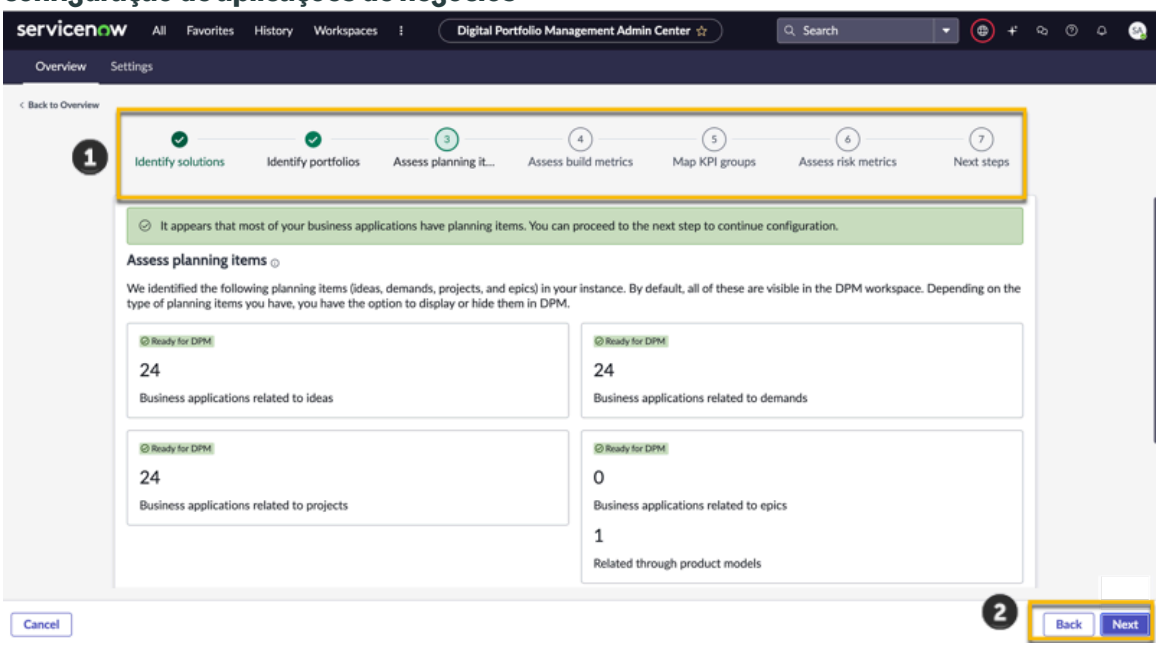
Etapas de configuração da Central de administração de DPM para soluções

Serviços com ofertas	Aplicações de negócios	Serviços de aplicações
1. Identificar soluções	**1.** Identificar soluções	**1.** Identificar soluções
2. Identificar portfólios	**2.** Identificar portfólios	**2.** Identificar portfólios
3. Avaliar itens de planejamento	**3.** Avaliar itens de planejamento	**3.** Mapear grupos de KPIs
4. Avaliar métricas de criação	**4.** Avaliar métricas de criação	**4.** Avaliar métricas de risco
5. Mapear grupos de KPIs	**5.** Mapear grupos de KPIs	**5.** Próximas etapas
6. Próximas etapas	**6.** Avaliar métricas de risco	
	7. Próximas etapas	

- Navegue pelas etapas de configuração de duas maneiras.
  1. Selecione o número e o título da etapa para executar a configuração dessa etapa.

     Uma etapa concluída mostra uma marca de seleção em vez de um número.
  2. Selecione **Avançar** para prosseguir para a próxima etapa e **Voltar** para retornar à etapa anterior.

Exemplo de navegação da Central de administração do DPM usando as etapas de configuração de aplicações de negócios



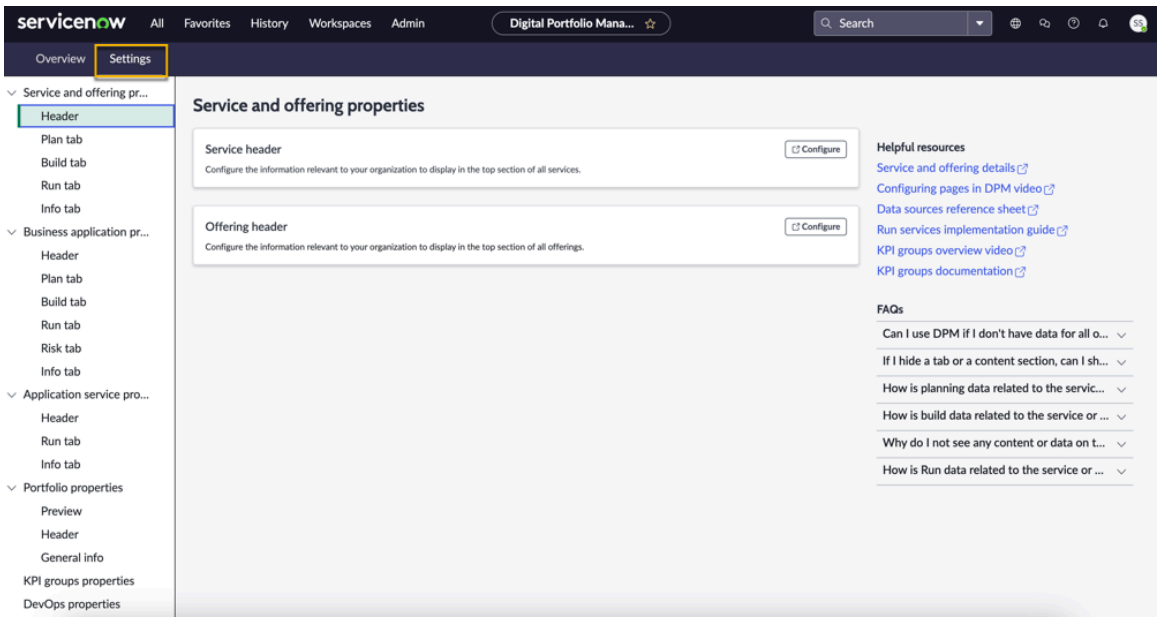
Você pode navegar para qualquer etapa a qualquer momento para atualizar as definições de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se uma tela vazia aparecer durante a configuração, você provavelmente não tem acesso à ação associada. Para solucionar problemas de acesso, entre em contato com seu administrador.

Guia Configurações



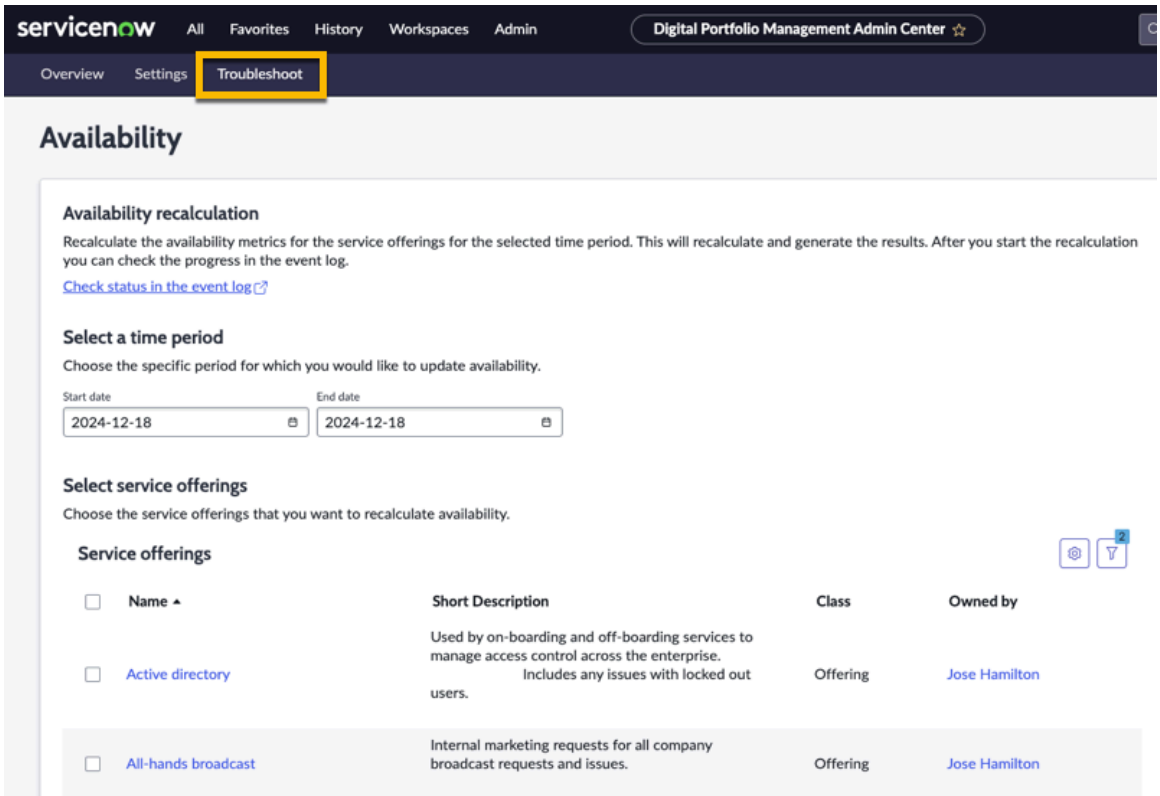
Na guia **Configurações**, você pode fazer o seguinte para soluções (serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações):

- Configure o seguinte para cada página de solução.
  - Cartões de solução de portfólio pessoal
  - Campos do cabeçalho
  - Campos do plano
  - Campos do desenvolvimento
  - Campos da execução
  - Campos de risco
  - Propriedades do portfólio
  - Campos de informações gerais na guia Informações
  - Propriedades do grupo de KPIs
  - Propriedades do DevOps
- Mostre ou oculte as guias Planejar, Criar, Executar e Informações.
- Mostrar ou ocultar campos de cada uma das guias principais.
- Acesse recursos para obter ajuda adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Solução de problemas



A guia **Solução de problemas** permite recalcular os resultados e indicadores de disponibilidade para ofertas de serviço.

1. Selecione os serviços e as ofertas para os quais você deseja recalcular a disponibilidade.
2. Defina as datas de início e término do período de recálculo.
3. Selecione **Recalcular disponibilidade** para gerar os resultados.

Não há limite para o número de vezes que você pode executar o recálculo. Você também pode verificar o andamento do recálculo selecionando **Verificar status no log de eventos**.

Mais opções no DPM Central de administração

Configuração de cabeçalhos de página na DPM Central de administração

Configure os campos de cabeçalho da página para suas soluções na DPM Central de administração. Sua configuração define como os campos de cabeçalho são exibidos no Espaço da DPM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada solução mostra informações de cabeçalho para ela. Por exemplo, para um serviço, as informações do cabeçalho podem mostrar o nome do proprietário, o tipo do consumidor, a fase, o status e a criticalidade para os negócios. Você pode configurar as informações do cabeçalho para atender melhor às necessidades da sua organização. A DPM Central de administração permite que você configure as informações do cabeçalho para as seguintes soluções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços e ofertas de serviço (técnicas e de negócios)
- Aplicação de negócios
- Serviços de aplicação
- Portfólios de serviços e taxonomias
- Portfólios empresariais e taxonomias

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Central de administração do DPM** > **Configurações**.
2. Selecione **Cabeçalho** para a solução cujas informações do cabeçalho você quer configurar.
3. Selecione **Configurar**.
   É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.
4. Revise os nomes dos campos na guia **Valores secundários**.
   Os nomes dos campo representam as informações exibidas no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.
5. Configure os campos na exibição de lista.
   Você também pode fazer configurações secundárias na exibição de lista.
   - Você pode definir o valor **Ativo** como verdadeiro ou falso. Depois que um campo é definido como falso, ele não aparece no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.
   - Você pode mudar a ordem em que os campos ativos são exibidos no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.
6. Configure os campos individualmente.
   - Selecione um campo para configurar. É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.
   - Analise ou altere as informações.

Valores Secundários

Campo	Descrição	Editável
Tabela	O nome de tabela para o item.	Não
Campo	O nome do campo do item exibido no Espaço da DPM.	Sim
Ordem	A ordem em que o item é exibido no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.	Sim
Aplicação	A aplicação do item.	Não
Espaço	O espaço do item.	Não
Ativo	O sinalizador que determina se o item é exibido (ou não) no cabeçalho da solução do Espaço da DPM.	Sim
Condições	Opções de configuração para definir condições para o item.	Sim

7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da guia Informações no DPM Central de administração

Configure os campos de informações gerais para suas soluções na DPM Central de administração. Sua configuração determina como os campos são exibidos na seção **Informações gerais** da guia **Informações** no Espaço da DPM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada solução tem uma guia **Informações** que mostra informações gerais sobre a solução. Por exemplo, para um serviço, a seção **Informações gerais** da guia **Informações** pode exibir o portfólio de serviços associado, o nó de taxonomia, a classificação do serviço (técnica ou de negócios), a fase, o status e muito mais. A seção **Informações gerais** pode ser configurada para melhor atender às necessidades da sua organização. A DPM Central de administração permite que você configure os campos de **Informações gerais** para as seguintes soluções:

- Serviços e ofertas de serviço (técnicas e de negócios)
- Aplicação de negócios
- Serviços de aplicação
- Portfólios de serviços e taxonomias
- Portfólios empresariais e taxonomias

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Central de administração do DPM** > **Configurações**.
2. Selecione a guia **Informações** da solução da qual você quer configurar os campos de **informações gerais**.

   Nota:
   Na opção **Propriedades do portfólio**, selecione **Informações gerais**.

3. Selecione **Configurar**.
   É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.
4. Revise os nomes dos campos na guia **Valores secundários**.
   Os nomes dos campos representam as informações mostradas na seção **Informações gerais** da guia **Informações** no Espaço da DPM.
5. Configure os campos na exibição de lista.
   Também é possível fazer algumas configurações secundárias na exibição de lista para afetar a exibição de **informações gerais** na guia **Informações** de uma solução.
   - Você pode definir o valor **Ativo** como verdadeiro ou falso. Depois que um campo é definido como falso, ele não aparece na seção **Informações gerais**.
   - Você pode mudar a ordem em que os campos ativos aparecem na seção **Informações gerais**.
6. Configure os campos individualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione um campo para configurar. É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.
- Analise ou altere as informações.

Valores Secundários

Campo	Descrição	Editável
Tabela	O nome de tabela para o item.	Não
Campo	O nome do campo do item exibido na seção **Informações gerais** do Espaço da DPM.	Sim
Ordem	A ordem em que o item é exibido na seção de **informações gerais** do Espaço da DPM.	Sim
Aplicação	A aplicação do item.	Não
Espaço	O espaço do item.	Não
Ativo	O sinalizador que determina se o item aparece (ou não) na seção **Informações gerais** da guia **Informações** no Espaço da DPM.	Sim
Condições	Opções de configuração para definir condições para o item.	Sim

7. Selecione **Atualizar**.

Configurar cartões de solução de portfólio pessoal no DPM Central de administração

Configure os campos exibidos nos cartões de solução de portfólio pessoal no DPM Central de administração. Sua configuração determina os campos exibidos em cada cartão de solução no espaço DPM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os campos do cartão de solução de portfólio pessoal para exibir informações na página inicial do Espaço DPM :

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Central de administração do DPM** > **Configurações**.
2. Abra **as propriedades do Portfólio** e selecione **Cartões de solução**.
   Você tem a opção de configurar os seguintes tipos de cartões de solução:
   - Serviço
   - Serviço de negócios
   - Serviço técnico
   - Oferta de serviços
   - Aplicação de negócios
   - Serviço de aplicações
3. Selecione **Configurar** para o cartão que você deseja configurar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.

4. Revise os nomes dos campos na guia **Valores secundários**.
   Os nomes de campo representam as informações exibidas no cartão do portfólio pessoal no espaço DPM.
5. Configure os campos na exibição de lista.
   Você também pode fazer configurações secundárias na exibição de lista.
   - Você pode definir o valor **Ativo** como verdadeiro ou falso. Depois que um campo é definido como falso, ele não aparece no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.
   - Você pode mudar a ordem em que os campos ativos são exibidos no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.
6. Configure os campos individualmente.
   - Selecione um campo para configurar. É preciso estar no escopo da aplicação correto para editar o registro. Se você estiver em um escopo diferente, uma faixa de texto será exibida para você selecionar um link e editar o registro.
   - Analise ou altere as informações.

Valores Secundários

Campo	Descrição	Editável
Tabela	O nome de tabela para o item.	Não
Campo	O nome do campo do item exibido no Espaço da DPM.	Sim
Ordem	A ordem em que o item é exibido no cabeçalho da solução no Espaço da DPM.	Sim
Aplicação	A aplicação do item.	Não
Espaço	O espaço do item.	Não
Ativo	O sinalizador que determina se o item é exibido (ou não) no cabeçalho da solução do Espaço da DPM.	Sim
Condições	Opções de configuração para definir condições para o item.	Sim

7. Selecione **Atualizar**.

Exibir relacionamentos de aplicações de negócios e serviços de aplicações no DPM Central de administração

No DPM Central de administração, você pode ter uma exibição abrangente de suas aplicações de negócios e serviços de aplicações. Você pode ver incidentes, problemas e mudanças relacionados a suas aplicações de negócios e incidentes e mudanças relacionados a seus serviços de aplicações.

Os relacionamentos de aplicações de negócios e serviços de aplicações permitem que você tenha uma visão completa de suas soluções. Por exemplo, aplicações de negócios consomem vários serviços de aplicações. Portanto, se você definir um item de configuração (IC) para um incidente, deverá selecionar o serviço de aplicativos ao qual o incidente pertence. Depois que esse IC é configurado, o incidente é acumulado para a aplicação de negócios que consome esse serviço de aplicações. Você pode ver todos os relacionamentos do DPM Central de administração.

Importante:
Para acessar o DPM Central de administração, você deve ter a função DPM admin [sn_dpm.dpm_admin].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir aplicações de negócios relacionadas a mudanças para métricas de compilação

- Acesse a guia **Visão geral** em DPM Central de administraçãoe selecione **Configurar** no cartão Aplicações de negócios.
- Selecione **4 Avaliar métricas de compilação** na barra de navegação.
- Exiba o cartão **Aplicações de negócios relacionadas a mudanças**.
- Selecione um item numerado no cartão para ver as aplicações de negócios relacionadas a mudanças por meio dos seguintes critérios.
  - O campo de aplicação de negócios
  - O campo de item de configuração
  - Os ICs afetados
  - Os serviços afetados

Nota:
Um cartão é definido como *Ready for DPM* quando qualquer um dos critérios listados é maior que zero. Se você selecionar zero (0) em um cartão, um estado vazio será exibido.

Depois de selecionar um item numerado no cartão, outra guia é aberta com uma lista agrupada de cada aplicação de negócios relacionada a mudanças de acordo com o critério selecionado. Você pode abrir uma aplicação de negócios na lista e fazer uma busca detalhada em cada número de registro para ver os detalhes dos itens relacionados (consome, depende de e assim por diante).

Exibir aplicações de negócios relacionadas a incidentes, problemas e mudanças para métricas operacionais

- Acesse a guia **Visão geral** em DPM Central de administraçãoe selecione **Configurar** no cartão Aplicações de negócios.
- Selecione **5 Mapear grupos de KPIs** na barra de navegação.
- Exiba os cartões no título **Mapear grupos de KPIs**. Cada cartão mostra o seguinte com itens numerados.
  - Aplicações de negócios relacionadas a incidentes
  - Aplicações de negócios relacionadas a problemas
  - Aplicações de negócios relacionadas a mudanças
- Selecione um item numerado em qualquer um dos cartões para ver as aplicações de negócios relacionadas a incidentes, problemas ou mudanças por meio dos critérios a seguir.
  - O campo de item de configuração
  - Os ICs afetados
  - Os serviços afetados

Nota:
Um cartão é definido como *Ready for DPM* quando qualquer um dos critérios listados é maior que zero. Se você selecionar zero (0) em um cartão, um estado vazio será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de selecionar um item numerado no cartão, outra guia é aberta e exibe uma lista agrupada de cada aplicação de negócios relacionada a esse critério. Você pode abrir uma aplicação de negócios na lista e fazer uma busca detalhada em cada número de registro para ver os detalhes dos itens relacionados (consome, depende de e assim por diante).

Exibir serviços de aplicações relacionados a incidentes e mudanças para métricas operacionais

- Acesse a guia **Visão geral** em DPM Central de administraçãoe selecione **Configurar** no cartão Serviços de aplicações.
- Selecione **3 Mapear grupos de KPIs** na barra de navegação.
- Exiba os cartões no título **Mapear grupos de KPIs**. Cada cartão mostra o seguinte com itens numerados.
  - Serviços de aplicações relacionados a incidentes
  - Serviços de aplicações relacionados a mudanças
- Selecione um item numerado em um dos cartões para ver as aplicações de negócios relacionadas a incidentes ou mudanças por meio dos critérios a seguir.
  - O campo de item de configuração
  - Os ICs afetados
  - Os serviços afetados

Nota:
Um cartão é definido como *`Ready for DPM`* quando qualquer um dos critérios listados é maior que zero. Se você selecionar zero (0) em um cartão, um estado vazio será exibido.

Depois de selecionar um item numerado no cartão, outra guia é aberta e exibe todos os serviços de aplicativos relacionados ao critério selecionado. Por exemplo, você pode ver todos os serviços de aplicações relacionados a incidentes por meio de ICs afetados. Neste exemplo, você pode fazer o detalhamento ativo para ver o registro do incidente de origem.

Tópicos relacionados

Use o Central de administração em Gestão de portfólios digitais

Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais

Os dados de serviço se relacionam entre si usando aplicativos diferentes e de maneiras diferentes. O Gestão de portfólios digitais (DPM) faz referência à estrutura do Common Service Data Model (CSDM) para reunir dados relacionados ao serviço em uma única exibição.

O DPM permite que você organize os dados de serviço em sequências lógicas que fazem sentido para o seu negócio. Você pode ver detalhes sobre seus próprios serviços, bem como serviços que não são seus, mas que podem afetar seus negócios.

Dica:
Para mais informações de configuração de CSDM, consulte Implementing the CSDM framework in stages .

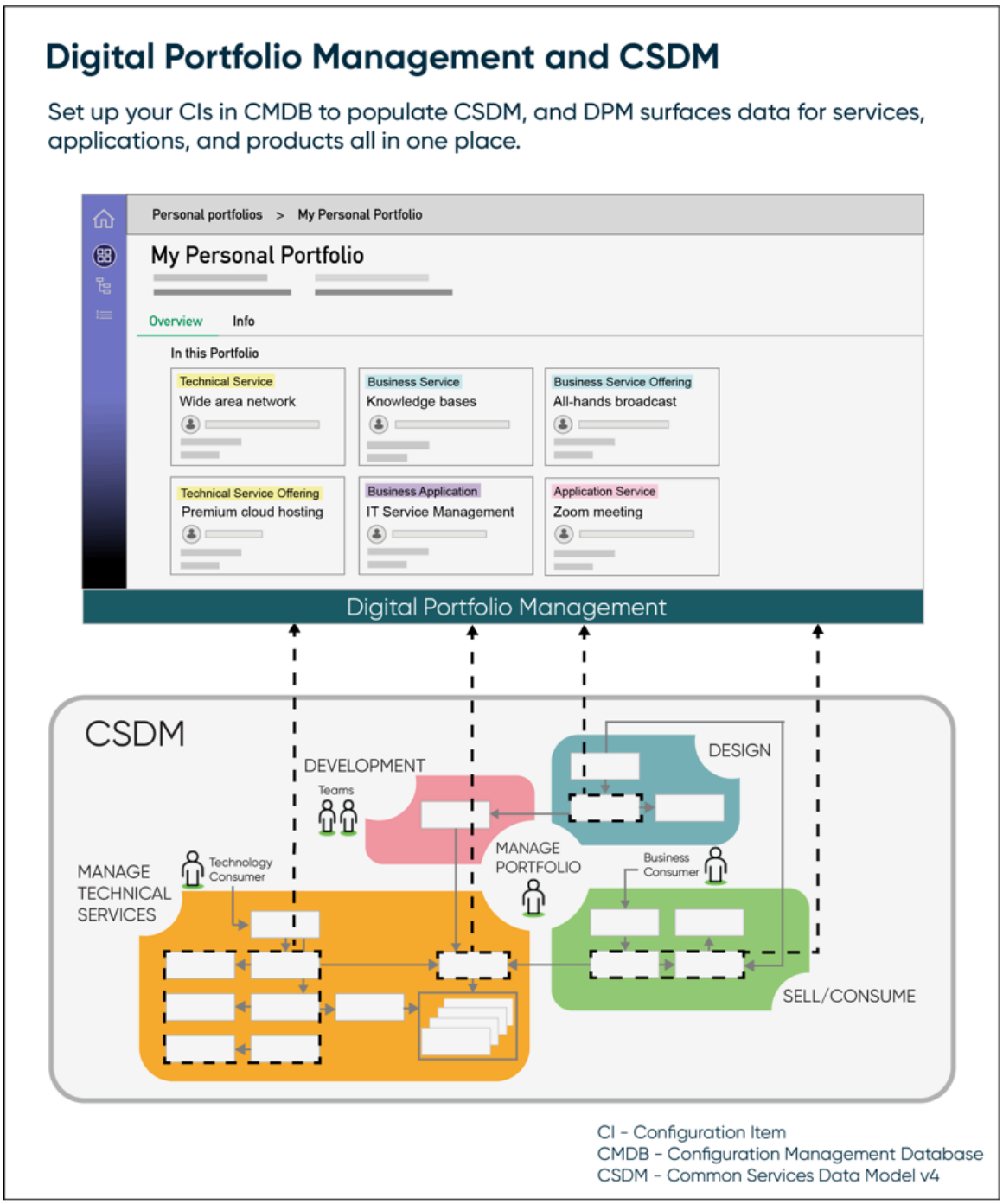
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portfólios pessoais e CSDM

Veja como o DPM se alinha à estrutura do CSDM para oferecer uma visão abrangente de seu ambiente de TI.

DPM e CSDM



Campos de ciclo de vida da CSDM para serviços técnicos e de negócios

Os portfólios de serviço exibidos em DPM apresentam os campos estágio (ou fase) e status no cabeçalho de cada serviço técnico e de negócios e cada oferta de serviço. Os valores de campos vêm da tabela de serviço [cmdb_ci_service].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Para a versão Yokohama e posterior, os rótulos dos itens nas tabelas [cmdb_ci_service_technical] e [service_offering] são Serviço de gestão de tecnologia e Oferta de serviço de gestão de tecnologia, respectivamente. As mudanças de rótulo se alinham com CSDM, versão 5. Antes da versão Yokohama, os rótulos eram Serviço técnico e Oferta de serviço técnico.

A comparação a seguir mostra as diferenças dos campos Fase e Status tradicionais da Gestão de portfólio de serviços para os campos Fase e status do ciclo de vida de CSDM.

Esses campos também são exibidos quando você usa os indicadores Performance Analytics (PA).

Mapeamento da tabela de serviço [cmdb_ci_service] de Gestão de portfólio de serviços e CSDM

Nomes dos campos Fase e Status da Gestão de portfólio de serviços	Nomes dos campos Fase e Status do ciclo de vida do CSDM
Pipeline | Requisitos	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Definição	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Análise	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Aprovado	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Contratado	Design | Contratado
Catálogo | Design	Design | Design
Catálogo | Desenvolvimento	Design | Design
Catálogo | Construir/Testar/Lançar	Implantar | Testar
Catálogo | Operacional	Operacional | Em uso
Catálogo | Descontinuando	Operacional | Descontinuação pendente
Descontinuado | Descontinuado	Fim da vida útil | Descontinuado
Descontinuado | Obsoleto	Fim da vida útil | Obsoleto

CSDM relacionamentos em DPM

Para confirmar que você tenha os dados desejados em DPM, estabeleça os relacionamentos corretos de CSDM.

A forma como você estabelece relacionamentos entre suas soluções e itens de configuração (ICs) varia de acordo com a situação. Para obter mais informações, consulte CI relationships in the CSDM .

Tópicos relacionados

- Termos de CSDM para Gestão de portfólios digitais
- Implementing the CSDM framework in stages

Termos de CSDM para Gestão de portfólios digitais

Como os produtos da ServiceNow® Gestão de portfólios digitais (DPM) e Gestão de portfólio de serviços estão intimamente alinhados ao Common Service Data Model (CSDM), é útil conhecer os termos comuns ao trabalhar nesses aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns de CSDM usados no DPM e no Gestão de portfólio de serviços

Termo	Definição	Anotações
Portfólio	Coleção de serviços, produtos, projetos ou aplicativos.	Usado para gerenciar itens semelhantes para um negócio. Os portfólios podem ser agrupados por objetivo, habilidades, organização e projetos ou serviços semelhantes.
Capacidade de negócios	Habilidade de alto nível de que uma organização precisa para executar seu modelo de negócios ou cumprir sua missão.	Normalmente, é descrita no contexto da execução de uma ou mais tarefas específicas para alcançar resultados de negócios. Por exemplo, Gestão de demandas ou planejamento financeiro.
Serviço	É um meio de entregar valor aos clientes, gerando os resultados que os clientes desejam alcançar sem ter responsabilidade por custos e riscos específicos.	Normalmente, tem três aspectos: • Interação • Oferta • Sistema de serviço A ServiceNow oferece três tipos de serviços básicos: • Negócio • Técnico • Aplicativo Os clientes podem estender os tipos básicos para alinhá-los aos tipos de serviço de sua organização.
Serviço de negócio	Um tipo de serviço que é publicado para usuários comerciais e, normalmente, sustenta uma ou mais capacidades de negócios.	Geralmente, pode ser solicitado por usuários comerciais. Os usuários comerciais podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do ServiceNow® Catálogo de serviços. Por exemplo, compras, envio e finanças.
Serviço técnico	Um tipo de serviço que é publicado para proprietários de serviço e, normalmente, sustenta um serviço de negócios ou de aplicativo.	Normalmente, pode ser solicitado pelos proprietários de serviço. Os proprietários de serviço podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, computadores, armazenamento e redes.
Serviço de aplicativos	Um tipo de serviço que é uma representação lógica de uma pilha de aplicativos implantados.	Exemplos de serviços de aplicativos são hospedagem, backup de dados e recuperação. **Nota:** Não há um relacionamento de 1 para 1 entre o aplicativo e os serviços de aplicativo.
Aplicativo	Qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado que seja projetado para oferecer funcionalidades específicas em uma infraestrutura de computador.	Define o comportamento e tem uma funcionalidade específica associada a ele. Os aplicativos geralmente são funcionalidades detectáveis, como o Apache Web Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns de CSDM usados no DPM e no Gestão de portfólio de serviços

Termo	Definição	Anotações
Aplicativo de negócios	Representa todos os ambientes de software e infraestrutura (desenvolvimento, teste e produção) configurados para oferecer funcionalidade.	Usado para aumentar a produtividade e executar outras funções de negócios com precisão. Por exemplo, Dell Online.
Catálogo de serviços	Oferece uma exibição consumível de produtos, serviços, opções de compromissos de serviço e ofertas disponíveis.	Ajuda a gerenciar a quais serviços um usuário pode ter acesso. Além disso, os catálogos são o ponto de início para acesso aos serviços disponíveis. Por exemplo, catálogo de serviços de TI.
Oferta de serviço	Uma estratificação de um serviço em habilidade, disponibilidade, preço e opções de embalagem.	Diferentes níveis de desempenho e recursos para determinado serviço podem ser disponibilizados. Por exemplo, ITSM Standard e ITSM Pro.
Compromissos de serviço	Define as obrigações de entrega de serviço acordadas entre o consumidor e o provedor.	Muitas vezes, manifestado na forma de contratos, como acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e contratos de sustentação. Os compromissos de serviço incluem características específicas de desempenho que diferenciam uma oferta da outra.
IC (Configuration Item, item de configuração)	Componentes físicos e lógicos de uma infraestrutura que estão, no momento ou em breve, sob gerenciamento de configurações.	Pode ser um só módulo, como um servidor, banco de dados ou roteador, ou um item mais complexo, como um sistema completo. Por exemplo, um servidor Web, um banco de dados ou uma infraestrutura.
Ativo	Um item cujo valor financeiro é rastreado.	Muitos ativos são ICs e vice-versa, mas isso nem sempre acontece. Os ativos têm um ciclo de vida com considerações financeiras, por exemplo, o Microsoft Office 365.
Modelo operacional	Uma representação (modelo) abstrata e idealmente visual de como uma organização agrega valor a seus clientes ou beneficiários.	Normalmente, representa os vários elementos de como uma organização opera. Geralmente, incorpora posições estratégicas como o modelo de inovação, o grau de automação inteligente, o alinhamento ao setor, os modelos de entrega de fornecedores e as expectativas de negócios da TI.

Integração do Gestão de portfólios digitais com outras aplicações ServiceNow

Traga dados de outras aplicações ServiceNow para ter uma visão abrangente de suas soluções no Espaço Gestão de portfólios digitais (DPM). Você pode ver dados para serviços e ofertas de serviço, para aplicações de negócios e para serviços de aplicações.

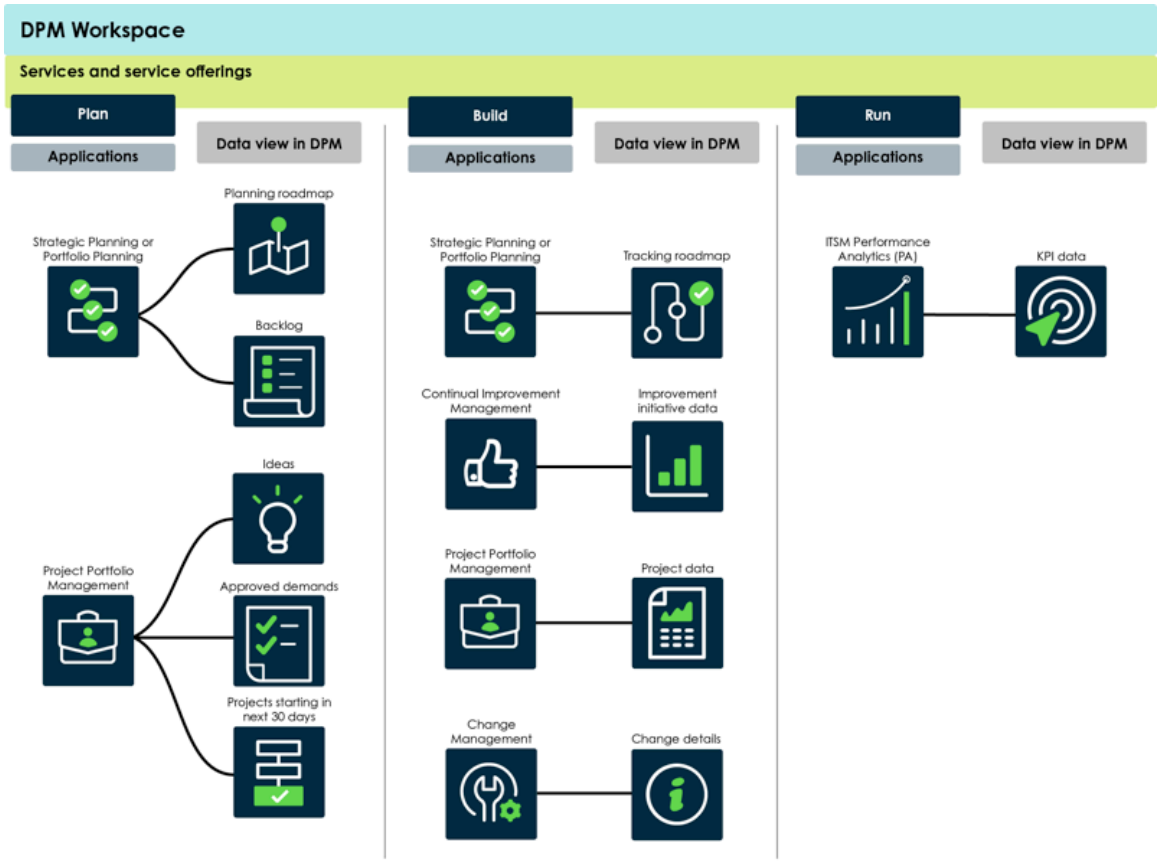
Exibir dados de serviço e de oferta de serviço no Gestão de portfólios digitais

Consulte os dados de serviço e de oferta de serviço no contexto de suas soluções no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra o serviço e as exibições de dados da oferta de serviço quando você integra as aplicações declaradas ao espaço DPM.



A tabela a seguir explica as exibições de dados na imagem. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço.

Integrações do espaço do DPM para serviços e ofertas de serviço

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
Planejar	Planejamento estratégico ou Planejamento de portfólios	Roadmap de planejamento Backlog
	Project Portfolio Management	Ideias Demandas aprovadas Projetos que começam nos próximos 30 dias
Criar	Planejamento estratégico ou Planejamento de portfólios	Roadmap de acompanhamento
	Gestão de melhoria contínua	Dados de iniciativa de melhoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações do espaço do DPM para serviços e ofertas de serviço

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
		• Iniciativas por status • Iniciativas atrasadas por mês • Tarefas atrasadas • Iniciativas de melhoria encerradas nos últimos 30 dias
	Project Portfolio Management	Dados do projeto • Lista de projetos ativos • Projetos atrasados por mês • Projetos por status • Projetos com marcos perdidos • Projetos com problemas críticos
	Gestão de mudanças	Detalhes do registro de mudança • Status atual • Mudanças atrasadas por mês • Mudanças futuras na semana • Crescimento do backlog de mudanças ao longo de 30 dias
Executar	ITSM Performance Analytics (PA)	Dados do principal indicador de desempenho (KPI) que vêm com o sistema de base. A lista a seguir contém alguns, mas para obter mais informações, consulte Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais. • Disponibilidade • Novos incidentes • Tempo médio de resolução • Novas solicitações • Mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

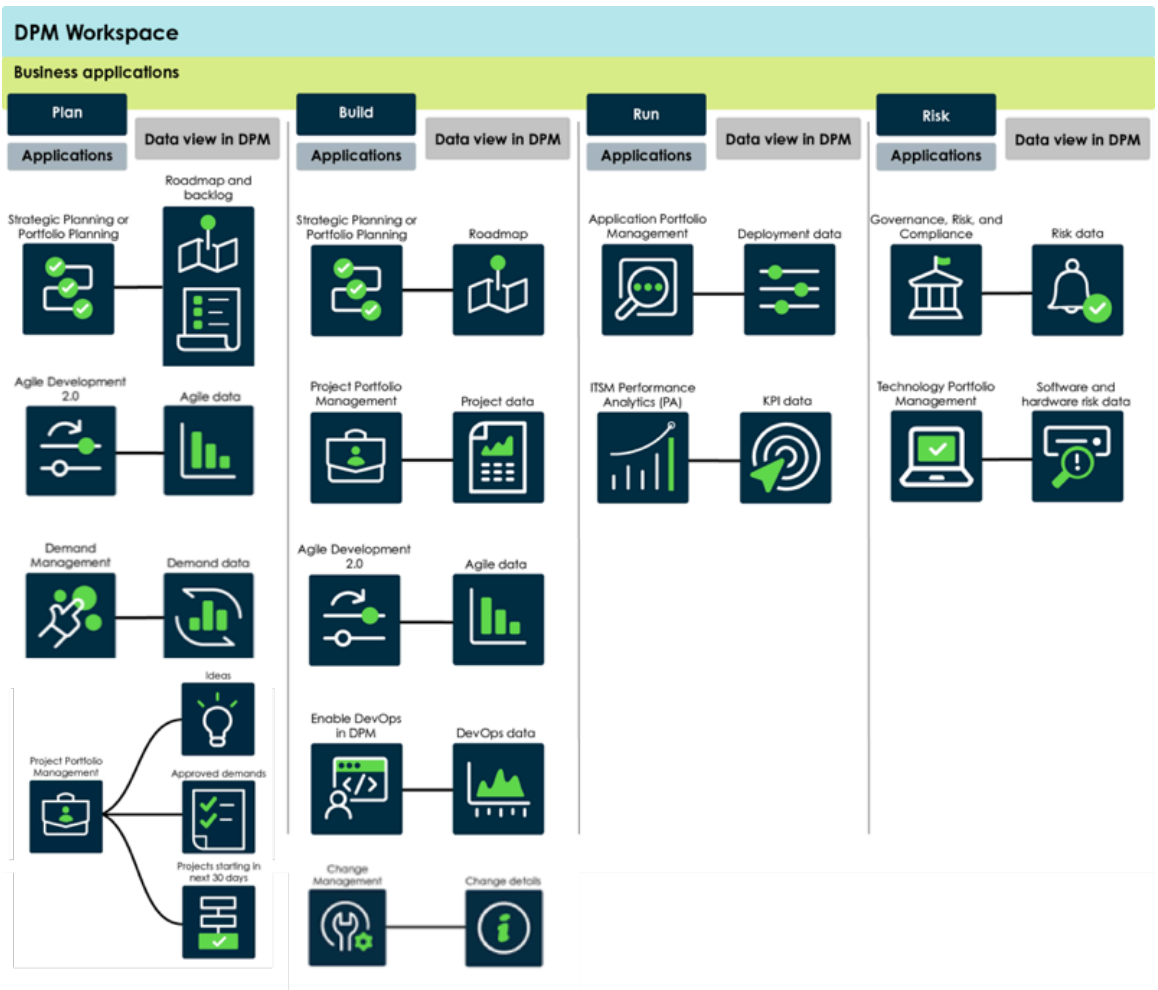
Tópicos relacionados

- Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais
- Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço

Exibir dados da aplicação de negócios no Gestão de portfólios digitais

Veja os dados da aplicação de negócios no contexto de suas soluções no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

A imagem a seguir mostra as exibições de dados da aplicação de negócios quando você integra as aplicações declaradas ao seu espaço DPM.



A tabela a seguir explica as exibições de dados na imagem. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes da aplicação de negócios.

Integrações do espaço do DPM para aplicações de negócios

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
Planejar	Planejamento estratégico ou Planejamento de portfólios	Roadmap e backlog
	Desenvolvimento ágil 2.0	Dados ágeis, como épicos e histórias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações do espaço do DPM para aplicações de negócios

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
	Gestão de demandas	Dados de demanda
	Project Portfolio Management	Ideias Demandas aprovadas Projetos que começam nos próximos 30 dias
Criar	Planejamento estratégico ou Planejamento de portfólios	Roadmap
	Project Portfolio Management	Dados do projeto
	Desenvolvimento ágil 2.0	Dados ágeis, como épicos e histórias
	Gestão de mudanças	Detalhes do registro de mudança • Status atual • Mudanças atrasadas por mês • Mudanças futuras na semana • Crescimento do backlog de mudanças ao longo de 30 dias
	Habilitar DevOps em DPM	DevOps dados
Executar	Application Portfolio Management (APM)	Dados de implantação
	ITSM Performance Analytics (PA)	Dados do principal indicador de desempenho (KPI) que vêm com o sistema de base. A lista a seguir contém alguns, mas para obter mais informações, consulte Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais. • Disponibilidade • Novos incidentes • Tempo médio de resolução • Novas solicitações • Mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações do espaço do DPM para aplicações de negócios

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
Risco	Governança, risco e conformidade (GRC)	Dados de risco relacionados a suas aplicações de negócios
	Gestão de portfólio de tecnologias (TPM)	Dados de risco de software e hardware

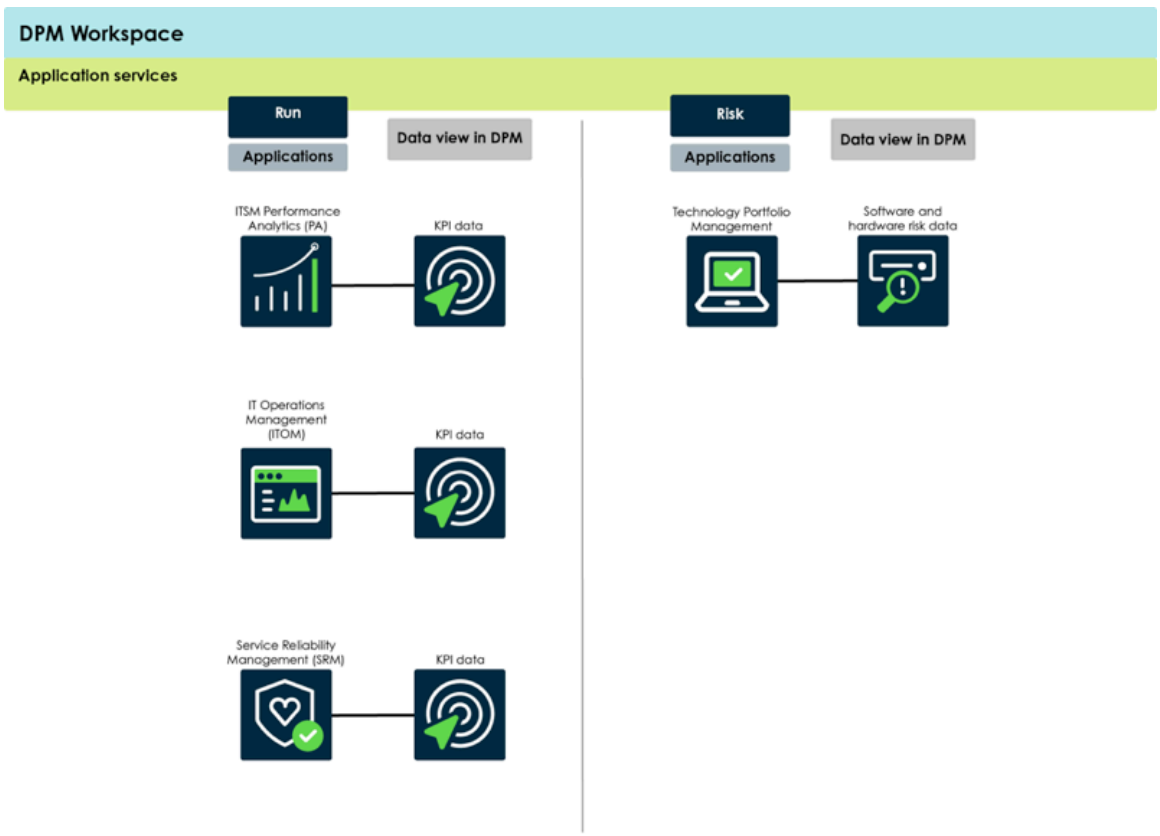
Tópicos relacionados

- Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais
- Exibir detalhes da aplicação de negócios

Exibir dados de serviço de aplicações no Gestão de portfólios digitais

Consulte os dados de serviço de aplicativos no contexto de suas soluções no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

A imagem a seguir mostra as exibições de dados de serviço de aplicativos quando você integra as aplicações declaradas ao seu espaço DPM.



A tabela a seguir explica as exibições de dados na imagem. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do serviço de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações do espaço do DPM para serviços de aplicações

Guia Ciclo de vida no DPM	Aplicação	Visualização de dados no DPM
Executar	ITSM Performance Analytics (PA) IT Operations Management (ITOM) Métricas de confiabilidade do site (SRM)	Dados do KPI (principal indicador de desempenho) do PA que vêm com o sistema de base. A lista a seguir contém alguns, mas para obter mais informações, consulte Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais. • Disponibilidade • Novos incidentes • Tempo médio de resolução • Novas solicitações • Mudanças Para obter dados de KPI adicionais, consulte KPI Details .
Risco	Gestão de portfólio de tecnologias (TPM)	Dados de risco de software e hardware

Tópicos relacionados

Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais

Exibir detalhes do serviço de aplicações

Configurar grupos de KPIs na Gestão de portfólios digitais

Configure grupos de principais indicadores de desempenho (KPIs) na Gestão de portfólios digitais (DPM) para exibir as informações de desempenho no contexto das soluções da sua organização.

https://player.vimeo.com/video/1022212851?h=c6e80e1d83&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Com a função de administrador [sn_dpm.dpm_admin] de DPM, você pode definir e configurar grupos de KPIs (principais indicadores de desempenho) em DPM. Com grupos de KPIs, sua organização pode analisar o desempenho de serviços, ofertas, serviços de negócios e serviços de aplicações em uma área centralizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Os dados de KPI em DPM vêm de portfólios na aplicação Gestão de portfólio de serviços. A tabela de dados de métrica da oferta de serviço [service_offering_metric_data], juntamente com os quatro indicadores a seguir, foi descontinuada na versão Utah:

- Cumprimento médio do ANS [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Média da satisfação do cliente [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Média da disponibilidade [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Média da atividade de solicitação [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Portanto, se você tiver o portfólio padrão Gestão de portfólio de serviços (a versão mais recente), os dados de métrica dos indicadores legados não estarão mais disponíveis. Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços portfólios.

Criar grupos e mapeamentos de KPIs na Gestão de portfólios digitais

Crie grupos e mapeamentos de KPIs (principais indicadores de desempenho) em Gestão de portfólios digitais (DPM) para monitorar a integridade e o progresso gerais de todos os seus serviços e ofertas.

Antes de Iniciar

- Plug-ins necessários: sn_dpm, com.sn_team_perf e com.snc.service_portfolio
- Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie grupos de KPIs e associe o tipo de cada grupo ao registro correspondente. Estes são os tipos de registro:

- Portfólios de serviços
- Nós de taxonomia
- Serviços
- Ofertas
- Serviços de aplicação
- Aplicações de negócios
- Portfólios empresariais
- Nós de taxonomia empresarial

Além de criar seus próprios grupos de KPIs, você pode usar e configurar os grupos de KPIs que vêm com a aplicação DPM básica. Para obter detalhes, confira Grupos de KPIs da Gestão de portfólios digitais.

Este procedimento inclui as seguintes tarefas:

1. Criar um grupo de KPIs.
2. Adicione indicadores a um grupo de KPIs.
3. Crie um mapeamento de grupos de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Grupo de KPIs

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de KPIs.
Descrição	A descrição do grupo de KPIs.
Tipo	O tipo que você deseja criar: ▪ Portfólios de serviços ▪ Nós de taxonomia ▪ Serviços ▪ Ofertas ▪ Serviços de aplicativos **Nota:** O tipo deve estar correlacionado ao registro. Por exemplo, você só pode associar um tipo de portfólio de serviços a um registro de portfólio. Somente é possível associar um tipo de oferta a um registro de oferta.
Ordem	Determina o layout de página dos grupos de KPIs no espaço de trabalho do Gestão de portfólios digitais.

   d. Selecione **Enviar**

Dica: Você também pode criar um grupo de KPIs copiando outro grupo de KPIs existente. Para obter mais informações, consulte Copie um grupo de KPIs para criar um novo grupo de KPIs em Gestão de portfólios digitais.

2. Adicione indicadores a um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**.
   b. Selecione o grupo de KPIs ao qual deseja adicionar indicadores.
   c. Na guia **KPIs**, selecione **Novo**.
   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de KPIs

Campo	Descrição
Grupo de KPIs	Grupo de KPIs para adicionar indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
KPI	Indicador de KPI que você deseja medir.
Rótulo	Nome do indicador KPI. É possível editar o rótulo.
KPI primário	KPI primário, caso esse KPI seja um KPI de apoio.
Exibição agregada	Exibição agregada do KPI: média ou soma. **Nota:** Este campo se aplica quando a propriedade de pontuação [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] mais recente é falsa. Para obter informações, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.
Ordem	Layout de página dos grupos de KPIs no espaço de trabalho do Gestão de portfólios digitais.
Descrição	A descrição do indicador. Para mais informações sobre resultados de KPI, consulte KB1123710 .
Tipo de gráfico	O tipo do gráfico para o grupo de KPIs. As opções são: ▪ **Pontuação única** ▪ **Série temporal: linha** ▪ **Série temporal: coluna** ▪ **Série temporal: área** ▪ **Série temporal: spline** ▪ **Série temporal: linha de etapa** ▪ **Agrupar por** **Nota:** Com a opção **Agrupar por**, você pode selecionar o detalhamento dos resultados. Por exemplo, incidentes por prioridade.

e. Selecione **Enviar**.

3. Crie um mapeamento de grupos de KPIs.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Mapeamentos de grupos de KPIs**.

Nota:
Você também pode mapear um grupo de KPIs navegando até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**. Selecione um grupo de KPIs para exibir e escolha a guia **Mapeamentos de grupo de KPIs**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de grupos de KPIs

Campo	Descrição
Grupo de KPIs	Nome do grupo de KPIs para adicionar o mapeamento.
Mapeamento	Tipo de mapeamento associado ao grupo de KPIs. Dependendo de qual Grupo de KPIs você selecionar, uma das seguintes opções será exibida como o campo Mapeamento. ▪ Portfólio de serviços ▪ Nó de taxonomia ▪ Serviço ▪ Oferta ▪ Serviço de aplicações ▪ Aplicação de negócios ▪ Portfólio empresarial ▪ Nó da taxonomia empresarial

d. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Configurar grupos de KPIs na Gestão de portfólios digitais

Configuração de KPIs no Gestão de portfólios digitais com exemplo de disponibilidade de serviço

Configuração de KPIs no Gestão de portfólios digitais com exemplo de disponibilidade de serviço

Configure os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) no Gestão de portfólios digitais (DPM) para exibir as informações de desempenho no contexto de suas soluções. Este procedimento usa o exemplo de configuração de disponibilidade de serviço para exibir a pontuação de disponibilidade na fase de execução do ciclo de vida.

Antes de Iniciar

- Plug-ins necessários: sn_team_perf_kpi_group e com.snc.service_portfolio
- Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um usuário com a função sn_dpm.dpm_admin, você pode configurar os KPIs para exibição no DPM. Esta tarefa usa o grupo de KPIs de indisponibilidade e disponibilidade para mostrar como configurar o KPI de disponibilidade de serviço.

Nota:
É necessário ter uma assinatura premium do Gestão de portfólio de serviços para executar esta tarefa. A assinatura premium será instalada automaticamente se você tiver o DPM instalado.

Para obter informações gerais sobre grupos de KPIs, consulte Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais.

Para criar grupos de KPI, consulte Como criar grupos de KPIs, mapeamentos e visualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este procedimento inclui as seguintes tarefas:

1. Crie o mapeamento de grupos de KPIs.
2. Crie o compromisso de serviço.
3. Associe o compromisso de serviço à oferta de serviço.
4. Crie uma indisponibilidade para a oferta de serviço.
5. Execute o trabalho de coleta de dados e verifique.
6. Certifique-se de que o KPI é exibido no DPM.

Procedimento

1. Crie o mapeamento de grupos de KPIs.
   O mapeamento que você cria configura a oferta de serviço cuja disponibilidade você deseja exibir.
   a. Navegar até **Espaço de gestão de portfólios digitais** > **Mapeamentos de grupos de KPIs**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de grupos de KPIs

Campo	Descrição
Grupo de KPIs	Nome do grupo de KPIs para adicionar o mapeamento. Para este exemplo, faça o mapeamento ao grupo de KPIs de indisponibilidade e disponibilidade. Esse mapeamento já pode ser feito como parte do sistema DPM de base.
▪ Portfólio de serviços ▪ Nó de taxonomia ▪ Serviço ▪ Oferta ▪ Serviço de aplicativos	Mapeamento que você deseja associar a esse grupo de KPIs. Os campos exibidos dependem do tipo de grupo de KPIs selecionado. Para este exemplo, o mapeamento é **Oferta**.

   d. Selecione **Enviar**.
2. Crie o compromisso de serviço.
   Para este exemplo, selecione um portfólio de serviços para o qual você deseja configurar o KPI de disponibilidade de serviço. Você pode selecionar um portfólio pessoal ou um portfólio empresarial.
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Compromissos**.
   b. Selecione **Novo** para configurar os dados de disponibilidade.
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome do compromisso.
Tipo	Tipo de compromisso. O tipo **Disponibilidade** configura os dados de disponibilidade.
Percentual disponível	Percentual em que o compromisso está disponível. Por exemplo, 90%.
Programação	Duração em que o compromisso está disponível. Por exemplo, 24 x 7 define o compromisso para todos os dias.
Fuso horário	Fuso horário do compromisso.
Descrição	Descrição do compromisso.

d. Selecione **Enviar**.

3. Associe o compromisso de serviço à oferta de serviço.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Compromisso de serviço**.

Nota:
Se o plug-in não estiver instalado, insira o nome da tabela no navegador de filtros: **service_offering_commitment.list** e pressione **Enter**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de compromissos de serviço

Campo	Descrição
Oferta de serviço	A oferta de serviço associada ao compromisso de serviço.
Compromissos de serviço	O compromisso de serviço associado à oferta de serviço.

d. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma indisponibilidade para a oferta de serviço.
Defina a disponibilidade de serviço nos últimos sete dias antes de criar o registro de indisponibilidade.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Indisponibilidades**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de indisponibilidade

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema para o registro de indisponibilidade.
Item de configuração	A oferta de serviço associada à indisponibilidade .
Início	A data de início da indisponibilidade.
Fim	A data de encerramento da indisponibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> A indisponibilidade criada para a oferta de serviço também gera um registro de disponibilidade de serviço para a oferta de serviço.

5. Execute o trabalho de coleta de dados e verifique.
O trabalho coleta os dados de todos os indicadores do Performance Analytics na lista de relatórios agendados. Essa etapa também apresenta etapas de verificação para garantir que o trabalho foi executado com sucesso.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

b. Na coluna Nome, pesquise o **Trabalho de coleta de dados de GPS do PA**.

c. Selecione **Editar**.

d. Certifique-se de que o **Início relativo** esteja configurado com o número de dias para coletar os dados (o padrão é **1**).

e. Selecione **Executar agora**.

f. Atualize a tela para ver o log do trabalho na guia **Logs de trabalho**. Revise a data de criação e certifique-se de que o **Estado** seja **Coletado**.

g. Abra a guia **Indicadores** e, na coluna Nome, procure o indicador **Disponibilidade de GPS**.

h. Selecione **Disponibilidade de GPS** e clique em **Editar**.

i. No formulário, abra o registro do indicador Disponibilidade de GPS para verificar se o trabalho foi criado com sucesso.

j. Selecione o link relacionado **Mostrar hub de análise** para verificar se a pontuação de disponibilidade é exibida para a oferta. Se vários valores forem exibidos, pesquise o nome da oferta para verificar se a pontuação de disponibilidade foi definida corretamente para essa oferta.

6. Certifique-se de que o KPI é exibido no DPM.

a. Navegar até **Espaço** > **Gestão de portfólios digitais**.

b. Encontre o portfólio de serviços que tem o KPI de disponibilidade criado por você.

- Se você criou o KPI de disponibilidade para um portfólio pessoal, abra o cartão de portfólio pessoal que tem o KPI de disponibilidade.
- Se você criou o KPI de disponibilidade para um portfólio empresarial, use a estrutura em árvore do portfólio empresarial para encontrar o registro de oferta de serviço.

c. Na guia **Executar**, verifique se o cartão Disponibilidade do instantâneo de desempenho exibe o valor percentual correto.

Tópicos relacionados

Criar grupos e mapeamentos de KPIs na Gestão de portfólios digitais

Copie um grupo de KPIs para criar um novo grupo de KPIs em Gestão de portfólios digitais

Crie um novo grupo de KPIs (principais indicadores de desempenho) copiando um grupo de KPIs existentes em Gestão de portfólios digitais (DPM). Todos os registros de KPIs, KPIs de suporte e mapeamentos do grupo de KPIs também são copiados. Após copiar o grupo de KPIs, você pode modificar todos os aspectos dele para que o novo grupo se ajuste melhor às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento usa o botão **Copiar** de grupos de KPIs. Para ver o botão **Copiar** na página de grupos de KPIs, você deve ter o plug-in Desempenho da equipe [sn_team_perf] ativado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**.
2. Abra o grupo de KPIs na lista que deseja copiar.
3. Selecione **Copiar**.
   Você pode atualizar o grupo de KPIs após copiá-lo, conforme especificado na Etapa 5.
4. Retorne à lista de grupos de KPIs para encontrar o grupo copiado.
   O nome do grupo de KPIs copiado é o mesmo que você copiou mais o prefixo `Copy of`.
5. Abra o grupo de KPIs copiado.
   Você pode mudar o nome, a descrição e a ordem. Você também pode mudar os KPIs de suporte e os mapeamentos do grupo de KPIs.
6. **Opcional:** Exclua um grupo de KPIs.
   Ao excluir um grupo de KPIs, você exclui os KPIs, os KPIs de suporte e os mapeamentos do grupo de KPIs. Existem algumas maneiras de excluir o grupo de KPIs copiado (ou qualquer grupo de KPIs):
   - Selecione **Excluir** ao exibir o grupo de KPIs (está ao lado de **Copiar**).
   - Marque a caixa ao lado do nome do grupo de KPIs na lista de grupos de KPIs e navegue até **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir**.

Atualizar KPIs na Gestão de portfólios digitais

Você pode atualizar os campos de principal indicador de desempenho (KPI) na Gestão de portfólios digitais (DPM). O KPI é exibido em grupos de KPIs no espaço DPM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento acessa os KPIs por meio do grupo de KPIs em DPM. Para acessar uma lista de todos os indicadores de KPI sem o contexto do grupo de KPIs primários, insira sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list no Navegador de filtros e pressione **Enter**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**.
2. Abra um grupo de KPIs para exibir os detalhes dele.
3. Na lista relacionada de KPIs (guia), selecione o item na coluna **Rótulo** para abrir.

   Nota:
   Certifique-se de selecionar o item na coluna **Rótulo**, e não na coluna **KPI**.

4. No formulário, atualize os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de KPI

Campo	Descrição
Grupo de KPIs	Nome do grupo de KPIs.
KPI	Nome do indicador de Performance Analytics (PA). **Nota:** O campo KPI extrai informações da tabela de indicadores [pa_indicators].
Rótulo	O rótulo do KPI mostrado no Espaço da DPM.
KPI primário	O KPI primário do KPI.
Exibição agregada	O método de como os KPIs são exibidos no espaço DPM. A entrada pode ser Média ou Soma. **Nota:** Este campo se aplica quando a propriedade de pontuação [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] mais recente é definida como falsa. Para obter informações, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.
Pedido	A ordem em que o KPI é exibido no grupo de KPIs.
Descrição	A descrição do KPI. No Espaço da DPM, a descrição é exibida ao selecionar a dica da ferramenta no cartão de KPI. Os cartões de KPI podem ser acessados nas seguintes áreas: ○ Na guia Execução para serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações. ○ Na guia Visão geral para portfólios e nós de taxonomia. Para mais informações sobre os dados mostrados em tabelas e gráficos de KPI, consulte KB1123710.
Tipo de gráfico	O tipo do gráfico para o grupo de KPIs. As opções são: ○ **Pontuação única** ○ **Série temporal: linha** ○ **Série temporal: coluna** ○ **Série temporal: área** ○ **Série temporal: spline** ○ **Série temporal: linha de etapa** ○ **Agrupar por** **Nota:** Com a opção **Agrupar por**, você pode selecionar o detalhamento dos resultados. Por exemplo, incidentes por prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Intervalo de tempo	O intervalo de tempo para o KPI ser exibido. ○ Últimos 7 dias ○ Últimos 30 dias ○ Últimos 90 dias ○ Últimos 180 dias
Sinalizador ativo	O sinalizador que determina se o KPI é exibido no grupo de KPIs. Os grupos de KPIs podem ser exibidos em vários locais no espaço DPM - a página de portfólio empresarial, a guia **Visão geral** de portfólios e nós e a guia **Executar** de serviços e ofertas, aplicações de negócios e serviços de aplicações. O sinalizador para todos os KPIs que vêm com o sistema de base está definido como ativo. Como administrador, você pode limpar o sinalizador para que ele fique inativo. ○ Quando marcado, o sinalizador está ativo e o KPI é exibido no grupo de KPIs. ○ Quando desmarcado, o sinalizador fica inativo e o KPI não é exibido no grupo de KPIs. **Importante:** Dois KPIs podem usar o mesmo indicador. Se ambos os indicadores estiverem em um grupo de KPIs exibido, ambos mostrarão o mesmo indicador nos grupos de KPIs. Se um KPI estiver definido como inativo, esse KPI ficará oculto na exibição, mas o outro ainda será exibido.

5. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais

Configurar painéis Requer atenção em Gestão de portfólios digitais

Cada página da solução em Gestão de portfólios digitais (DPM) tem um painel de Requer atenção com itens que precisam de atenção no contexto da página. Você pode configurar atributos de Requer atenção para atender às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os painéis configuráveis de Requer atenção e as respectivas tabela de atributos foram introduzidos na versão da Utah Store de novembro de 2023. Confira a seguir as diretrizes gerais, e para conferir mais etapas de configuração de administrador, acesse KB1519343 .

Os limites padrão se aplicam à página inicial do Espaço de DPM. As soluções usam os atributos e limites padrão da tabela de atributos até que os usuários decidam personalizar a experiência deles na página inicial do Espaço de DPM. Consulte Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Precisa de atenção** > **Atributos para precisa de atenção**.
   Os atributos de "Precisa de atenção" são exibidos em uma tabela — Incidentes críticos, indisponibilidades, Mudanças, Alertas, Riscos, Auditorias e Problemas críticos.

   Nota:
   Para visualizar Problemas críticos no painel Precisa de atenção, você precisa usar a versão da DPM de agosto de 2024 ou uma versão mais recente.

2. **Opcional:** Use o ícone Personalizar lista ( ) para adicionar os seguintes campos de coluna à tabela.
   - Nome
   - Descrição
   - Tipo de solução
   - Ordem
   - Ativo
   - Mostrar na página inicial
   - Mostrar em precisa de atenção
   - Limite para moderado
   - Limite para grave
3. Atualize as configurações do campo.

Campo de coluna	Configuração
Ordem	○ Ordem dos atributos nos cartões de solução da página inicial do usuário. ○ Ordem dos atributos quando o usuário personaliza a opção **Editar condições de status** na página inicial. **Nota:** Ao editar condições de status, os primeiros quatro atributos de cada tipo são exibidos. Você pode selecionar a lista suspensa para selecionar condições de status diferentes.
○ Ativo ○ Mostrar na página inicial ○ Mostrar em precisa de atenção	Defina como verdadeiro ou falso. Se definido como verdadeiro, o usuário conectado poderá optar por mostrar o atributo nos cartões de solução da página inicial dele e personalizar os limites desse atributo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de coluna	Configuração
◦ Limite para moderado ◦ Limite para grave	Mude o número do limite padrão para o limite que você deseja definir para cada atributo. **Nota:** Se um limite for definido como zero (0), esse campo de atributo ficará vazio.

Tópicos relacionados

Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais

Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais

Se sua organização não usa determinados módulos ou fases do ciclo de vida do Gestão de portfólios digitais (DPM), configure a experiência ocultando esses elementos das exibições do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a experiência do usuário no Espaço da DPM. Também é possível configurá-la usando a aplicação Construtor de IU, mas há muito o que fazer na DPM. Como administrador DPM, você pode:

- Oculte guias inteiras, determinadas seções de uma guia e tipos de soluções (por exemplo, aplicações de negócios) das exibições do usuário. Quando uma guia ou tipo de solução é ocultado, esse item também fica oculto em pesquisas e filtros.
- Oculte os tipos de item disponíveis: serviços, serviços técnicos, serviços de negócios, serviços de aplicações, ofertas de serviço e aplicações de negócios.
- Habilite as propriedades do sistema para mostrar:
  - Painéis de Requer atenção padrão.

    Nota: Os painéis Requer atenção padrão são definidos como verdadeiros para novos clientes. Os clientes existentes devem habilitar a propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais.

  - Pontuações do KPI (Key Performance Indicator, principal indicador de desempenho) mais recente (ou última). Quando habilitados, os KPIs não são mais exibidos como soma ou média em um intervalo de datas. Este recurso só está disponível com a versão Utah e posterior.
  - dados DevOps. Para obter mais informações, consulte Métricas de fluxo de valor do DevOps no Gestão de portfólios digitais.

Nota: Você pode habilitar e desabilitar essas configurações a qualquer momento.

Consulte como configurar exibições do usuário DPM em ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

https://player.vimeo.com/video/1022258649?h=1f96ee0b3c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Opções de configuração na DPM

Serviços e ofertas	Aplicações de negócios	Serviços de aplicativos	Última pontuação do KPI	Dados do DevOps
Oculte as seguintes guias: • **Planejar** • **Criar** • **Executar** Oculte as seguintes seções da guia **Planejar**: • Demandas • Backlog • Mapa Oculte as seguintes seções da guia **Criar**: • Mapa • Projetos • Mudanças • Iniciativas de melhoria Por padrão, os dados de DevOps estão ocultos na guia **Execução**. Habilite a propriedade do sistema DevOps para que os usuários vejam as métricas aceleradas do DevOps na guia **Executar** .	Oculte as seguintes guias: • **Planejar** • **Criar** • **Executar** • **Risco** Oculte as seguintes seções da guia **Planejar**: • Demandas • Backlog • Mapa Oculte as seguintes seções da guia **Criar**: • Mapa • Projetos • Métricas de fluxo do DevOps • Métricas DevOps aceleradas Por padrão, os dados de DevOps estão ocultos na guia **Criar**. Habilite a propriedade do sistema DevOps para que os usuários vejam as métricas de fluxo e as métricas	Oculte a guia **Executar**.	Habilite a opção **Pontuação mais recente** para mostrar a pontuação do KPI mais recente ou a última. Quando habilitados, os KPIs não aparecem como soma ou média em um intervalo de datas.	Habilite a opção **propriedade do DevOps** para mostrar dados de DevOps como métricas de fluxo e métricas de aceleração em DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de configuração na DPM

Serviços e ofertas	Aplicações de negócios	Serviços de aplicativos	Última pontuação do KPI	Dados do DevOps
	aceleradas na guia **Criar**.			

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Administração**.
2. Selecione o item de menu que você deseja configurar para os usuários.
   - **Propriedades do serviço de aplicativos**
   - **Propriedades de aplicação de negócios**
   - **Propriedades de serviço e oferta**
   - **Propriedades do DevOps**
   - **Propriedades de grupos de KPIs** (opção para definir a propriedade do sistema de pontuação mais recente)
   - **Tipos de item disponíveis** (vá para a Etapa 6)
3. Se aplicável, siga as instruções fornecidas para editar o registro selecionado.
   Para algumas propriedades, há um link para você selecionar.
4. Siga as instruções fornecidas para editar cada configuração.
5. Selecione **Salvar**.
6. **Opcional:** Mostre ou oculte os tipos de item disponíveis.
   - Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Administração** > **Tipos de item disponíveis**.
   - Defina o tipo de item como `falso` (para ocultar) ou como `verdadeiro` (para mostrar) na coluna **Ativo**. Quando um tipo de solução está oculto, essa solução é omitida das seguintes áreas:
     - Resultados do cartão de solução gerados automaticamente.
     - Opções de personalização para adicionar e remover itens.
     - Condições de status definidas ao atualizar limites.
     - Os filtros de página.

Tópicos relacionados

Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

UI Builder

Relacionar capacidades de negócios para exibição na Gestão de portfólios digitais

Você pode relacionar capacidades de negócios para um serviço ou para uma aplicação de negócios para vê-las no Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas condições para criar um relacionamento de IC na DPM.

1. A capacidade de negócios precisa ser criada.
2. A capacidade de negócios precisa estar relacionada a um serviço.

Você pode criar uma capacidade de negócios navegando até **Tudo** > **CSDM** > **Design** > **Capacidade de negócios**. Para mais informações sobre relacionamentos de item de configuração (IC), consulte Create or edit a CI relationship .

Procedimento

1. Confirme o nome da capacidade de negócios e o nome da solução que você quer relacionar.
2. Crie o relacionamento de IC.
   a. Digite `cmdb_rel_ci.list` no navegador de filtros e depois aperte **Enter**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Primário	A capacidade de negócios que será relacionada ao serviço ou aplicação de negócios. Use o ícone de pesquisa ( ) para selecionar a capacidade de negócios.
Tipo	O tipo do relacionamento de IC. Use o ícone de pesquisa ( ) para selecionar **Fornecido por: Fornece**.
Secundário(a)	O serviço ou aplicação de negócios que será relacionado à capacidade de negócios. Use o ícone de Pesquisa ( ).

   d. **Enviar**.
3. Confirme o relacionamento do IC.
   O relacionamento do IC pode ser confirmado de duas maneiras:
   - No registro da capacidade de negócios, na seção de Itens relacionados.
   - No Espaço da DPM, na guia Informações de um serviço ou aplicação de negócios.

Tópicos relacionados

Exibir detalhes do serviço e da oferta de serviço

Exibir detalhes da aplicação de negócios

Configurar Gestão de portfólios digitais para integrar com Mineração de processos

Use Mineração de processos em Gestão de portfólios digitais (DPM) para ver o status de um KPI (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em suas soluções e ajuste conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mineração de processos permite que você analise e resolva as saídas de KPI para suas soluções em DPM.

Os administradores devem concluir algumas etapas para configurar Mineração de processos.

Configurar Mineração de processos em DPM

Em geral, para usar Mineração de processos em DPM, acesse o grupo de KPIs e selecione **Iniciar mineração de processos**. Para ver essa opção, os administradores com a função dpm_admin devem fazer o seguinte.

1. Instale o ITSM Mineração de processosPacote de conteúdo do ServiceNow Store. O pacote de conteúdo fornece as seguintes informações do projeto e propriedade do sistema para Mineração de processos em DPM:
   - Desempenho da equipe
   - Mineração de processos
   - Propriedade do sistema *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Defina a propriedade do sistema *sn_dpm.enable.po.dpm* como verdadeira. Por padrão, a propriedade do sistema está definida como falsa. Os administradores [sn_dpm.dpm_admin] devem definir a propriedade do sistema como verdadeira.
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Administração** > **Configurações**.
   b. Insira ***enable** no campo de pesquisa **Nome das propriedades do sistema** e pressione **Enter**.
   c. Verifique se a propriedade do sistema *sn_dpm.enable.po.dpm* está definida como verdadeira. Caso contrário, selecione-o e defina o campo Valor como verdadeiro (você pode obter uma faixa de texto que fornece um link para editar o registro).
   d. Selecione **Atualizar**.

A função primária para usar Mineração de processos é Analista de Mineração de processos [process_optimization_analyst]. Para obter detalhes sobre propriedades, funções e trabalhos agendados, consulte Mineração de processos componentes por Gestão de portfólios digitais.

Criar projetos de Mineração de processos para grupos de KPIs em Gestão de portfólios digitais

Inicie projetos de Mineração de processos para cada grupo de KPIs (principais indicadores de desempenho) em Gestão de portfólios digitais (DPM) para acompanhar o desempenho dos KPIs e analisar anomalias.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_process_optimization_analyst
- HabilitarMineração de processos

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Mineração de processos para analisar e melhorar o desempenho de KPI em DPM.

O gerente do grupo de atribuição de KPIs deve ter a função necessária para iniciar projetos de Mineração de processos para seus grupos de KPIs: analista de Mineração de processos [sn_process_optimization_analyst].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre propriedades, funções e trabalhos agendados, consulte Mineração de processos componentes por Gestão de portfólios digitais.

Vários modelos de projeto vêm com o sistema base DPM:

- Incidente
- Problemas
- Mudanças
- Solicitações

Se você quiser modelos diferentes, seu administrador deverá criá-los nas tabelas que correspondem ao que você deseja ver das informações. Para obter informações sobre como criar modelos, consulte Criar modelos de Mineração de processos.

Um trabalho agendado é executado para reminerar os projetos quando dados adicionais são incluídos para que você obtenha as informações mais atualizadas para seus projetos.

Procedimento

1. Faça a mineração do projeto para criar projetos de Mineração de processos para cada grupo de KPIs.

   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Grupos de KPI**.

   b. Abra um grupo de KPIs para o qual deseja minerar.

   c. Selecione **Iniciar mineração de processos**.

   Depois de selecionar **Iniciar mineração de processos**, um projeto é criado em segundo plano para cada tabela de KPIs no grupo de KPIs. Se você estiver usando um indicador de fórmula para Mineração de processos, poderá selecionar qualquer origem de indicador que seja usada na fórmula.

   Nota:
   A propriedade do sistema `sn_dpm.enable.po.dpm` deve ser habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurar Gestão de portfólios digitais para integrar com Mineração de processos.

2. **Opcional:** Abra o projeto e verifique a mineração.
   Se você não quiser que os usuários filtrem por projetos descontinuados, verifique se o status da definição do projeto está definido como Descontinuado.

   a. Para encontrar o projeto, navegue até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Projetos de DPM**.

   b. Verifique o estado de mineração abrindo o projeto e selecionando **Gerar modelo (completo)**.

3. **Opcional:** Refaça a mineração do grupo de KPIs novamente se houver incluído grupos de atribuição adicionais ao grupo de KPIs após efetuar a mineração de processos.

   a. Na lista relacionada Grupo de atribuição do grupo de KPIs selecionado, selecione **Editar**.

   b. Adicione o grupo de atribuição desejado ao grupo de KPIs.
   Um processo será criado automaticamente para o grupo de atribuição. Se você adicionar um grupo de atribuição ao grupo de KPIs, o grupo de atribuição será atualizado na condição do filtro. Se você remover qualquer grupo de atribuição, ele será excluído da condição de filtro do projeto. Uma mensagem informativa será exibida quando um grupo de atribuição for adicionado ao grupo de KPIs somente se o grupo de KPIs já tiver sido minerado.

4. Consulte as informações e as variações de Mineração de processos para os registros de KPI selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra o espaço de DPM.

b. Selecione o ícone de portfólios empresariais ( ) e abra um portfólio empresarial.

c. Selecione **Exibir detalhes**.

d. Selecione uma pontuação única de KPI de incidente.
Na página de detalhamento de KPI, selecione a guia **Análise de processo** para ver as informações e as variações dos registros de KPI selecionados. Por padrão, os dados exibidos são dos últimos 30 dias.

Tópicos relacionados

Configurar Gestão de portfólios digitais para integrar com Mineração de processos

Mineração de processos componentes por Gestão de portfólios digitais

Comece com Gestão de portfólios digitais

O Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) é um ambiente unificado para exibir todos os seus serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações. Com o acesso apropriado, você também pode exibir detalhes e editar as soluções sem precisar sair da experiência do DPM.

Introdução ao espaço DPM

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Este vídeo apresenta etapas de introdução para usar o Espaço da DPM.

Como executar tarefas e personalizar exibições

O espaço DPM fornece funções básicas para criar portfólios pessoais. Para conferir detalhes do portfólio, você precisa instalar os plug-ins e funções adequados dos produtos que quer exibir.

Por exemplo, a visualização e a edição de roteiros vêm do aplicativo Planejamento estratégico. Se você quiser ver roadmaps no contexto de seu serviço ou sua oferta de serviço enquanto estiver na experiência do DPM, deverá instalar os plug-ins e funções do Planejamento estratégico.

Além disso, o DPM permite que os administradores personalizem as exibições do usuário ocultando determinadas guias e suas seções (até mesmo roadmaps, conforme mencionado no exemplo anterior). Para obter mais informações, consulte Como configurar a experiência do Gestão de portfólios digitais.

Para saber mais sobre as funções e os plug-ins necessários para exibir dados de outras aplicações da ServiceNow na experiência do DPM, consulte Aplicações e fontes de dados relacionadas ao Gestão de portfólios digitais.

Nota:
Na experiência do DPM, os dados que você obtém de outras aplicações são limitadas à licença que você possui de outras aplicações. Por exemplo, se você tiver uma licença padrão do Planejamento estratégico, verá os dados padrão do Planejamento estratégico no DPM. Da mesma forma, se você tiver uma licença Pro do Planejamento estratégico, verá os dados Pro do Planejamento estratégico na experiência do DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções e os plug-ins básicos do DPM permitem a realização de algumas ações, como criar demanda e iniciativas de melhoria. Para fazer ações ou edições mais substanciais, você deve ter as permissões adequadas da ACL (Access control list, lista de controle de acesso) das aplicações com as quais deseja trabalhar no DPM.

Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais

Personalize a página inicial do Espaço Gestão de portfólios digitais (DPM) para atender às suas necessidades. Você pode editar as condições de status de cada solução, adicionar soluções, pesquisar soluções e filtrar soluções por status e tipo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar sua página inicial ( ) para definir os atributos e limites que deseja rastrear em suas soluções. Depois de personalizar suas condições de status, o sistema não usará mais os atributos e limites padrão que vêm com o sistema de base de DPM. Em vez disso, suas personalizações são salvas no registro de preferências do usuário (*dpm_home_page_item_list*) para fornecer a exibição da página inicial que você deseja ver.

Você também pode personalizar sua exibição pessoal usando as opções de pesquisa e filtro na página inicial.

Procedimento

1. Navegue **Espaço de gestão de portfólios digitais**.
2. Personalize a página inicial.
   - Selecione **Personalizar**.
   - Selecione a opção para personalizar seus cartões de solução.
     - Selecione **Editar condições de status** para definir limites próprios aos atributos Requer atenção em aplicações de negócios, serviços/ofertas e serviços de aplicações em sua página inicial. Para obter valores padrão, confira Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço.
     - Selecione **Adicionar itens** para adicionar aplicações de negócios, serviços/ofertas e serviços de aplicações à sua página inicial.
     - Selecione **Remover itens** para excluir aplicações de negócios, serviços/ofertas e serviços de aplicações da sua página inicial.

       Dica:
       Se não houver itens na sua página inicial ao fazer login, selecione **Adicionar itens** para adicionar soluções à sua página inicial. Para o limite do número de cartões de solução que você pode ter em sua página inicial, consulte Cartões de solução padrão da página inicial de Gestão de portfólios digitais.
3. Pesquise uma solução na página inicial.
   No campo **Pesquisar**, insira qualquer parte do nome da solução que você deseja encontrar. Por exemplo, para encontrar todas as soluções relativas a bases de conhecimento, insira knowledge no campo **Pesquisar**. O termo de pesquisa deve conter parte de um nome de solução. Você não pode pesquisar o nome de um responsável pela solução.
4. Filtrar a lista de soluções na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione **Filtrar** para filtrar todas as soluções por status ou tipo. As opções de status são grave, moderado e bom. Para obter informações sobre os significados do status, consulte Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço (seção Limites padrão de Requer atenção).

As opções de tipo para filtrar são:

- Serviços
- Serviços técnicos
- Ofertas de serviço técnico
- Serviços de negócio
- Ofertas de serviço de negócio
- Aplicações de negócios
- Serviços de aplicações

Tópicos relacionados

Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço

Cartões de solução padrão da página inicial de Gestão de portfólios digitais

Criar exibições de registros personalizados

Crie uma exibição de formulário personalizado de UX para mostrar qualquer registro de determinada tabela no Gestão de portfólios digitais (DPM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma exibição de formulário personalizado de UX para determinar o que será exibido de determinada tabela no DPM.

Nota:
Limpe o cache para ver os resultados da mudança deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Regras de visualização do formulário de UX**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regras de exibição

Campo definido	Descrição
Nome	Nome exclusivo da exibição de formulário personalizado.
Tabela	Nome da tabela que está associada à exibição de formulários personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo definido	Descrição
	Dica: Insira uma palavra-chave como serviço ou oferta.
Exibição	A exibição personalizada da IU. Você pode escolher entre padrão, espaço ou novo.
Aplicação	A aplicação para a regra de exibição. Este campo deve ter como padrão a aplicação que você está usando.
Ordem de Execução	A ordem na qual sua exibição é exibida.

4. Selecione **Enviar**.

Navegar pelos portfólios empresariais em Gestão de portfólios digitais

Você pode trabalhar com três tipos de portfólios empresariais no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM) — serviço, aplicação de negócios e serviço de aplicações. Embora você possa ver os portfólios empresariais de serviço em DPM, eles são criados com as tabelas Gestão de portfólios de serviços. Os portfólios empresariais para aplicações de negócios e serviços de aplicações são criados com as tabelas de portfólios empresariais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando portfólios empresariais, você pode exibir portfólios de serviços tradicionais criados a partir das tabelas da Gestão de portfólio de serviços. Você também pode exibir portfólios para aplicações de negócios e serviços de aplicações que são criados com as tabelas de portfólios empresariais. A função de pesquisa na experiência do Gestão de portfólios digitais permite pesquisar em todos os portfólios empresariais para encontrar aquele que você procura. Você pode visualizar um instantâneo de desempenho de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) como disponibilidade, novos incidentes, assinantes e pontuações de satisfação do cliente.

Você também pode exibir itens que exigem atenção e selecionar partes do portfólio para conferir mais detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Gestão de portfólios digitais**.
2. Selecione o ícone de portfólios empresariais ( ).
3. Selecione o campo de pesquisa **Portfólio**.
   São exibidos diversos tipos de portfólios em agrupamentos - Portfólios de serviço, Portfólios de aplicação de negócios e Portfólios de serviço de aplicações.
4. Selecione um portfólio de um dos agrupamentos.
   Depois que você seleciona um portfólio, uma lista de nós de taxonomia empresarial é aninhada em uma estrutura em árvore, no nível superior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um nó de taxonomia empresarial de seu interesse e selecione **Exibir detalhes**.
   Os detalhes do nó de taxonomia empresarial incluem várias guias, geralmente uma descrição geral, uma guia (ou duas) para o tipo de portfólio selecionado e uma guia de informações gerais. Para saber mais sobre telas de portfólio empresarial, consulte Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais.
6. Siga o caminho de trilha para retornar à estrutura em árvore do portfólio empresarial.
7. Expanda o nó de taxonomia empresarial para ver os nós secundários e, em seguida, suas soluções (serviços, aplicações de negócios ou serviços de aplicações).
   A seleção de cada item na estrutura em árvore exibe as informações gerais correspondentes. Todos os nós secundários e soluções têm sua própria opção **Exibir detalhes**. Para saber mais sobre telas de portfólio empresarial, consulte Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais.
8. Veja as informações sobre um tipo diferente de portfólio empresarial.

Importante:
Para selecionar um tipo de portfólio empresarial diferente do que você está usando, exclua o valor do campo **Portfólio**. Quando o campo **Portfólio** estiver vazio, selecione-o (novamente) para ver os outros tipos. Por exemplo, se você estiver navegando em um portfólio de serviços e quiser ver um portfólio de negócios, exclua o nome do portfólio de serviços do campo **Portfólio**. Depois de excluí-lo, selecione o campo **Portfólio** (novamente) para ver as outras opções de portfólio empresarial (serviço, negócios ou serviço de aplicações).

Tópicos relacionados

Portfólios empresariais

Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais

Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais

Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais

Você pode criar e organizar portfólios pessoais para exibir várias soluções em um só lugar. Os administradores criam portfólios empresariais. Os portfólios empresariais do tipo serviço são criados por meio de tabelas Gestão de portfólio de serviços. Aplicações de negócios e portfólios de serviços de aplicações são criados a partir de tabelas de portfólios empresariais. Você também pode ver módulos de lista dos serviços e aplicações que não estão em um portfólio usando módulos de lista.

Portfólios pessoais

Os portfólios pessoais contêm dados de serviços, ofertas, aplicações de negócios e serviços de aplicações em um espaço para você exibir e gerar relatórios. Você pode ver como cada item está progredindo de acordo com o roadmap atribuído e avaliar o desempenho dele com base nos KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) de seu interesse.

Visão geral de portfólios pessoais

Com uma função de gerente [sn_dpm.dpm_manager] da DPM, você pode ver os portfólios pessoais que criou e aqueles compartilhados contigo. Ao criar um portfólio pessoal, você obtém dados de solução de aplicações de serviço e de negócios, de serviços e de ofertas de serviço em um só espaço para exibição. Você não precisa possuir nenhum dos itens que obtém para criar um portfólio pessoal. Você pode ver como cada item está progredindo de acordo com o roadmap atribuído e avaliar o desempenho dele com base nos KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) de seu interesse. Você também pode exibir um mapa de relacionamento, bem como resumos e problemas atuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode compartilhar um portfólio pessoal criado com indivíduos ou um grupo. Para compartilhar com um grupo, o grupo deve ter a função DPM [dpm_manager]. Para atribuir a função de gerente DPM a grupos, consulte Funções para Gestão de portfólios digitais.

Talvez você tenha interesse nos serviços dos quais suas soluções dependem, por exemplo, uma indisponibilidade ou um atraso em um serviço. Os portfólios pessoais apresentam as informações para que você não precise verificar o status do serviço na respectiva aplicação ServiceNow.

Filtrando portfólios pessoais

Quando você abre um portfólio pessoal, uma lista de cartões de solução é exibida com os itens que fazem parte do portfólio. Os cartões exibidos dependem do que há no portfólio pessoal. Se houver muitos itens a exibir, você poderá selecionar **Todos os itens** para filtrar os cartões a serem exibidos.

A lista a seguir fornece todos os tipos de solução possíveis que podem ser filtrados selecionando **Todos os itens**. Se você não tiver um ou mais desses tipos de solução no seu portfólio pessoal, esse tipo de solução não aparecerá na lista de filtros.

- Todos os serviços
- Todas as ofertas
- Serviços técnicos
- Ofertas de serviço técnico
- Serviços de negócio
- Ofertas de serviços de negócio
- Serviços de aplicativos

Editando portfólios pessoais

Para editar uma solução que você abre de um portfólio pessoal, você precisa ter acesso de edição com base na ACL (lista de controle de acesso) de cada solução que compõe o portfólio. Por exemplo, se você receber a função de editor de serviço e for o proprietário de um serviço e uma oferta específicos, poderá fazer edições nesses registros específicos que você abre a partir do portfólio pessoal. Mas, se você não tiver esses direitos de acesso, poderá visualizar apenas os serviços e as ofertas do portfólio pessoal e ver os KPIs.

Dica:
Com uma função de administrador [sn_dpm.dpm_admin] da DPM, você pode ocultar determinadas guias e seções de guia das soluções em um portfólio pessoal. Para obter mais informações, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Configuração de cartões de solução de portfólio pessoal

Você pode determinar as informações em cada cartão de solução de portfólio pessoal por meio da configuração. Para configurar os cartões de solução, você deve ter a função de administrador DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Para obter mais informações, consulte Configurar cartões de solução de portfólio pessoal no DPM Central de administração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Criar um portfólio pessoal no Gestão de portfólios digitais
- Exibir mapas de relacionamento no Gestão de portfólios digitais
- Referência de portfólio pessoal e empresarial

Criar um portfólio pessoal no Gestão de portfólios digitais

Crie um portfólio pessoal usando a aplicação da Gestão de portfólios digitais (DPM). O DPM permite que você crie, edite e compartilhe portfólios personalizados e não estruturados dos serviços e aplicações que você possui ou com os quais se importa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O DPM oferece suporte a serviços, ofertas de serviço, aplicativos de negócios e serviços de aplicativos para que você possa preencher seus portfólios pessoais com qualquer um desses itens. Cada tipo de item é marcado e codificado por cores conforme você detalha seu portfólio pessoal.

- Veja os portfólios pessoais que você criou e os portfólios compartilhados com você.
- Atribua editores e visualizadores para os portfólios pessoais que você criou.
- Edite seu portfólio pessoal a qualquer momento quando quiser adicionar ou remover soluções (serviços de negócios, serviços técnicos, ofertas, aplicações de negócios e serviços de aplicações).
- Veja todos os itens que precisam de atenção, exiba os detalhes para saber mais e adote medidas caso você tenha as permissões adequadas de acordo com a ACL (lista de controle de acesso) do item.

À medida que navega pelo ambiente do DPM, você pode encontrar serviços, ofertas, aplicativos de negócios e serviços de aplicativos do seu interesse. É possível adicionar essas soluções ao seu portfólio pessoal imediatamente, sem precisar retornar ao menu do portfólio pessoal. Você também pode compartilhar seu portfólio pessoal com indivíduos e com grupos.

Nota:
As informações em cada cartão de solução de portfólio pessoal podem ser alteradas pela configuração. Para configurar os cartões de solução, você deve ter a função de administrador DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Para obter mais informações, consulte Configurar cartões de solução de portfólio pessoal no DPM Central de administração.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Gestão de portfólios digitais**.
2. Selecione o ícone de portfólios pessoais ( ).
3. Selecione **Criar portfólio pessoal**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de novo portfólio pessoal

Campo	Descrição
Nome	O nome do portfólio pessoal.
Pertence a	O nome do proprietário do portfólio pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Uma descrição clara que faça sentido para outras pessoas que compartilham esse portfólio.
Adicionar colaboradores	○ Editores são usuários ou grupos que você seleciona para editar o portfólio pessoal. ○ Visualizadores são usuários ou grupos que você seleciona para exibir o portfólio pessoal.

Nota:
Você só poderá editar os itens de um portfólio pessoal se tiver acesso de edição com base na ACL de cada item que compõe o portfólio. Para que os grupos editem ou exibam portfólios pessoais, o grupo deve ter a função de gerente [dpm_manager] DPM. Consulte Funções para Gestão de portfólios digitais.

5. Selecione **Avançar**.
6. Adicione aplicações de negócios, serviços, ofertas de serviços e serviços de aplicações ao seu portfólio pessoal.
   - Selecione cada item com guia para encontrar a solução que deseja adicionar ao portfólio pessoal, ou **Pesquisar** para encontrar itens. Você pode pesquisar pelo título da solução ou pelo nome de um proprietário para localizar todos os itens pertencentes a ele.
   - Selecione os itens que você deseja adicionar e clique em **Adicionar itens selecionados** para adicioná-los ao portfólio pessoal.

   Nota:
   Revise todas as guias. Seu termo de pesquisa pode mostrar resultados em uma ou mais das três guias: **Aplicativos de negócios**, **Serviços/ofertas** ou **Serviços de aplicativos**.

7. Selecione **Revisar portfólio (total)**.
   Os detalhes do portfólio fornecem dois cartões. Um com um resumo que contém o nome do portfólio pessoal, a descrição e o nome do proprietário e outro com a lista de colaboradores.
8. Revise os itens de seu portfólio pessoal e selecione **Criar**.
   Para adicionar mais itens, selecione **Voltar**.

   Nota:
   Se você selecionar **Voltar**, revise cada guia para confirmar suas seleções.

9. **Opcional:** **Edite** ou **compartilhe** seu portfólio pessoal.
   Quando você edita um portfólio pessoal, somente as soluções que ainda não estão nele serão exibidas na lista de seleção para adicionar. **Compartilhar** oferece a opção de compartilhar seu portfólio pessoal com indivíduos, grupos ou uma combinação de ambos.

Tópicos relacionados

Portfólios pessoais

Referência de portfólio pessoal e empresarial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portfólios empresariais

Os administradores criam portfólios empresariais para aplicações de negócios e serviços de aplicações usando as tabelas de portfólios empresariais. Você pode exibir portfólios empresariais de serviços à medida que forem criados com as tabelas da Gestão de portfólio de serviços. Os portfólios empresariais são estruturados em um formato de árvore de aninhamento para navegar por itens relacionados ao serviço e nós de taxonomia.

https://player.vimeo.com/video/1022205557?h=0df9f9affe&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Os portfólios empresariais permitem que você acumule métricas importantes em cada nível da taxonomia do portfólio. Você pode ver o desempenho geral nos níveis do nó e do portfólio. Os detalhamentos de métricas importantes permitem que você veja quais áreas do portfólio estão contribuindo para o desempenho bom ou ruim.

Assim como nos portfólios pessoais, você pode ver informações de snapshots de desempenho nos portfólios empresariais. Você não precisa possuir nenhuma solução para visualizar os portfólios empresariais.

Administradores criam portfólios empresariais. Para obter mais informações, consulte Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais.

Tipos de portfólios empresariais

Você pode criar, exibir e pesquisar em três tipos diferentes de portfólios empresariais em DPM:

- Portfólios de serviços (exibir somente)
- Portfólios de aplicações de negócios
- Portfólios de serviço de aplicação

Cada tipo de portfólio empresarial é claramente marcado quando você pesquisa um portfólio empresarial. Para obter informações sobre cada tipo, consulte Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais.

Nota:
Mesmo que os portfólios de serviço estejam visíveis em DPM, eles ainda são criados usando as tabelas Gestão de portfólio de serviços. Use as tabelas de portfólios empresariais para criar portfólios de aplicações de negócios e portfólios de serviços de aplicações.

Fases do ciclo de vida

Você pode filtrar um portfólio empresarial por fase do ciclo de vida. Os portfólios de serviço e os portfólios de aplicações de negócios incluem as seguintes fases do ciclo de vida:

- Pré-operacional — A solução ainda não tem dados operacionais.
- Operacional — A solução tem dados operacionais.
- Descontinuado — A solução não está mais operacional e não está rastreando novos dados, portanto, os dados não estão atualizados.

As fases do ciclo de vida dos portfólios de serviço de aplicações são Operacional ou Descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de Requer atenção

Ao exibir um portfólio empresarial, você pode ver os detalhes de Requer atenção divididos por guias na parte inferior da exibição do portfólio. Por exemplo, em um portfólio de aplicações de negócios, as guias Requer atenção incluem incidentes críticos, problemas, indisponibilidades, alertas e riscos técnicos.

Os administradores podem mostrar ou ocultar aplicações de negócios em um portfólio com base na fase do ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais.

Tópicos relacionados

Navegar pelos portfólios empresariais em Gestão de portfólios digitais

Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais

Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais

Navegue em três tipos de portfólios empresariais na aplicação Gestão de portfólios digitais (DPM): serviço, aplicações de negócios e serviço de aplicações. Embora você possa exibir os portfólios empresariais de serviços na DPM, eles são criados usando tabelas da Gestão de portfólio de serviços. Os portfólios empresariais para aplicações de negócios e serviços de aplicações são criados a partir de tabelas de portfólios empresariais.

Os portfólios empresariais são estruturados em um formato de árvore de conteúdo de aninhamento para que você possa navegar facilmente por cada tipo de portfólio empresarial. Acesse os portfólios empresariais usando o ícone Portfólios empresariais ( ). Para obter mais informações sobre como acessar portfólios empresariais, consulte Navegar pelos portfólios empresariais em Gestão de portfólios digitais.

Cada tipo de portfólio empresarial oferece dados exclusivos pertinentes ao seu tipo. Consulte os Recursos de aprendizado da DPM Academy , especialmente a série de vídeos, para obter mais informações sobre a diferença entre cada portfólio, como eles devem ser usados e para quem são.

Portfólios de serviços

Os portfólios empresariais de serviço são criados a partir de tabelas Gestão de portfólio de serviços. O espaço DPM exibe portfólios de serviço em uma árvore de conteúdo aninhado com o nó de taxonomia e os serviços que estão no portfólio de serviços.

Estrutura de portfólio para serviços

Seção	Descrição

Nó de taxonomia	• O primeiro nível na árvore de conteúdo no portfólio empresarial de serviços.
	• As informações a seguir são fornecidas para o nó de taxonomia:
	  ○ Cabeçalho com uma breve descrição, nome do proprietário e total de assinantes.
	  ○ Métricas de instantâneo de desempenho para disponibilidade, incidentes abertos, incidentes não atualizados há cinco dias e novas solicitações.
	  ○ Cartões “Precisa de atenção” para incidentes críticos, indisponibilidades e mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de portfólio para serviços

Seção	Descrição
	• O link **Exibir detalhes** fornece as seguintes informações sobre o nó de taxonomia. ◦ Cabeçalho com nome do portfólio de serviços, nome do gerente e total de assinantes. ◦ Guia **Visão geral** com métricas de snapshot de desempenho e o detalhamento de serviços na categoria. **Nota:** As versões da DPM anteriores a 2.2.15 podem exibir serviços duplicados na seção Detalhamento de serviço. Para mais informações, consulte KB1123710 . ◦ Guia **Nó de taxonomia** com todos os nós de taxonomia relacionados ao portfólio. ◦ Guia **Serviços** que lista todos os serviços no portfólio, com seu primário, classificação (comercial ou técnico), fase, status, criticidade e nome do proprietário. Você também pode selecionar **Criar serviço de negócios** ou **Criar serviço técnico** para executar essas tarefas em Construtor de serviços. ◦ Guia **Informações** com uma descrição e informações gerais sobre o nó de taxonomia. ◦ Painel **Precisa de atenção** com lista de incidentes críticos, indisponibilidades e mudanças.
Serviço e oferta de serviço	• Os próximos dois níveis na árvore de conteúdo no nó de taxonomia. Os serviços e as ofertas de serviço podem ser técnicos ou de negócios. • O cabeçalho: ◦ Descrição resumida. ◦ Nome de Propriedade. ◦ Nome do gerente de entrega. ◦ Total de assinantes. ◦ Fase (se estiver usando campos do CSDM, então Fase do ciclo de vida) ◦ Status (se estiver usando campos CSDM, então Status do ciclo de vida) **Nota:** Para informações sobre nomes de campo de ciclo de vida do CSDM, confira Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais. • Métricas de instantâneo de desempenho para disponibilidade, incidentes abertos, incidentes não atualizados há cinco dias e novas solicitações. • Os cartões “Precisa de atenção” para incidentes críticos, indisponibilidades e mudanças. • O ícone do **menu Mais** ( ) permite que você:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

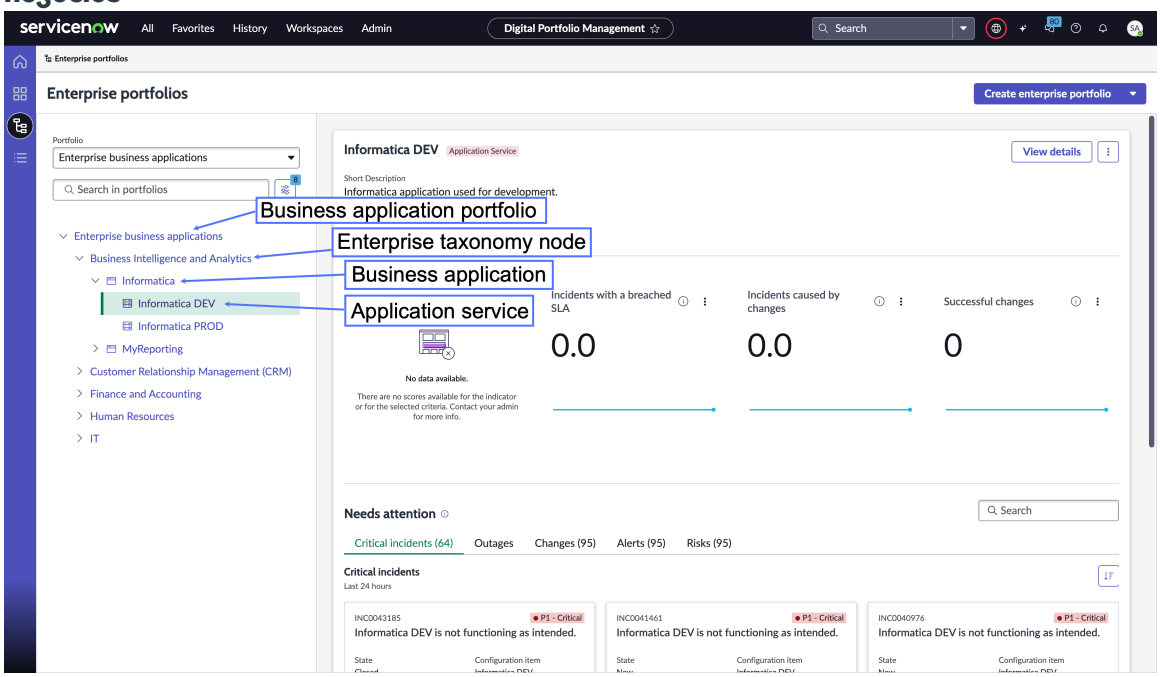
Estrutura de portfólio para serviços

Seção	Descrição
	○ Adicione o serviço ou a oferta de serviço a um portfólio pessoal. Para obter mais informações, consulte Criar um portfólio pessoal no Gestão de portfólios digitais. ○ Adicione o serviço à sua página inicial da DPM. Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço. ○ Edite o serviço ou a oferta de serviço em Construtor de serviços. Para obter mais informações, consulte Crie um serviço no Construtor de serviços. • O link **Exibir detalhes** inicia o serviço ou os detalhes da oferta de serviço. Para obter mais informações, consulte a seção Serviço e ofertas de serviço em Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais.

Portfólios de aplicações de negócios

Os portfólios empresariais de aplicação de negócios são criados usando as tabelas de portfólio empresarial. O espaço DPM exibe portfólios empresariais em uma árvore de conteúdo aninhado, começando com o nó de taxonomia empresarial no nível superior (pode haver mais de um). Após o nó superior, ele lista as aplicações de negócios que estão no portfólio empresarial. Este é um exemplo de uma árvore de conteúdo de portfólio empresarial de aplicação de negócios.

Exemplo de uma árvore de conteúdo de portfólio empresarial de aplicação de negócios



Importante:
A imagem mostra o campo **Portfólio** como Aplicações de negócios empresariais. Para selecionar um tipo de portfólio empresarial diferente do que você está usando, exclua o valor no campo **Portfólio** e selecione o campo (novamente) para ver os outros tipos de portfólio (serviço, negócios ou serviço de aplicações).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de portfólio para aplicação de negócios

Seção	Descrição
Nó da taxonomia empresarial	• O primeiro nível na árvore de conteúdo no portfólio empresarial de aplicação de negócios. Pode conter um segundo ou terceiro nível se tiver nós de taxonomia empresarial secundários. • O cabeçalho: ◦ Descrição resumida. ◦ Nome de Propriedade. ◦ Nome de Gerenciamento. ◦ Total de assinantes • As métricas de sucesso do portfólio para disponibilidade, incidentes com um acordo de nível de serviço (ANS) violado, incidentes causados por mudanças e mudanças bem-sucedidas. • Os cartões "Precisa de atenção" para incidentes críticos, indisponibilidades, mudanças, alertas, riscos e auditorias. • O link **Exibir detalhes** fornece as seguintes informações sobre o nó de taxonomia empresarial. ◦ Cabeçalho com o nome de Propriedade e Gerenciamento. ◦ Guia **Visão geral** com métricas de sucesso do portfólio e o detalhamento das aplicações de negócios no nó de taxonomia empresarial. ◦ Guia **Nós de taxonomia** que lista todos os nós de taxonomia relacionados. ◦ Guia **Aplicações de negócios** com uma lista das aplicações de negócios que estão no nó de taxonomia empresarial. ◦ Guia **Informações** com uma descrição e informações gerais sobre o nó de taxonomia empresarial. ◦ Painel **Precisa de atenção** que lista incidentes críticos, indisponibilidades, mudanças, alertas, riscos e auditorias para o nó de taxonomia empresarial.
Aplicação de negócios	• O próximo nível na árvore de conteúdo no nó de taxonomia empresarial. • O cabeçalho: ◦ Descrição resumida. ◦ Nome do responsável pela aplicação. ◦ Nome do responsável pelo negócio. ◦ Total de assinantes. ◦ Status. O risco geral está vazio. • As métricas de sucesso do portfólio para disponibilidade, incidentes com um ANS violado, incidentes causados por mudanças e mudanças bem-sucedidas. • Os cartões "Precisa de atenção" para incidentes críticos, mudanças, riscos e auditorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de portfólio para aplicação de negócios

Seção	Descrição
	• O ícone do **menu Mais** (⋮) permite adicionar a aplicação de negócios a um portfólio pessoal. Para obter mais informações, consulte Criar um portfólio pessoal no Gestão de portfólios digitais. • O link **Exibir detalhes** inicia os detalhes da aplicação de negócios. Para obter mais informações, consulte a seção Aplicações de negócios em Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais.

Portfólios de serviço de aplicação

Os portfólios empresariais de serviços de aplicação são criados usando as tabelas de portfólio empresarial. As informações nos portfólios de serviços de aplicações são semelhantes às dos portfólios de aplicações de negócios com algumas diferenças que pertencem aos serviços de aplicações.

Para obter informações sobre grupos de KPIs em portfólios de serviço de aplicações, confira Exibir detalhes do serviço de aplicações.

Estrutura de portfólio para serviço de aplicações

Seção	Descrição

Nó da taxonomia empresarial	• O primeiro nível na árvore de conteúdo no portfólio empresarial de serviço de aplicações. Pode conter um segundo ou terceiro nível se tiver nós de taxonomia empresarial secundários.
	• O cabeçalho:
	  ◦ Descrição resumida.
	  ◦ Nome de Propriedade.
	  ◦ Nome de Gerenciamento.
	  ◦ Total de assinantes.
	• As métricas de sucesso do portfólio para disponibilidade, tempo médio de resolução (MTTR), incidentes causados por mudanças e mudanças bem-sucedidas.
	• Os cartões "Precisa de atenção" para incidentes críticos, indisponibilidades, mudanças, alertas, riscos e auditorias.
	• O link **Exibir detalhes** fornece as seguintes informações sobre o nó de taxonomia empresarial.
	  ◦ Cabeçalho com o nome de Propriedade e Gerenciamento.
	  ◦ Guia **Visão geral** com métricas de sucesso do portfólio e o detalhamento dos serviços de aplicações no nó de taxonomia empresarial.
	  ◦ Guia **Serviços de aplicações** com uma lista dos serviços de aplicações que estão no nó de taxonomia empresarial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de portfólio para serviço de aplicações

Seção	Descrição
	◦ Guia **Informações** com uma descrição e informações gerais sobre o nó de taxonomia empresarial. ◦ Painel **Precisa de atenção** que lista incidentes críticos, indisponibilidades, mudanças, alertas, riscos e auditorias para o nó de taxonomia empresarial.
Serviço de aplicações	• O próximo nível na árvore de conteúdo no nó de taxonomia empresarial. • O cabeçalho: ◦ Descrição resumida. ◦ Nome de Propriedade. ◦ Nome de Gerenciamento. ◦ Status operacional O risco geral está vazio. • As métricas de sucesso do portfólio para disponibilidade, incidentes com um ANS violado, incidentes causados por mudanças e mudanças bem-sucedidas. • Os cartões “Precisa de atenção” para incidentes críticos, mudanças, indisponibilidades, riscos e alertas. • O ícone do **menu Mais** ( ) permite adicionar o serviço de aplicações a um portfólio pessoal. Para obter mais informações, consulte Criar um portfólio pessoal no Gestão de portfólios digitais. • O link **Exibir detalhes** inicia os detalhes do serviço de aplicações. Para obter informações sobre o que esta tela inclui, consulte a seção Serviços de aplicações em Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais.

Tópicos relacionados

Portfólios empresariais

Navegar pelos portfólios empresariais em Gestão de portfólios digitais

Criar portfólios empresariais no Gestão de portfólios digitais

Administradores criam portfólios empresariais para aplicações de negócios e serviços de aplicações. Os portfólios empresariais são estruturados em um formato de árvore de aninhamento para navegar por itens relacionados ao serviço e nós de taxonomia. Como os portfólios pessoais, você pode ver métricas para avaliar o desempenho do portfólio.

Antes de Iniciar

- Plug-in necessário: portfólios empresariais
- Função necessária: sn_dpm.dpm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie portfólios empresariais para monitorar aplicações de negócios e serviços de aplicações. Os portfólios empresariais permitem que você acumule métricas importantes em cada nível da taxonomia do portfólio. Você pode ver o desempenho geral nos níveis do nó e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do portfólio. Um detalhamento das principais métricas permite que você veja quais áreas do portfólio estão contribuindo para um desempenho bom ou ruim.

Para obter informações gerais, consulte Portfólios empresariais. Para informações mais detalhadas, consulte Navegar pelos tipos de portfólio em Gestão de portfólios digitais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Portfólios empresariais do DPM** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Criar formulário Portfólios empresariais

Campo	Descrição
Nome	Nome do portfólio na guia **Portfólios empresariais** do espaço DPM.
Descrição resumida	Descrição resumida do portfólio na área do cabeçalho do espaço DPM.
Descrição	Descrição do portfólio no cabeçalho do serviço do espaço DPM.
Tipo de portfólio	O tipo de portfólio empresarial. ○ Portfólio de aplicação de negócios ○ Portfólio de serviço de aplicações
Proprietário do portfólio	Nome do responsável pelo portfólio.
Gerente de portfólio	Nome de quem gerencia o portfólio.
Partes interessadas do portfólio	Indivíduos ou grupos que têm interesse no portfólio empresarial.

3. **Envie** o portfólio empresarial.

Depois de enviar, acesse o portfólio navegando até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Portfólios empresariais do DPM**e selecionando o tipo (Aplicação de negócios ou Serviço de aplicações).

Tópicos relacionados

Portfólios empresariais

Navegar pelos portfólios empresariais em Gestão de portfólios digitais

Como trabalhar com dados de solução no Gestão de portfólios digitais

Depois de criar e organizar portfólios pessoais e revisar os portfólios empresariais disponíveis, você pode realizar várias ações com a função de gerente de DPM para monitorar o andamento das soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar com painéis Requer atenção no Gestão de portfólios digitais

Gestão de portfólios digitais (DPM) permite que você exiba itens que precisam de atenção no contexto de suas soluções. As categorias em cada painel Precisa de atenção diferem com base no tipo de solução. Você pode não tomar medidas em um item que precisa de atenção, mas pode ver seu status e severidade para tomar decisões baseadas em dados sobre suas soluções.

Cada página do Espaço da DPM tem um painel Precisa de atenção que apresenta itens que precisam de atenção no contexto da página. Você pode pesquisar itens que necessitam de atenção na página inicial DPM, mas convém pesquisar enquanto visualiza um portfólio ou uma solução.

Importante:
Este tópico se aplica a painéis padrão Precisa de atenção.

Os painéis padrão Precisa de atenção foram introduzidos na versão Utah (maio de 2023). A versão padrão é mais flexível do que a versão legada. A propriedade do sistema Padrão é definida como verdadeiro, por padrão. Os clientes existentes podem defini-la como falso para retornar à funcionalidade anterior Requer atenção. Não há um limite para mudar o valor de verdadeiro para falso (e vice-versa). Os novos clientes não podem definir a propriedade do sistema como falsa, portanto, eles só veem a versão Standard.

Propriedade de sistema de painéis padrão Requer atenção

Os administradores atualizam a propriedade do sistema com a função DPM admin [sn_dpm.dpm_admin].

- Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Administração** > **Configurações**.
- Insira `*needs` no campo de pesquisa **Nome da propriedade de sistema**, depois pressione **Enter**.
- Selecione a propriedade do sistema [sn_dpm.standard_needs_attention].
- Libere o registro para editá-lo e defina a propriedade como falso ou verdadeiro.
- Selecione **Atualizar**.

Opção de problemas no painel Precisa de atenção

Para visualizar problemas no painel Precisa de atenção, você precisa usar a versão da DPM de agosto de 2024 ou uma versão mais recente.

Você pode identificar problemas nas soluções a seguir.

- Serviços e ofertas de serviços. Os problemas estão relacionados à oferta de serviço pelo registro de ofertas de serviço no formulário, na lista relacionada de serviços afetados e na lista relacionada de ICs afetados. Os problemas são acumulados no serviço primário e precisam ser desduplicados no nível de serviço primário.
- Aplicações de negócios. Os problemas estão relacionados ao serviço de aplicações pelo campo de item de configuração no formulário. Os problemas são acumulados do serviço de aplicações para a aplicação de negócios e precisam ser desduplicados no nível de serviço primário.
- Serviços de aplicações. Os problemas estão relacionados ao serviço de aplicações pelo campo de item de configuração no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações sobre serviço de aplicações

Antes da versão da Store de novembro de 2024, os registros de incidentes, problemas e mudanças no painel Requer atenção somente se o serviço de aplicações fosse adicionado ao campo Item de configuração de um item relacionado (por exemplo, a um registro de incidente) .

A partir da versão da Store de novembro de 2024, os itens ou registros são refletidos no painel Requer atenção quando um incidente, problema ou mudança inclui o serviço de aplicativos nos Serviços afetados ou na lista relacionada de ICs afetados, além do campo Item de configuração.

Depois que os serviços de aplicações são adicionados ao campo Item de configuração, Serviços afetados ou à lista relacionada de ICs afetados, você pode vê-los na seção Requer atenção no nível base (serviço de aplicações). Os dados também são acumulados nos seguintes níveis no espaço DPM :

- Aplicação de negócios
- Nó de taxonomia
- Portfólio

Além disso, depois que os serviços de aplicações são adicionados, os dados são acumulados nas seguintes áreas quando você:

- Selecione **Exibir detalhes** em qualquer página de solução afetada.
- Exiba a guia Executar de qualquer página de solução para exibir os principais indicadores de desempenho (KPIs).

Essa funcionalidade se aplica a portfólios de aplicações de negócios empresariais, portfólios de serviços de aplicações empresariais e a qualquer aplicação de negócios ou serviço de aplicações adicionado aos seus portfólios pessoais.

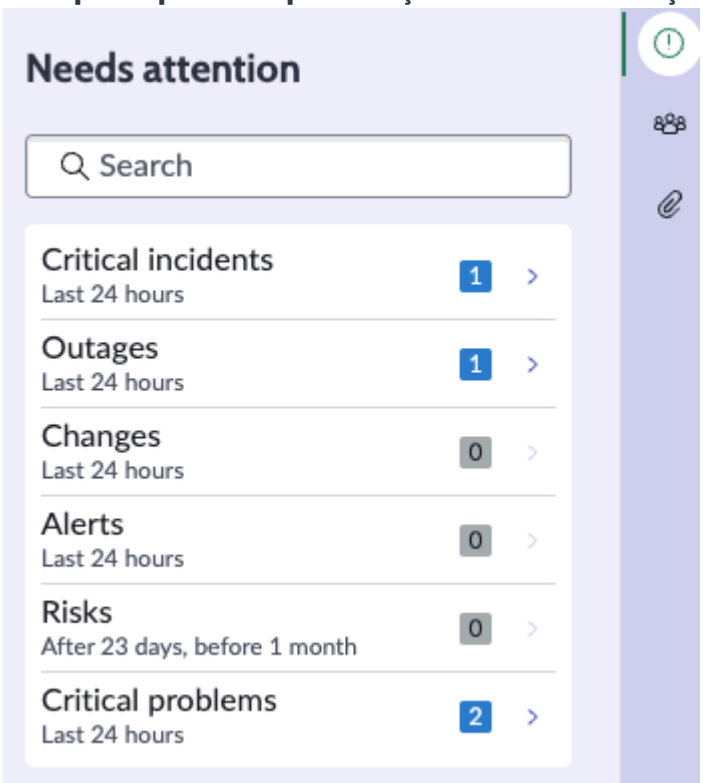
Atributos e ícones do painel

Embora as categorias do painel Precisa de atenção sejam diferentes para cada portfólio e solução, a navegação básica é a mesma. Todos os painéis permitem pesquisar, ver uma lista de cartões Requer atenção, paginar os cartões e detalhar um registro da lista de cartões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de painel Requer atenção usando um serviço de aplicações



- Cada categoria Requer atenção inclui um número que indica o número de itens nessa categoria. Se não houver itens que necessitam de atenção em uma categoria, o número será zero (0).
- Selecione a seta para frente (>) ao lado de um número na categoria para ver uma lista de cartões de registro que precisam de atenção. Na lista de cartões, você pode selecionar um cartão para acessar seu registro. Você também pode voltar selecionando a seta de voltar Precisa de atenção (<).
- O campo **Pesquisar** itens que requerem atenção permite que você insira um número, uma parte de uma palavra ou uma palavra inteira para encontrar itens que necessitam de atenção e contêm seus critérios de pesquisa. Depois de exibir e abrir um registro que precisa de atenção, você pode retornar ao campo **Pesquisar**. Seus critérios de pesquisa permanecerão no campo **Pesquisar** até que você limpe o campo.

A tabela a seguir mostra os ícones do painel Precisa de atenção que são exibidos para cada tipo de solução.

Ícones do painel Precisa de atenção por tipo de solução

Tipo de solução	Ícones do painel Precisa de atenção
Serviços e ofertas de serviço	○ Ícone Precisa de atenção ( ) para exibir ou ocultar os painéis Precisa de atenção. Esta alternância não está na página inicial do Espaço da DPM. ○ Ícone de Contatos (ícone) para ver os membros da equipe e todas as equipes que oferecem suporte à oferta de serviço. ○ Ícone de artigos de conhecimento ( ) para pesquisar artigos de conhecimento relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de solução	Ícones do painel Precisa de atenção
	○ Ícone de Anexos ( ) para exibir e adicionar anexos ao registro. ○ Ícone de itens do catálogo ( ) para pesquisar itens do catálogo em um serviço ou registro de oferta de serviço.
Aplicações de negócios e serviços de aplicações	○ Ícone Precisa de atenção ( ) para exibir ou ocultar os painéis Precisa de atenção. Esta alternância não está na página inicial do espaço DPM. ○ Ícone Contatos ( ) para exibir os membros da equipe e todas as equipes que oferecem suporte à aplicação de negócios ou ao serviço de aplicações. ○ Ícone de Anexos ( ) para exibir e adicionar anexos ao registro.

Considerações do serviço

- Um registro é vinculado à oferta e distribuído para o serviço. Você pode ver incidentes, indisponibilidades e mudanças quando o incidente está vinculado diretamente ao serviço (não à oferta).
- Um incidente, indisponibilidade ou mudança pode afetar várias ofertas.
- Um registro é exibido pela primeira vez na oferta e, em seguida, é distribuído para o serviço primário.
- Um incidente é exibido uma vez (não duas) se duas ofertas forem adicionadas a um incidente e elas forem acumuladas no mesmo serviço.

Considerações da oferta de serviço

Incidentes críticos, indisponibilidades e mudanças são vinculados à oferta para exibição no painel Requer atenção quando a oferta é:

- Listada no campo de oferta de serviço do registro de incidente ou do registro de mudança.
- Incluída nos serviços afetados ou nas listas relacionadas ao IC afetado, ou ambos.
- Acumulada para o nível de serviço primário quando um incidente ou mudança está relacionado a uma oferta (por meio de uma lista relacionada ou diretamente no formulário).

Nota:
Por padrão, você vê incidentes críticos. Para ver incidentes críticos e graves, o plug-in Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) deve ser instalado.

Opções de painel para cada solução DPM

Os registros incluídos em cada página de solução da DPM são os criados “hoje”.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis Requer atenção para cada página de solução DPM

Serviços e ofertas de serviço	Serviços de aplicativos	Aplicação de negócios
• Incidentes críticos e graves • Interrupções • Mudanças Para os clientes novos e zBoot, todos os itens acima, além de Auditoria e Riscos.	• Incidentes críticos e graves • Interrupções • Mudanças • Alertas • Riscos Para os clientes novos e zBoot, todos os itens acima, além de Auditoria.	• Incidentes críticos e graves • Mudanças • Riscos • Auditorias

Nota:

Para ver os dados de risco, é preciso ter o plug-in Gestão de portfólio de tecnologias instalado [sn_apm_tpm]. Este plug-in tem dois plug-ins de dependência:

- Application Portfolio Management [com.snc.apn]
- Gestão de ativos de software [com.snc.sams]

Tópicos relacionados

Configurar painéis Requer atenção em Gestão de portfólios digitais

Exibir mapas de relacionamento no Gestão de portfólios digitais

Acesse um mapa de relacionamento na Gestão de portfólios digitais (DPM) para ver todos os relacionamentos que compõem uma determinada solução. A DPM usa o ServiceNow Mapa unificado para exibir um mapa gráfico hierárquico com base na CMDB.

Como acessar um mapa de relacionamento

Em uma solução da DPM (aplicação de negócios, serviço de aplicações, serviço ou oferta de serviço), selecione **Exibir relacionamentos**.

O Mapa unificado é exibido com a solução escolhida na parte superior, indicando que é o nível mais alto no mapa. Os outros relacionamentos que compõem a solução de nível mais alto se ramificam a partir do nível mais alto.

Como navegar em um mapa de relacionamento

Para mais detalhes sobre os painéis e a navegação do Mapa unificado, consulte Unified Map .

Na página do mapa, use os painéis para acessar mais informações sobre as soluções mapeadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione para exibir um resumo da solução selecionada.
- Selecione o para exibir informações de contato de membros da equipe e equipes associadas à solução selecionada.
- Selecione para exibir todos os problemas atuais no contexto da solução selecionada, por exemplo, incidentes críticos, indisponibilidades atuais ou alertas críticos.

Nota:
As opções mudam para os problemas atuais dependendo do tipo de solução.

- Selecione o para visualizar os serviços de aplicações associados à solução escolhida.

Criar demanda de Gestão de portfólios digitais

Crie demanda usando o aplicativo DPM (Gestão de portfólios digitais). O DPM permite que você crie demanda para quaisquer serviços técnicos ou de negócios que você possui.

Antes de Iniciar

Para que os plug-ins necessários criem uma demanda no Gestão de portfólios digitais, veja a área Gestão de demandas de Aplicações e fontes de dados relacionadas ao Gestão de portfólios digitais.

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar e criar demandas para serviços ou ofertas de serviços que você possui, diretamente no espaço de trabalho, sem precisar acessar o serviço ou o aplicativo nativo da oferta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Espaço de gestão de portfólios digitais** > **Portfólios pessoais**
2. Para criar demanda, selecione um serviço técnico ou de negócios.
3. Na lista, selecione a opção **Criar** e, em seguida, selecione **Demanda**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais detalhes sobre entradas de demanda, consulte Criar uma demanda .

Formulário de criação de demanda

Campo definido	Descrição
Datas	Datas de início e término da demanda.
Detalhes	Os campos de detalhes mudam dependendo do tipo de serviço para o qual você está criando demanda. Siga os avisos para concluir cada entrada de campo.
Caso de negócio	Os campos de casos de negócio mudam dependendo do tipo de serviço para o qual você está criando demanda. Siga os avisos para concluir cada entrada de campo.
Finanças	Informações de custo, ROI (return on investment, retorno do investimento) e benefício planejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo definido	Descrição
Dados da avaliação	Impacto e risco da demanda proposta.
Demanda	Informações do proprietário e da organização para atribuir à demanda.

5. **Salve** a demanda.

   A guia **Plano** do serviço mostra a nova demanda.

Criar uma iniciativa de melhoria a partir do Gestão de portfólios digitais

Crie uma iniciativa de melhoria usando o aplicativo DPM (Gestão de portfólios digitais). O DPM permite que você crie uma iniciativa de melhoria para qualquer serviço técnico ou de negócios que você possui.

Antes de Iniciar

Para que os plug-ins necessários criem iniciativas de melhoria no Gestão de portfólios digitais, veja a área Gestão de melhoria contínua de Aplicações e fontes de dados relacionadas ao Gestão de portfólios digitais.

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar e criar iniciativas de melhoria para serviços ou ofertas de serviços que você possui, diretamente no espaço de trabalho, sem precisar acessar o serviço ou o aplicativo nativo da oferta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Espaço de gestão de portfólios digitais > Portfólios pessoais**.
2. Para criar uma iniciativa de melhoria, selecione um serviço técnico ou de negócios.
3. Na lista, selecione a opção **Criar** e, em seguida, selecione **Iniciativa de melhoria**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter detalhes sobre o processo de iniciativa de melhoria, consulte Como criar uma solicitação de melhoria.

Formulário Iniciativas de melhoria

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo da iniciativa de melhoria.
Serviço de negócio	Serviço de negócios de onde você criou a iniciativa de melhoria no DPM.
Oferta de serviço	Oferta de serviço em que você criou a iniciativa de melhoria no DPM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Processo de negócios	Oferta de negócios em que você criou a iniciativa de melhoria no DPM.
Coordenador do CIM	O coordenador do Gestão de melhoria contínua.
Grupo de aprovadores	Aprovadores do Gestão de melhoria contínua para a iniciativa de melhoria.
Estratégias	Automação atribuída de Gestão de melhoria contínua e redução de esforço para a iniciativa de melhoria.
Estado	Estado da Iniciativa de Melhoria. Este campo é somente leitura. Para obter descrições, consulte a referência da Gestão de melhoria contínua. ○ Novo ○ Aceito ○ Avaliar ○ Aprovada ○ Em andamento ○ Revisar ○ Encerrado ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade da iniciativa de melhoria. Este campo é somente leitura. ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderada ○ 4 - Baixa ○ 5 - Planejamento
Esforço estimado	O nível de esforço para a iniciativa de melhoria. Este campo é somente leitura. ○ Pequeno ○ Médio(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Grande ○ Extra Grande
Benefícios	Nível de benefício esperado da iniciativa de melhoria. Este campo é somente leitura. ○ Baixo ○ Média ○ Alto
Porcentagem de conclusão	Porcentagem de conclusão da iniciativa de melhoria.
Descrição resumida	Breve descrição da iniciativa de melhoria.
Justificativa de negócios	Elaboração de uma breve descrição para incluir a lógica e pesquisas realizadas.

Guia Metas

Campo	Descrição
Método de medição de sucesso	Indicador do PA (Performance Analytics). Entrada automatizada.
KPI de Aprimoramento	Indique o KPI (Key Performance Indicator, principal indicador de desempenho) da iniciativa de melhoria.
Valor base	Valor percentual, não deve exceder 100%.
Porcentagem da melhoria	Valor percentual, não deve exceder 100%.
Valor de destino	Valor percentual, não deve exceder 100%.
Data de revisão de destino	Data em que se espera que a iniciativa de melhoria seja revisada.
Resultados esperados	Descrição dos resultados esperados que dão suporte ao KPI informado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de detalhes

Campo	Descrição
Solicitado para	Nome da pessoa que criou a iniciativa de melhoria.
Tipo	O tipo de iniciativa de melhoria: ○ Pessoas ○ Processo ○ Tecnologia
Lista de observação	Outras pessoas que estão acompanhando essa iniciativa de melhoria.
Iniciativa primária	A iniciativa primária, se houver.

Guia Programação

Campo	Descrição
Data de início planejada	Data prevista para iniciar a iniciativa de melhoria.
Data de término planejada	Data prevista para encerrar a iniciativa de melhoria.
Data de início real	Data de início real da iniciativa de melhoria.
Data de término real	Data de término real da iniciativa de melhoria.

Guia Anotações

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Comentários visíveis do cliente sobre a iniciativa de melhoria.
Anotações de trabalho	Todas as anotações que você deseja adicionar à iniciativa de melhoria (essas anotações não são visíveis para o cliente).

5. **Salve** a iniciativa de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de lista

Os módulos de lista no Gestão de portfólios digitais (DPM) fornecem informações que podem ou não estar em portfólios pessoais ou portfólios empresariais. Você não precisa possuir soluções para visualizar ou criar módulos de lista.

O módulo de lista no Espaço de trabalho DPM inclui duas guias: **Listas** e **Minhas listas**. As categorias a seguir estão na guia **Listas**, cada uma com as opções **Pertence a mim** e **Todos**.

- Serviços
- Ofertas
- Aplicações de negócios
- Serviços de aplicativos
- Demandas
- Projetos
- Contratos

Ao selecionar **Todos** para uma determinada categoria, você vê todos os registros dessa categoria, mesmo se não for o proprietário. Como qualquer lista de registros, você pode classificar, filtrar e alterar as colunas na exibição. Você também pode adicioná-los à sua própria lista pessoal, chamada **Minhas listas**.

Crie uma lista pessoal extraindo quaisquer registros que quiser, como ofertas de serviços, roadmaps, projetos, demandas, ideias, contratos, incidentes, membros de equipe ou equipes. Ao criar uma lista, você pode iniciá-la a partir de uma lista existente ou criar sua própria lista. Depois de criar uma lista, ela é exibida na guia **Minhas listas** no módulo de lista. Depois de criar mais de uma lista, você pode selecionar **Reordenar** para ajudá-lo a organizar suas listas.

Tópicos relacionados

Como trabalhar com listas no Gestão de portfólios digitais

Como trabalhar com listas no Gestão de portfólios digitais

Trabalhe com listas no Espaço da Gestão de portfólios digitais. As listas permitem visualizar informações de serviços e aplicativos que não estão em um portfólio pessoal ou empresarial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dpm.dpm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a guia **Lista** em Gestão de portfólios digitais (DPM)para exibir listas de serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios, serviços de aplicações, demandas, projetos e contratos. É possível visualizar as soluções que você possui, bem como as que você não possui. Você também pode criar listas personalizadas para ver todos os itens de seu interesse, como serviços, incidentes e usuários. Os nomes das colunas de tabela nas listas mudam dependendo do tipo de lista que você cria. Você também pode enviar um link para um item de lista específico e adicionar ou ocultar colunas da exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólios digitais** > **Espaço de gestão de portfólios digitais**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Exibir uma lista.

   A guia Listas contém listas de todas as soluções disponíveis no seu Espaço DPM.

   - Selecione a guia **Listas** para exibir as listas existentes.

     Selecione **Pertence a mim** para ver as listas que você possui ou selecione **Todas** para ver todas as soluções no seu espaço DPM (por exemplo, todos os serviços).

   - Selecione a guia **Minhas listas** para exibir as listas que você criou.
4. **Opcional:** Crie uma lista.
   a. Na guia **Minhas listas**, selecione **Adicionar nova lista**.
   b. Na janela Novas listas, selecione uma opção - **Iniciar do existente** ou **Criar o seu próprio**.
      - Se você selecionar **Iniciar a partir de existente**, selecione uma lista existente no campo **Nome da lista**. Dependendo do nome da lista selecionado, você pode optar por manter ou remover as colunas da lista e ajustar os filtros. Quando terminar, selecione **Criar**.
      - Se você selecionar **Criar o seu próprio**, preencha o campo **Nome da lista**. No campo **Selecionar origem**, selecione a origem da sua lista. Dependendo do tipo selecionado, você pode optar por manter ou remover as colunas da lista e ajustar os filtros. Quando terminar, selecione **Criar**.
5. **Opcional:** Atualizar uma lista.
   - Selecione **Atualizar lista** ( ) para atualizar os resultados da lista.
   - Selecione **Ações da lista**( ) para editar as colunas da lista e salvá-la.
   - Selecione **Mostrar painel de filtros** ( ) para adicionar ou remover filtros da lista.
   - Selecione **Exportar** para exportar a lista exibida.
   - Selecione **Novo** para criar uma lista.
6. **Opcional:** Compartilhar uma lista.
   - Navegue até a lista que você deseja compartilhar.
   - Copie o endereço do navegador (URL) da lista que você deseja compartilhar.
   - Cole esse endereço copiado na aplicação de compartilhamento (e-mail ou sistema interno de mensagens) para compartilhá-lo com outras pessoas.

     (Optional) O link copiado contém um ID de lista exclusivo. Portanto, quando selecionado, ele vai diretamente para a lista que você deseja compartilhar.

Referência Gestão de portfólios digitais

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a administração do Gestão de portfólios digitais (DPM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Gestão de portfólios digitais

Vários tipos de componentes são instalados com o Gestão de portfólios digitais (DPM) quando você ativa a aplicação a partir da ServiceNow® ServiceNow Store. DPM tem duas funções - administrador e usuário.

Funções instaladas com DPM

Há duas funções para DPM.

- A função administrador de DPM [sn_dpm.dpm_admin] configura o espaço DPM para usuários. A função de administrador de DPM pode criar, recuperar, atualizar e excluir (CRUD) todos os portfólios pessoais criados por qualquer pessoa. A função de administrador de DPM também pode atribuir a função de gerente de DPM a grupos para que um responsável pelo portfólio pessoal possa selecionar grupos para exibir ou editar portfólios pessoais.
- A função de gerente de DPM [sn_dpm.dpm_manager] é o usuário final do espaço DPM. A função de gerente de DPM pode criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) somente os portfólios pessoais por ela criados.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre cada função.

Funções DPM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
DPM administrador [sn_dpm.dpm_admin]	• Exibir todas as propriedades do sistema DPM e páginas de administrador. • Atualizar todas as propriedades do sistema DPM. **Nota:** A função de administrador de DPM não pode criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) portfólios de serviços, a menos que tenha as funções de administrador ou gerente de portfólio de serviços apropriadas de Gestão de portfólio de serviços. • Usar as funções do KPI (principal	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (pode criar, ler, atualizar e excluir portfólios empresariais criados usando as tabelas de portfólio empresarial). **Importante:** O administrador de DPM só terá esta função se você instalar o plug-in do portfólio empresarial. Após a instalação do plug-in: ○ A função de administrador de DPM herda a função de administrador de portfólio empresarial. ○ A função de gerente de DPM herda a função de visualizador de portfólio empresarial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções DPM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	indicador de desempenho): ○ Exibir tabelas de grupo de KPIs para grupos de KPIs e mapeamentos de grupos de KPIs. ○ Criar grupos de KPIs. ○ Atualizar e excluir todos os grupos de KPIs. ○ Mapear grupos de KPIs.	
DPM Gerente [sn_dpm.dpm_manager]	• Recuperar e atualizar os portfólios pessoais dos quais eles são editores. • Recuperar portfólios pessoais dos quais eles são visualizadores. • Ler todos os dados disponíveis no espaço DPM. • Criar demandas. • Criar itens Gestão de melhoria contínua (CIM). • Atualizar roadmaps. • Exibir os KPIs no espaço DPM. **Nota:** O gerente de DPM não pode exibir nem mapear grupos de KPIs no Now Platform, mas os usuários com as funções service_editor, service_admin ou service_author podem mapear grupos de KPIs para seus serviços.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções DPM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Funções que o gerente de DPM não pode executar: ◦ Editar serviços, ofertas, aplicações de negócios ou serviços de aplicações. ◦ Editar e atualizar relacionamentos com serviços, ofertas, aplicações de negócios ou serviços de aplicações. ◦ Criar ou editar um serviço em Construtor de serviços. **Nota:** Os botões de Construtor de serviços ficam ocultos para a função de gerente de DPM, a menos que o usuário tenha a função correta que permita acesso de edição a uma solução específica.	

Tradução automática

Atribuir a função de gerente de DPM a grupos

Para editar um portfólio pessoal, um grupo deve ter a função de gerente de DPM.

Para atribuir a função de gerente de DPM a um grupo, o administrador deve fazer o seguinte:

1. Inserir `dpm_personal_portfolio.list` no navegador de filtros.
2. Abrir o registro de portfólio pessoal ao qual ele deseja atribuir a função de gerente de DPM.
3. Selecionar **Editar grupos de usuários** e procurar os grupos de usuários a serem adicionados à função de gerente de DPM.
4. Repetir o passo anterior para **Exibir grupos de usuários** para adicionar a função de gerente de DPM aos grupos que exibem portfólios pessoais.
5. Selecione **Atualizar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com DPM

Tabelas instaladas com Gestão de portfólios digitais

Tabela	Descrição
dpm_available_item_type	Armazena registros de cada tipo em um portfólio pessoal.
dpm_navigation_history	Armazena registros para navegar em cada tipo em um portfólio pessoal.
dpm_personal_portfolio	Armazena registros de cada portfólio pessoal criado.
dpm_personal_portfolio_item	Armazena registros de todos os tipos que estão em um portfólio pessoal.
dpm_unified_backlog	Armazena registros de informações de backlog em um portfólio pessoal.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Armazena registros de nós de grupos de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) do Gestão de portfólio de serviços.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Armazena registros de KPIs agrupados por visualização de dados.
sn_team_perf_kpi_group	Armazena registros de KPIs agrupados por desempenho da equipe.

Tópicos relacionados

Como ativar Gestão de portfólios digitais

Cartões de solução padrão da página inicial de Gestão de portfólios digitais

Gestão de portfólios digitais usa determinados campos para gerar automaticamente um conjunto de cartões de solução padrão a serem exibidos em sua página inicial de DPM. Depois de adicionar ou remover soluções da sua página inicial, DPM lembra suas atualizações exibindo seus cartões de soluções personalizadas em vez do conjunto gerado automaticamente.

Visão geral da página inicial de DPM

Cada vez que você efetua login no Espaço de DPM, o sistema usa determinados campos para exibir um conjunto de cartões de solução padrão. Você pode usar a opção de personalização para adicionar ou remover soluções à página inicial. Para obter mais informações, consulte Personalizar a página inicial do Espaço de Gestão de portfólios digitais.

Após adicionar ou remover soluções, o sistema de DPM lembra suas atualizações na tabela *dpm_home_page_item*, para que da próxima vez que efetuar login no espaço de DPM, sua página inicial personalizada seja exibida. O sistema deixará de gerar um conjunto de cartões de solução padrão para você.

Nota:
Cada vez que você acessa a página inicial do DPM, os dados do cartão de soluções são atualizados, quer você tenha definido um conjunto de soluções padrão gerado automaticamente ou um conjunto de cartões de solução personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para o número de cartões de solução

Duas propriedades do sistema determinam o número de cartões de soluções da página inicial de DPM.

Propriedades do sistema para limites de solução na página inicial de DPM

Propriedade do sistema	Descrição	Tipo de solução	Limite padrão
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Limite de consulta ao gerar automaticamente serviços, ofertas de serviço e serviços de aplicações para a página inicial de DPM.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Limite de consulta ao gerar automaticamente aplicações de negócios para a página inicial de DPM.	cmdb_ci_business_app	250

Essas duas propriedades do sistema derivam do limite geral de 1.000 soluções na página inicial de DPM. Mesmo após personalizar sua página inicial de DPM, o número total de soluções exibidas nela não pode exceder 1000.

Você pode personalizar sua página inicial de DPM para ajustar a contagem de cartões de solução. Por exemplo, você pode ter mil serviços e nenhuma aplicação de negócios, mas o número total de soluções da página inicial de DPM não pode exceder 1000.

Importante:
Um administrador com a função sn_dpm.dpm_admin pode mudar os limites da propriedade do sistema para mais de 1000 soluções na página inicial de DPM. No entanto, o aumento do limite pode afetar negativamente o desempenho do sistema.

Tradução automática

Campos do cartão de soluções padrão

A aplicação de DPM usa determinados campos para gerar automaticamente um conjunto de cartões de solução padrão a serem exibidos quando você efetua login pela primeira vez em DPM (antes de personalizar).

Nota:
A partir da versão Yokohama, a tabela [cmdb_ci_service_technical] é rotulada como Serviço de gestão de tecnologia na interface do usuário (anteriormente chamada de Serviço técnico). Além disso, a tabela [service_offering] é rotulada como Oferta de gestão de tecnologia na interface do usuário (anteriormente chamada de Oferta de serviço técnico).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução	Nome do registro da solução	Campos usados para cartões de solução padrão
Serviço	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Pertencentes a • Gerente de entrega • Delegado • Gerente de relacionamentos de negócios • Contato comercial • Gerenciado por
Oferta de serviços	service_offering	• Pertencentes a • Gerente de entrega • Delegado • Contato comercial • Gerenciado por
Aplicação de negócios	cmdb_ci_business_app	• Responsável pela aplicação de TI • Responsável pelo negócio • Gerenciador de portfólio
Serviço de aplicações	cmdb_ci_service_auto incluindo grupos de itens de configuração (IC) dinâmica	• Pertencentes a • Gerenciado por

Tradução automática

Referência de portfólio pessoal e empresarial

Use sugestões e dicas para criar e organizar portfólios na DPM.

Este vídeo da série DPM Academy fornece dicas para criar e organizar portfólios pessoais e empresariais. Dicas e sugestões para portfólios pessoais e empresariais no DPM. Duração aproximada de 16 minutos.

Grupos de KPIs instalados com o Gestão de portfólios digitais

O Gestão de portfólios digitais (DPM) permite que você exiba os grupos padrão de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) que estão incluídos com o sistema de base. Você também pode configurar os KPIs com a função sn_dpm.dpm_admin.

Os administradores exibem os detalhes de back-end dos grupos de KPIs navegando até **Gestão de portfólios digitais** > **Tudo** > **Grupos de KPI**.

Além de exibir os KPIs que vêm com o sistema base do DPM, você também pode configurá-los. Para obter mais informações, consulte Como configurar KPIs no Gestão de portfólios digitais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver a pontuação mais recente dos KPIs, habilite a propriedade do sistema de pontuação mais recente. Para obter mais informações sobre essa propriedade do sistema, consulte Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais.

Grupos de KPIs do sistema base do DPM

Grupo de KPI	Tipo	Contém KPIs	KPIs de apoio
Desempenho da aplicação de negócios	Aplicações de negócios	• Número de incidentes • Número de problemas • Número de mudanças	Não há KPIs de apoio
Snapshot de desempenho e Métricas de serviço	Portfólios de serviços e Serviços	Disponibilidade	• Indisponibilidades • Duração média da indisponibilidade
		Incidentes abertos	• Incidentes P1 (soma) • MTTR (Mean Time to Resolve, tempo médio de resolução) • Pontuação de satisfação do cliente acerca de incidentes (CSAT) (média) • Incidentes com violação do Acordo de nível de serviço (ANS) (soma) • Incidentes não atualizados há 5 dias (soma) • Incidentes não atualizados há 30 dias (soma)
		Incidentes não atualizados por 5 dias (para o snapshot de desempenho).	Não há KPIs de apoio
		Tempo médio de resolução (MTTR) (para métricas de serviço)	Tempo médio de resolução de todos os incidentes que são de P1 a P5.
		Novas solicitações	Não há KPIs de apoio
Indisponibilidade e disponibilidade	Ofertas	Minutos totais de indisponibilidade	• Minutos de indisponibilidade não planejada (soma) • Minutos de indisponibilidade degradada (soma)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs do sistema base do DPM

Grupo de KPI	Tipo	Contém KPIs	KPIs de apoio
			• Minutos de indisponibilidade planejada (soma) • Novas mudanças emergenciais (soma)
		Disponibilidade	• Indisponibilidades não planejadas (soma) • Duração média da indisponibilidade (média) • Indisponibilidades degradadas (soma) • Indisponibilidades planejadas (soma)
Incidentes	Ofertas	Novos incidentes	• Incidentes de P1 a P4 (média) • Incidentes causados pela mudança (média)
		Incidentes não atualizados há 5 dias	Não há KPIs de apoio
		Incidentes com um Acordo de nível de serviço (ANS) violado	Não há KPIs de apoio
		Incidentes por prioridade	Não há KPIs de apoio
Mudanças	Ofertas	Mudanças em aberto	• Mudanças de alto risco • Mudanças de alta prioridade • Mudanças atrasadas
		Novas mudanças	Não há KPIs de apoio
Problemas	Ofertas	• Novos problemas • Problemas por prioridade	• P1 (crítico) • P2 (alto) • P3 (moderado) • P4 (baixo) • P5 (planejamento)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs do sistema base do DPM

Grupo de KPI	Tipo	Contém KPIs	KPIs de apoio
Atividade do catálogo	Ofertas	Solicitações de serviço	• RITMs fechados e incompletos (média) • Tempo médio para fechamento (média) • RITMs fechados e completos (média) • RITMs fechados e ignorados (média)
		Solicitações por item do catálogo	• Atividade do catálogo por item (soma) • Tempo médio para fechamento por item (média)
Integridade de serviço	Serviços de aplicativo	Incidentes críticos	• Incidentes P1 (soma) • Incidentes P2 (soma) • MTTR (média)
		Mudanças fechadas	• Mudanças emergenciais (soma) • Mudanças de alto risco (soma)
Informações de disponibilidade	Serviços de aplicativos	Disponibilidade	• Indisponibilidades não planejadas (soma) • Indisponibilidade degradada (soma) • Indisponibilidades não planejadas (soma)
		Indisponibilidades não planejadas	Novas mudanças emergenciais
		Duração média da indisponibilidade	Não há KPIs de apoio
Métricas de sucesso do portfólio	Portfólios empresariais	• Disponibilidade • Incidentes com ANS violado	Não há KPIs de apoio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de KPIs do sistema base do DPM

Grupo de KPI	Tipo	Contém KPIs	KPIs de apoio
		• Incidentes causados por mudanças • Mudanças bem-sucedidas	
CSAT de Serviço	Serviços	• Média de CSAT • Classificações de CSAT	A média do Índice de satisfação do cliente é uma classificação de 5 (mais alta) a 1 (mais baixa)

Nota:
Para visualizar mais detalhes, selecione o número do KPI. Os gráficos de KPI não são selecionáveis.

Aplicativos e fontes de dados relacionados ao Gestão de portfólios digitais

O Gestão de portfólios digitais (DPM) permite que você use aplicações relacionadas para visualizar e editar detalhes do serviço no ciclo de vida planejar-criar-executar. Todas as aplicações relacionadas são opcionais; portanto, elas não precisam usar a experiência do DPM.

Fontes de dados

Por design, o DPM oferece um amplo alcance de fontes de dados para fornecer uma visão das informações gerais que afetam suas soluções. Suas fontes de dados abrangem centenas de elementos de dados em mais de 70 tabelas e também muitos indicadores. Esse alcance expansivo oferece uma ampla perspectiva de itens que podem influenciar suas soluções.

DPM tem três fontes de dados principais:

- Buscas de registro e de campo, na configuração direta em UIB ou em agentes de dados. As buscas são listadas no arquivo de fontes de dados do Excel que você pode baixar de KB1123710 .
- Os atributos Requer atenção são de agentes de dados. Para obter mais informações, confira KB1519343 .
- Indicadores do Performance Analytics, trabalhos de coleta de dados e grupos de KPIs (principais indicadores de desempenho).

Para obter uma visão geral sobre como o DPM se alinha com Common Service Data Model (CSDM), consulte Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais.

Para ver os detalhes das fontes de dados do Gestão de portfólios digitais, incluindo elementos de dados, tabelas de origem, campos e plug-ins necessários, consulte KB1123710 , e selecione a opção para **Baixar o arquivo Excel de fontes de dados**.

Portfólios empresariais

Desde a versão Utah, você pode instalar o plug-in de portfólio empresarial [portfólio empresarial] que está disponível como parte do Now Platform principal. Com a instalação do plug-in, são instaladas duas novas funções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O administrador de portfólio empresarial [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] pode criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) portfólios empresariais.
- O visualizador de portfólio empresarial [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] pode ler os portfólios empresariais.

  Com a instalação do plug-in do portfólio empresarial:
  - A função de administrador de DPM herda a função de administrador de portfólio empresarial.
  - A função de gerente de DPM herda a função de visualizador de portfólio empresarial.

Serviços e ofertas de serviço

Nota:
Sua exibição de dados no DPM é a mesma que a licença do produto permite a partir da aplicação da qual você obtém dados (padrão ou pro).

Aplicações relacionadas ao DPM para serviços e ofertas de serviços

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
• Painel lateral contextual • Precisa de atenção	Não há instalações especiais necessárias para usar o painel lateral contextual ou para ver itens que precisam de atenção.	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Use o painel latera para navegar pelos módulos de lista do • Veja itens que prec atenção com base
Guia Planejar	Para ver os dados de roteiro: Instale o plug-in do Planejamento estratégico: com.sn_align_ws Para ver iniciativas de melhoria: Instale o plug-in do ServiceNow® Gestão de melhoria contínua com.sn_cim Para ver os dados de demanda: Instale plug-ins do Gestão de demandas: idea_core, dmn_demand e pm_project	Para o Planejamento estratégico: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Para o Gestão de melhoria contínua e demandas: DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Selecione **Exibir rot** iniciar o Planejament visualizar detalhes contexto do serviç de serviço selecion • Você pode editar roteiros com a func sn_roadmap_plng.r • Use o Gestão de melh para ver ideias e m processos dos serv ofertas de serviços • Crie demandas por e ofertas de serviç
Guia Criar	Para ver os dados de roteiro: Instale o plug-in do Planejamento estratégico: com.sn_align_ws Para ver os dados de projeto:	Para o Planejamento estratégico: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user	• Selecione **Exibir roa** para que Planejamen seja iniciado para v pode ver os detalh

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações relacionadas ao DPM para serviços e ofertas de serviços

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
	Instale o plug-in do Project Portfolio Management com.snc.financial_planning_pmo Para ver as mudanças: Nenhuma instalação é necessária. Os dados da mudança são padrão no ITSM (Gestão de serviços de TI). Para ver iniciativas de melhoria: Instale o plug-in do Gestão de melhoria contínua com.sn_cim	• sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Para o PPM, mudanças e Gestão de melhoria contínua: DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	no contexto do ser oferta de serviço s • Edite os roadmaps sn_roadmap_plng.r • Veja os dados do p podem afetar seus suas ofertas de ser • Selecione qualquer gráficos de mudan visualizar detalhes registros de mudar podem afetar seus suas ofertas de ser • Use o Gestão de melh para ver ideias e m processos dos serv ofertas de serviços
Guia Executar	O grupo de KPIs (principais indicadores de desempenho) [sn_team_perf_kpi_group] é automaticamente instalado para você acessar os dados de desempenho: As origens do indicador de snapshot de desempenho são o Performance Analytics: • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new Consulte em KB1160281 os critérios importantes para ver dados de desempenho.	• DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager] para visualizar KPIs • DPM Admin [sn_dpm.dpm_admin] para criar KPIs	Visualize o grupo de instantâneo de deser inclui os seguintes KP • Disponibilidade de • Novos incidentes n • Assinantes do serv • Pontuação de satis cliente de serviço Veja grupos de KPIs ofertas de serviços: • Indisponibilidades e disponibilidade • Incidentes • Mudanças • Problemas • Atividade do catálo Visualize a disponibili a emissão de relatóri compromissos de AN Level Agreements, a de serviço).
Guia Informações	Nenhuma instalação especial necessária.	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Acesse as informações ge serviço e a oferta de servi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação de negócios

Nota:
Sua exibição de dados no DPM é a mesma que a licença do produto permite a partir da aplicação da qual você obtém dados (padrão ou pro).

Aplicações relacionadas ao DPM para aplicações de negócios

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
• Painel lateral contextual • Requer atenção	Para conferir as auditorias, instale o plug-in (sn_audit) para Gestão de auditorias Para conferir os riscos técnicos, instale o plug-in sn_apm_tpm para Gestão de portfólio de tecnologias. Este plug-in tem dois plug-ins de dependência: • Application Portfolio Management (com.snc.apm) • Gestão de ativos de software (com.snc.sams)	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Use o painel lateral para navegar pelos módulos de lista do • Veja itens que preci atenção com base n
Guia Planejar	Para ver os dados de roteiro: Instale o plug-in do Planejamento estratégico: com.sn_align_ws Para ver iniciativas de melhoria: Instale o plug-in do Gestão de melhoria contínua com.sn_cim Para ver os dados de demanda: Instale plug-ins do Gestão de demandas: idea_core, dmn_demand e pm_project	Para o Planejamento estratégico: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Para o Gestão de melhoria contínua e demandas: DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Selecione **Exibir rote** iniciar o Planejamento e visualizar detalhes no contexto do aplic negócios selecionad • Você pode editar roteiros com a funçã sn_roadmap_plng.ro • Use o Gestão de melho para ver ideias e me processos dos aplic negócios. • Crie demandas em s aplicativos de negóc
Guia Criar	Para ver os dados de roteiro: Instale o plug-in do Planejamento estratégico: com.sn_align_ws Para ver os dados de projeto: Instale o plug-in do PPM (Project Portfolio Management): com.snc.financial_planning_pmo	Para o Planejamento estratégico: • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor	• Selecione **Exibir roa** para que Planejament seja iniciado para vo pode ver os detalhe no contexto da aplic negócios selecionad • Edite os roadmaps c sn_roadmap_plng.ro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações relacionadas ao DPM para aplicações de negócios

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
	Para ver dados ágeis: Instale o plug-in para Desenvolvimento ágil: com.snc.sdlc.agile.2. Para ver as mudanças: Nenhuma instalação é necessária. Os dados da mudança são padrão no ITSM (Gestão de serviços de TI). Para ver as métricas de fluxo e acelerar as métricas: Ativar DevOps para DPM (consulte Configuração da experiência do Gestão de portfólios digitais) • Para ver os detalhes no DevOps Change Workspace, selecione **Exibir Insights de DevOps** na seção Métricas de fluxo. • Para ver os detalhes no Espaço de mudança de DevOps, selecione **Ver métricas aceleradas em DevOps** na seção Acelerar métricas.	Para o PPM, mudanças e Desenvolvimento ágil: DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Veja os dados do pr podem afetar suas a negócios. • Visualize dados do D ágil para exibir detal épicos, histórias, sp versões no contexto de negócios selecion • Gerencie o desenvol scrum e em cascata ter visibilidade sobre de vida de desenvol software. • Selecione qualquer u gráficos de mudança visualizar detalhes s registros de mudanç podem afetar seus a negócios.
Guia Executar	Instale o plug-in para Application Portfolio Management (APM): com.snc.apm Para ver métricas aceleradas: Habilitar DevOps para DPM **Nota:** Para ver os detalhes no DevOps Change Workspace, selecione **Ver métricas aceleradas em DevOps** na seção Acelerar métricas.	• DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager] para visualizar KPIs • DPM Admin [sn_dpm.dpm_admin] para criar KPIs	Visualize o instantâne desempenho, que inclu seguintes métricas: • Número de incidente • Número de problem • Número de mudança • Total de horas de m Ver dados de implanta • Detalhamento das in • Modelos de hardwa de implantação (dad tecnologia)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações relacionadas ao DPM para aplicações de negócios

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
			Nota: Os dados de Gestão d tecnologias vêm do A
Guia Risco	Instale plug-ins do Governança, risco e conformidade e ServiceNow® Gestão de riscos: • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Instale o plug-in para ServiceNow® Gestão de auditorias (sn_audit)	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Visualize os riscos relacion aplicativos de negócios.
Guia Informações	Nenhuma instalação especial necessária.	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Acesse as informações gera aplicação de negócios.

Serviços de aplicação

Nota:
Sua exibição de dados no DPM é a mesma que a licença do produto permite a partir da aplicação da qual você obtém dados (padrão ou pro).

Aplicações relacionadas ao DPM para serviços de aplicações

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
Requer atenção	Para conferir alertas e dados de alerta, instale o plug-in com.glide.platform_ml para Gestão de eventos Para conferir os riscos técnicos, instale o plug-in sn_apm_tpm para Gestão de portfólio de tecnologias. Este plug-in tem dois plug-ins de dependência:	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Veja os itens que precisam de atenção, incluindo alertas e informações técnicas de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações relacionadas ao DPM para serviços de aplicações

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
	• Application Portfolio Management (com.snc.apm) • Gestão de ativos de software (com.snc.sams)		
Guia Executar	Para ver os indicadores de confiabilidade, instale o plug-in para Métricas de confiabilidade do site: sn_srm Para conferir alertas e dados de alerta, instale o plug-in com.glide.platform_ml para Gestão de eventos	• DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager] para visualizar KPIs • DPM Admin [sn_dpm.dpm_admin] para criar KPIs	Exiba as seguintes informações: Exiba o desempenho dos serviços de aplicativos • Integridade de serviço • Impacto de serviço • Tendências de alerta Exiba o gerenciamento de confiabilidade de sites • Número de indicadores de confiabilidade • Descrição dos indicadores de confiabilidade Exiba as ofertas que dependem desse serviço de aplicativos • Número de ofertas de confiabilidade • Detalhamento da oferta para ver os registros relacionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações relacionadas ao DPM para serviços de aplicações

Para ver no DPM	Instalações necessárias	Funções necessárias	Casos de uso
			Exiba o risco de tecnologia • Modelos de software por: • Modelos de hardware • Detalhamento de cada modelo para ver os registros relacionados
Guia Informações	Nenhuma instalação especial necessária.	DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Exiba as informações gerais sobre o serviço de aplicativos.

Exemplos

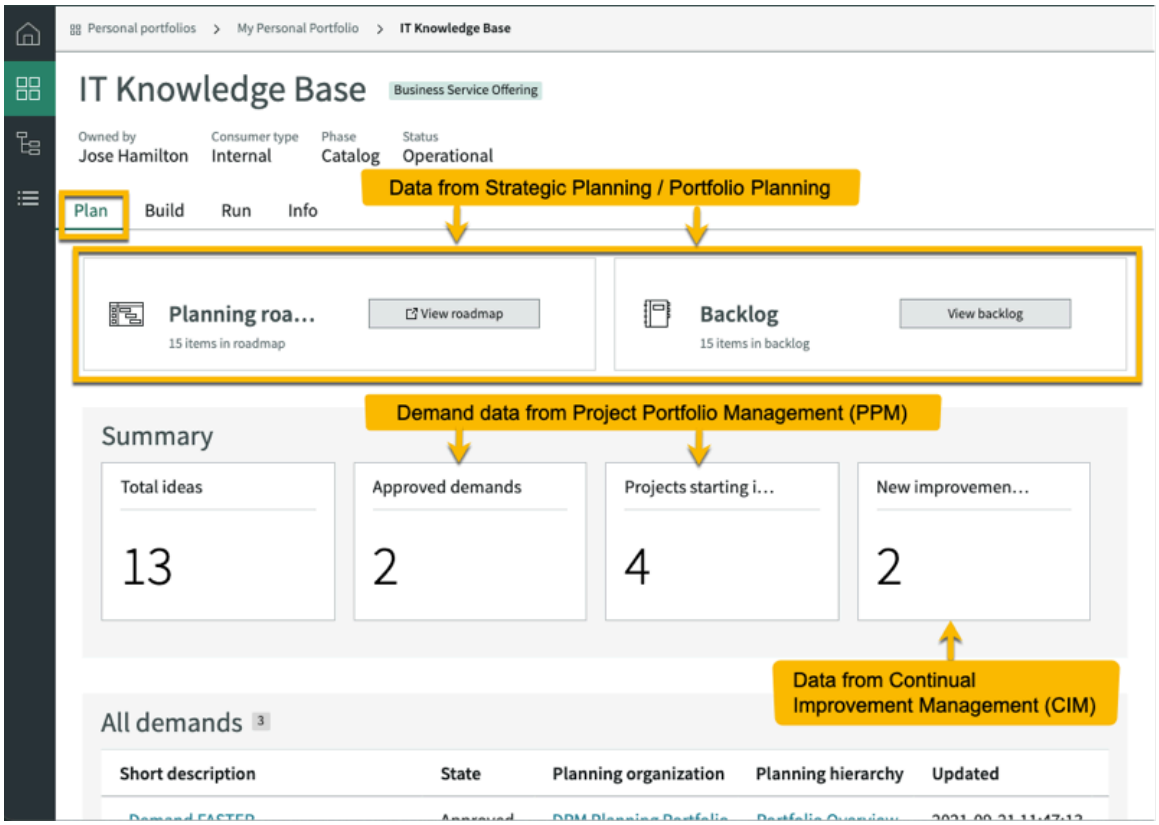
Example: Planejar fontes de dados para serviços e ofertas de serviços

Nota:
Sua exibição de dados no DPM é a mesma que a licença do produto permite a partir da aplicação da qual você obtém dados (padrão ou pro).

Planejamento estratégico (antes conhecido como Espaço de planejamento de alinhamento) é uma versão pro. Planejamento de portfólios está disponível para os usuários com Gestão estratégica de portfólios (SPM) em licença padrão.

Tradução automática

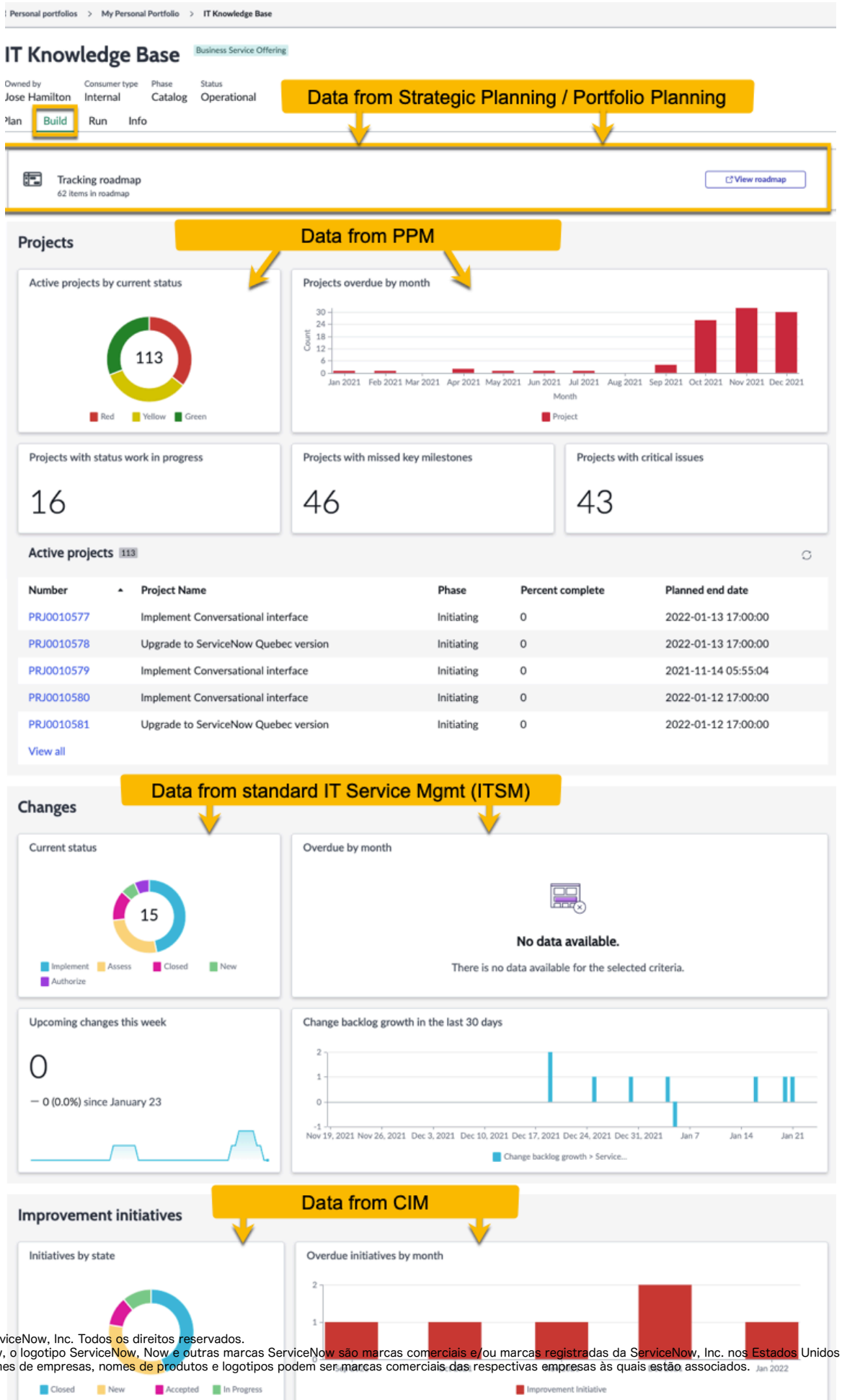
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

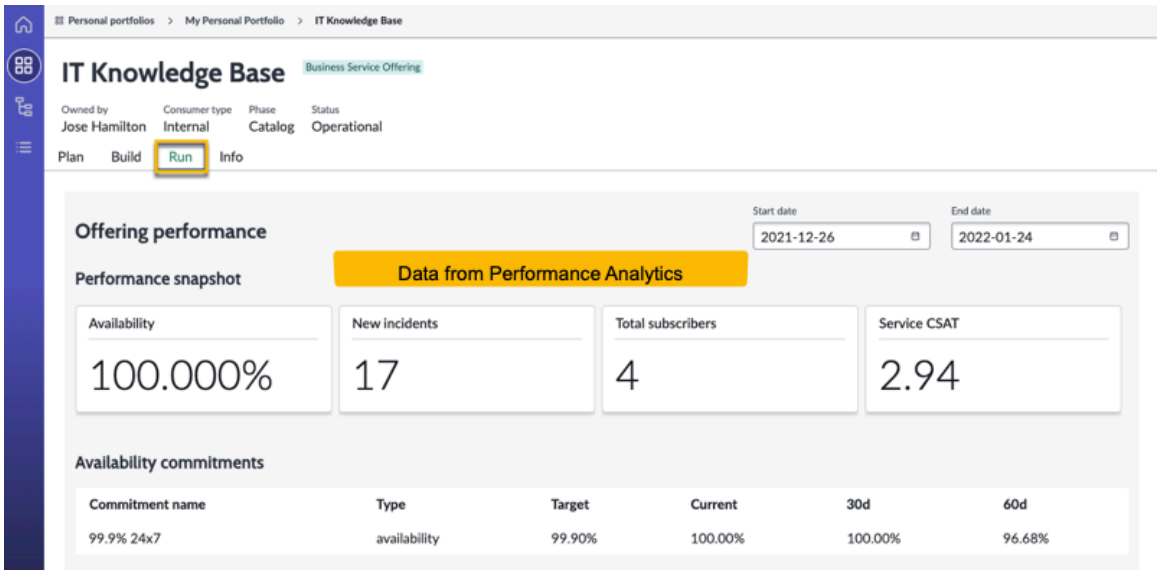
Example: Criar fontes de dados para serviços e ofertas de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Executar fontes de dados para serviços e ofertas de serviços



Mineração de processos componentes por Gestão de portfólios digitais

Os administradores devem instalar o pacote de conteúdo ITSM Mineração de processos do ServiceNow® Store para obter as informações e a propriedade do sistema para Mineração de processos em Gestão de portfólios digitais (DPM). Use Mineração de processos para analisar e melhorar os resultados dos principais indicadores de desempenho (KPI) em DPM.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_dpm.enable.po.dpm	Permite que você use Mineração de processos com DPM. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Intervalo de tempo para minerar novamente projetos do Mineração de processos. Você deve executar o trabalho agendado Mineração de processos em DPM para minerar os dados. Você pode executá-lo novamente somente no intervalo definido. Se você executar o trabalho antes, os dados não serão minerados novamente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 7 dias

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Mineração de processos Analista [sn_process_optimization_analyst]	Crie e compartilhe projetos do Mineração de processos.	sn_process_optimization_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

Nome	Descrição
Mineração de processos - DPM Minerar projetos novamente	É executado automaticamente uma vez por dia. Você poderá executar esse trabalho sob demanda quando dados adicionais forem incluídos em um projeto para obter informações atualizadas dos processos de seus projetos. O trabalho faz a nova mineração de dados com base na frequência definida na propriedade *dpm.po_mining.run_frequency*.

Tópicos relacionados

Configurar Gestão de portfólios digitais para integrar com Mineração de processos

Criar projetos de Mineração de processos para grupos de KPIs em Gestão de portfólios digitais

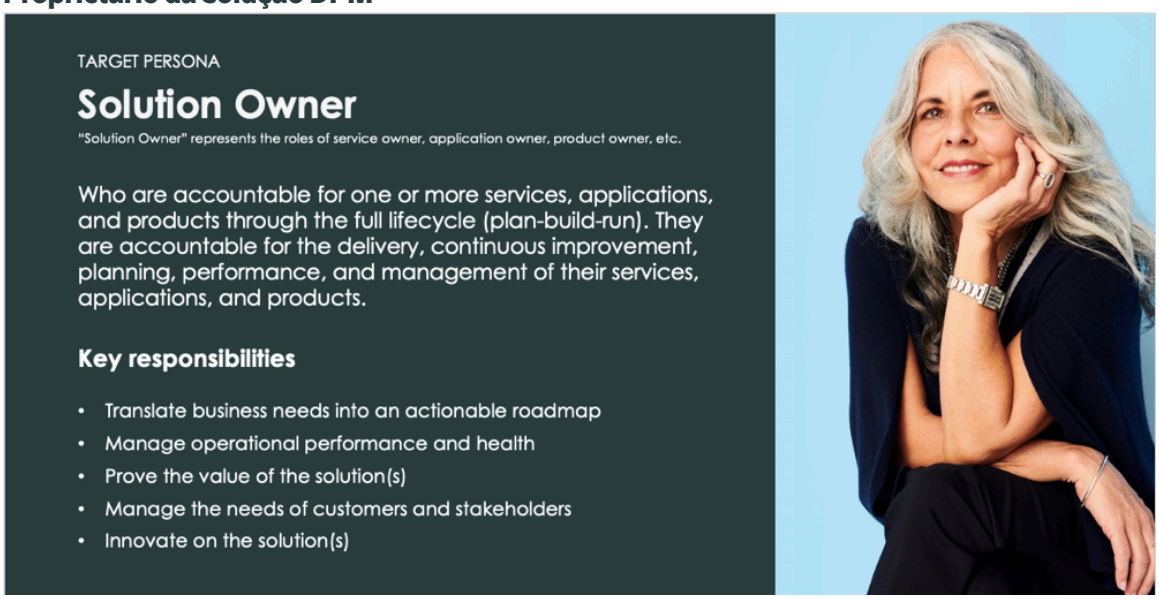
Persona da Gestão de portfólios digitais

A persona da Gestão de portfólios digitais (DPM) é uma proprietária de soluções — Ou seja, alguém com propriedade de serviços, ofertas de serviços, aplicações de negócios ou serviços de aplicações.

Persona de destino

A persona de destino do Gestão de portfólios digitais (DPM) possui soluções como serviços, ofertas de serviços, aplicações de negócios ou serviços de aplicação. O Espaço da DPM permite uma exibição única do ciclo de vida completo para determinar a integridade e o desempenho gerais das soluções.

Proprietário da solução DPM



Gestão de portfólios digitais exibições

O Espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) extrai dados de várias aplicações ServiceNow. As visualizações mostram de onde os dados vêm.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições

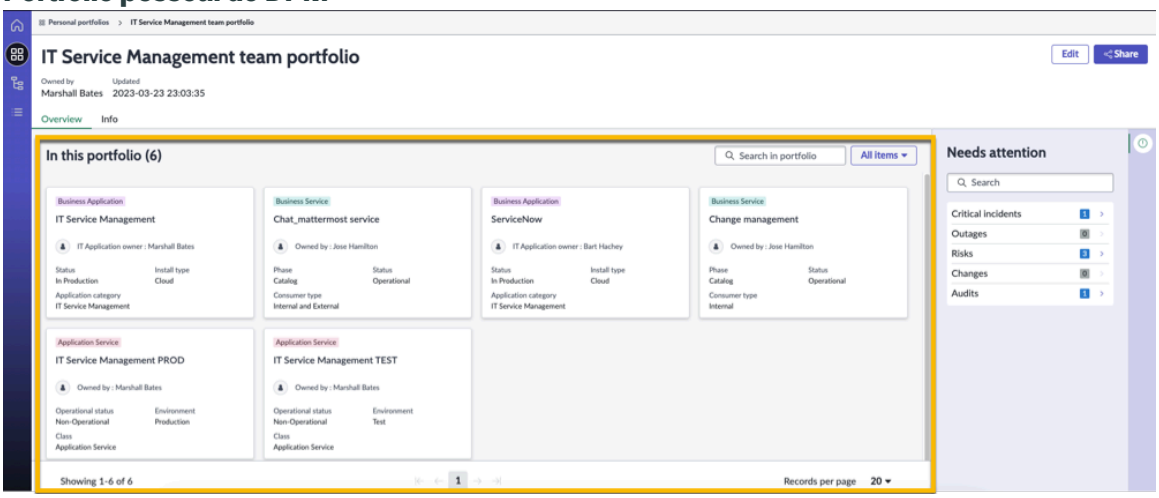
DPM página inicial

Na página inicial da DPM, consulte o status de todas as suas soluções. Para obter informações, consulte Gestão de portfólios digitais Página inicial do espaço.

Portfólios pessoais

Crie suas próprias coleções de serviços e aplicações com dados provenientes de outros produtos da ServiceNow. O DPM oferece suporte a tabelas de serviço dedicadas para que você possa preencher seus portfólios pessoais com serviços de negócios, serviços de aplicação e quaisquer outros serviços na tabela de serviço básica do CMDB. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais.

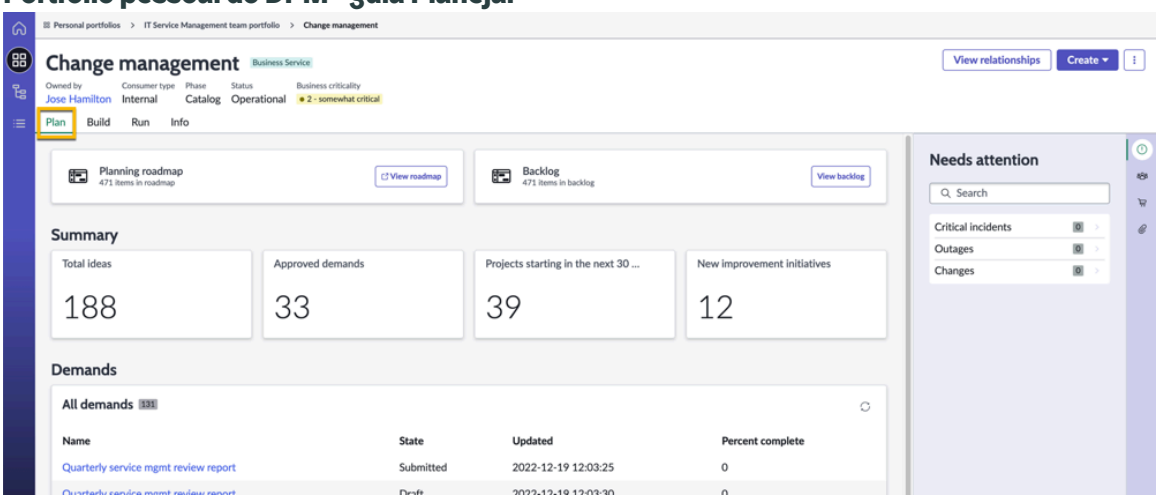
Portfólio pessoal do DPM



Dados em tempo real

Aprofunde-se em cada portfólio para analisar os detalhes no contexto do ciclo de vida planejar-criar-executar. Os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) são totalmente configuráveis. Para obter informações do ciclo de vida, consulte Gerenciamento do ciclo de vida da Gestão de portfólios digitais. Para informações sobre KPIs, acesse Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais.

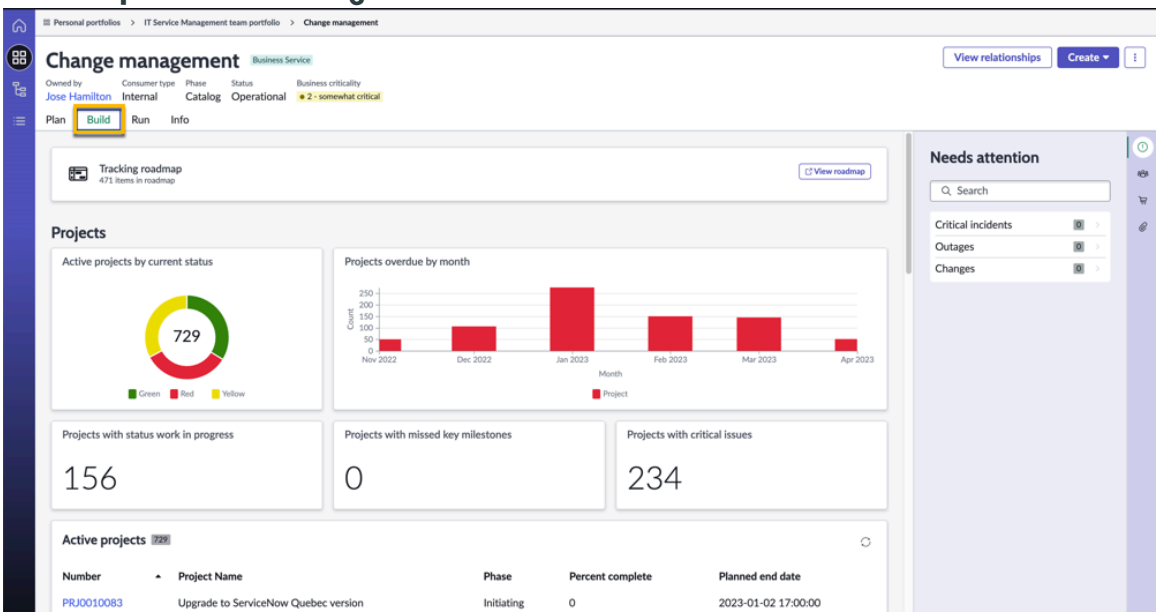
Portfólio pessoal do DPM - guia Planejar



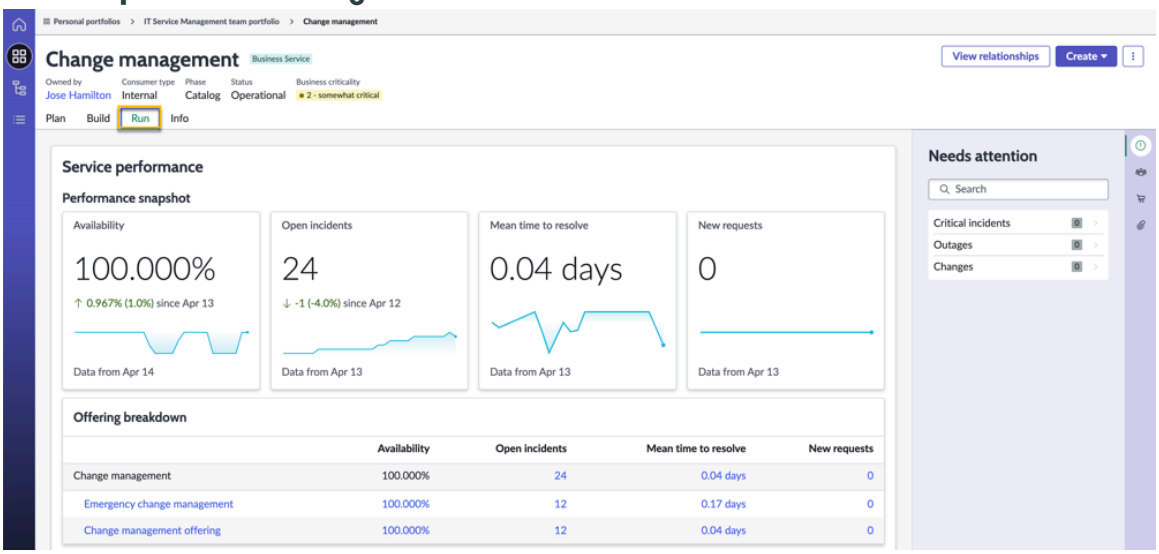
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portfólio pessoal do DPM - guia Criar



Portfólio pessoal do DPM - guia Executar



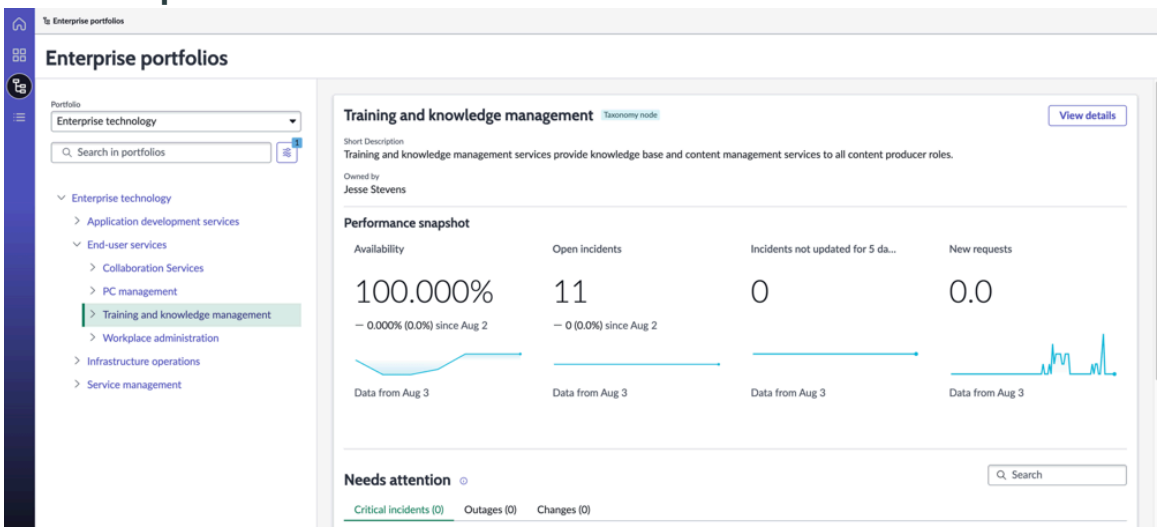
Portfólios empresariais

Crie portfólios empresariais para aplicações de negócios e serviços de aplicações. Você também pode exibir os portfólios de serviço compartilhados com você. Você não pode alterar os portfólios de serviço porque eles são criados em tabelas da Gestão de portfólio de serviços. No entanto, ainda é possível consultar a estrutura geral de TI no contexto dos serviços que você possui. Para obter mais informações, consulte Portfólios empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portfólio empresarial



Separação de domínios e Gestão de portfólios digitais

Separação de domínios é compatível com Gestão de portfólios digitais. O Separação de domínios permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte padrão

- Inclui nível de suporte Básico.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

A aplicação Gestão de portfólios digitais usa o Performance Analytics para coletar dados e oferece suporte à separação de domínio.

Solicitação de Separação de domínios do Gestão de portfólios digitais

O plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) deve ser ativado pela equipe da ServiceNow. Depois que esse plug-in for ativado, como administrador, você poderá ativar o plug-in Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

O plug-in Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado para habilitar os recursos do Gestão de portfólios digitais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ITSM Virtual Agent

Você pode usar o ITSM Virtual Agent para escalonar seu departamento de TI e oferecer suporte a ele. Com o ITSM Virtual Agent, seus técnicos podem lidar com solicitações e incidentes de usuário mais desafiadores relacionados à TI.

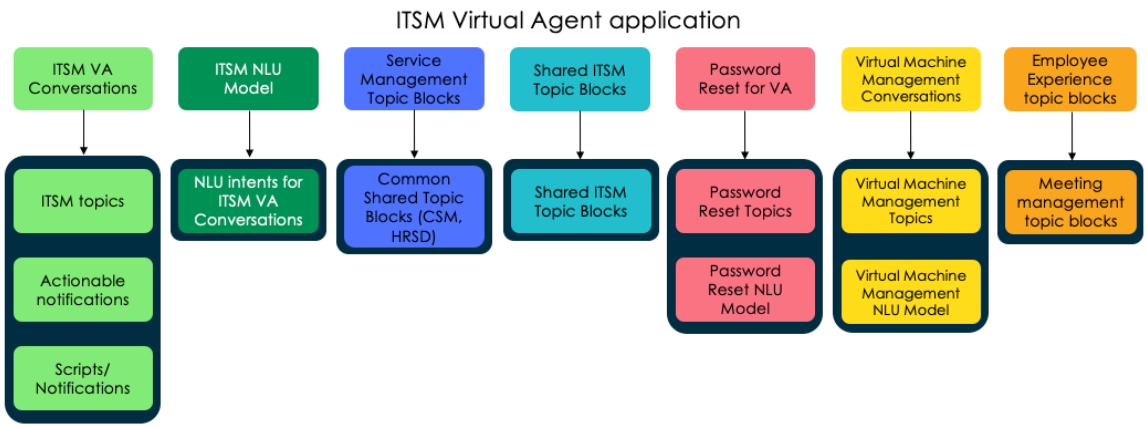
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Sobre o ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent ajuda a automatizar os fluxos de trabalho de funcionário, respondendo imediatamente a consultas comuns relacionadas à TI. A qualquer momento durante uma conversa virtual, um usuário pode solicitar interação com um técnico de TI ao vivo.

O ITSM Virtual Agent inclui conversas de tópicos pré-criados que cobrem interações de TI comuns. Essas conversas são executadas no cliente de bate-papo na web e também estão disponíveis em integrações de mensagens compatíveis do ITSM Virtual Agent.



As conversas entre o Virtual Agent e o usuário atingem uma meta de TI. As informações trocadas durante o fluxo de conversa, como entradas do usuário e respostas do Virtual Agent, permitem que o Virtual Agent preencha uma solicitação ou ajude a concluir uma tarefa.

ITSM Virtual Agent é integrado ao ServiceNow® Integration Hub e ao Flow Designer . Alguns tópicos podem exigir a instalação de Spokes específicos.

Para obter mais informações sobre os recursos Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

Idiomas compatíveis para serviços de NLU no ITSM Virtual Agent

Além do inglês, o ITSM Virtual Agent dá suporte aos seguintes idiomas para NLU:

- Alemão
- Francês
- Francês (canadense)
- Coreano
- Espanhol

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Português brasileiro
- Japonês
- Italiano
- Holandês
- Chinês (simplificado)

Para obter detalhes sobre o NLU, consulte Configurações de Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent.

Os tópicos do ITSM Virtual Agent refatorados com `gs.getMessageLang()` fornecem as operações aprimoradas no ITSM Virtual Agent, usando e exibindo todas as mensagens nas conversas de bot em seu idioma preferencial. O método `gs.getMessageLang` verifica a tabela Mensagem de IU [sys_ui_message] em busca da versão traduzida do texto no idioma informado usando a variável `vaContext.getRequesterLang()`.

Edge Encryption para ITSM Virtual Agent

O Edge Encryption fornece controle direto sobre a segurança dos dados. A criptografia e o gerenciamento de chaves são realizados na intranet entre o navegador e a instância da ServiceNow®. Para obter detalhes sobre Edge Encryption, consulte Edge Encryption para ITSM Virtual Agent no ITSM.

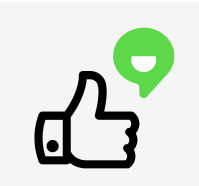
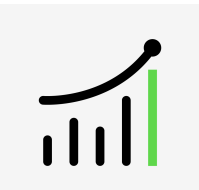
Explorar ITSM Virtual Agent

ServiceNow ITSM Virtual Agent oferece assistência por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens inteligente.

Visão geral de ITSM Virtual Agent

Capacite seus técnicos de TI a se concentrarem em solicitações e incidentes de usuários mais desafiadores e exigentes, desviando os incidentes mais comuns e mais simples para um agente virtual. O ITSM Virtual Agent aprimora a experiência do técnico de TI e a experiência do funcionário, respondendo imediatamente a consultas relacionadas a TI.

Benefícios das Virtual Agent

 Satisfação do usuário	**Satisfação do usuário** Forneça um autoatendimento melhor, ajudando os usuários e clientes a obterem o que precisam rapidamente com experiências omnicanal sempre ativas. Possibilite que seus usuários obtenham ajuda imediata, dia ou noite. Aumente a satisfação do usuário e do cliente, oferecendo uma experiência Virtual Agent personalizada, em que as informações do usuário são lembradas e aplicadas durante a conversa.
	**Maior produtividade** Forneça ótimas experiências para seus usuários, bem como para seus agentes e técnicos, desviando-se de tíquetes e reduzindo o volume de chamadas. Impulsione a produtividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	fornecendo um agente virtual em canais conhecidos, como Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger e workplace.
	Suporte à automação Dimensione suas organizações de suporte e libere seus agentes e técnicos para se concentrarem em problemas mais complexos do usuário, automatizando tarefas comuns de suporte.
	Responsáveis pelo serviço capacitados Permita que os responsáveis pelo serviço forneçam e refinam recursos de IA rapidamente sem conhecimento de ciência de dados.

Componentes

Compreensão da linguagem natural

Você pode usar a Compreensão da linguagem natural (NLU) para todos seus fluxos de conversa de tópicos do ITSM Virtual Agent. O ITSM Virtual Agent usa a NLU para compreender os significados das palavras, reconhecer contextos de palavras e inferir as ações do usuário ou do sistema.

Você pode decidir se deseja que o ITSM Virtual Agent use somente palavras-chave, o que resulta em um tempo de retorno mais rápido em curto prazo. Ou pode optar por usar a NLU, o que resulta em uma melhor experiência do funcionário em longo prazo.

O ITSM Virtual Agent e o ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations estão disponíveis na ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

O modelo ITSM NLU para conversas do Virtual Agent oferece entidades, intenções e enunciados pré-criados do NLU. Algumas das intenções e enunciados oferecidos são:

- Escalar tópico de tíquete:
  - Elevar a prioridade do tíquete INC0010023 do incidente para um nível superior
  - Elevar a prioridade do meu tíquete aberto
- Verifique os tópicos de Interrupções e Degradações de Serviço:
  - No momento, há algum problema relatado para toda a empresa?
  - Há uma indisponibilidade?
- Tópico de configuração de e-mail
  - Quero configurar o e-mail no meu dispositivo móvel
  - Como configuro o e-mail da empresa no meu telefone?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite a NLU na aplicação ITSM Virtual Agent e publique novamente suas conversas existentes para otimizar a experiência do usuário com o recurso NLU.

Notificações automáticas de ITSM Virtual Agent

O Virtual Agent informa proativamente sobre o status dos seus incidentes e solicitações. Os gerentes são alertados quando têm aprovações.

Notificação definida na Tabela de tarefas [task] ITSM Virtual Agent

Essas notificações são usadas por executantes e funcionários. O filtro **Tipo de tarefa** na Tabela de tarefas habilita a notificação automática de status quando o valor é **Incidente** ou **Item solicitado**. Quando o estado do incidente ou da tarefa do item solicitado muda, uma mensagem do Virtual Agent é enviada ao usuário.

ITSM Virtual Agent notificação definida na tabela Aprovação [sysapproval_approver]

Essas notificações são usadas pelo Gestão de solicitações ou pelo Gestão de conhecimento. Quando uma aprovação é enviada, uma mensagem automática do Virtual Agent é enviada ao aprovador, alertando-o sobre a solicitação de aprovação.

Configuração do ITSM Virtual Agent

Configure os recursos e componentes do ITSM Virtual Agent necessários para fornecer suporte aos seus funcionários, equipes de TI e clientes.

Os tópicos do ITSM Virtual Agent devem ser ativados e publicados antes que seus funcionários possam usá-los. Por padrão, o sistema base fornece tópicos como inativos e não publicados. Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos do ITSM no Designer do Virtual Agent, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

Configuração ITSM Virtual Agent

Você pode criar e publicar tópicos de conversa em Designer do Virtual Agent se tiver funções de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Virtual Agent deve ser ativado para que você possa usar as conversas do tópico ITSM Virtual Agent. Usuários com a função de administrador podem ativar o Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].

Instale o ITSM Virtual Agent e o ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations solicitando-os na ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Os tópicos devem ser ativados e publicados antes que seus funcionários possam usá-los. Por padrão, o sistema base fornece tópicos como inativos e não publicados. Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos do ITSM no Designer do Virtual Agent, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
2. Instale ITSM Virtual Agent solicitando-o do ServiceNow Store.
3. Revise os tópicos de conversa relacionados ao ITSM em Designer do Virtual Agent.
4. Configure o Compreensão da linguagem natural (NLU) no Virtual Agent .

   Os tópicos do ITSM Virtual Agent usam os modelos ServiceNow NLU. Os modelos de NLU em inglês estão ativados por padrão. Se você estiver usando outros idiomas, deverá ativar esses modelos de NLU manualmente. Para obter detalhes, consulte Gestão de modelos multilíngues .

5. Publique os tópicos do ITSM Virtual Agent e os modelos de NLU correspondentes no Designer do Virtual Agent.

   Publicá-los no Designer do Virtual Agent permitirá que os usuários executem as conversas em seu cliente de suporte do Virtual Agent.

   Nota:
   Não é possível editar os tópicos fornecidos. Você pode duplicar um tópico fornecido e editá-lo. Você também pode criar tópicos adicionais. Para obter detalhes completos sobre como ativar e publicar tópicos de conversação, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

6. Para testar um tópico de conversa ativo publicado, selecione o tópico a ser testado no Designer do Virtual Agent e selecione **Testar**.

Tópico Configurar o acesso de administrador local

Os administradores e usuários com a função Virtual_agent_admin podem instalar e ativar o plug-in Agent Client Collector Spoke. Os desenvolvedores podem atualizar scripts e configurar comandos conforme necessário para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Agent Client Collector Spoke na instância de acordo com as instruções de Instalação do Agent Client Collector .
2. Atualize o arquivo sudoers dos dispositivos macOS com a seguinte entrada.
   Esse processo permite que o usuário ServiceNow execute o script grant_admin_access no modo sudo e ignore os requisitos de senha.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Ative o plug-in Agent Client Collector (admin-access-mac) depois de validar a carga útil anexada com sua equipe interna de TI.
4. Configure os comandos a seguir conforme necessário para sua organização.
   Definição de verificação do ACC: check-admin-access, grant-admin-access

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Duplique e ative o tópico Acesso de administrador local no escopo do ITSM.
   Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos do Gestão de serviços de TI no Designer do Virtual Agent, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent

Administradores e usuários com a função virtual_agent_admin podem habilitar as notificações do sistema, acionar fluxos do Workflow Studio para tópicos de notificações acionáveis e ativar notificações no Virtual Agent.

Antes de Iniciar

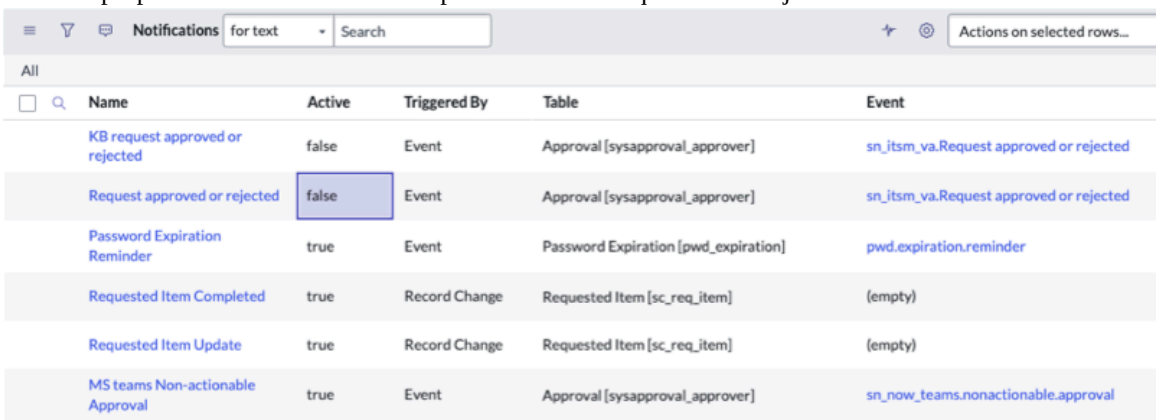
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Habilite notificações do sistema.

   a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.

   b. Defina a propriedade como **Ativo***true* para as conversas que você deseja ativar.



Name	Active	Triggered By	Table	Event
KB request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Password Expiration Reminder	true	Event	Password Expiration [pwd_expiration]	pwd.expiration.reminder
Requested Item Completed	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
Requested Item Update	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
MS teams Non-actionable Approval	true	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_now_teams.nonactionable.approval

2. Ative fluxos do Workflow Studio para as notificações acionáveis específicas de conversas do ITSM Virtual Agent.

   Esses tópicos estão inativos por padrão. Para obter detalhes completos sobre a ativação de fluxos, consulte Ativação de um fluxo .

   Os seguintes fluxos de notificações acionáveis deverão ser ativados se você quiser usá-los com notificações acionáveis:

   - Fluxo de gatilho de notificações acionáveis do ITSM - Lembrete de aprovação
   - Fluxo de gatilho "Notificações acionáveis do ITSM" - Incidente comentado
   - Fluxo de gatilho de notificações acionáveis do ITSM - Instalação de software

   a. Selecione o fluxo que você deseja ativar em Workflow Studio.

   b. Selecione **Ativar**.

3. Habilite as notificações no Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Resolução automática de problemas para ITSM Virtual Agent

Os usuários com a função virtual_agent_admin ou admin podem definir as configurações do Virtual Agent para indicar tópicos detectáveis, definir regras de negócios e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

- Ative o Virtual Agent para usar Virtual Agent como um canal de resposta.
- Configurar ITSM Virtual Agent

  Instale o app Conversas do ITSM Virtual Agent, que inclui o Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent. Solicite esse aplicativo da ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A maior parte da funcionalidade da Resolução automática de problemas está incluída com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). Mais funcionalidades estão disponíveis no aplicativo ITSM Virtual Agent Conversations Store. A Resolução automática de problemas é habilitada automaticamente.

Procedimento

1. Treine o modelo de aprendizado de máquina.
   Treine o modelo de aprendizado de máquina da Resolução automática de problemas antes de ativar o registro de configuração de resolução automática.

   Nota:
   A consulta na tabela de incidentes deve ter o número mínimo de registros que você especifica na propriedade do sistema `glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` para treinar o modelo. O valor padrão dessa propriedade é 300.000 e não deve ser aumentado porque o treinamento do modelo pode falhar com mais de 300.000 registros. Certifique-se de que as condições especificadas no registro de configuração de resolução automática exibam menos de 300.000 registros antes de clicar em **Treinar**. Para obter mais informações sobre as propriedades de inteligência preditiva, consulte Propriedades do Predictive Intelligence .

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.

   b. No ITSM Virtual Agent (IAR), clique em **Exibir configurações**.

   c. Selecione a tabela de destino.

   d. Na guia **Detalhes**, acesse a seção Modelo de aprendizado de máquina.

   e. Clique em **Treinar**.
   O campo **Andamento do treinamento** exibe a porcentagem de treinamento concluído e é atualizado sempre que o formulário é atualizado.

   f. Quando o campo **Status do treinamento** exibir Solução concluída, selecione a propriedade `Active`.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. **Opcional:** Configure uma **Frequência de retreinamento** para definir com que frequência o modelo de aprendizado de máquina é treinado novamente de forma automática.
Usuários com a função administrador ou virtual_agent_admin também podem retreinar manualmente o modelo a qualquer momento.

2. **Opcional:** Altere todos os mapeamentos das intenções da Resolução automática de problemas para os tópicos correspondentes do ITSM Virtual Agent.

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações** > **Virtual Agent**.

   b. Em **Resolução automática de problemas (IAR)**, selecione **Exibir configurações**.

   c. Selecione a tabela de destino.

   d. Na guia **Mapas de tópicos de intenções de resolução automática**, exiba os mapeamentos padrão das intenções e dos tópicos correspondentes e selecione o tópico que será alterado.
   Você pode modificar mapeamentos, mas somente as intenções compatíveis da Resolução automática de problemas e os tópicos ativos do Virtual Agent estarão disponíveis para mapeamento.

   Esses registros são inativos por padrão. Para usá-los, duplique os tópicos do modelo para criá-los e publicá-los. Depois de associar a intenção ao tópico desejado, ative o mapa de tópicos da intenção.

   e. Para determinada intenção da Resolução automática de problemas, clique duas vezes no **Tópico correspondente**, selecione um tópico diferente e clique em **Salvar**.

Como ativar a inteligência de diálogo

Ative o suporte à inteligência de diálogo em ITSM Virtual Agent para permitir que o Virtual Agent reaja dinamicamente aos enunciados e modificações do usuário durante sua conversa.

Os tópicos Gestão de serviços de TI aproveitam os aprimoramentos mais recentes de Atos de diálogo da plataforma, mudando a alternância do nível de nó para o nível de tópico. O aprimoramento de Atos de diálogo está ativado para todos os tópicos disponíveis nas aplicações de máquina virtual e Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre aprimoramentos de Atos de diálogo no Now Platform, consulte Dialog Acts for Virtual Agent .

Como usar Tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent inclui várias conversas de tópico pré-criadas, projetadas para ajudar os usuários a concluir tarefas comuns relacionadas a TI, como redefinir senha e criar incidente.

Depois de instalados, os tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent são somente leitura e têm **(Modelo)** após o nome. Para usá-los, duplique o tópico no escopo de conversa do ITSM Virtual Agent e renomeie-o de acordo com as convenções de nomenclatura da sua empresa. Modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) são usados para identificar e ativar o gatilho da ação que um usuário quer executar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As conversas de tópico pré-criadas do ITSM Virtual Agent são organizadas em várias categorias de tópico. Use a tabela a seguir para encontrar os tópicos que atendem às suas necessidades.

Nota:
Alguns tópicos pré-criados exigem plug-ins pagos adicionais.

Eu quero	Usando esta categoria de tópico do ITSM	Tópicos pré-criados disponíveis
Resolver problemas como profissional de ITSM com a função itil	Executante ITSM	• Criar solicitação de mudança • Criar Problema • Identificar janelas de mudança disponíveis (modelo) • Identificar mudanças programadas (modelo) • Resolver Incidente • Atualizar Tarefa Atribuída • Atualizar estados de solicitação de mudança
Automatizar problemas comuns relacionados a TI, como configuração de e-mail, conectividade VPN e problemas de sala de conferência	Problemas de TI do ITSM	• Aplicações de colaboração • Problemas de E-mail • Configuração de e-mail • Acesso ao Wi-Fi para convidado • Problemas de hardware • Acesso de administrador local • Problemas da Sala de Reunião • Problemas da impressora • Acesso ao repositório • Token RSA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eu quero	Usando esta categoria de tópico do ITSM	Tópicos pré-criados disponíveis
		• Solução de problemas de computador lento • Conectividade VPN
Dar aos usuários acesso a informações relacionadas a TI, como gerenciamento de tíquetes de TI, verificação de equipamentos atribuídos e interrupções de serviço	Autoatendimento em ITSM	• Reservar a sala de conferência no EXO • Reservar sala de conferência no local • Verificação de status do tíquete de TI • Verificar status do tíquete e do suporte • Como escalonar tíquete de TI • Link de redefinição de senha • Obter gravação de reunião com Zoom (modelo) • Meu Equipamento Atribuído • Abrir Tíquete de TI • Abrir Tíquete de TI 2.0 • Aprovação de Processo • Informar problema de TI • Interrupções de Serviço • Definir resposta de ausência temporária do Exchange Online • Definir resposta de ausência temporária do Exchange Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eu quero	Usando esta categoria de tópico do ITSM	Tópicos pré-criados disponíveis
		• Enviar Solicitação • Check-in do balcão de serviços • Windows 365 Cloud PC
Automatizar conexões do Citrix	Autoatendimento em ITSM (com integração do Citrix)	• Redefinir sessões do Citrix • Provisionar desktop/ aplicativos do Citrix
Automatizar o gerenciamento de senhas do usuário	Aplicação Redefinição de senha para Virtual Agent	• Mudar senha • Redefinir senha • Desbloquear conta
Gerenciar grupos Microsoft Office 365	Autoatendimento em ITSM (com integração com Microsoft Office 365)	• Adicionar proprietário ao grupo do Office365 • Adicionar usuário ao grupo do Office365 • Criar grupo do Office 365 • Obter detalhes do grupo do Office 365 • Remover proprietário do grupo do Office 365 • Remover usuários do grupo do Office 365
Gerenciar grupos do Microsoft Active Directory	Autoatendimento em ITSM (com integração do Active Directory)	• Adicionar usuário ao grupo AD • Criar grupo de distribuição do AD

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eu quero	Usando esta categoria de tópico do ITSM	Tópicos pré-criados disponíveis
		• Remover usuário do grupo AD • Mostrar minha associação de grupo do AD
Automatizar convites para reuniões no Microsoft Exchange Online	Autoatendimento em ITSM (com integração do Exchange Online Integration)	• Gerenciar reuniões do EXO v1.0 • Gerenciar reuniões do EXO
Automatizar convites para reuniões do Microsoft Exchange Server	Autoatendimento em ITSM (com integração do Microsoft Exchange Server)	Gerenciar reuniões do EXS
Gerenciar máquinas virtuais	VMs na nuvem	• Descrever uma máquina virtual • Gerenciar uma máquina virtual • Provisionar uma máquina virtual • Iniciar uma máquina virtual • Iniciar uma máquina virtual CAI • Interromper uma máquina virtual • Interromper uma máquina virtual CAI
Criar uma saudação de boas-vindas e um encerramento de conversa padrão, bem como feedback e pesquisas do usuário	Tópicos de Configuração	Tópico de Saudação Dinâmica

Tópicos pré-criados de problemas de TI para ITSM Virtual Agent

Conversas de tópico de problemas de TI são criadas para automatizar problemas comuns relacionados à TI, como configuração de e-mail, conectividade VPN e problemas de sala de conferência.

Aplicações de colaboração

Os usuários podem usar o Virtual Agent para solucionar problemas comuns com software de colaboração, como Cisco Webex, Zoom e Microsoft Teams. Este tópico usa blocos de tópico que podem ser personalizados para o seu ambiente. Se o usuário não estiver satisfeito

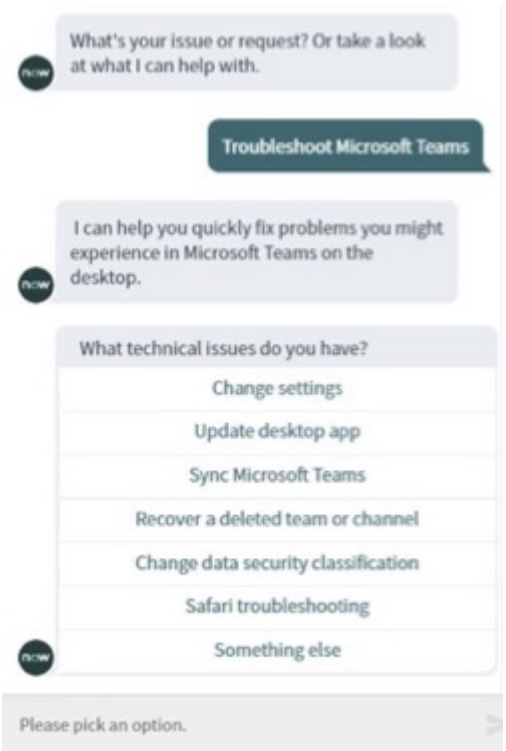
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com o conteúdo de ajuda estático para o problema que está enfrentando, ele poderá usar Pesquisa com IA e Pesquisa contextual. O tipo de pesquisa é ditado pelas propriedades do sistema *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

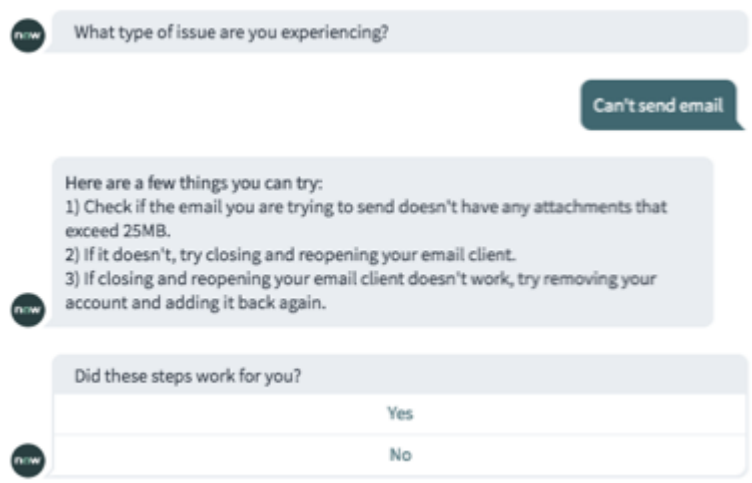
Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente
- Solucionar problemas do Cisco Webex
- Solucionar problemas do Microsoft Teams
- Solucionar problemas do Zoom



Problemas de E-mail

Os usuários podem pedir ajuda com problemas de e-mail, como problemas de envio e recebimento de e-mail ou problemas com o cliente de e-mail.

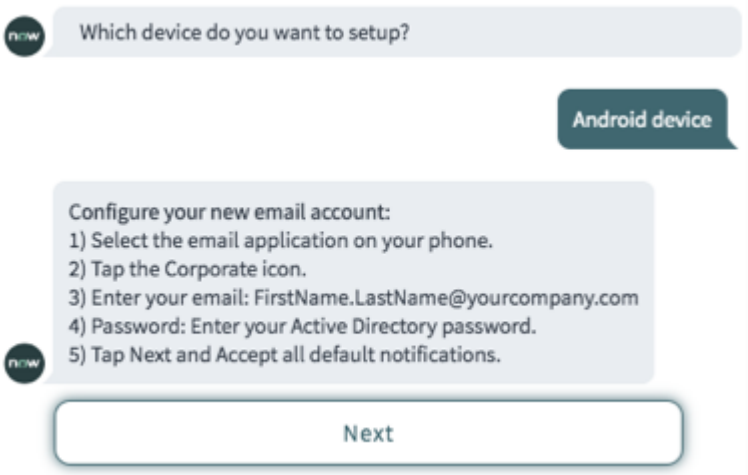


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

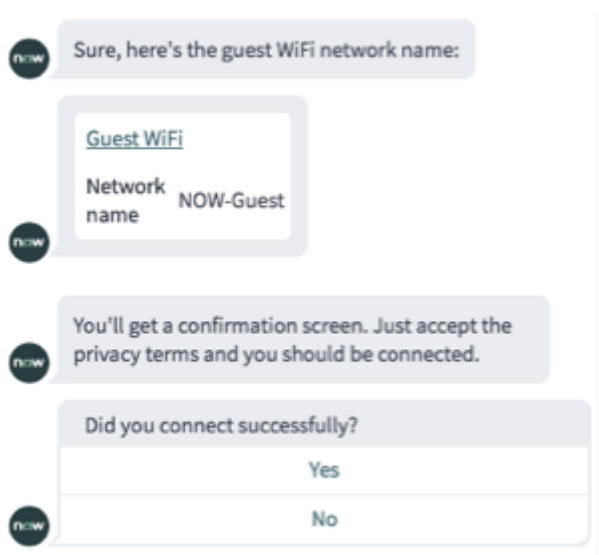
Configuração de e-mail

Os usuários podem pedir ajuda com acesso ao e-mail ou configurar uma conta de e-mail acessível por computador ou telefone. Os usuários também podem pedir ajuda com a configuração do e-mail ou do Web mail.



Acesso ao Wi-Fi para convidado

Os convidados da sua empresa podem obter acesso Wi-Fi.



Problemas de hardware

Os usuários podem solucionar problemas comuns de hardware.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente

Acesso de administrador local

Os usuários podem solicitar e obter direitos de administrador e permissão para instalar ou acessar software e outros itens relacionados ao administrador no seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

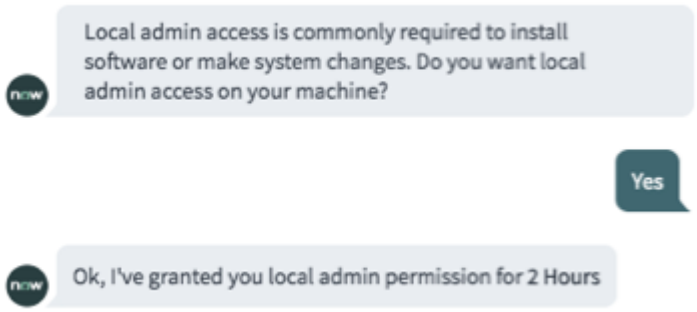
Virtual Agent concede acesso de administrador e remove o acesso de todos os usuários do dispositivo após o período designado (exceto usuários listados em DEFAULT_ADMIN_USERS).

Quando o usuário solicita ajuda com o acesso de administrador, Virtual Agent solicita que o usuário selecione o dispositivo que deve ter privilégios de administrador.

Requisitos:

- Spoke do Agent Client Collector (com.sn.acc.spoke)
- Aplica-se somente aos usuários de macOS

  Se o usuário selecionar outro sistema operacional, o Virtual Agent apresentará artigos relevantes da base de conhecimento.



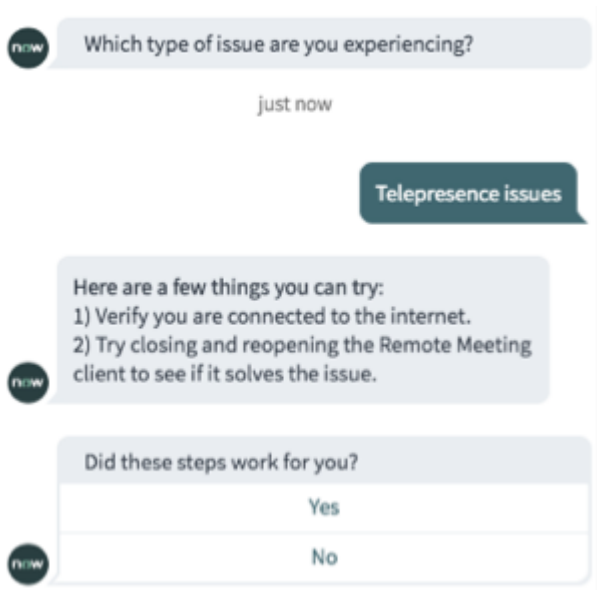
Para configurar e usar o tópico Acesso de administrador local, consulte Tópico Configurar o acesso de administrador local.

Problemas da Sala de Reunião

Os usuários podem pedir ajuda com problemas de sala de reunião, como problemas de conferência, problemas de som, exibição, conectividade, compartilhamento e muito mais.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente



Tradução automática

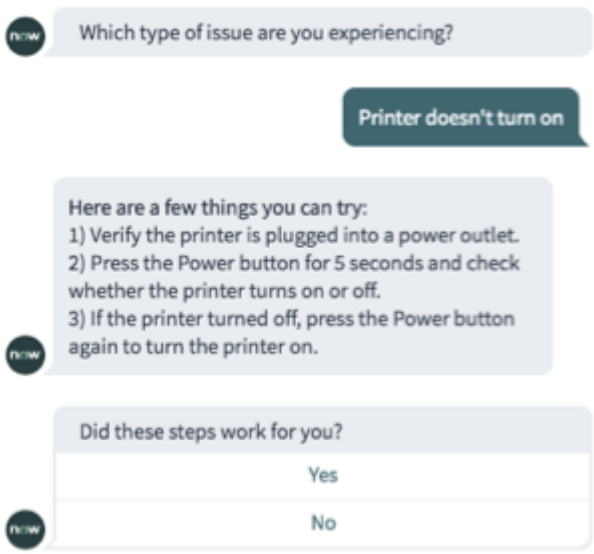
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas da impressora

Os usuários podem pedir ajuda com problemas associados a uma impressora, como falta de tinta, impressora não funcionando ou problemas de conectividade. Este tópico pode ser usado com Resolução automática de problemas.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

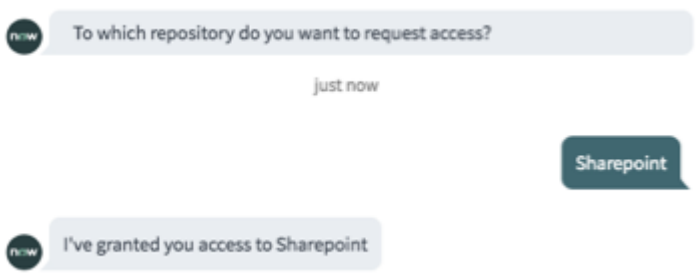
- Pesquisa contextual
- Criar incidente



Acesso ao repositório

Os usuários podem solicitar e obter acesso a um repositório de dados manualmente ou escolher entre os repositórios disponíveis pré-carregados.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



Token RSA

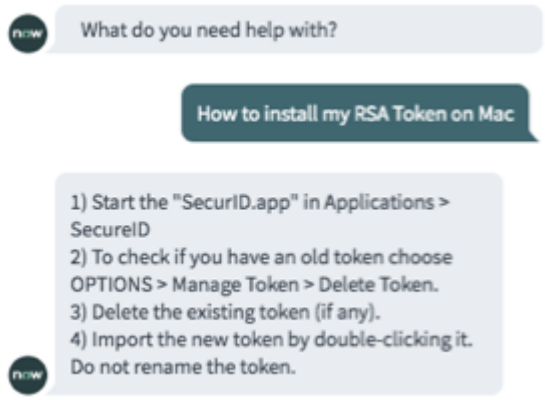
Os usuários podem solicitar um token RSA ou relatar um problema com um token RSA. Os usuários também podem pedir ajuda com a configuração de um token RSA.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

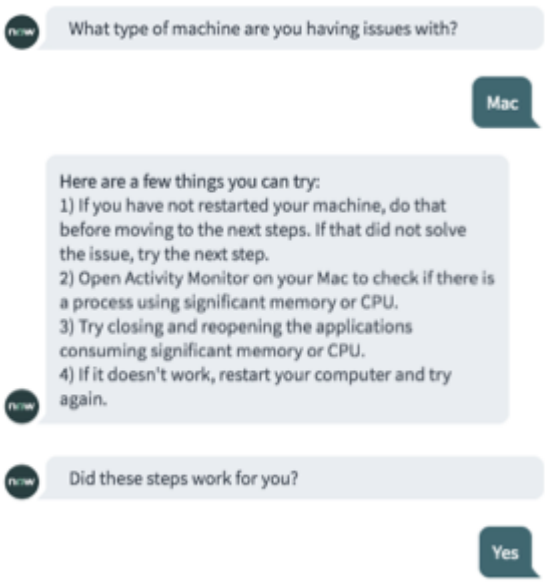


Solução de problemas de computador lento

Os usuários podem pedir ajuda associada a um computador lento, como pouca memória RAM.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente



Conectividade VPN

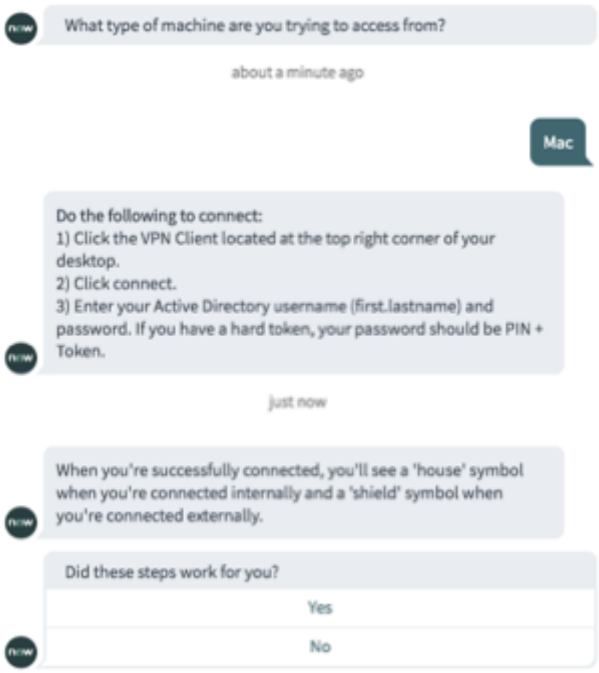
Os usuários podem pedir ajuda para se conectar à VPN ou configurar a VPN para acessar sistemas de negócios de locais remotos.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos pré-criados de autoatendimento para ITSM Virtual Agent

As conversas do tópico de autoatendimento são projetadas para oferecer aos usuários acesso a informações relacionadas a TI, como abrir ou verificar o status de tíquetes de TI, verificar o equipamento atribuído e buscar na base de conhecimento.

Reservar sala de conferência no EXO

Os usuários podem reservar uma sala de conferência Microsoft Exchange Online usando Virtual Agent.

Requisito: spoke do Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Fluxo básico:

1. O usuário seleciona uma cidade para a reunião.

   A cidade deve ser configurada como recurso de sala.

2. O usuário seleciona a data e a hora de início da reunião e quantidade de participantes.
3. O usuário seleciona a duração da reunião.

   Por padrão, a duração mínima é de 30 minutos.

4. Virtual Agent fornece uma lista de salas disponíveis.

   A pesquisa de disponibilidade de sala é feita em lotes de 10 salas. Cinco salas são exibidas por vez, com paginação por meio dos resultados da pesquisa.

5. O usuário informa um assunto para a reunião e poderá enviar o convite aos participantes se especificar endereços de e-mail.
6. O usuário confirma os detalhes da reunião e a solicitação é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar sala de conferência no local

Os usuários podem reservar uma sala de conferência no local Microsoft Exchange Server usando Virtual Agent.

Requisito: spoke do Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Fluxo básico:

1. O usuário seleciona uma cidade para a reunião.

   A cidade deve ser configurada como recurso de sala.

2. O usuário seleciona a data e a hora de início da reunião e quantidade de participantes.
3. O usuário seleciona a duração da reunião.

   Por padrão, a duração mínima é de 30 minutos.

4. O Virtual Agent informa uma lista de salas disponíveis.

   A pesquisa de disponibilidade de sala é feita em lotes de 50 salas. Cinco salas são exibidas por vez, com paginação por meio dos resultados da pesquisa.

5. O usuário informa um assunto para a reunião e poderá enviar o convite aos participantes se especificar endereços de e-mail.
6. O usuário confirma os detalhes da reunião e a solicitação é enviada.

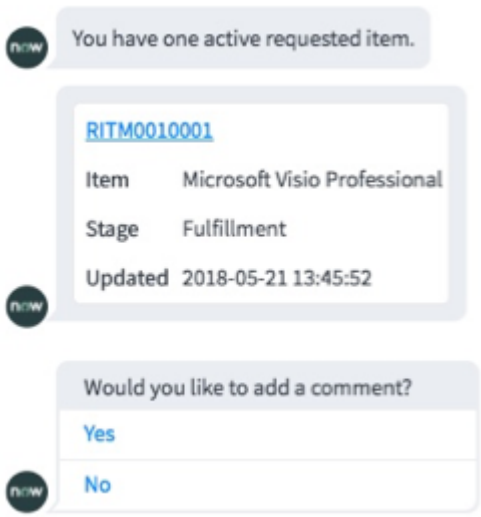
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificação de status do tíquete de TI

Os usuários podem verificar o status dos tíquetes de TI ativos (incidentes ou solicitações). Quando um usuário pergunta sobre o status de um tíquete, o Virtual Agent responde com uma lista de todos os tíquetes ativos desse usuário. Cada tíquete inclui um link para o incidente ou solicitação, o item, o status (**fase**) e quando ele foi atualizado.

Os usuários podem adicionar comentários e pedir para bater papo com um atendente.



Verificar status do tíquete e do suporte

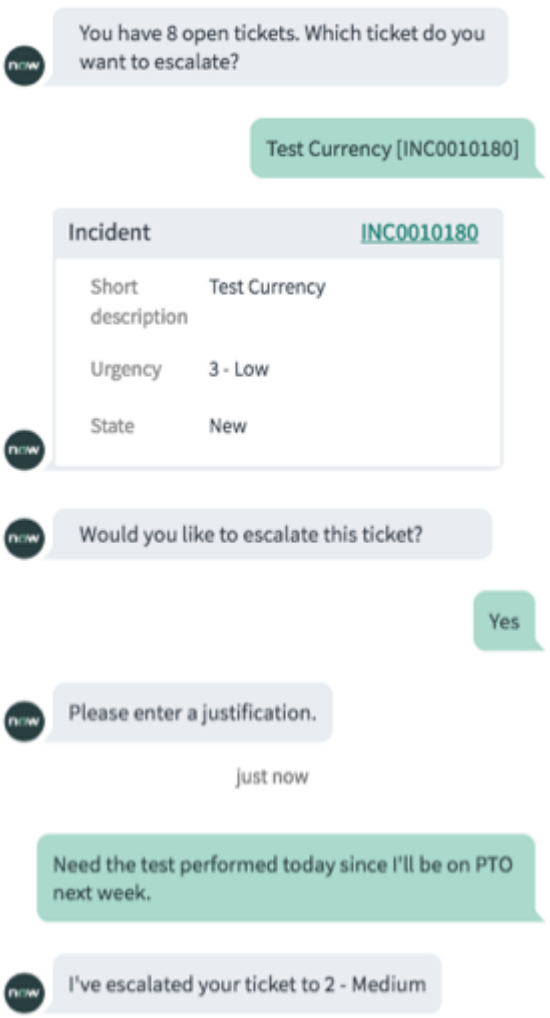
Os usuários podem pesquisar um incidente, um caso de cliente ou um tíquete de RH pelo número do tíquete, descrição resumida ou descrição. Uma pesquisa usando a descrição resumida ou a descrição mostra o tíquete atualizado no último mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como escalonar tíquete de TI

Os usuários podem aumentar a urgência de um tíquete de TI para uma resolução mais rápida. Escalonar a prioridade de um tíquete requer a escolha do incidente e a verificação da escalação. Os usuários devem apresentar uma justificativa para escalar o incidente. O Virtual Agent escala o incidente para o próximo nível de urgência, por exemplo, de baixo para médio ou de médio para alto. Se um incidente já estiver com urgência de alto nível, o Virtual Agent alertará o usuário sobre isso e perguntará se o usuário deseja adicionar um comentário para ajudar a agilizar a resolução.



Link de redefinição de senha (descontinuado)

Este tópico está descontinuado. Em vez disso, use Redefinir senha.

Os usuários podem acessar um link de redefinição de senha quando ocorre um bloqueio do sistema ou quando as senhas são esquecidas. Quando um usuário insere palavras-chave relacionadas ao Redefinição de senha, o Virtual Agent oferece um link para o processo de redefinição de senha. Se um usuário não estiver autenticado no sistema, o Virtual Agent solicitará o endereço de e-mail do usuário. Se um usuário não estiver inscrito no Redefinição de senha, o Virtual Agent oferecerá um link para **Inscrição de senha**.

Nota:
Um administrador deve configurar corretamente o processo de redefinição de senha com um tipo de verificação válido para que este tópico funcione conforme descrito. Para obter detalhes, consulte Como configurar o processo de redefinição de senha .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gravação de reunião do Zoom

Os usuários podem obter a gravação de uma reunião do Zoom que eles organizaram no Microsoft Exchange Online.

Requisitos:

- Spoke do Microsoft Exchange Online (com.sn.msexchange.spoke)
- spoke do Zoom (com.sn.zoom.spoke)
- O endereço de e-mail do usuário deve ser configurado na tabela Usuário [sys_user]
- O endereço de e-mail do usuário deve corresponder ao endereço no Microsoft Exchange Online e no Zoom

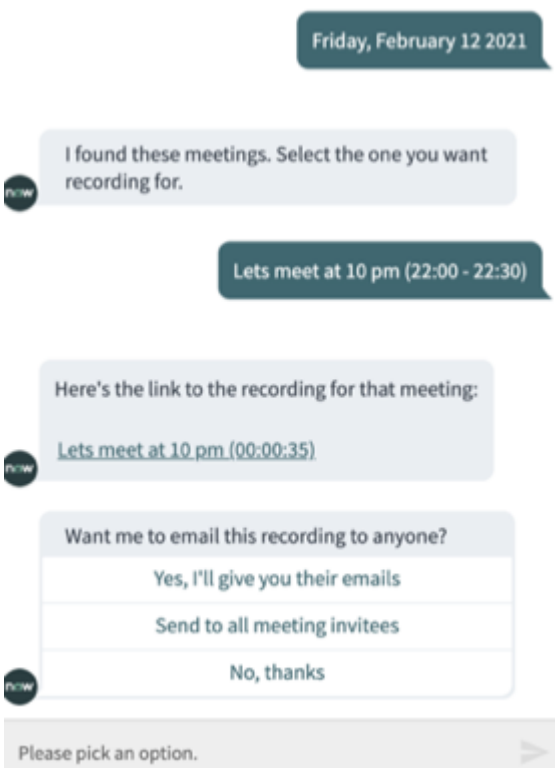
Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Fluxo básico:

1. O usuário entra quando a reunião ocorre.
2. O Virtual Agent exibe uma lista de reuniões possíveis.
3. O usuário seleciona a reunião desejada.
4. O Virtual Agent envia um link para a gravação.

   Se a gravação tiver uma senha habilitada, o e-mail incluirá a senha.

   O usuário também pode compartilhar a gravação com os convidados da reunião ou com uma lista de e-mails. Se o host compartilhar o link da reunião, os destinatários receberão uma notificação por e-mail.



Tradução automática

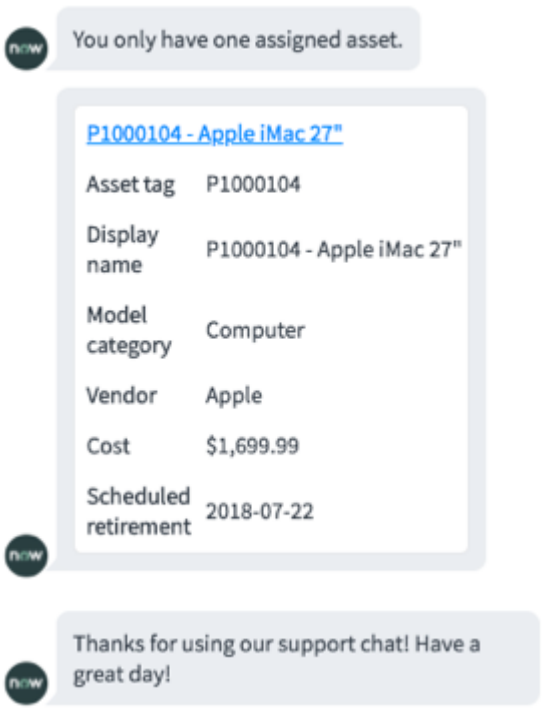
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meu Equipamento Atribuído

Os usuários podem exibir uma lista de todos os equipamentos atribuídos, como laptops, telefones celulares e monitores. Clicar em um link de item fornece detalhes adicionais sobre o ativo. Os usuários também podem criar um incidente relacionado a ativos diretamente na conversa. Abrir um incidente desta conversa inicia o tópico de conversa Abrir tíquete de TI usando o bloco de tópicos Criar incidente.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente



Abrir tíquete de TI (descontinuado)

Este tópico está descontinuado. Em vez disso, use Abrir tíquete de TI 2.0.

Nota:
Este tópico de conversa foi refatorado para usar o bloco de tópicos Criar Incidente.

Os usuários podem abrir um incidente ou acessar artigos relevantes da base de conhecimento para resolver um problema. Depois de digitar palavras-chave, como tíquete aberto ou incidente, o Virtual Agent solicita que o usuário insira uma descrição resumida do problema. O Virtual Agent exibe links para artigos relevantes da base de conhecimento e pergunta se um artigo resolveu o problema. Em caso negativo, o Virtual Agent solicitará a urgência do problema e criará um incidente, apresentando um link para o incidente real.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisa contextual
- Criar incidente

Ao criar um incidente, se você também quiser criar uma Solicitação universal associada e exibir o cartão Solicitação universal no Virtual Agent em vez do incidente, o plug-in Solicitação universal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(com.snc.universal_request) deverá estar ativo e a propriedade do sistema **Criar Universal Request com incidente** (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) deverá ser definida como **Sim** (o padrão é Sim).

Nota:
Localize a propriedade no módulo **Propriedades do Incidente**, na categoria **Conversa do VA do Incidente.** Usuários com a função itil_admin têm permissões de leitura e gravação.

Abrir tíquete de TI 2.0

Este tópico é recomendado para criar um incidente de TI. Os usuários podem aproveitar algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicativo para prever tíquetes em aberto semelhantes. Evite que os usuários abram incidentes duplicados, encontrando incidentes semelhantes e perguntando se o usuário deseja adicionar comentários ao incidente semelhante.

Requisito: plug-in Inteligência preditiva para incidentes (com.snc.incident.ml)

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Adicionar comentários - incidente semelhante
- Pesquisa contextual
- Criar incidente

Anteriormente, este tópico se chamava Abertura inteligente de tíquete de TI. Os tópicos de problema Abrir tíquete de TI e Relatar problema de TI foram descontinuados e substituídos por este tópico. Se você estiver usando qualquer um desses três tópicos diretamente antes da versão 5.6 do ITSM ITSM Virtual Agent Conversations, o nome do tópico descontinuado será exibido no portal e deverá ser atualizado. Para atualizar para o novo modelo, navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**. Duplique o tópico Abrir tíquete de TI 2.0, salve-o e selecione **Publicar**.

Aprovação de Processo

Usuários com a função approver_user podem acessar solicitações de aprovação ativas. O Virtual Agent exibe todas as aprovações ativas como uma lista. Os usuários clicam em uma aprovação para acessar o registro de aprovação real para aprovar ou rejeitar.

Interrupções de Serviço

Os usuários podem acessar todas as informações de indisponibilidade conhecidas. Quando um usuário pergunta se um sistema específico está inativo, o Virtual Agent exibe uma lista de links que exibem interrupções planejadas ou não e quaisquer degradações do sistema. Os usuários podem clicar nos links para obter informações mais detalhadas sobre uma interrupção ou degradação específica, bem como clicar em **Mostrar mais** quando interrupções adicionais forem conhecidas.

Tradução automática

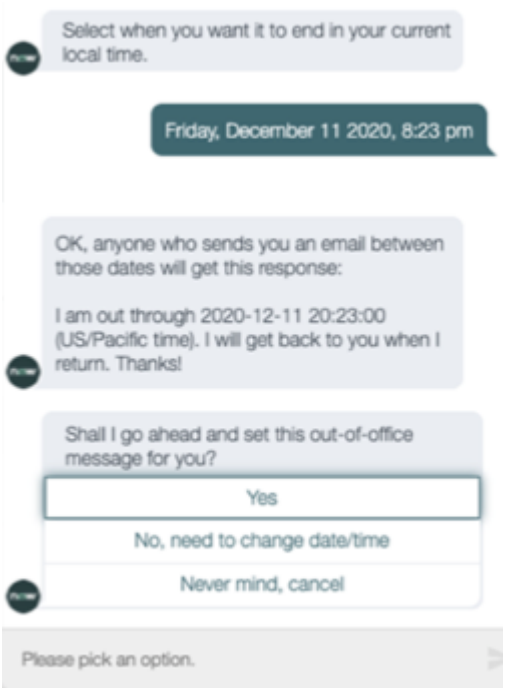
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir resposta de ausência temporária do Exchange Server

Os usuários podem definir uma resposta de ausência temporária automática para Microsoft Exchange Server usando Virtual Agent. O usuário seleciona a hora de início e de término usando seu fuso horário local atual. Este tópico reconhece entidades e intenções de intervalo de datas. A mensagem é codificada e é a mesma para destinatários internos e externos.

Requisito: spoke do Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



Enviar uma solicitação (descontinuado)

Nota:
Embora seja possível usar o tópico Enviar uma solicitação para pesquisar e solicitar itens do catálogo, o método recomendado é usar o Tópico de configuração de fallback .

Os usuários podem enviar uma solicitação escolhendo entre todas as opções disponíveis. Por exemplo, quando um usuário está solicitando um item, o Virtual Agent solicita que o usuário insira uma palavra-chave de pesquisa. Depois que o usuário insere a palavra-chave, o Virtual Agent responde com as opções disponíveis em uma exibição de carrossel.

Tradução automática

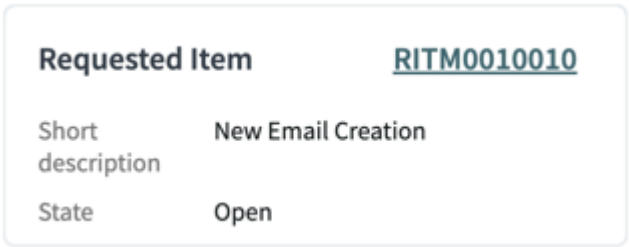
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico de Catálogo de serviços :

- Solicitar Item do Catálogo
- Pesquisar Item do Catálogo

Quando o usuário seleciona o item necessário, os seguintes cenários são possíveis:

- Um usuário pode enviar uma solicitação no modo de conversa (respondendo às perguntas na linha). Após o envio da solicitação, um cartão de item solicitado é exibido com o número da solicitação como um link para a página de solicitação.



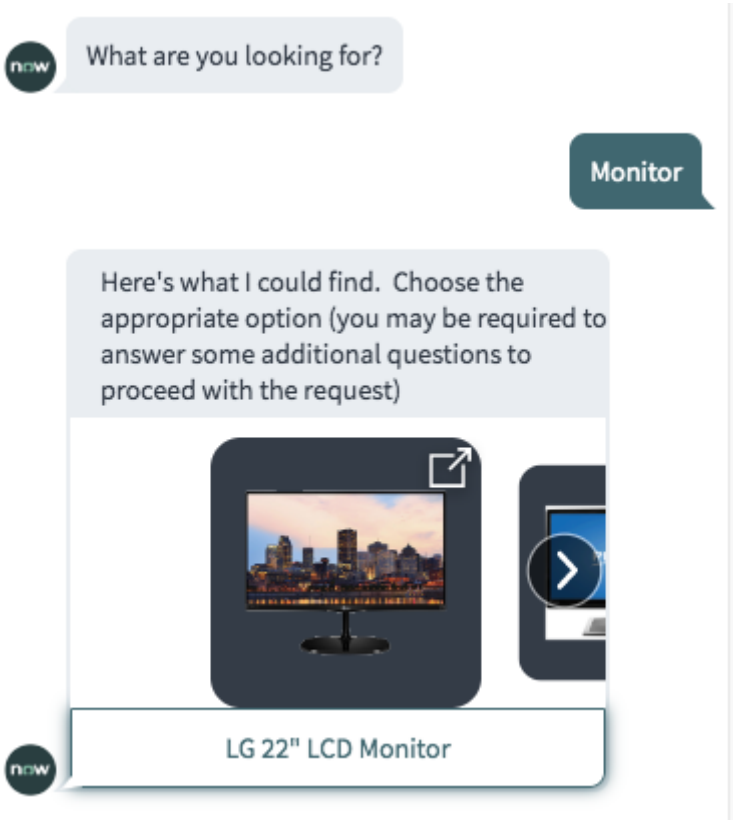
Nota:
Em Now® Mobile, o URL abre a tela nativa.

- Um usuário pode enviar uma solicitação em um pop-up ou em uma janela.
  - No caso de um pop-up, o Virtual Agent oferece um link para o usuário enviar a solicitação em um pop-up sem navegar para uma nova guia. Um item do catálogo que não seja de conversa somente poderá ser renderizado como pop-up se não tiver variáveis Personalizadas, Personalizadas com rótulo ou de Página de IU. Para obter mais informações, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent .
  - No caso de uma janela, o Virtual Agent oferece um link para o usuário enviar a solicitação no Portal de serviços definido na propriedade `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` . Um item que não seja de conversa será renderizado como uma janela que tem uma variável Personalizada, Personalizada com rótulo ou de Página de IU. Para obter mais informações, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Now Mobile abre o item no Mobile Employee Service Portal (mesp).



Check-in do balcão de serviços

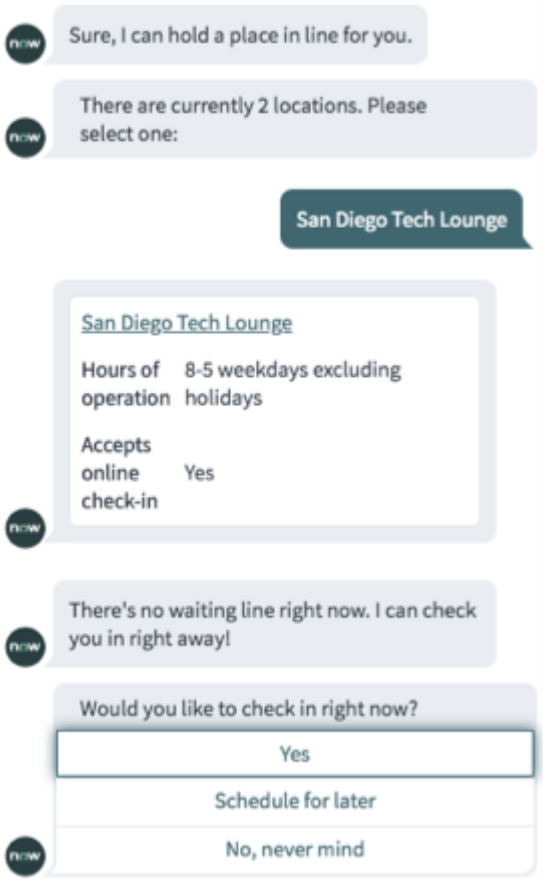
Os usuários podem fazer check-in em um local do ServiceNow® Walk-up Experience e garantir um lugar na fila ou podem marcar um compromisso em um local de balcão de serviços. Os usuários também podem agendar um atendimento em nome de outra pessoa.

Requisito: plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup)

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Virtual Agent Academy: Tenha um serviço mais rápido com Virtual Agent e Walk-Up Experience (vídeo da Virtual Agent Academy)

Windows 365 Cloud PC

Os usuários podem solicitar o Microsoft 365 Cloud PC por meio de uma conversa do Virtual Agent. O provisionamento é revisado pelo gerente do usuário.

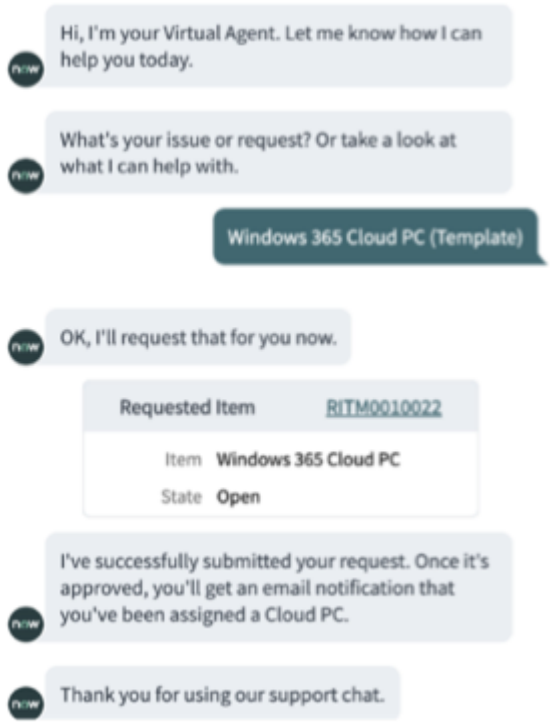
Requisitos:

- spoke do Microsoft Azure Active Directory (com.sn.azure_ad.spoke)
- Integração com o serviço Microsoft por meio de ServiceNow® Integration Hub e Workflow Studio

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos pré-criados de sessão do Citrix para ITSM Virtual Agent

Os usuários podem redefinir qualquer sessão de aplicação ou desktop Citrix usando fluxos de conversa do Virtual Agent. Os usuários também podem provisionar um desktop Citrix ou aplicativo.

A Compreensão da linguagem natural (NLU) é usada para identificar e ativar o gatilho da ação do Citrix que um usuário quer realizar.

Requisito: Citrix IT Service Management Connector (x_cion_citrix_it_s)

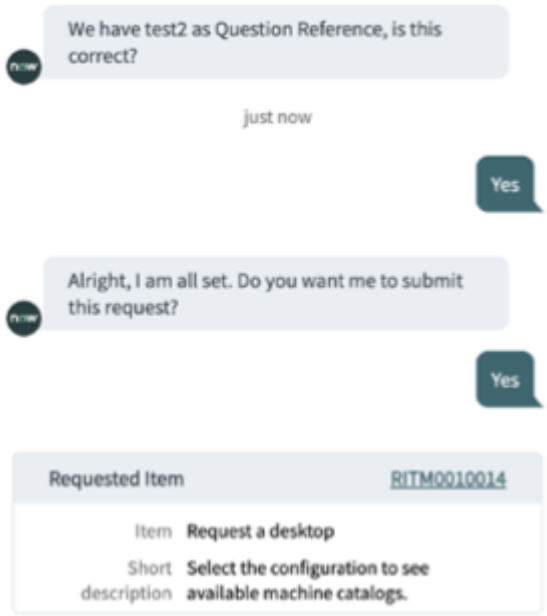
Saiba como o plug-in Citrix ITSM para a ServiceNow pode ajudar sua equipe a oferecer com facilidade uma experiência de primeira classe para os usuários finais, além de fornecer um novo nível de autoatendimento para o usuário final e liberar um tempo valioso para que sua equipe de TI possa se concentrar em tarefas com maior impacto.

Provisionamento de desktop/aplicativos do Citrix

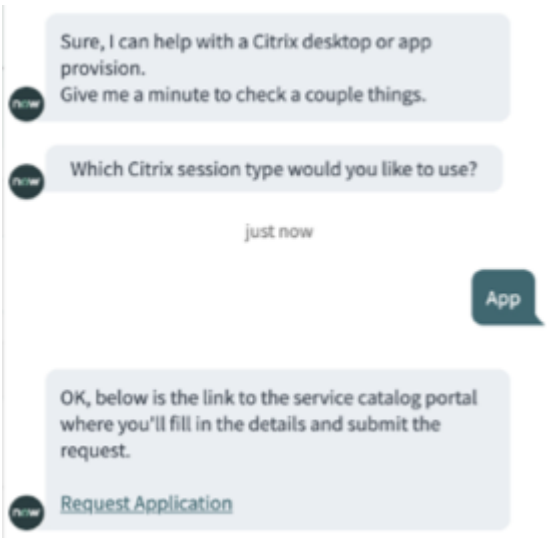
O Virtual Agent pode provisionar uma aplicação ou desktop Citrix diretamente de uma conversa. O usuário seleciona o tipo de sessão. Ao solicitar um desktop, o Virtual Agent solicita o SO e exibe os detalhes do item solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao solicitar uma aplicação, o Virtual Agent envia um link para o Portal de serviços, em que o usuário pode enviar a solicitação.



O Virtual Agent enviará uma notificação acionável ao usuário para informá-lo quando o desktop ou a aplicação for provisionada ou se o provisionamento não foi bem-sucedido.

Este tópico usa, em Solicitar item do catálogo, o bloco de tópicos do Catálogo de serviços .

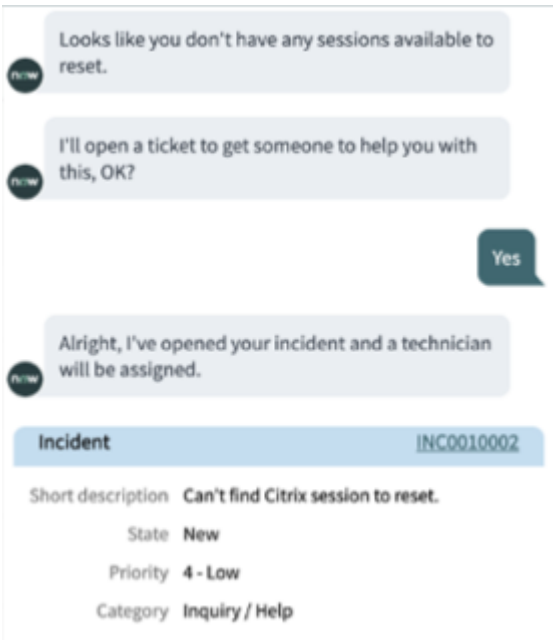
Redefinição de sessões do Citrix

Virtual Agent fornece uma lista de possíveis sessões a serem redefinidas e o usuário pode optar por redefinir uma sessão individual ou todas as sessões de uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o usuário não tiver sessões disponíveis para redefinir, Virtual Agent poderá abrir um Incidente em nome do usuário.



Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tópicos de gestão de senhas para ITSM Virtual Agent

Os usuários finais podem executar ações de redefinição de senha, mudança de senha e desbloqueio de conta usando conversas do Virtual Agent.

Os usuários finais podem iniciar uma conversa de gestão de senha com Virtual Agent inserindo as palavras-chave Redefinir, Alterar, Desbloquear ou Senha.

Usuários que não estão conectados podem executar as ações de Redefinição de senha e Desbloqueio de conta. Usuários conectados podem executar as ações Mudar senha, Redefinir senha e Desbloquear senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos:

- Plug-in Redefinição de senha (com.glideapp.password_reset)
- Plug-in Conversações do Virtual Agent de Redefinição de senha (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Nota:
Para que o processo de redefinição de senha esteja disponível no Virtual Agent, marque a caixa de seleção **Habilitado no Virtual Agent** na página de configuração do processo do Redefinição de senha.

Para obter mais informações sobre o processo de redefinição de senha, consulte Redefinição de senha para Virtual Agent .

Opções de verificação para Redefinição de senha em conversasVirtual Agent

As opções de verificação de identidade a seguir são compatíveis com Virtual Agent conversas. As verificações personalizadas não são compatíveis com Virtual Agent.

- Verificação de dados pessoais: o usuário fornece dados pessoais específicos.
- Google Verificação do Autenticador: o usuário insere o código gerado no aplicativo móvel do autenticador Google de serviço.
- Verificação do código SMS: o usuário insere o código recebido por mensagem de texto móvel.
- Verificação do código e-mail: o usuário insere o código recebido por mensagem de e-mail.
- Verificação da pergunta de segurança: o usuário insere as respostas da pergunta de segurança configurada.

Para obter mais informações, consulte Como configurar o processo de redefinição de senha .

Mudar senha

Os usuários podem solicitar a mudança de senha.

Este tópico usa o bloco de tópicos Exibir URLs do Redefinição de senha.

Fluxo básico:

1. Virtual Agent solicita que o usuário insira sua senha atual.
2. Se a senha atual corresponder, o usuário poderá inserir uma nova senha.
3. Virtual Agent exibe as regras de senha.
4. Se o usuário fornecer uma senha que atenda aos requisitos de senha, Virtual Agent atualizará a senha.
5. Se o usuário não inserir uma senha válida, ele deverá inserir a senha novamente.

Redefinir senha

Os usuários podem solicitar a redefinição de senha.

Este tópico usa o bloco de tópicos Exibir URLs do Redefinição de senha.

Fluxo básico:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Virtual Agent envia informações de verificação de identidade para o usuário final, com base na configuração do processo de redefinição de senha.
2. Se o usuário verificar com sucesso sua identidade com as entradas fornecidas, Virtual Agent fornecerá as etapas de redefinição.
3. Virtual Agent exibe as regras de senha.
4. O usuário insere uma nova senha, aderindo às regras de senha.
5. Se a senha não atender aos critérios, Virtual Agent solicitará que o usuário insira a senha novamente.
6. Quando a senha atende aos critérios, Virtual Agent redefine a senha.

Desbloquear conta

Os usuários podem solicitar a verificação de conta de usuário bloqueada.

Este tópico usa o bloco de tópicos Exibir URLs do Redefinição de senha.

Fluxo básico:

1. Virtual Agent envia informações de verificação de identidade para o usuário final, com base na configuração do processo de redefinição de senha.
2. Se o usuário verificar com sucesso sua identidade com as entradas fornecidas, Virtual Agent fornecerá as informações de verificação.
3. Depois que o usuário foi identificado e verificado, Virtual Agent desbloqueia a conta do usuário.

Tópicos pré-criados de grupo do Microsoft Office 365 para ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent ajuda a gerenciar grupos Microsoft Office 365 usando ações em fluxos de conversa.

A NLU (Compreensão da linguagem natural) é usada para identificar e ativar o gatilho da ação de grupo Microsoft Office 365 que um usuário deseja executar.

Requisito: spoke do Microsoft Azure AD (com.sn.azure_ad.spoke)

Nota:
Se os tópicos do Microsoft Office 365 forem duplicados em um escopo diferente do ITSM VA Conversations, a lógica do script poderá ser afetada e causar erros.

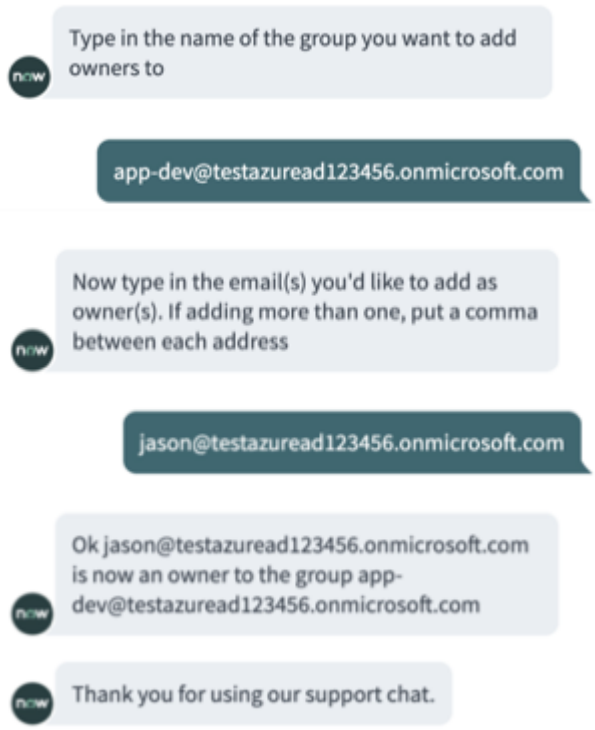
Como adicionar proprietário ao grupo do Office 365

Os responsáveis pelo grupo podem adicionar outros usuários como responsáveis pelo grupo, fornecendo o nome do grupo e os endereços de e-mail do usuário a serem adicionados.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

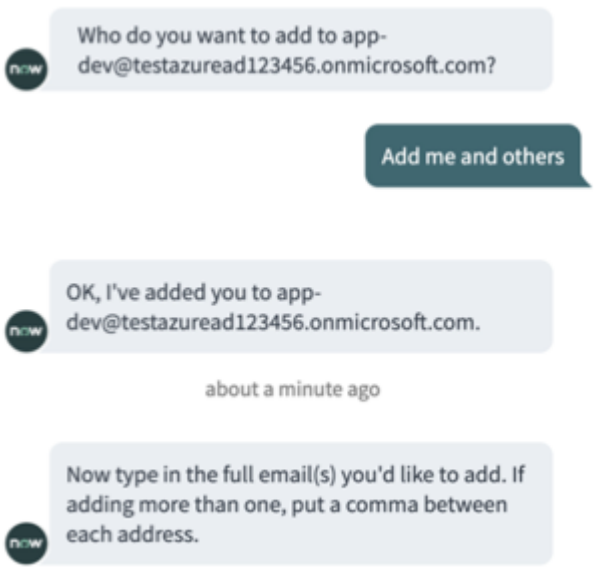
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como adicionar usuário ao grupo do Office 365

Os responsáveis pelo grupo podem adicionar a si próprios ou outros usuários a um grupo Microsoft Office 365 fornecendo o nome do grupo e o endereço de e-mail de um ou mais usuários a serem adicionados.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



Criar grupo do Office 365

Os usuários podem criar um grupo em Microsoft Office 365, fornecendo as seguintes informações:

- Privacidade do grupo
- Alias de e-mail do Grupo

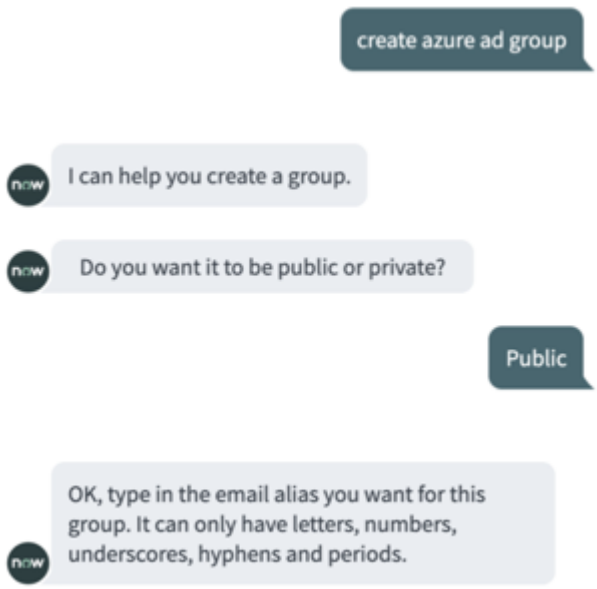
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome de exibição do Outlook
- Descrição do grupo
- Proprietários e membros (opcional)

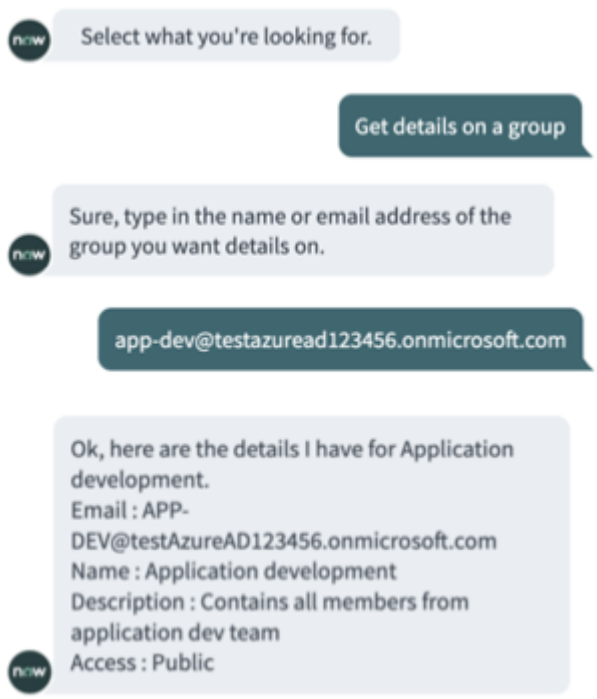
O usuário atual é adicionado automaticamente como a proprietário do grupo com outros usuários especificados.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



Obter detalhes do grupo do Office 365

Os membros do grupo podem obter detalhes do grupo informando o nome ou o e-mail do grupo.



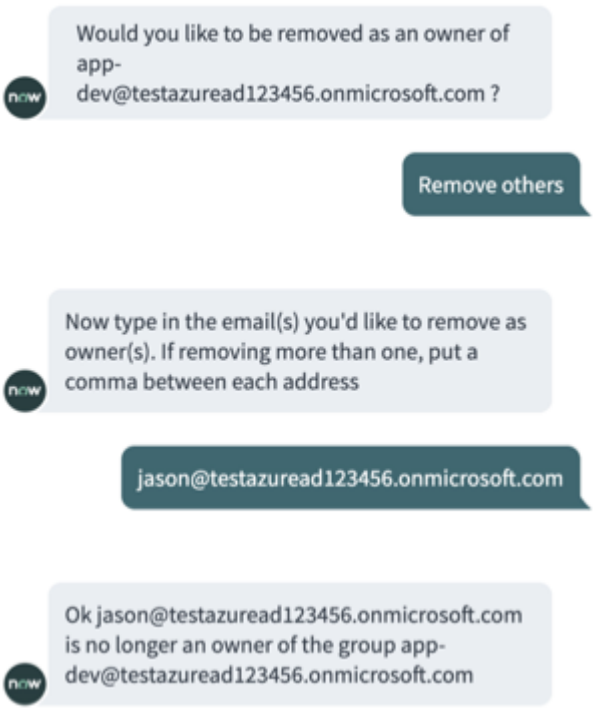
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover proprietário do grupo do Office 365

Os responsáveis pelo grupo podem remover a si próprios ou a outros responsáveis pelo grupo, fornecendo o nome do grupo e os endereços de e-mail do usuário a serem removidos.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



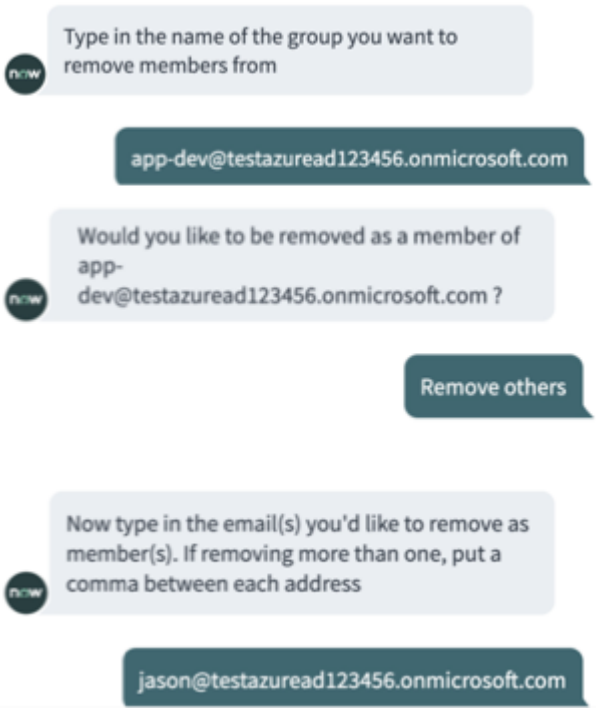
Remover usuários do grupo do Office 365

Os usuários podem remover a si mesmos de um grupo Microsoft Entra ID . Os proprietários do grupo podem remover outros usuários de um grupo. Forneça o nome do grupo e os endereços de e-mail do usuário a serem removidos.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos pré-criados do Microsoft Active Directory para ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent ajuda a gerenciar listas de distribuição do Microsoft Active Directory usando ações em fluxos de conversação.

A NLU (Compreensão da linguagem natural) é usada para identificar e ativar o gatilho da ação de grupo Microsoft Active Directory que um usuário deseja executar.

Requisito: spoke Microsoft AD para Integration Hub (com.sn.ad.spoke)

Nota:
Se os tópicos do Microsoft Active Directory forem duplicados em um escopo diferente das conversas do ITSM Virtual Agent, a lógica do script poderá ser afetada e causar erros.

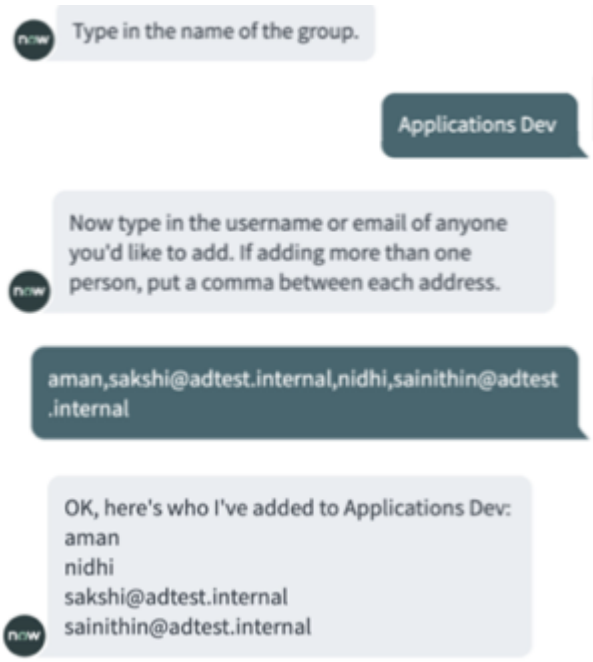
Adicionar usuário ao grupo do AD

Os proprietários do grupo podem adicionar a si próprios ou outros usuários a uma lista de distribuição do grupo do Microsoft Active Directory, informando o nome do grupo e o endereço de e-mail ou o nome de usuário de um ou mais usuários a serem adicionados.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar grupo de distribuição do AD

Os usuários podem criar uma lista de distribuição do Microsoft Active Directory apresentando as seguintes informações:

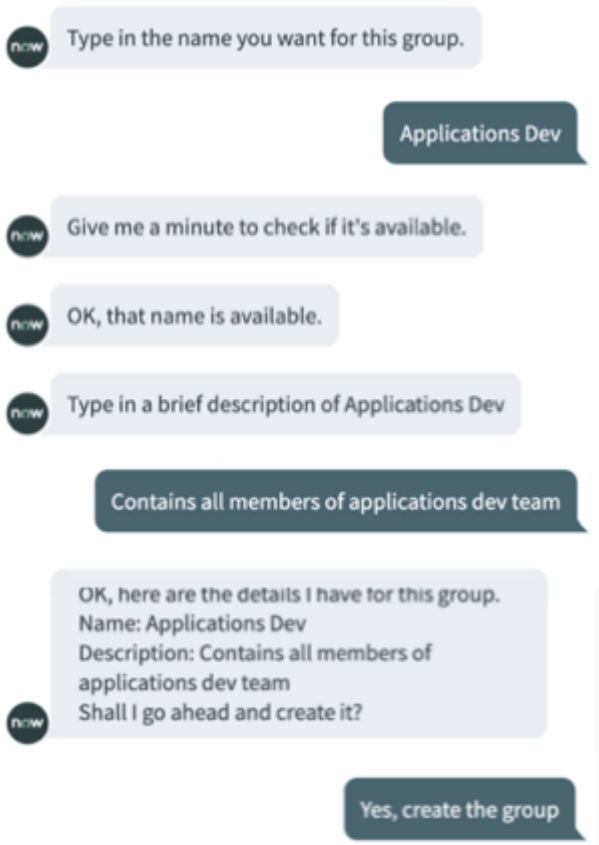
- Nome do grupo
- Descrição do grupo
- Membros (opcional)

O usuário atual é adicionado automaticamente como o proprietário do grupo. As listas de distribuição são sempre públicas.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.

Tradução automática

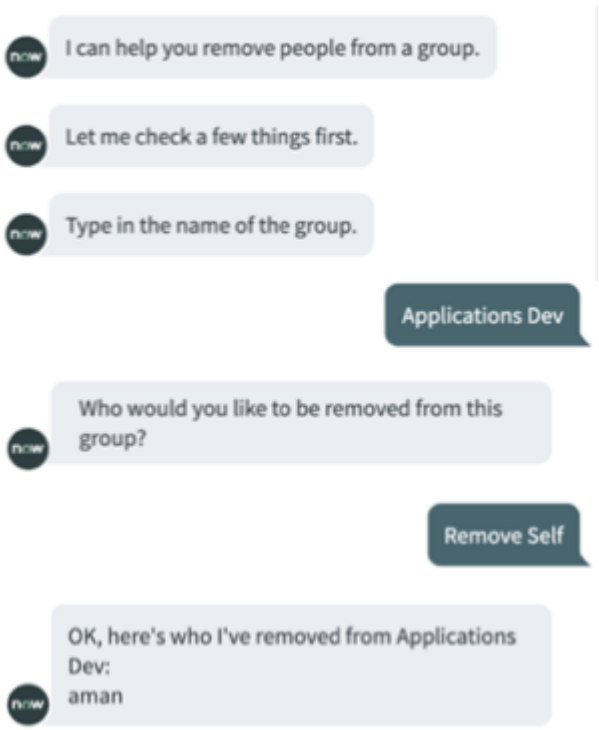
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Remover usuário do grupo do AD

Os usuários podem remover a si próprios de uma lista de distribuição de grupo do Microsoft Active Directory. Os responsáveis pelo grupo podem remover outros usuários de um grupo. Forneça o nome do grupo e o nome de usuário ou endereços de e-mail a serem removidos.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



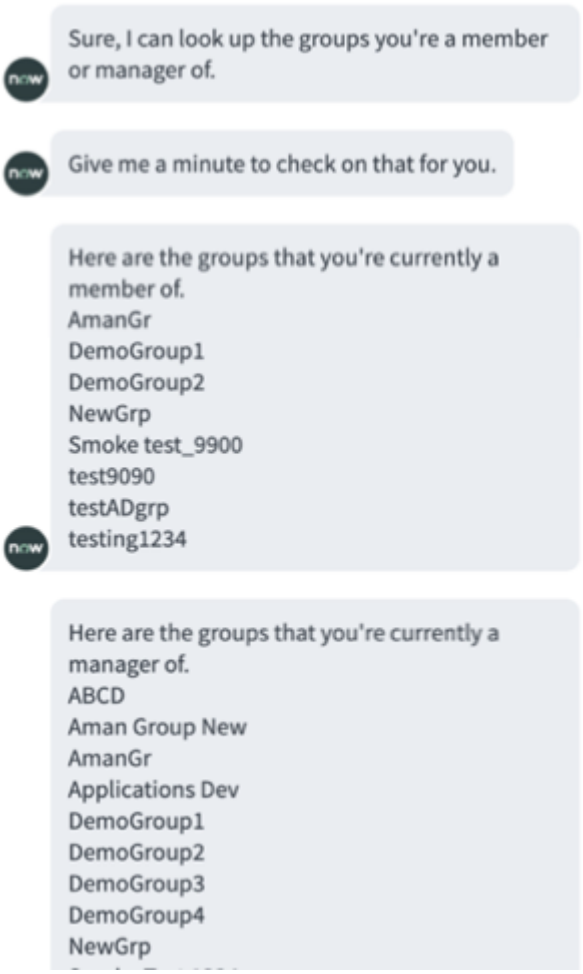
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir minha associação de grupo do AD

Os membros do grupo podem ver uma lista das listas de distribuição do Microsoft Active Directory das quais eles são membros ou gerentes.

Este tópico usa o bloco de tópicos Criar incidente.



Tópico pré-criado de gestão de reuniões do Microsoft Exchange Online para ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent ajuda você a gerenciar reuniões no Microsoft Exchange Online. Usando o tópico Gerenciar reuniões do EXO, você pode agendar, reagendar e cancelar uma reunião.

Gerenciar reuniões do EXO v1.0

Compreensão da linguagem natural (NLU) é usado para identificar e ativar o gatilho da ação de reunião que um usuário quer executar. Os usuários podem agendar, reagendar ou cancelar uma reunião.

Requisitos:

- spoke do Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)
- Os endereços de e-mail dos participantes da reunião devem ser configurados na tabela de usuário [sys_user] para serem adicionados aos convites da reunião
- Algumas ações podem usar o spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) para enviar links de reunião para o Microsoft Teams

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Algumas ações podem usar o Cisco Webex Teams spoke (sn_cisco_teams_spk)
- Algumas ações podem usar o spoke do Zoom (com.sn.zoom.spoke) para adicionar links de reunião
- Este tópico usa os blocos de tópicos do VA da experiência do funcionário

Nota:
Se este tópico estiver duplicado em um escopo diferente de ITSM Virtual Agent Conversations, a lógico do script pode ser afetada e causar erros. Este tópico deve ser duplicado no escopo ITSM Virtual Agent Conversations.

Fluxo básico para agendar uma reunião:

1. O usuário insere os endereços de e-mail de todos os participantes, o horário e a duração da reunião.
2. Virtual Agent fornece uma lista de horários de reunião disponíveis, com base nos calendários dos convidados.
3. O usuário insere o assunto e a descrição da reunião.
4. O usuário pode escolher o tipo de reunião: virtual/online, sala de conferência ou híbrida.

   Se os spokes estiverem habilitados na instância, o usuário poderá adicionar um link de reunião para Microsoft Teams, Webex ou Zoom.
5. Virtual Agent retorna o link da reunião (se aplicável) e os detalhes da reunião.
6. O usuário confirma se Virtual Agent deve programar a reunião.
7. Depois que o usuário confirma, Virtual Agent envia os convites por e-mail e programa a reunião.

Nota:
O usuário também pode agendar uma reunião por meio de Virtual Agent usando o serviço Microsoft Teams .

Fluxo básico para cancelar uma reunião:

1. O usuário insere a data e a hora de início e término da reunião original.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem canceladas.
3. O usuário seleciona a reunião desejada ou pode optar por cancelar todas as reuniões durante a duração especificada.
4. Virtual Agent cancela todas as reuniões especificadas e envia um e-mail de confirmação ao usuário.

Fluxo básico para reagendar uma reunião:

1. O usuário insere a data original da reunião.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem reprogramadas.
3. O usuário seleciona a reunião desejada.
4. O usuário insere um novo horário de reunião.
5. O Virtual Agent confirma que a reunião foi reagendada.
6. O usuário pode reprogramar reuniões adicionais, se desejar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar reuniões do EXO (descontinuado)

Este tópico está descontinuado. Em vez disso, use Gerenciar reuniões do EXO v1.0.

Requisitos:

- Microsoft Exchange Online spoke
- Os endereços de e-mail dos participantes da reunião devem ser configurados na tabela de usuário [sys_user] para serem adicionados aos convites da reunião
- Algumas ações podem usar o spoke do Zoom (com.sn.zoom.spoke) para adicionar links de reunião
- Algumas ações podem usar o spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) para enviar links de reunião para o Microsoft Teams

Nota:
Se este tópico estiver duplicado em um escopo diferente de ITSM Virtual Agent Conversations, a lógica do script pode ser afetada e causar erros. Este tópico deve ser duplicado no escopo ITSM Virtual Agent Conversations.

Fluxo básico para agendar uma reunião:

1. O usuário insere os endereços de e-mail de todos os participantes, o horário e a duração da reunião.
2. Virtual Agent fornece uma lista de horários de reunião disponíveis, com base nos calendários dos convidados.
3. O usuário insere o assunto e a descrição da reunião.
4. Se o administrador configurou a variável de script **default_collaboration_software** e o spoke apropriado está habilitado na instância, o usuário pode adicionar um link para Zoom ou um link para Microsoft Teams.
5. Virtual Agent retorna o link da reunião (se aplicável) e os detalhes da reunião.
6. O usuário confirma se Virtual Agent deve programar a reunião.
7. Depois que o usuário confirma, Virtual Agent envia os convites por e-mail e programa a reunião.

Nota:
O usuário também pode agendar uma reunião por meio de Virtual Agent usando o serviço Microsoft Teams .

Fluxo básico para cancelar uma reunião:

1. O usuário insere a data e a hora de início e término da reunião original.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem canceladas.
3. O usuário seleciona a reunião desejada ou pode optar por cancelar todas as reuniões durante a duração especificada.
4. Virtual Agent cancela todas as reuniões especificadas e envia um e-mail de confirmação ao usuário.

Fluxo básico para reagendar uma reunião:

1. O usuário insere a data original da reunião.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem reprogramadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O usuário seleciona a reunião desejada.
4. O usuário insere um novo horário de reunião.
5. O Virtual Agent confirma que a reunião foi reagendada.
6. O usuário pode reagendar reuniões adicionais, se desejar.

Tópicos pré-criados de gestão de reuniões do Microsoft Exchange Server para ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent ajuda você a gerenciar reuniões no Microsoft Exchange Server. Usando o tópico Gerenciar reuniões do EXS, você pode agendar, reagendar e cancelar uma reunião.

Gerenciar reuniões do EXS

Compreensão da linguagem natural (NLU) é usado para identificar e ativar o gatilho da ação de reunião que um usuário quer executar. Os usuários podem agendar, reagendar ou cancelar uma reunião.

Requisitos:

- spoke do Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)
- Os endereços de e-mail dos participantes da reunião devem ser configurados na tabela de usuário [sys_user] para serem adicionados aos convites da reunião
- Alguns tópicos podem usar o spoke do Zoom para adicionar links de reunião

Nota:
Se os tópicos forem duplicados em um escopo diferente de ITSM Virtual Agent Conversations, a lógica do script poderá ser afetada e causar erros. Este tópico deve ser duplicado no escopo ITSM Virtual Agent Conversations.

Gerenciar reuniões do EXS: cancelar uma reunião

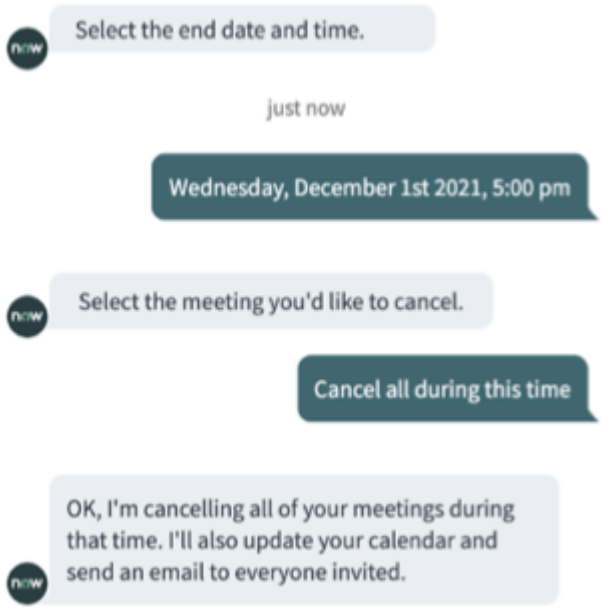
Os usuários podem enviar uma mensagem para o Virtual Agent solicitando o cancelamento de uma reunião ou podem selecionar o modelo desejado e selecionar **Cancelar reunião**.

Fluxo básico:

1. O usuário insere a data e a hora de início e término da reunião original.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem canceladas.
3. O usuário seleciona a reunião desejada ou pode optar por cancelar todas as reuniões durante a duração especificada.
4. O Virtual Agent cancela as reuniões, envia um e-mail para todos os participantes e atualiza o calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gerenciar reuniões do EXS: reagendar uma reunião

O usuário pode enviar uma mensagem para o Virtual Agent solicitando o reagendamento de uma reunião ou pode selecionar o modelo desejado e selecionar **Reagendar reunião**.

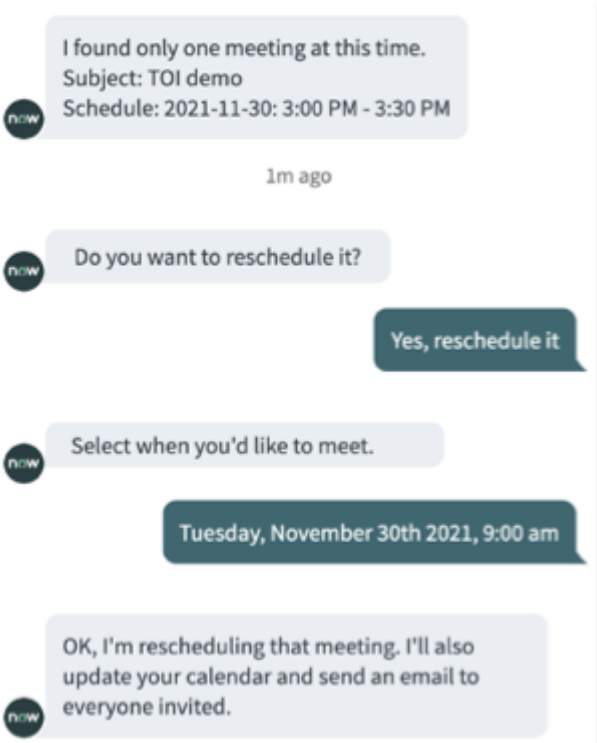
Fluxo básico:

1. O usuário insere a data original da reunião.
2. Virtual Agent retorna uma lista de possíveis reuniões a serem reprogramadas.
3. O usuário seleciona a reunião desejada.
4. O usuário insere um novo horário de reunião.
5. O Virtual Agent reagenda a reunião, envia e-mails aos participantes e atualiza o calendário.

O Virtual Agent reagenda a reunião, envia e-mails aos participantes e atualiza o calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gerenciar reuniões do EXS: agendar uma reunião

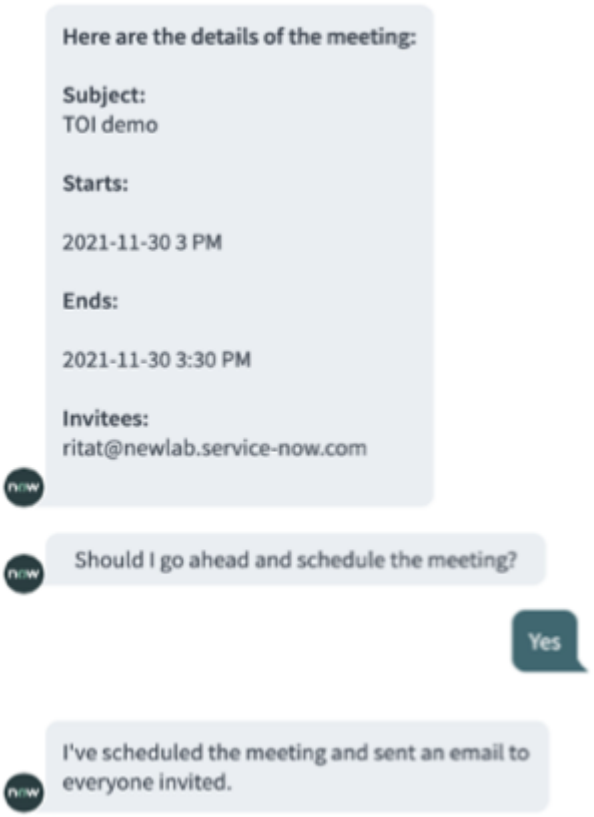
O usuário pode enviar uma mensagem para o Virtual Agent solicitando o agendamento de uma reunião ou pode selecionar o modelo desejado e selecione **Configurar reunião**.

Fluxo básico:

1. O usuário insere os endereços de e-mail de todos os participantes, o horário e a duração da reunião.
2. Virtual Agent fornece uma lista de horários de reunião disponíveis, com base nos calendários dos convidados.
3. O usuário insere o assunto e a descrição da reunião.
4. O Virtual Agent exibe os detalhes da reunião.
5. O usuário confirma se Virtual Agent deve programar a reunião.
6. Depois que o usuário confirma, Virtual Agent envia os convites por e-mail e programa a reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos pré-criados de máquina virtual para ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent ajuda a gerenciar uma máquina virtual (VM) usando fluxos de conversação. Com esse fluxo de conversa, você pode iniciar, parar, encerrar, descrever e provisionar uma máquina virtual.

Existem duas categorias de tópicos de gestão de máquinas virtuais:

Tópicos compatíveis com provedores AWS e Azure

Os tópicos etiquetados como **CAI** usam o Cloud Access Interface para atuar sobre máquinas virtuais provisionadas na AWS e no Azure. O usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user para executar essas ações. O administrador do Virtual Agent pode definir a variável de script `max_records` (valor padrão: 100) para denotar o número de registros que serão obtidos do Azure em uma só chamada de REST API. A variável de script `carousel_entries_threshold` denota o número de registros que a entrada do carrossel exibe. Se o número de registros for maior que o valor especificado, uma lista de seleção de referências serão exibida ao usuário.

O Cloud Provisioning and Governance não é necessário para descrever, iniciar, interromper e encerrar uma VM para AWS e Azure. Você pode executar as seguintes ações com os tópicos do CAI (Cloud Access Interface) para Virtual Agent:

- Iniciar uma máquina virtual CAI
- Interromper uma máquina virtual CAI
- Encerrar uma máquina virtual CAI
- Descrever uma máquina virtual CAI

Tópicos que usam o plug-in Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Os tópicos a seguir se integram com o Cloud Provisioning and Governance (obrigatório):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como gerenciar uma máquina virtual
- Como provisionar uma máquina virtual

Descrever uma máquina virtual CAI

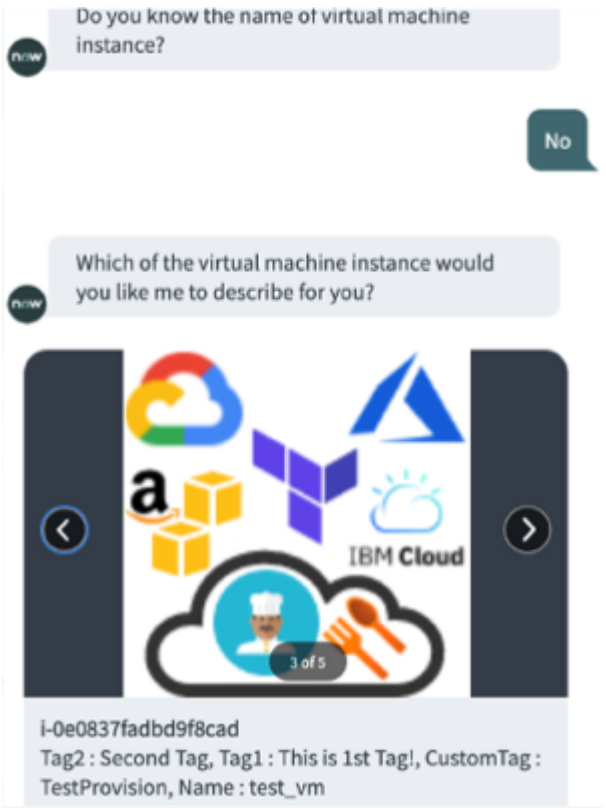
Os usuários podem ver detalhes de qualquer instância de VM atribuída associada a suas credenciais configuradas pelo administrador do sistema. Se a AWS encontrar um erro, Virtual Agent solicitará que o usuário crie um incidente para investigação adicional.

Os detalhes exibidos são Provedor, Região e ID de Instância. O usuário pode especificar qual VM interromper Virtual Agent pode fornecer uma lista de instâncias de VM disponíveis e selecionar a VM desejada para terminar.

Requisito: o usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user para executar essas ações.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Operação de máquina virtual da AWS
- Operação de máquina virtual do Azure



Como gerenciar máquina virtual

Este tópico chama o bloco de tópicos apropriado (descrever, iniciar, interromper e encerrar) para concluir uma execução de ponta a ponta da solicitação.

Este tópico chama o bloco de tópicos apropriado (descrever, iniciar, interromper e encerrar) para concluir uma execução de ponta a ponta da solicitação. Esse tópico pré-criado é somente leitura. Duplique o tópico na Gestão de Máquina Virtual para o escopo Virtual Agent e ative-o para usar o fluxo de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisito: plug-in Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Descrever uma máquina virtual
- Iniciar uma máquina virtual
- Interromper uma máquina virtual
- Encerrar uma máquina virtual

Como provisionar uma máquina virtual

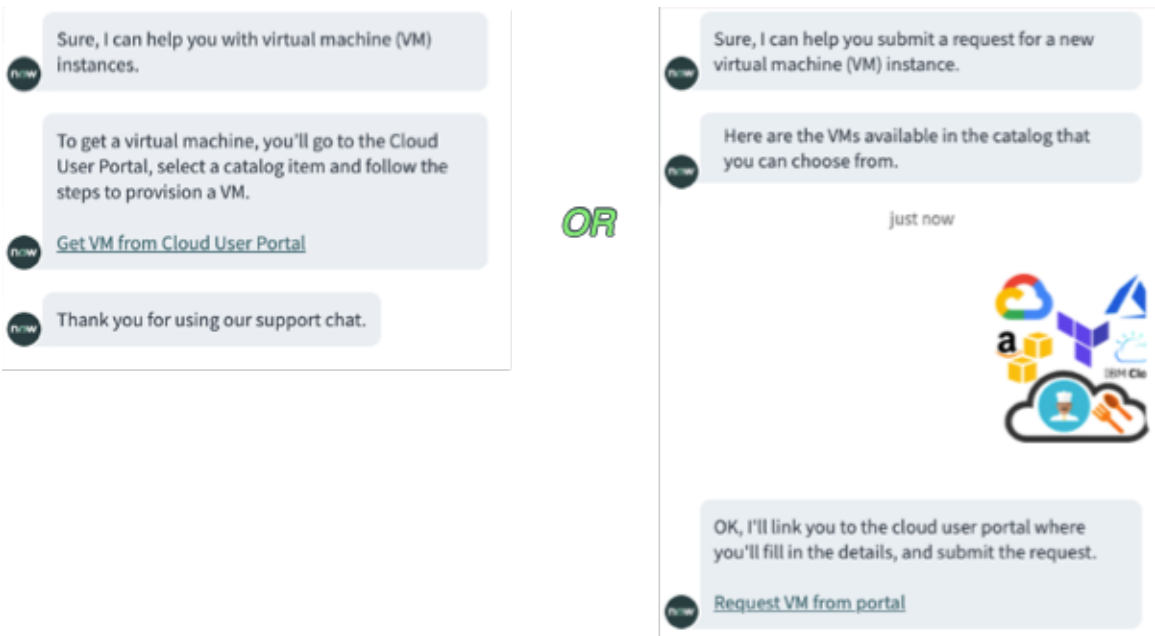
Os usuários podem solicitar uma nova VM em uma conversa do Virtual Agent. O Virtual Agent envia um link para o Portal de usuário da nuvem para enviar o item do catálogo.

Requisito: plug-in Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Fluxo básico:

1. O usuário solicita uma máquina virtual.
2. O Virtual Agent realiza uma das seguintes ações:
   - Informa um link para o Portal de usuário da nuvem, junto com instruções para solicitar uma VM do catálogo.
   - Exibe itens do catálogo de VM atribuídos ao usuário.

     Se o usuário não conseguir encontrar o item do catálogo desejado, poderá avançar diretamente para o Portal de usuário da nuvem ou encerrar a conversa.



Iniciar uma máquina virtual CAI

Os usuários podem iniciar qualquer instância de máquina virtual atribuída associada a suas credenciais configuradas pelo administrador do sistema. Se a AWS encontrar um erro, Virtual Agent solicitará que o usuário crie um incidente para investigação adicional.

Requisito: o usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user para executar essas ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

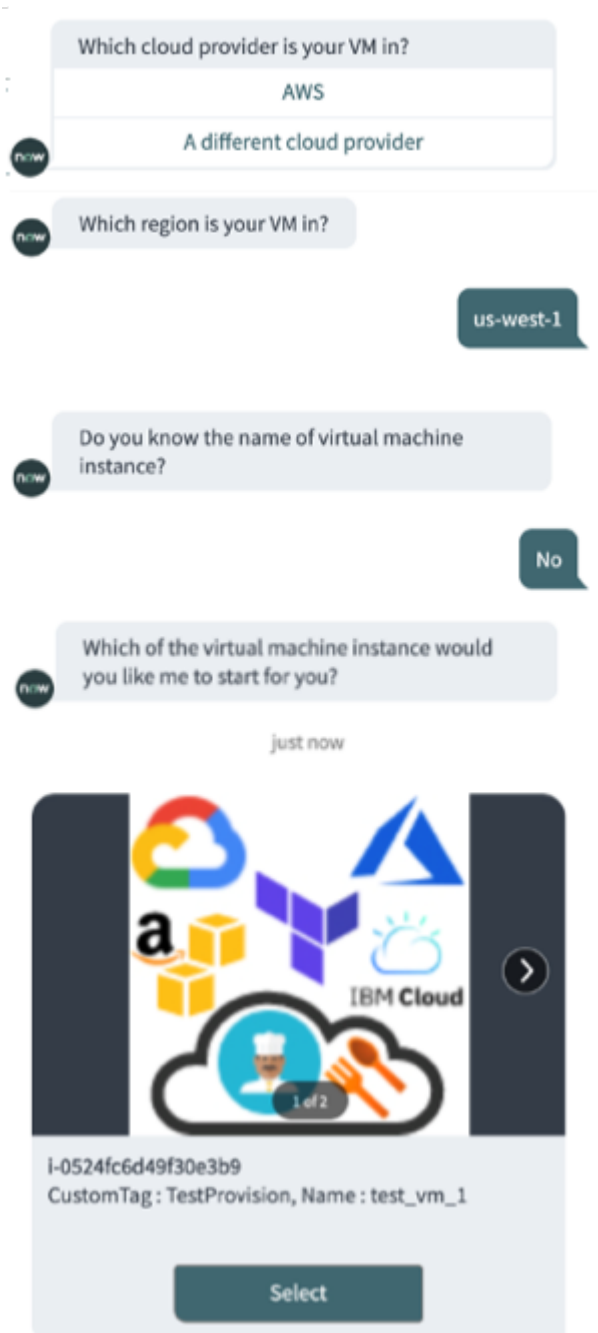
Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Operação de máquina virtual da AWS
- Operação de máquina virtual do Azure

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM iniciar ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. Virtual Agent envia ao usuário uma notificação acionável quando a VM solicitada é iniciada.
3. O usuário pode optar por ver detalhes, solicitar instruções adicionais para fazer login na máquina virtual ou ignorar a notificação.

   Virtual Agent também notifica o usuário uma notificação se a operação for malsucedida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interromper uma máquina virtual CAI

Os usuários podem interromper qualquer instância de VM atribuída associada a suas credenciais configuradas pelo administrador do sistema. Se a AWS encontrar um erro, Virtual Agent solicitará que o usuário crie um incidente para investigação adicional.

Requisito: o usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user para executar essas ações.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Operação de máquina virtual da AWS
- Operação de máquina virtual do Azure

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM interromper ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. O Virtual Agent envia ao usuário uma notificação acionável quando a VM solicitada é interrompida.
3. O usuário pode optar por ver detalhes, solicitar instruções adicionais para fazer login na máquina virtual ou ignorar a notificação.

   O Virtual Agent também notificará o usuário se a operação não tiver sucesso.

Encerrar uma máquina virtual CAI

Os usuários podem finalizar qualquer instância de máquina virtual atribuída associada às credenciais configuradas pelo administrador do sistema. Porque a rescisão é uma ação permanente, Virtual Agent exibe os detalhes da VM e pede confirmação. Se a AWS encontrar um erro, Virtual Agent solicitará que o usuário crie um incidente para investigação adicional.

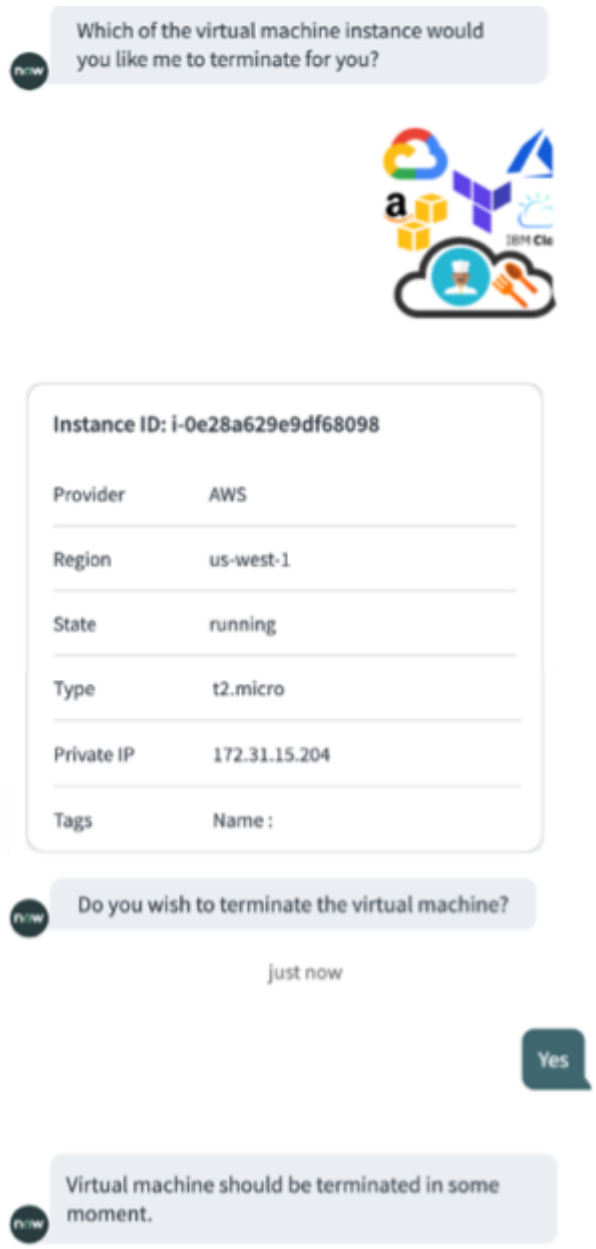
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisito: o usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user para executar essas ações.

Este tópico usa os seguintes blocos de tópico:

- Operação de máquina virtual da AWS
- Operação de máquina virtual do Azure



Tópicos pré-criados de configuração para Virtual Agent

Use tópicos pré-criados de configuração para criar uma saudação de boas-vindas padrão e um encerramento de conversa. Além disso, os tópicos de configuração podem apresentar feedback e pesquisas ao usuário, bem como solução de erros.

Para obter mais informações sobre tópico de configuração, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários do Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma lista completa dos tópicos de configuração incluídos com o Virtual Agent, consulte Como trabalhar com tópicos de configuração .

Tópico de Saudação Dinâmica

Os usuários recebem uma saudação dinâmica e com um prazo no início de uma conversa de um virtual agent. A saudação inclui abordar o usuário pelo nome com a hora do dia, fazer referência a qualquer incidente ou solicitação que o usuário possa ter aberto e mencionar informações de indisponibilidade se uma indisponibilidade estiver ocorrendo ou planejada. Por exemplo:

"Bom dia, João. No momento, você tem [x] incidentes e [x] solicitações em aberto. Estamos cientes de [indisponibilidade] em [serviço] que começou às [hora de início]".

Quando a hora de término é conhecida, o virtual agent inclui a mensagem:

"A [indisponibilidade] está planejada para terminar às [hora de término]".

Nota:
Se não houver incidentes, solicitações ou indisponibilidades, essas mensagens não serão exibidas.

A saudação dinâmica é seguida pela saudação padrão, que solicita que o usuário insira informações.

Para obter mais informações sobre como configurar o tópico de configuração de saudação, consulte Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic .

Tópicos pré-criados do executante para ITSM Virtual Agent

As conversas de tópico do executante são projetadas especificamente para profissionais de ITSM com a função itil. Esses tópicos pré-criados incluem a resolução de um incidente, a criação de um problema e o upgrade de dados no sistema.

Criar solicitação de mudança

Usuários com a função itil podem criar solicitações de mudança usando um cliente de escolha, como o Slack. Os usuários indicam o tipo de solicitação de mudança (**Normal**, **Padrão**ou **Emergência**). As definições de tipo de mudança são fornecidas pelo virtual agent.

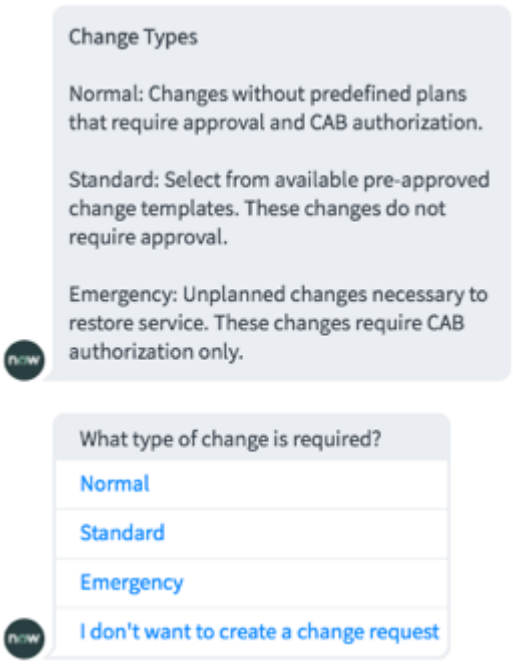
Para solicitações de mudança normais e de emergência, o Virtual Agent solicita que o usuário insira os seguintes critérios:

- Descrição resumida
- Justificativa
- Item de configuração
- Grupo de atribuição
- Data de início planejada
- Data de término planejada

Para solicitações de mudança padrão, o Virtual Agent envia um link de carrossel para um catálogo de itens de mudança padrão. Depois que o usuário seleciona um item, o Virtual Agent apresenta um link para abrir a página de categoria associada para solicitar a mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar Problema

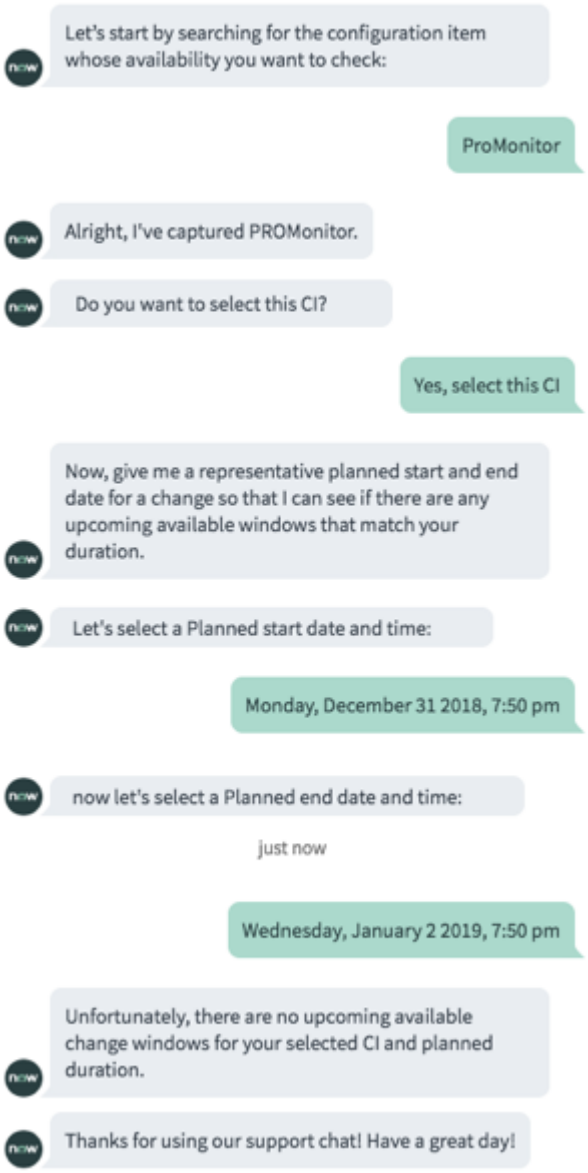
Usuários com a função de itil podem criar registros de problemas. Os usuários fornecem uma descrição do problema e especificam a urgência e o impacto do problema. Os usuários também devem conhecer e inserir o item de configuração problemático associado.

Identificar janelas de mudança disponíveis (modelo)

Usuários com a função itil podem verificar a próxima janela de mudança disponível para um item de configuração. Por exemplo, você pode determinar a próxima janela de mudança disponível para um ativo específico atribuído a um usuário, em relação à manutenção ou calendários de black-out. Os usuários devem inserir o item de configuração a ser verificado, como o PROmonitor, e selecionar uma data e hora de início e término planejadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Identificar mudanças programadas (modelo)

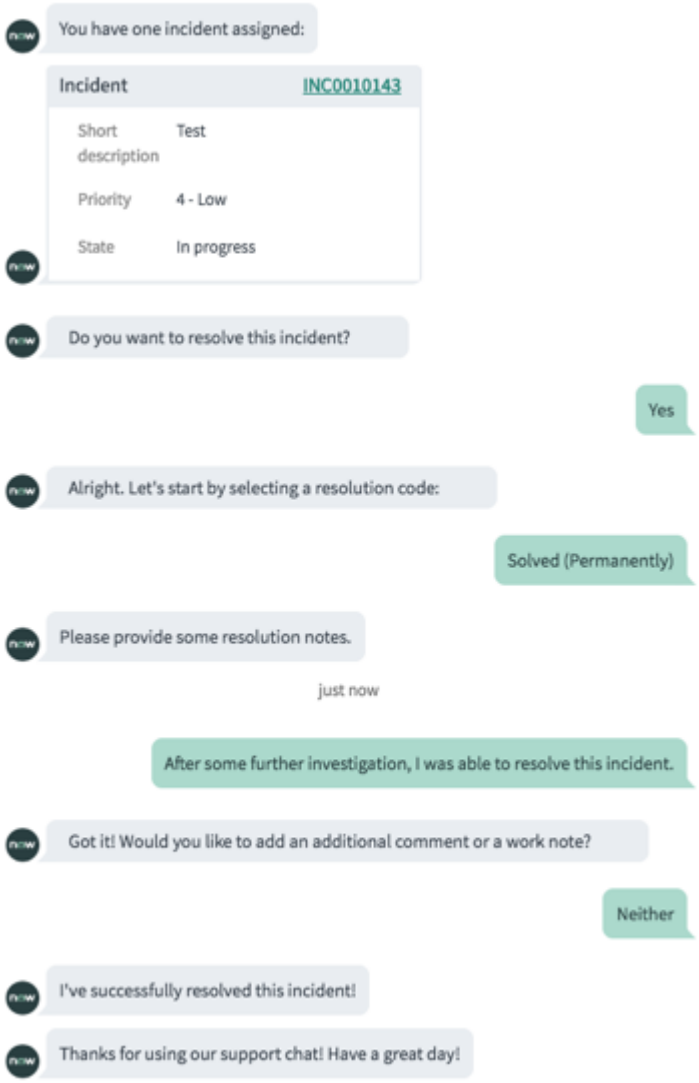
Usuários com a função de itil podem encontrar solicitações de mudança futuras para um item de configuração (IC) específico. Para ver as solicitações de mudança, os usuários devem digitar o nome do item de configuração que contém as mudanças.

Resolver Incidente

Os usuários com a função de itil podem resolver um incidente por meio do bate-papo de suporte, fornecendo um código de fechamento, por exemplo, **Resolvido (Permanentemente)** ou **Resolvido (Solução alternativa)**e anotações de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Atualizar Tarefa Atribuída

Usuários com a função de itil podem atualizar comentários ou anotações de trabalho em tarefas atribuídas. Quando um usuário deseja atualizar uma tarefa, o virtual agent retorna uma lista de todas as tarefas atribuídas e pergunta qual tarefa o usuário deseja atualizar. Os usuários podem selecionar uma única tarefa listada para atualizar ou selecionar **Todas** para carregar e atualizar todas as tarefas atribuídas. O virtual agent pergunta se o usuário deseja adicionar um comentário, uma anotação de trabalho ou ambos. Opcionalmente, os usuários podem cancelar o upgrade.

Atualizar estados de solicitação de mudança

Usuários com a função itil podem atualizar a hora de início e término reais de uma mudança, bem como movê-la para trabalho em andamento ou estados encerrados.

Blocos de tópicos pré-criados e reutilizáveis do ITSM Virtual Agent

Reutilize blocos de tópico para executar funções comuns em conversas do ITSM Virtual Agent, como criar um incidente ou executar uma pesquisa.

Use a lista **Tipo** na página Tópicos do Designer do Virtual Agent para classificar por **Blocos de tópicos**. Para obter informações detalhadas sobre blocos de tópicos, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O ITSM Virtual Agent oferece os seguintes modelos e blocos de tópicos pré-criados.

Nota:
Muitos desses blocos de tópicos estão disponíveis com o plug-in Plugin Blocos de tópicos da Gestão de serviços no Virtual Agent (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Plug-ins da ServiceNow .

Pesquisa contextual

Parâmetros de entrada e saída dos blocos de tópicos do Pesquisa contextual

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
contexto	O sys_id de um registro de contexto de pesquisa (cxs_context_config). Define quais origens são incluídas na pesquisa. Por exemplo, as origens podem incluir a comunidade ou a base de conhecimento.
consulta	A palavra-chave de pesquisa inserida por um usuário durante uma conversa de agente virtual.
portal	O portal a partir do qual a conversa foi iniciada, como um portal de serviço ou um portal de recursos humanos. Esse portal é o sufixo da URL, como sp, esc, csm e hr, a partir do qual os resultados da pesquisa são abertos.
kb_knowledge_base	O sys_id de um registro da base de conhecimento (kb_knowledge_base). Dentro do contexto, pesquise somente estes artigos da base de conhecimento.
Parâmetros de saída	
results_returned	Verdadeiro se os resultados da pesquisa forem encontrados, caso contrário, falso.
results_helpful	Verdadeiro se o usuário responder que os resultados da pesquisa são úteis, caso contrário, falso.

Criar incidente

Esse bloco de tópico inicia o tópico de conversa **Abrir tíquete de TI**.

Criação de parâmetros de entrada e saída dos blocos de tópicos de incidente

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Solicitante	O nome do usuário que está criando um registro de Incidente (incidente).
short_description	A descrição resumida inserida no registro de Incidente (incidente).
urgência	O nível de urgência indicado no registro de Incidente (incidente).
descrição	A descrição inserida no registro de Incidente (incidente).
cmdb_ci	Item de configuração do CMDB.
Parâmetros de saída	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de parâmetros de entrada e saída dos blocos de tópicos de incidente

Nome	Descrição
created_incident_sys_id	O sys_id de retorno de um incidente recém-criado .

Criar link de reunião do MS Teams (descontinuado)

Esse bloco de tópico está descontinuado. Use Obter link de reunião do MS Teams em vez dele.

Os usuários podem solicitar um Microsoft Teamslink da reunião usando Virtual Agent. Este bloco de tópicos pode ser incluído em outros tópicos. Por padrão, esse bloco de tópico está no modo silencioso e as mensagens de saída não são exibidas.

Requisito: plug-in Microsoft Teams Communication spoke (sn_msteams_com_spk)

Criar link de reunião do Zoom

Para obter mais ações, o bloco de tópicos Ações de reunião do Zoom também está disponível.

Os usuários podem solicitar um Zoomlink da reunião usando Virtual Agent. Este bloco de tópicos pode ser incluído em outros tópicos. Por padrão, esse bloco de tópico está no modo silencioso e as mensagens de saída não são exibidas.

Requisito: plug-in spoke do Zoom (com.sn.zoom.spoke)

Descrever máquina virtual

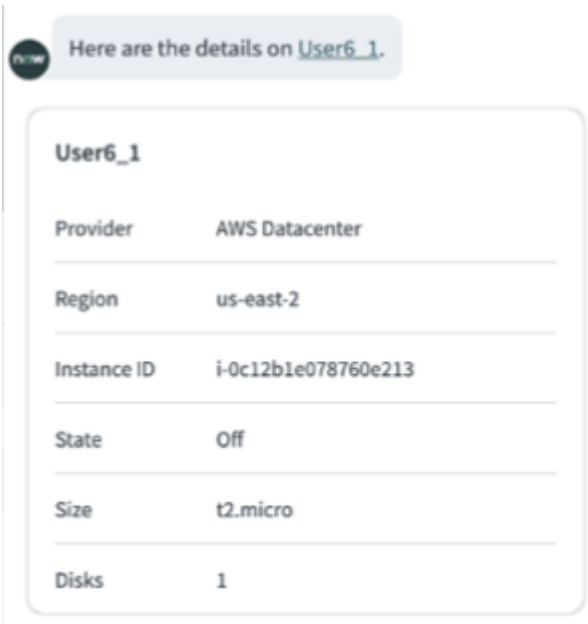
Os usuários podem obter detalhes sobre qualquer instância de VM (Virtual Machine, máquina virtual) atribuída usando o tópico Gerenciar máquina virtual do Virtual Agent. Os detalhes incluem Provedor, Região, ID de Instância, entre outros.

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM descrever ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. Virtual Agent fornece os detalhes da maquina virtual solicitada.
3. Para obter detalhes adicionais, os usuários podem selecionar o link informado, que os redireciona para o Portal de usuário da nuvem .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Descrever máquina virtual

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada: vm_name	Nome da instância da máquina virtual.
Parâmetro de entrada: vm_sys_id	ID de sistema da instância de máquina virtual na tabela cmdb_ci_vm_instance.
Parâmetro de saída: incidente_short_description	Descrição resumida do registro do Incidente, se houver.

Exibir URLs do Redefinição de senha

Se o Redefinição de senha estiver habilitado no Virtual Agent e o usuário tiver sido autenticado, esse bloco de tópicos retornará um link para redefinição de senha. Se o Redefinição de senha não estiver habilitado, o usuário será direcionado para o Central de serviços.

Este bloco de tópicos como um parâmetro de entrada: *`unlock_account`*. Se o usuário tiver sido autenticado, o valor será *`true`*. Caso contrário, o valor será *`false`*.

Para obter mais informações, consulte Redefinição de senha para Virtual Agent .

Este bloco de tópicos tem um parâmetro de entrada: *`unlock_account`*. Se o usuário tiver sido autenticado, o valor será *`true`*. Caso contrário, o valor será *`false`*.

Solicitar Item do Catálogo

Para obter mais informações sobre esse bloco de tópico, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar Item do Catálogo

Para obter mais informações sobre esse bloco de tópico, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent .

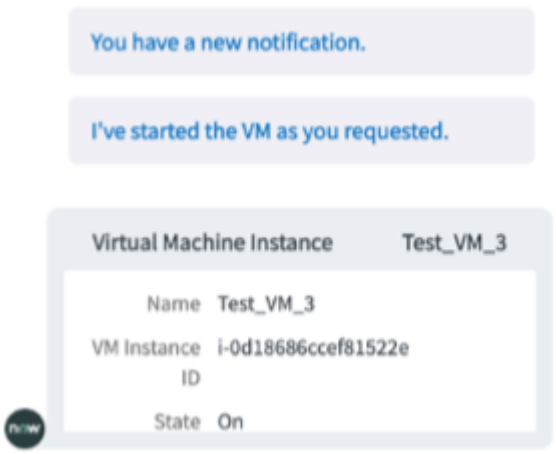
Iniciar máquina virtual

Os usuários podem iniciar qualquer instância de VM atribuída usando o tópico Gerenciar máquina virtual. Se a VM já estiver ativada ou em um estado em que não pode ser iniciada, o Virtual Agent notificará o usuário.

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM iniciar ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. O Virtual Agent envia ao usuário uma notificação acionável quando a VM solicitada é iniciada.

   Virtual Agent também notifica o usuário uma notificação se a operação for malsucedida.
3. O usuário pode optar por ver detalhes, solicitar instruções adicionais para fazer login na máquina virtual ou ignorar a notificação.
4. Se o usuário solicitar instruções de login adicionais, Virtual Agent fornecerá essas instruções e o usuário poderá confirmar se o login foi bem-sucedido.



Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Iniciar máquina virtual

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada: vm_name	Nome da instância da máquina virtual.
Parâmetro de saída: incidente_short_description	Descrição resumida do registro do Incidente, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

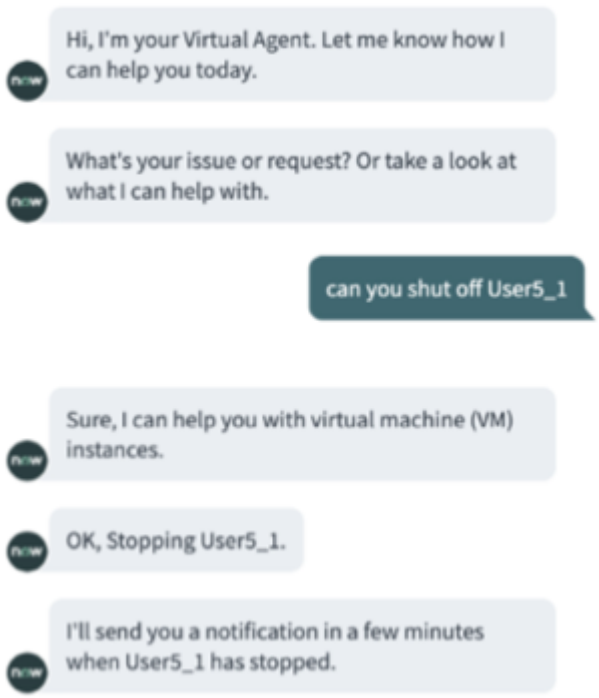
Interromper máquina virtual

Os usuários podem parar qualquer instância de VM atribuída usando o tópico Gerenciar máquina virtual. Se a VM já estiver desativada ou em um estado em que não pode ser interrompida, Virtual Agent notificará o usuário.

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM parar ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. O Virtual Agent envia ao usuário uma notificação acionável quando a VM solicitada é interrompida.

   O Virtual Agent também notificará o usuário se a operação não tiver sucesso.
3. O usuário pode optar por ver os detalhes ou ignorar a notificação.



Tradução automática

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Interromper máquina virtual

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada: vm_name	Nome da instância da máquina virtual.
Parâmetro de saída: incidente_short_description	Descrição resumida do registro do Incidente, se houver.

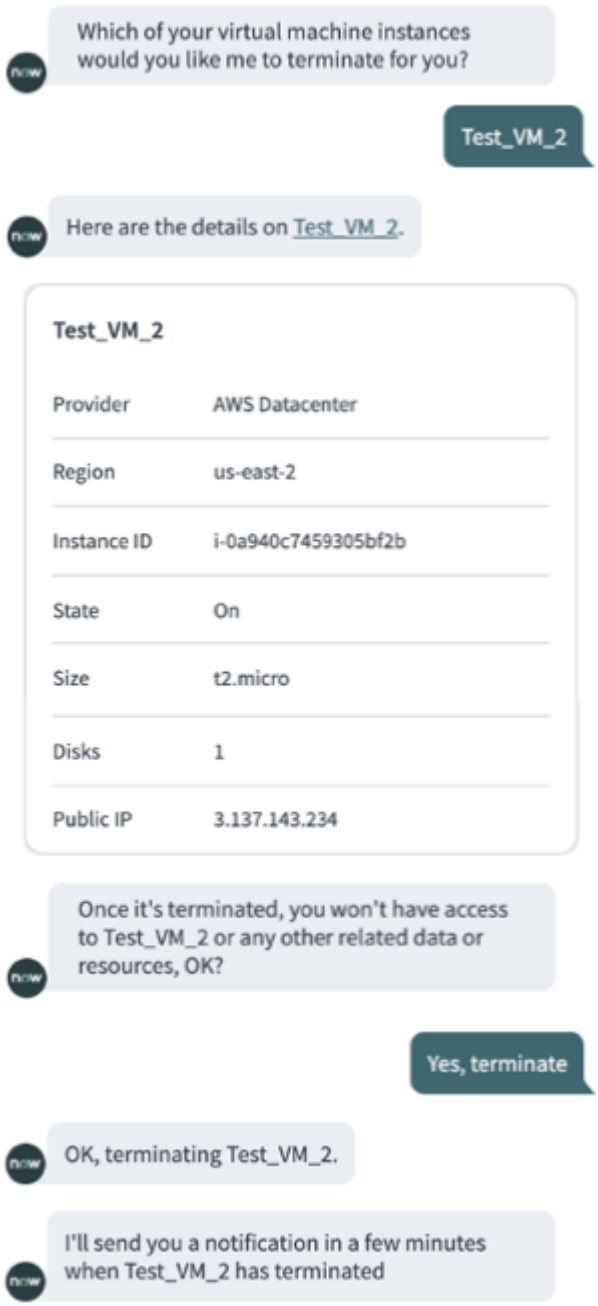
Encerrar máquina virtual

Os usuários podem encerrar qualquer instância de VM atribuída usando o tópico Gerenciar máquina virtual. Se a VM já estiver ativada ou em um estado em que não pode ser iniciada, notificará Virtual Agento usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo básico:

1. O usuário especifica qual VM encerrar ou o Virtual Agent apresenta uma lista de instâncias de VM disponíveis para o usuário escolher.
2. Virtual Agent fornece os detalhes da VM solicitada para parar.
3. Encerrar uma máquina virtual é uma ação permanente, portanto, o usuário deve confirmar a operação para continuar.
4. O Virtual Agent envia ao usuário uma notificação acionável depois que a máquina virtual solicitada é encerrada.



Tradução automática

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Encerrar máquina virtual

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada:	Nome da instância da máquina virtual.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Encerrar máquina virtual

Nome	Descrição
vm_name	
Parâmetro de saída: incidente_short_description	Descrição resumida do registro do Incidente, se houver.

Solução de problemas do Cisco Webex

Os usuários podem encontrar uma solução para problemas comuns do Webex. Este bloco de tópicos é usado no tópico Aplicações de colaboração.

Se o usuário não estiver satisfeito com o conteúdo de ajuda estático para o problema, a alternativa será Pesquisa com IA ou Pesquisa contextual. O tipo de pesquisa é ditado pela propriedade do sistema *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Solucionar problemas de Cisco Webex

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada	
problema	O problema da aplicação do usuário.
Parâmetro de saída	
user_query	Cadeia de caracteres do problema usada para alternativa de pesquisa.

Solucionar problemas do Microsoft Teams

Os usuários podem encontrar uma solução para problemas comuns do Microsoft Teams. Este bloco de tópicos é usado no tópico Aplicações de colaboração.

Se o usuário não estiver satisfeito com o conteúdo de ajuda estático para o problema, a alternativa será Pesquisa com IA ou Pesquisa contextual. O tipo de pesquisa é ditado pela propriedade do sistema *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Solucionar problemas do Microsoft Teams

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada	
problema	O problema da aplicação do usuário.
Parâmetro de saída	
user_query	Cadeia de caracteres do problema usada para alternativa de pesquisa.

Solucionar problemas do Zoom

Os usuários podem encontrar uma solução para problemas comuns do Zoom. Este bloco de tópicos é usado no tópico Aplicações de colaboração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o usuário não estiver satisfeito com o conteúdo de ajuda estático para o problema, a alternativa será Pesquisa com IA ou Pesquisa contextual. O tipo de pesquisa é ditado pela propriedade do sistema *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Solucionar problemas do Zoom

Nome	Descrição
Parâmetro de entrada	
problema	O problema da aplicação do usuário.
Parâmetros de saída	
user_query	Cadeia de caracteres do problema usada para alternativa de pesquisa.
ticket_description	Cadeia de caracteres do problema usada para criar um tíquete de TI.

Operação de máquina virtual da AWS

Os usuários podem usar o Cloud Access Interface para atuar sobre máquinas virtuais provisionadas no Amazon AWS. O usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user.

Este bloco de tópicos é usado nos tópicos pré-criados do CAI de gerenciamento de máquina virtual. As ações disponíveis são Parar, Iniciar, Encerrar ou Descrever a máquina virtual.

Operação de máquina virtual do Azure

Os usuários podem usar o Cloud Access Interface para atuar sobre máquinas virtuais provisionadas no Microsoft Azure. O usuário deve ter a função sn_managevm_va.cai_vm_user.

Este bloco de tópicos é usado nos tópicos pré-criados do CAI de gerenciamento de máquina virtual. As ações disponíveis são Interromper, Iniciar, Encerrar ou Descrever a máquina virtual.

Blocos de tópicos de experiência do funcionário

O ITSM Virtual Agent ajuda você a gerenciar reuniões do Microsoft Exchange Online. Usando o tópico Gerenciar reuniões do EXO v1.0, você pode agendar, reagendar e cancelar uma reunião.

Use a lista **Categoria** na página Tópicos do Designer do Virtual Agent para classificar por **Autoatendimento** e exibir todos os blocos de tópicos de Experiência do funcionário.

Para obter informações detalhadas sobre blocos de tópicos, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos .

Cancelar reunião no EXO

Os usuários podem enviar uma mensagem para o Virtual Agent solicitando o cancelamento de uma reunião.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Cancelar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Data e hora de Início	Data e hora de início da reunião em UTC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Cancelar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
Data e hora de término	Data e hora de fim da reunião em UTC.
Parâmetros de saída	
status	Exibe um status de cancelamento da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião: • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Disponibilidade da sala de conferência

Os usuários podem escolher uma sala de conferência disponível para a reunião.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos de Disponibilidade da sala de conferência

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Localização da sala	Localização da sala de conferência.
Capacidade da sala	Número de pessoas que a sala de conferência comporta.
Data e hora de Início	Data e hora de início da reunião em UTC.
Duração	Duração da reunião em minutos. Os valores incrementam em segmentos de 15 minutos, de `15` a `1440` (1 dia).
Parâmetros de saída	
selected_room_info	Nome da sala de conferência selecionada.
booking_info	Cadeia de caracteres JSON que denota informações adicionais de reserva (local, hora de início e duração da reunião).
status	Exibe o status da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião: • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter link para reunião no MS Teams

Se o Microsoft Teams Communication spoke (sn_msteams_com_spk) estiver instalado na instância, os usuários poderão enviar um link de reunião do Microsoft Teams com o convite.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Obter link de reunião do MS Teams

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
email_id	Endereço de e-mail do organizador da reunião.
meeting_subject	Assunto da reunião.
silent_mode	Determina se o bloco de tópicos produz uma mensagem de saída. Quando o valor é `true`, o bloco de tópicos não produz uma mensagem de saída.
service_user_azure	ID da conta de serviço Azure do usuário. Será usado para iniciar a reunião no Microsoft Teams. Use uma variável de script para transmitir o ID do usuário.
Parâmetros de saída	
url	URL da reunião no Microsoft Teams.
meeting_id	ID da reunião no Microsoft Teams.
output_status	Indica se a ação foi concluída com sucesso.
output_error_message	Mensagem de erro indicando que o link da reunião não foi gerado.

Reagendar uma reunião no EXO

O usuário pode enviar uma mensagem para o Virtual Agent solicitando o reagendamento de uma reunião ou pode selecionar o modelo desejado e selecionar **Reagendar reunião**.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Reagendar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Data e hora de Início	Data e hora de início atual da reunião em UTC.
Data e hora de término	Data e hora de fim atual da reunião em UTC.
Data reagendada	Nova data e hora da reunião em UTC.
Duração	Duração da reunião em minutos. Os valores incrementam em segmentos de 15 minutos, de `15` a `1440` (1 dia).
Parâmetros de saída	
status	Exibe um status de reagendamento da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Reagendar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
	• MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Agendar uma reunião no EXO

O usuário pode enviar uma mensagem para Virtual Agent solicitando o agendamento de uma reunião ou pode selecionar o modelo desejado e selecionar **Configurar Reunião**.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Agendar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Participantes	Endereços de e-mail das pessoas convidadas para a reunião. Vários endereços de e-mail de participantes são separados por uma vírgula.
Assunto	Assunto da reunião.
Data da reunião	Data de início da reunião no fuso horário do usuário.
Hora da reunião	Hora do dia da reunião, em minutos. Por exemplo, para 23h26, o valor será *1406*.
Duração	Duração da reunião em minutos. Os valores incrementam em segmentos de 15 minutos, de *15* a *1440* (1 dia).
Tipo de recurso	Recursos necessários para a reunião. Os valores incluem: • *Virtual*: Requer software de conferência, como o Zoom. • *Conference*: Requer que uma sala seja reservada. • *Hybrid*: Requer software de conferência e uma sala. • *None*: Não são necessários recursos adicionais.
Aplicação de reunião	Ferramenta de software de conferência para a reunião. Os valores incluem: • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Corpo	Agenda da reunião.
ID do Azure do usuário do serviço	ID da conta de serviço Azure do usuário nas reuniões do Microsoft Teams.
Parâmetros de saída	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Agendar uma reunião do EXO

Nome	Descrição
event_id	ID da reunião agendada.
status	Exibe o status da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião: • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Ações de reunião no WebEx

Se o Cisco Webex Teams spoke (sn_cisco_teams_spk) estiver instalado na instância, os usuários poderão enviar um link de reunião do Webex com o convite.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Ações de reunião do WebEx

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Ação	A ação WebEx para a reunião. Os valores incluem: • `Schedule` • `Reschedule` • `Cancel`
Data e hora de Início	Data e hora de início atual da reunião em UTC.
Duração	Duração da reunião em minutos. Os valores incrementam em segmentos de 15 minutos, de `15` a `1440` (1 dia).
ID do Usuário	Endereço de e-mail ou ID de usuário do organizador da reunião.
Assunto da reunião	O assunto da reunião.
Pauta	Agenda da reunião.
URL da reunião	URL de ingresso na reunião virtual.
Convidados da reunião	Endereços de e-mail dos usuários convidados, separados por vírgulas.
Parâmetros de saída	
meeting_url	URL de ingresso na reunião virtual.
output_status	Returna o status da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião: • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Ações de reunião do WebEx

Nome	Descrição
	• CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Ações da reunião do Zoom

Se o spoke do Zoom (com.sn.zoom.spoke) estiver instalado na instância, os usuários poderão enviar um link de reunião do Zoom com o convite.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Ações de reunião do Zoom

Nome	Descrição
Parâmetros de entrada	
Ação	A ação no Zoom para a reunião. Os valores são: • Programação • Reprogramar • Cancelar
ID do Usuário	ID ou endereço de e-mail do usuário da conta.
Data e hora de início	Data e hora de início atual da reunião em UTC.
Duração	Duração da reunião em minutos. Os valores incrementam em segmentos de 15 minutos, de *15* a *1440* (1 dia).
Assunto da reunião	O assunto da reunião.
Pauta	Pauta da reunião.
Identificador da reunião	ID de Zoom exclusivo atribuído à reunião virtual.
Parâmetros de saída	
output_status	Returna o status da reunião.
status_code	Retorna um dos seguintes códigos de status da reunião: • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada e saída do bloco de tópicos Ações de reunião do Zoom

Nome	Descrição
	• SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	URL de ingresso na reunião virtual.

Notificações acionáveis pré-criadas do ITSM Virtual Agent

Envie mensagens interativas a um funcionário por meio de Virtual Agent, com base em tarefas ou alertas pendentes. Desviar alguns dos mais comuns incidentes ITSMparaITSM Virtual Agent, reduzir o volume de incidentes para Central de serviços, e funcionários ajudar a descobrir ITSM Virtual Agent como um canal resolução.

Notificações acionáveis

As notificações acionáveis são mensagens interativas que o Virtual Agent envia ao usuário final quando o usuário realiza determinadas ações em canais de serviço não conversacionais. Essas notificações têm botões que permitem ao destinatário executar determinadas ações, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente. Ao criar uma notificação acionável, você associa uma ação a um tópico Virtual Agent publicado, a uma ação programável ou a uma ação de fluxo que lida com a ação a ser executada. Por exemplo, o Virtual Agent pode enviar uma notificação quando um funcionário envia um incidente por e-mail ou pelo ServiceNow® Portal de serviços, se houver atualizações ou ações necessárias do funcionário. Os funcionários podem resolver o incidente diretamente na conversa com o Virtual Agent, sem envolver um atendente.

Os usuários Administrador ou Virtual Agent admin (virtual_agent_admin) ativam as notificações e os tópicos de conversa do ITSM Virtual Agent.

Para criar suas próprias notificações personalizadas, consulte Configuração de notificações do Virtual Agent .

Notificações acionáveis pré-criadas do ITSM

As notificações pré-criadas a seguir estão disponíveis para o ITSM Virtual Agent. Você deve ativar essas notificações no Workflow Studio antes de usá-las. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Quero	Notificações pré-criadas
Notificar usuários sobre mudanças em seus incidentes	Notificações acionáveis de incidentes do ITSM Virtual Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quero	Notificações pré-criadas
Notificar usuários sobre mudanças em suas solicitações do Catálogo de serviços	Notificações acionáveis para solicitações do Catálogo de serviços no ITSM Virtual Agent
Notificar usuários sobre aprovações de solicitações de mudança ou artigos da KB	Notificações acionáveis de aprovações no ITSM Virtual Agent
Notificar usuários quando a senha estiver prestes a expirar	Notificações acionáveis de redefinição de senha do Virtual Agent
Notificar usuários sobre mudanças em máquinas virtuais	Notificações acionáveis de máquinas virtuais no ITSM Virtual Agent
Notificar usuários quando o Virtual Agent encontrar um tópico que possa resolver o problema do usuário final	Notificações acionáveis do Resolução automática de problemas no ITSM Virtual Agent

Tópicos relacionados

Resolução automática de problemas para ITSM Virtual Agent

Notificações acionáveis de incidentes do ITSM Virtual Agent

Notifique os funcionários sobre tarefas pendentes e alertas de incidentes com notificações do ITSM Virtual Agent.

Você deve ativar as notificações em Workflow Studio para poder usá-las. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Incidente comentado

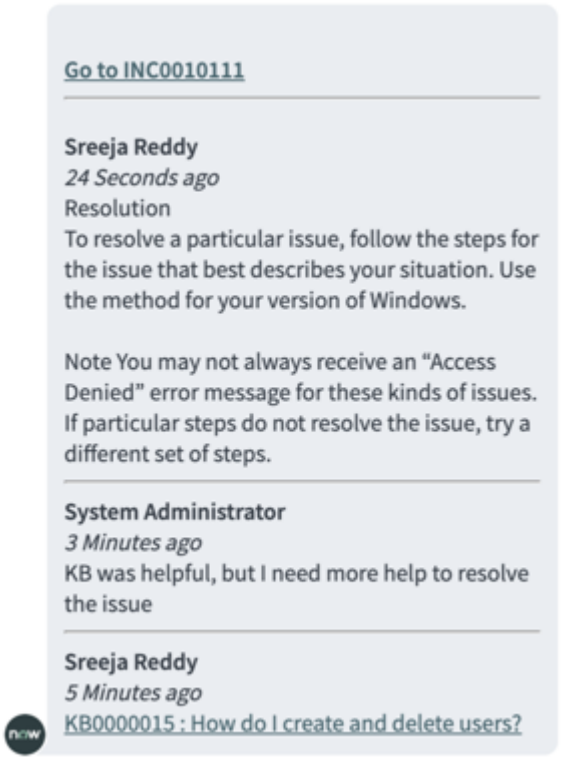
Os usuários finais serão notificados sempre que alguém adicionar um comentário ao incidente. O usuário final pode optar por ver os comentários, resolver o incidente ou ignorar a notificação.

Se o usuário final selecionar **Exibir comentários**, o Virtual Agent exibirá os três comentários mais recentes sobre o incidente.

Depois de exibir os comentários mais recentes, o usuário final pode optar por adicionar seus próprios comentários e imagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Incidente em nome do solicitante

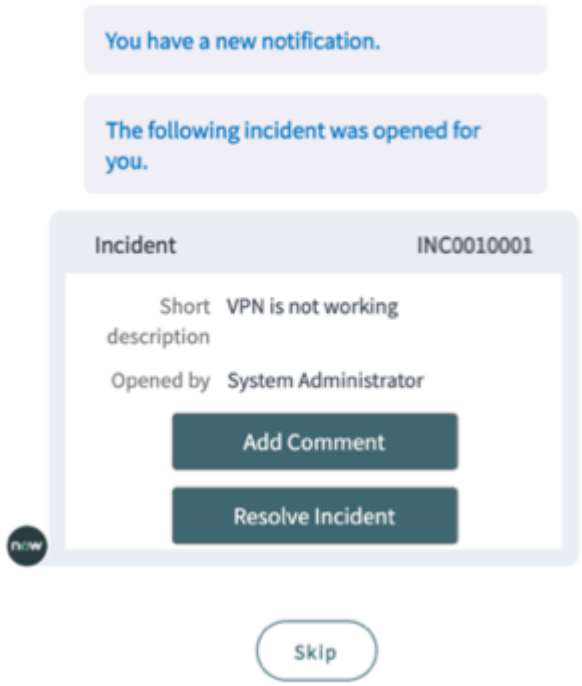
Os usuários finais recebem essa notificação sempre que alguém abre um incidente em seu nome. O usuário final pode optar por adicionar um comentário ao incidente, resolver o incidente ou ignorar a notificação.

Se o usuário final selecionar **Adicionar comentário**, o Virtual Agent informará um URL para o incidente e o usuário final poderá inserir comentários diretamente no bate-papo.

Se o usuário final selecionar **Resolver Incidente**, o Virtual Agent resolverá o incidente e informará o URL do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



incidente resolvido

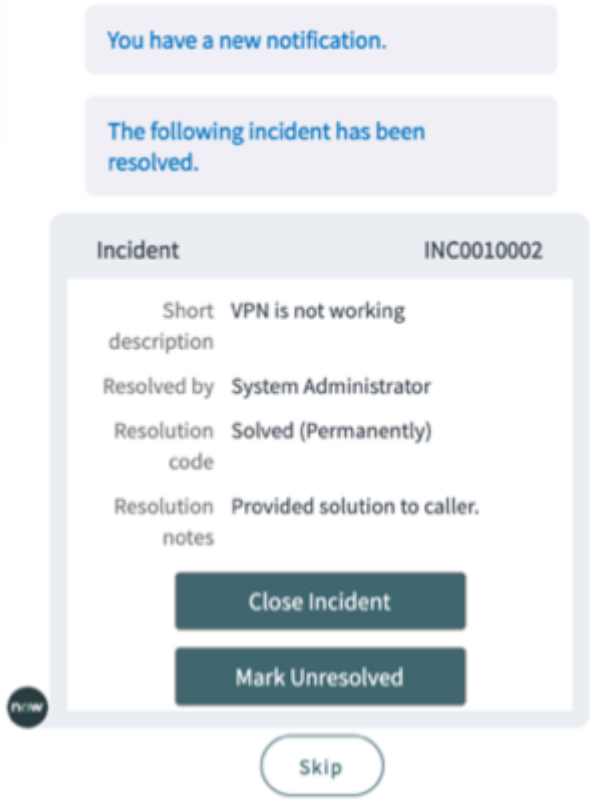
Os usuários finais recebem essa notificação sempre que alguém que não for o usuário final resolver um de seus incidentes. O usuário final pode optar por fechar o incidente, marcar o incidente como não resolvido ou ignorar a notificação.

Se o usuário final optar por marcar o incidente como não resolvido, o Virtual Agent se oferecerá para adicionar os comentários do usuário final diretamente por meio do bate-papo e reabrirá o incidente.

Se o usuário final resolver fechar o Incidente, o Virtual Agent fechará o incidente e informará o URL do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Atualização de incidente

Os usuários finais recebem essa notificação sempre que alguém atualiza o incidente. O usuário final pode optar por adicionar um comentário ao incidente, resolver o incidente ou ignorar a notificação.

Base de conhecimento anexada ao incidente (descontinuado)

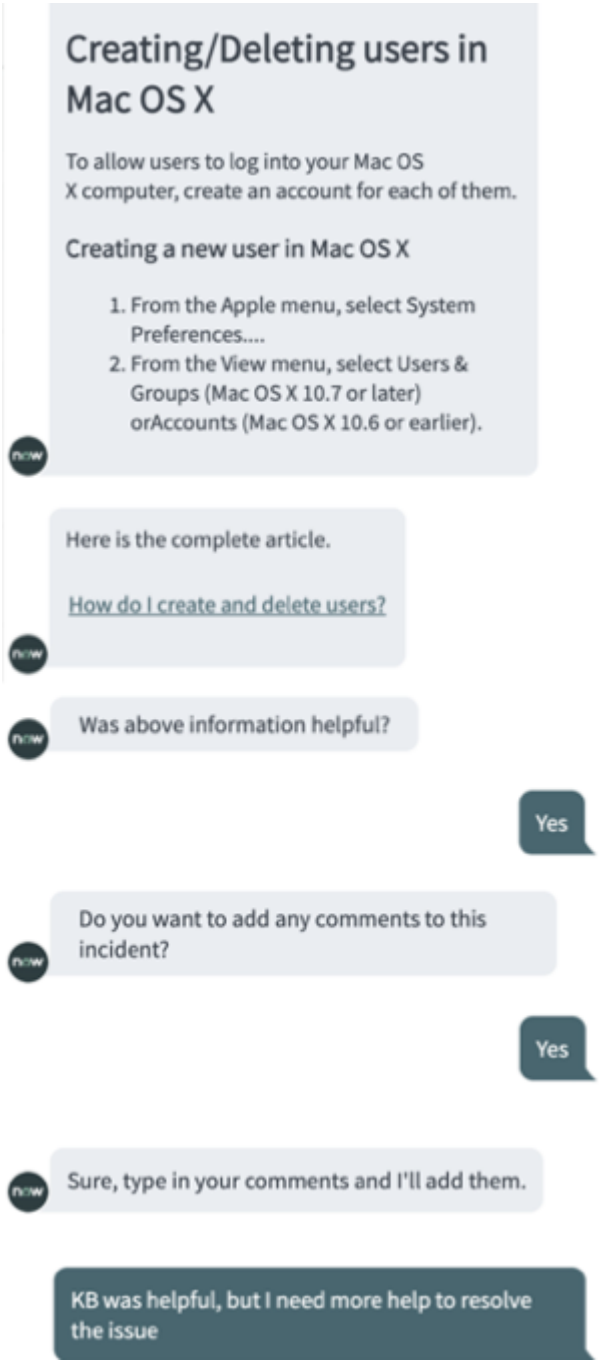
Os usuários finais recebem essa notificação do Virtual Agent quando um artigo da Base de conhecimento é anexado ao incidente. O usuário final pode optar por ver o artigo, resolver o incidente ou ignorar a notificação.

Se o usuário final optar por exibir o artigo, o Virtual Agent exibirá um snippet e um link para o artigo completo.

O usuário final também pode dar feedback e adicionar comentários ao incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Notificações acionáveis para solicitações do Catálogo de serviços no ITSM Virtual Agent

Notifique os funcionários sobre tarefas e alertas do Catálogo de serviços com notificações do ITSM Virtual Agent.

Você deve ativar essas notificações no Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Notificação de provisionamento do Citrix

Os usuários finais são notificados sempre que ocorre uma mudança em uma sessão ou aplicação do Citrix. Para obter informações sobre tópicos pré-criados do Citrix, consulte Tópicos pré-criados de sessão do Citrix para ITSM Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

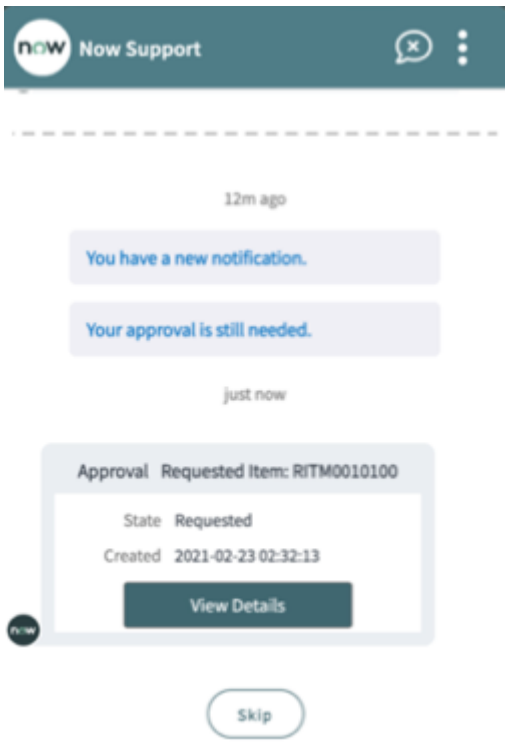
Solicitação aprovada ou rejeitada

O Virtual Agent envia uma notificação ao solicitante de uma solicitação genérica do Catálogo de serviços. O solicitante pode optar por exibir os detalhes ou ignorar a notificação.

Lembrete de aprovação do item solicitado

O Virtual Agent envia uma notificação ao aprovador de uma solicitação do Catálogo de serviços. O aprovador pode optar por exibir os detalhes da solicitação ou ignorar a notificação.

Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar a solicitação diretamente no bate-papo. Os aprovadores podem adicionar comentários às solicitações rejeitadas diretamente no bate-papo.



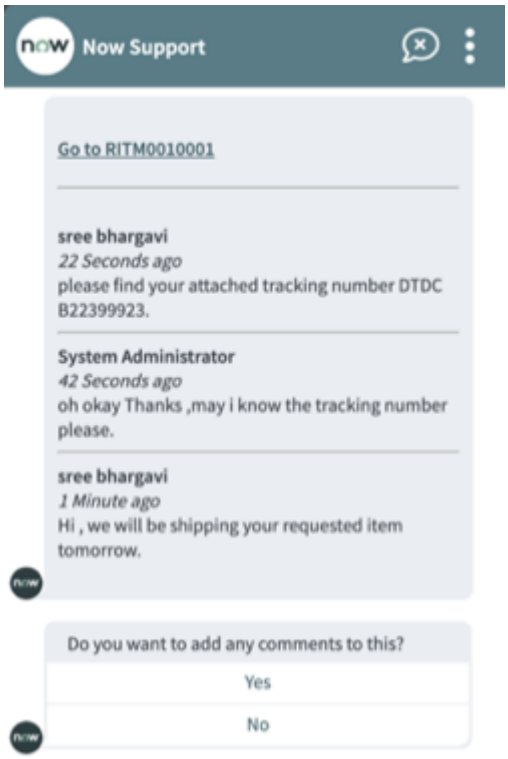
Item solicitado comentado

O Virtual Agent envia uma notificação aos funcionários que solicitaram itens do Catálogo de serviços quando um novo comentário é adicionado à solicitação. Os solicitantes podem optar por exibir os cometários ou ignorar a notificação.

Se o solicitante selecionar **Exibir Comentário**, Virtual Agent exibirá os três comentários mais recentes e o solicitante poderá optar por adicionar seu próprio comentário.

Tradução automática

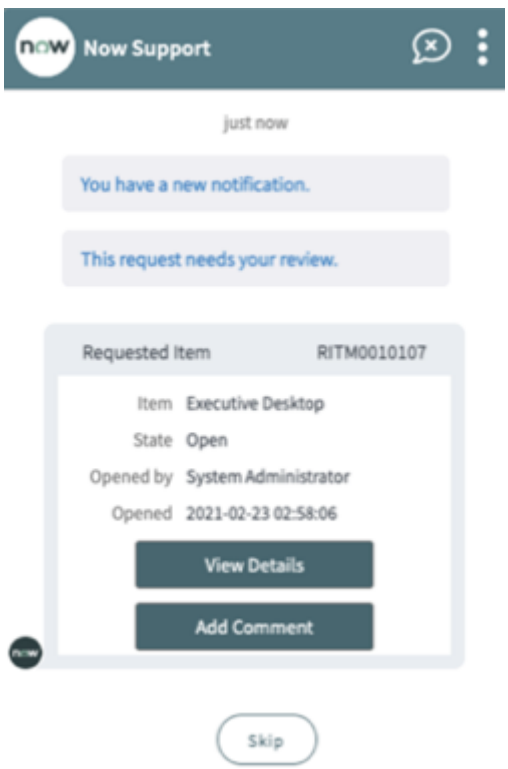
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O solicitante insere um comentário e Virtual Agent adiciona o novo comentário diretamente do bate-papo.

Item solicitado em nome do solicitante

O Virtual Agent envia uma notificação para um usuário final quando uma solicitação do Catálogo de serviços é aberta em nome do usuário final. O solicitante pode optar por exibir os detalhes da solicitação, adicionar comentários diretamente no bate-papo ou ignorar a notificação.



Tradução automática

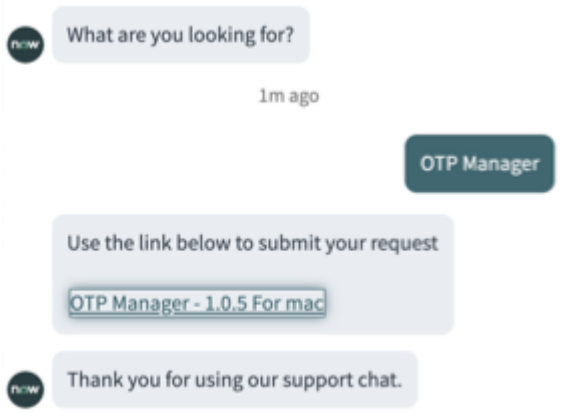
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualização do item solicitado

O Virtual Agent envia uma notificação ao solicitante de uma solicitação do Catálogo de serviços sempre que o estado muda. O solicitante pode optar por exibir os detalhes ou ignorar a notificação.

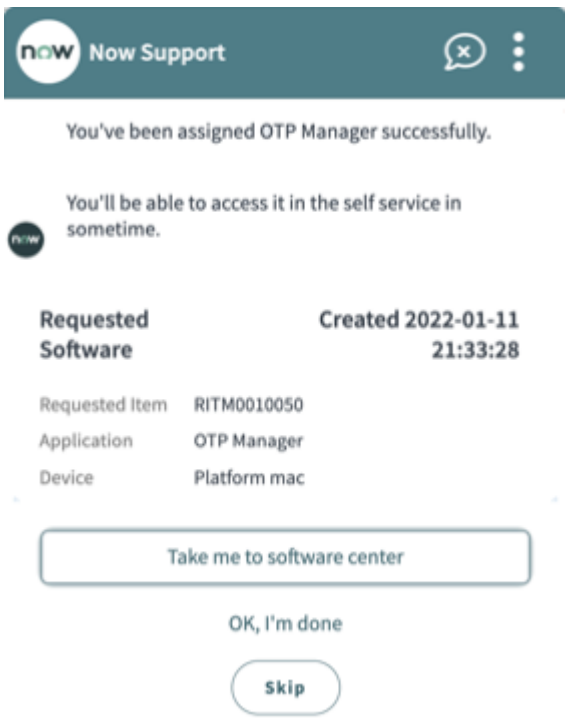
Instalação de software

Os usuários finais (solicitantes) podem enviar uma solicitação de software a partir do Catálogo de software selecionando o link exibido em **Usar o link abaixo para enviar sua solicitação**.



Quando a solicitação enviada for aprovada, o Virtual Agent enviará uma notificação acionável ao usuário final informando que o software foi atribuído e estará disponível em breve.

Nota:
Os usuários finais devem usar a Distribuição de software cliente .



O solicitante pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ver detalhes sobre a solicitação de software selecionando **Leve-me ao centro de software**.
- Ver uma lista de artigos relevantes da KB (Knowledge Base, Base de conhecimento), se houver, selecionando **OK, terminei**.

  Por padrão, o Virtual Agent exibe os artigos incluídos na tabela sc_2_kb. Um administrador pode definir qual tabela será usada alterando o valor das propriedades do sistema *sn_itsm_va.cat_item_related_kb*.

Notificações acionáveis de aprovações no ITSM Virtual Agent

Notifique os funcionários sobre aprovações de solicitações com notificações do ITSM Virtual Agent.

Você deve ativar as notificações em Workflow Studio para poder usá-las. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Algumas das notificações acionáveis padrão em ITSM Virtual Agent que precisam de aprovações são as seguintes:

Solicitação de aprovação de itens solicitados

O Virtual Agent envia uma notificação ao aprovador de uma solicitação de item do Catálogo de serviços. O aprovador pode optar por exibir os detalhes da solicitação ou ignorar a notificação.

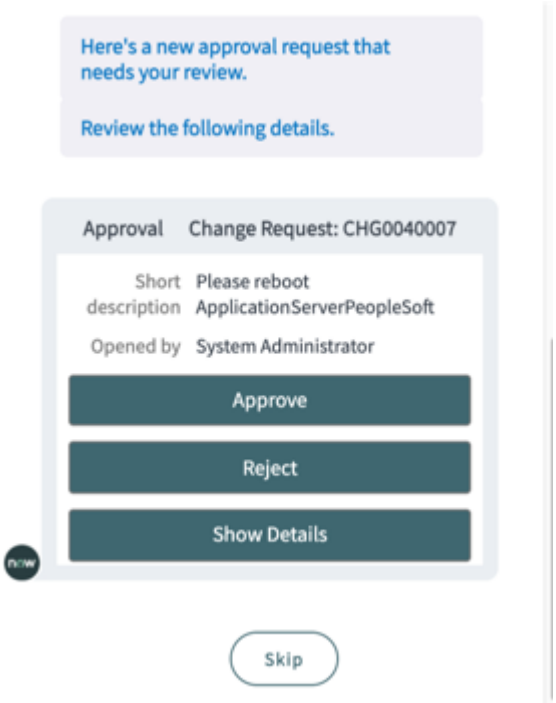
Os aprovadores podem aprovar ou rejeitar a solicitação diretamente no bate-papo. Os aprovadores podem adicionar comentários às solicitações rejeitadas diretamente no bate-papo.

Solicitação de aprovação de solicitações

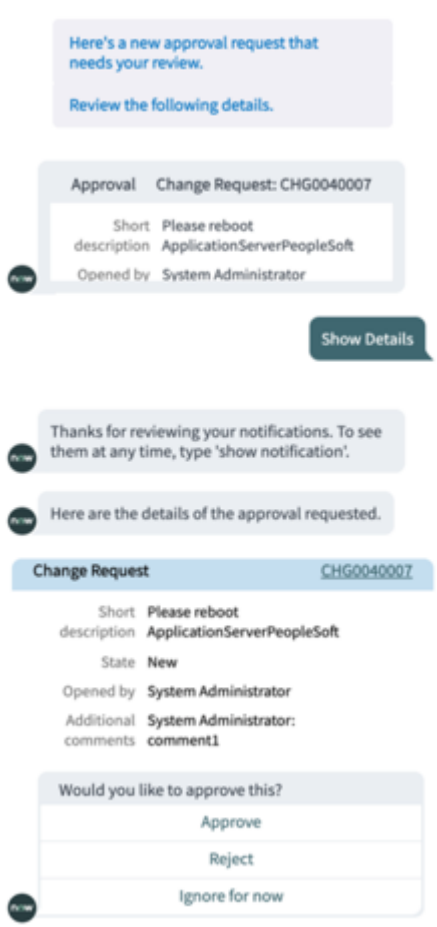
Quando a aprovação de uma mudança é solicitada, o Virtual Agent envia uma notificação ao usuário final que fez a solicitação de mudança. O usuário final pode ser o solicitante ou o aprovador. O Virtual Agent envia a notificação ao usuário final, conforme aplicável, que então pode aprovar ou rejeitar a solicitação, ver detalhes ou ignorar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos mostrados abaixo são os campos padrão para qualquer tabela de tarefa (o campo **Mostrar detalhes** não está configurado para a tabela estendida da Tarefa).

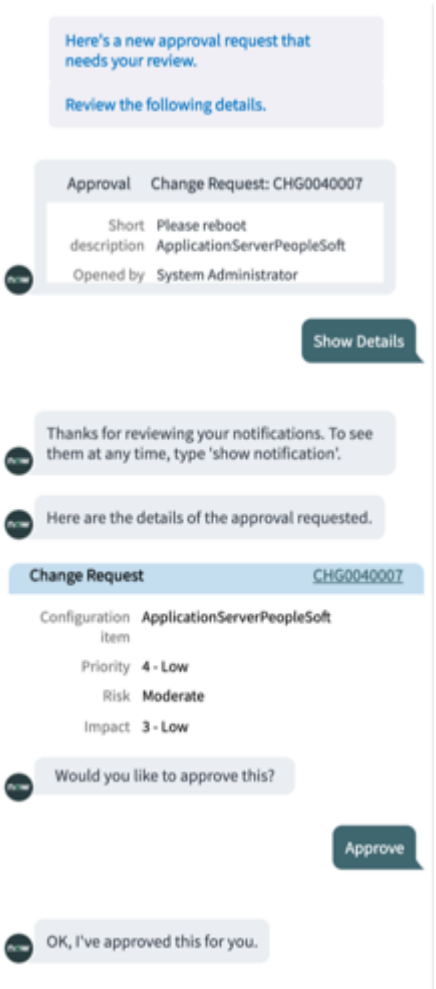


Os campos abaixo são os campos configurados no tópico _show_approval_details_ (o campo **Mostrar detalhes** está configurado para a tabela estendida da Tarefa). Os usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

administradores podem configurar esses campos duplicando o tópico e editando a variável de script approval_default_task_fields do tópico.

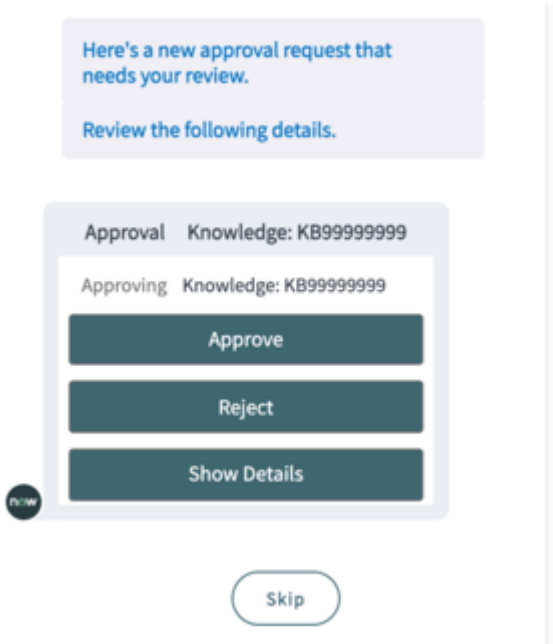


Solicitação de KB aprovada ou rejeitada

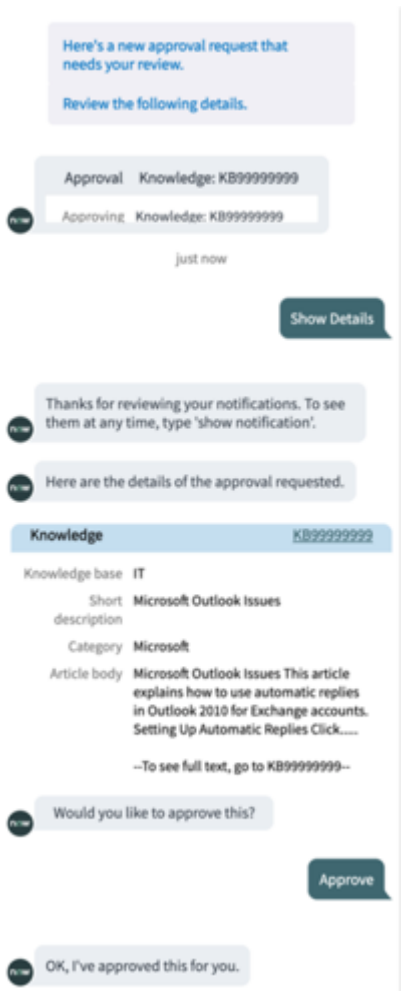
O Virtual Agent envia uma notificação quando uma aprovação de um artigo de conhecimento é solicitada. Os usuários finais aprovam ou rejeitam a solicitação, veem detalhes ou ignoram a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



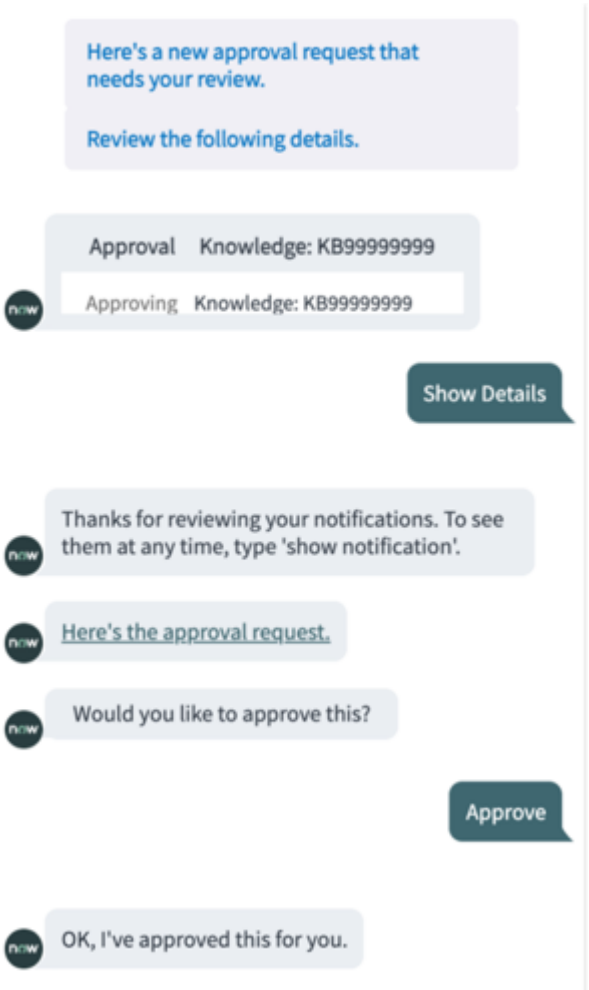
Os campos exibidos aqui são os campos configurados no tópico _show_approval_details_. Os usuários administradores podem configurar esses campos duplicando o tópico e editando a variável de script approval_default_task_fields do tópico.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para tabelas que não são relacionadas a tarefas, quando nenhum campo estiver configurado no tópico _show_approval_details_, será exibida uma mensagem com link para o registro que está sendo revisado.



Outra aprovação

O Virtual Agent envia uma notificação ao aprovador quando um registro não relacionado a tarefa (como um artigo da Base de Conhecimento) precisa de aprovação. O aprovador pode optar por exibir os detalhes da solicitação ou ignorar a notificação.

Lembrete de aprovação da solicitação

O Virtual Agent envia uma notificação para relembrar o aprovador sobre uma solicitação pendente do Catálogo de serviços. O aprovador pode optar por exibir os detalhes da solicitação ou ignorar a notificação.

Solicitação aprovada ou rejeitada

O Virtual Agent envia uma notificação ao solicitante de um item do Catálogo de serviços quando a solicitação é aprovada ou rejeitada. O solicitante pode optar por exibir os detalhes da solicitação ou ignorar a notificação.

Aprovação da tarefa

O Virtual Agent notifica o aprovador sobre uma tarefa recém-criada que precisa de revisão e aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essa notificação não se aplica a tarefas como Mudança ou Mudança padrão. Também não se aplica a Solicitações (sc_requests) e Itens solicitados (sc_req_item).

Notificações acionáveis de redefinição de senha do Virtual Agent

Use o Virtual Agent para notificar usuários quando a senha estiver prestes a expirar.

Você deve ativar essa notificação no Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Lembrete de expiração da senha

O Virtual Agent notifica o usuário quando a senha está prestes a expirar. Os usuários podem redefinir senhas e desbloquear contas mesmo que não estejam conectados. Quando os usuários estão conectados, eles podem executar todas as ações, como mudar senhas. Depois de mudar ou redefinir uma senha, o usuário não pode fazer isso novamente pelas 24 horas seguintes.

Para obter mais informações sobre como configurar a expiração de senha, confira Configure password expiration reminder .

Notificações acionáveis de máquinas virtuais no ITSM Virtual Agent

Notifique usuários quando uma mudança for feita em uma instância de VM (Virtual Machine, máquina virtual).

Você deve ativar as notificações em Workflow Studio para poder usá-las. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Falha ao iniciar VM

Os usuários finais são notificados quando uma mudança feita em uma instância de máquina virtual falha. Por exemplo, a máquina virtual falhou ao iniciar ou parar. Para obter informações sobre tópicos pré-criados para máquinas virtuais, consulte Tópicos pré-criados de máquina virtual para ITSM Virtual Agent.

Sucesso ao iniciar VM

Os usuários finais são notificados quando uma mudança feita em uma instância de máquina virtual ocorre com êxito. Por exemplo, a máquina virtual iniciou ou parou com sucesso. Para obter informações sobre tópicos pré-criados para máquinas virtuais, consulte Tópicos pré-criados de máquina virtual para ITSM Virtual Agent.

Notificações acionáveis do Resolução automática de problemas no ITSM Virtual Agent

Notifique os funcionários quando o Virtual Agent encontrar um tópico que corresponda à intenção do usuário final.

O Resolução automática de problemas envia notificações acionáveis pelo Virtual Agent diretamente ao usuário final em seu canal de bate-papo preferido quando o modelo de aprendizado de máquina encontra um tópico que corresponde à intenção do usuário final. O Resolução automática de problemas deve estar habilitado, e o usuário final deve estar inscrito para receber notificações.

As notificações acionáveis contêm botões que o usuário final pode selecionar. Cada botão é mapeado a um tópico habilitado para Resolução automática de problemas. Com base nas seleções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

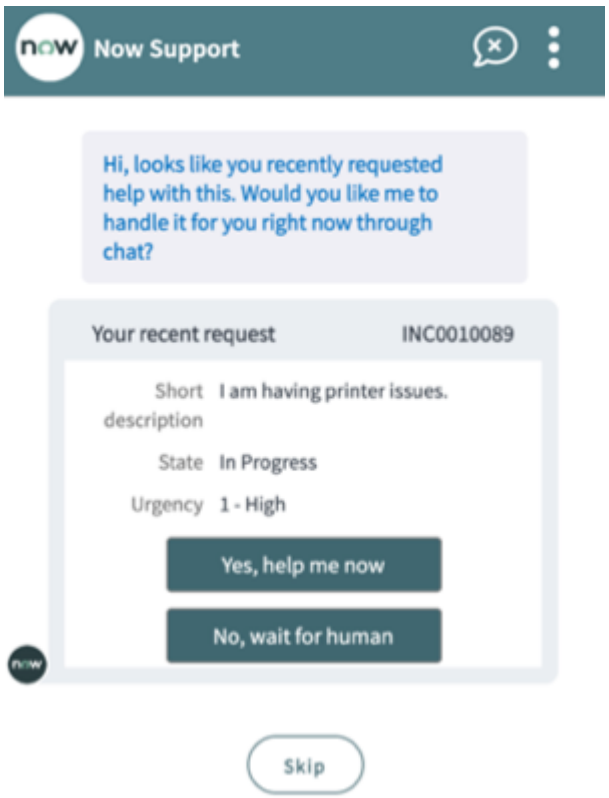
do usuário final, diferentes aspectos do Resolução automática de problemas são executados, de acordo com a lógica do tópico correspondente.

Para obter mais informações sobre Resolução automática de problemas, consulte Como usar a resolução automática de problemas e Resolução automática de problemas para ITSM Virtual Agent.

Nota:
Você deve ativar as notificações em Workflow Studio para poder usá-las. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Resolução automática de problemas

Os usuários finais recebem essa notificação quando um incidente é criado e a descrição resumida do incidente está relacionada a uma intenção de tópico existente do Resolução automática de problemas. O usuário final pode optar por aceitar a assistência do Virtual Agent, aguardar um agente humano ou ignorar a notificação.



Se o usuário final aceitar a assistência do Virtual Agent, o tópico Resolução automática de problemas correspondente será executado e o Virtual Agent fará sugestões para resolver o problema.

Depois que o Virtual Agent fizer sugestões para resolver o problema, o usuário final poderá indicar se essas sugestões foram bem-sucedidas e optar por fechar o tíquete ou deixá-lo aberto. Se o usuário final optar por deixar o tíquete aberto, o Virtual Agent atribuirá o tíquete a um atendente.

Lembrete do Resolução automática de problemas

Os usuários finais recebem essa notificação para lembrá-los de que a assistência virtual foi localizada para ajudá-los. O usuário final pode optar por aceitar a assistência do Virtual Agent, aguardar um agente humano ou ignorar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolução automática de problemas para ITSM Virtual Agent

Desvie incidentes comuns do ITSM ao ITSM Virtual Agent proativamente. Inicie uma conversa com um usuário final depois que ele enviar um incidente por meio de um canal de serviço sem conversa, caso uma conversa existente do ITSM Virtual Agent possa resolver o problema.

Noções básicas do Resolução automática de problemas

O Resolução automática de problemas usa o ITSM Virtual Agent para resolver incidentes proativamente por meio de uma conversa no canal de bate-papo preferencial do usuário. O fluxo Resolução automática de problemas segue estas etapas:

- Quando um usuário final cria um incidente por meio de um canal de serviço sem conversa, como ServiceNow® Portal de serviços ou e-mail, o modelo de Compreensão da linguagem natural (NLU) verifica se há uma intenção correspondente que tenha o Resolução automática de problemas habilitado.
- Se uma intenção e um tópico correspondentes forem encontrados, o Resolução automática de problemas enviará uma notificação acionável ao usuário final no canal de bate-papo existente. O usuário pode aceitar ou recusar a assistência.
- Se o usuário final aceitar a assistência, o Resolução automática de problemas invocará a conversa correspondente do ITSM Virtual Agent para resolver o incidente.
- Quando a conversa é concluída, o usuário pode indicar se a conversa resolveu o incidente e pode optar por manter o tíquete aberto ou fechá-lo.
- Quando não são encontradas intenções Resolução automática de problemas correspondentes, Pesquisa com IA é habilitado como fallback junto com as intenções adicionadas. Para obter mais informações, consulte Habilitação de Pesquisa com IA em Resolução automática de problemas.

Quando um incidente é desatribuído do Resolução automática de problemas

Um incidente será desatribuído do Resolução automática de problemas e roteado para um agente quando qualquer uma das seguintes condições se aplicar:

- A intenção correspondente não tem um tópico correspondente no mesmo domínio do incidente.
- O tópico correspondente não tem Resolução automática de problemas habilitado.
- O usuário final não assinou notificações.
- O usuário final recusa, ignora ou abandona a conversa Virtual Agent.
- O tópico correspondente não resolveu o problema.

Quando um incidente é atribuído de Resolução automática de problemas

Um incidente é atribuído de Resolução automática de problemas e é roteado para um Virtual Agent quando uma intenção para o tópico é correspondida para o incidente.

Certifique-se de verificar os ANS e as notificações para ver se eles acionam a condição **Atribuído a está VAZIO** para evitar problemas com a configuração de ANS e notificações na instância em relação à tabela de incidentes.

Atualize a condição do gatilho de notificações e ANS como **Atribuído a está VAZIO** ou certifique-se de que o campo **Atribuído a** esteja definido como **Virtual Agent**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Resolução automática de problemas

O painel do Resolução automática de problemas apresenta métricas para a eficácia do desvio de incidente, com base em conversas do Virtual Agent. Esse painel só pode ser acessado por usuários com as funções de administrador, virtual_agent_admin, chat_analytics_viewer ou iar_admin. O painel rastreia o uso da Resolução automática de problemas e a taxa de resoluções de incidentes bem-sucedidas. Os usuários podem ver quais tarefas são desviadas para a Resolução automática de problemas e o sucesso geral da Resolução automática de problemas por meio dos seguintes KPIs de ServiceNow® Performance Analytics:

- Número de tarefas resolvidas pela Resolução automática de problemas
- Número de notificações ignoradas pelo solicitante.
- Número de tarefas não resolvidas pela Resolução automática de problemas às quais o solicitante respondeu.

Para exibir o painel, navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent**. Selecione a guia **Resolução automática de problemas** para exibir a análise.

Essa guia também apresenta visualizações detalhadas sobre a correspondência de intenções e de tópicos realizada para a resolução automática. Para obter mais informações, consulte a guia Resolução automática de problemas .

Painel de análise de intenções da Resolução automática de problemas

O painel de análise de intenções apresenta relatórios sobre a eficiência da previsão de intenções e outras métricas que ocorrem antes de iniciar o tópico Resolução automática de problemas. Esse painel só pode ser acessado por usuários com as funções de administrador, virtual_agent_admin ou iar_admin. As análises de intenções e os relatórios são baseados em registros de contexto e são gerados a partir dos dados contextuais para:

- Medir a eficiência da API de aprendizado de máquina (NLU).
- Medir se a Resolução automática de problemas resolveu a tarefa com sucesso.

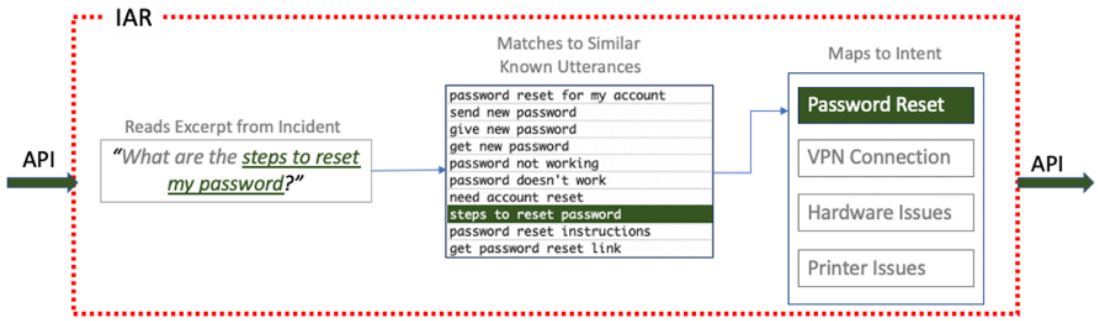
Para exibir o painel, navegue até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Resolução automática de incidentes** > **Análise de intenção**.

Compreensão da linguagem natural e Resolução automática de problemas

O Resolução automática de problemas usa NLU para identificar os tópicos do Virtual Agent que correspondem às intenções enviadas pelos usuários. A correspondência de intenções é determinada pelos campos **Descrição do incidente** e **Descrição resumida**. As intenções devem atender ao limite mínimo de confiança necessário para serem consideradas uma correspondência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de NLU do Resolução automática de problemas



Para exibir, treinar ou retreinar o modelo de NLU, consulte Como treinar e testar seu modelo no Designer do Virtual Agent .

Nota:
O Resolução automática de problemas deve ser ativado e o ITSM Virtual Agent deve estar instalado para acessar os modelos de NLU. Para saber mais, consulte Configuração da Resolução automática de problemas para ITSM Virtual Agent.

Sobre notificações acionáveis

Notificações acionáveis são mensagens interativas que o Virtual Agent envia ao usuário final no canal de bate-papo de sua preferência. A Resolução automática de problemas envia uma notificação acionável quando o modelo de aprendizado de máquina encontra um tópico que corresponde à intenção do usuário e o usuário está inscrito para receber notificações. As notificações acionáveis contêm botões que o usuário pode selecionar. Cada botão é mapeado para um tópico de Resolução automática de problemas . Com base nas seleções do usuário, diferentes aspectos de Resolução automática de problemas são executados, de acordo com a lógica do tópico correspondente. Para obter mais informações sobre como as notificações acionáveis funcionam e como elas são entregues aos destinatários, consulte Configurando Virtual Agent notificações .

Tópicos do ITSM Virtual Agent para Resolução automática de problemas

Usuários com a função de admin ou virtual_agent_admin podem escolher um subconjunto de tópicos pré-criados a serem disponibilizados para Resolução automática de problemas. As intenções ITSM Virtual Agent a seguir são compatíveis com Resolução automática de problemas por padrão e algumas das intenções de IAR são mapeadas para tópicos de ITSM por padrão.

Mapeamentos de intenção para tópico compatíveis com IAR

Tentativas	Tópicos mapeados
CollaborationSoftwareIssues	n/d
HardwareRequest	n/d
HardwareIssues	Problemas de hardware (modelo)
LocalAdminAccess	Acesso de administrador local (modelo)
SoftwareAccessRequest	n/d
SoftwareInstall	n/d
RSAToken	n/d

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos de intenção para tópico compatíveis com IAR

Tentativas	Tópicos mapeados
VPNConectividade	Conectividade VPN (modelo)
EmailIssues	Problemas com o e-mail (modelo)
RepositoryAccess	Acessar repositório (modelo)
PrinterIssues	Problemas com a impressora (modelo)
ManageDistributionList	n/d
ResetPassword	Redefinir senha (modelo)
MACHINE_GENERATED	n/d

As intenções padrão e os tópicos correspondentes são listados na guia **Mapas de tópicos de intenções de resolução automática**. Usuários com a função admin ou virtual_agent_admin podem criar seus próprios tópicos personalizados para uso, em vez dos tópicos pré-criados incluídos. Esses tópicos personalizados devem ser mapeados a uma intenção compatível nos **Mapas de tópicos de intenções de resolução automática** para configuração da resolução automática.

Ajuste de resolução automática de problemas

Ajuste as intenções de IAR padrão no Workbench de NLU antes de retornar ao Resolução automática de problemas Console de administrador e publicá-las. Para obter mais informações, consulte Issue Auto Resolution Tuning in NLU .

Tópicos relacionados

Como usar o Virtual Agent para Resolução automática de problemas

Habilitação de Pesquisa com IA em Resolução automática de problemas

Você pode habilitar Pesquisa com IA como um mecanismo de fallback em Resolução automática de problemas quando não forem encontradas intenções correspondentes para o incidente.

Aplicação de Pesquisa com IA para configuração de Resolução automática de problemas

Quando não há correspondências de intenção para Resolução automática de problemas, Pesquisa com IA pode ser aplicado à capacidade de fallback. Para usar a Pesquisa com IA como fallback:

- Abra o registro de configuração de resolução automática.
- Navegue até a guia **Pesquisa com IA**.
- Marque a caixa de seleção **Aplicar Pesquisa com IA** para habilitar o fallback.

Você pode ver as seguintes configurações da Pesquisa com IA no registro de configuração do IAR, que serão usadas quando não houver correspondências de intenção para o tópico.

- **Definição do EVAM**: a definição do mapeador de ação de exibição da entidade é marcada como **Pesquisa do Virtual Agent** por padrão.
- **Aplicação de pesquisa**: a aplicação padrão para o fallback Pesquisa com IA é definida como **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tópico de exibição da Pesquisa com IA**: o tópico de exibição Pesquisa com IA fornecido por padrão é o **IAR - Pesquisa com IA**.
- **Portal dos resultados de pesquisa**: o portal padrão para o fallback Pesquisa com IA é definido como o **Portal de serviços**.

Para dar suporte ao fallback Pesquisa com IA, ITSM Virtual Agent fornece a intenção a seguir para mapeamentos de tópicos.

Mapas de intenção para tópico

Intenção de resolução automática	Tópico correspondente
RepositoryAccess	Acessar repositório (modelo)
Emailissues	Problemas com o e-mail (modelo)
RSAToken	Token RSA (modelo)
LocalAdminAccess	Acesso de administrador local (modelo)
CollaborationSoftwareIssues	Aplicações de colaboração (modelo)

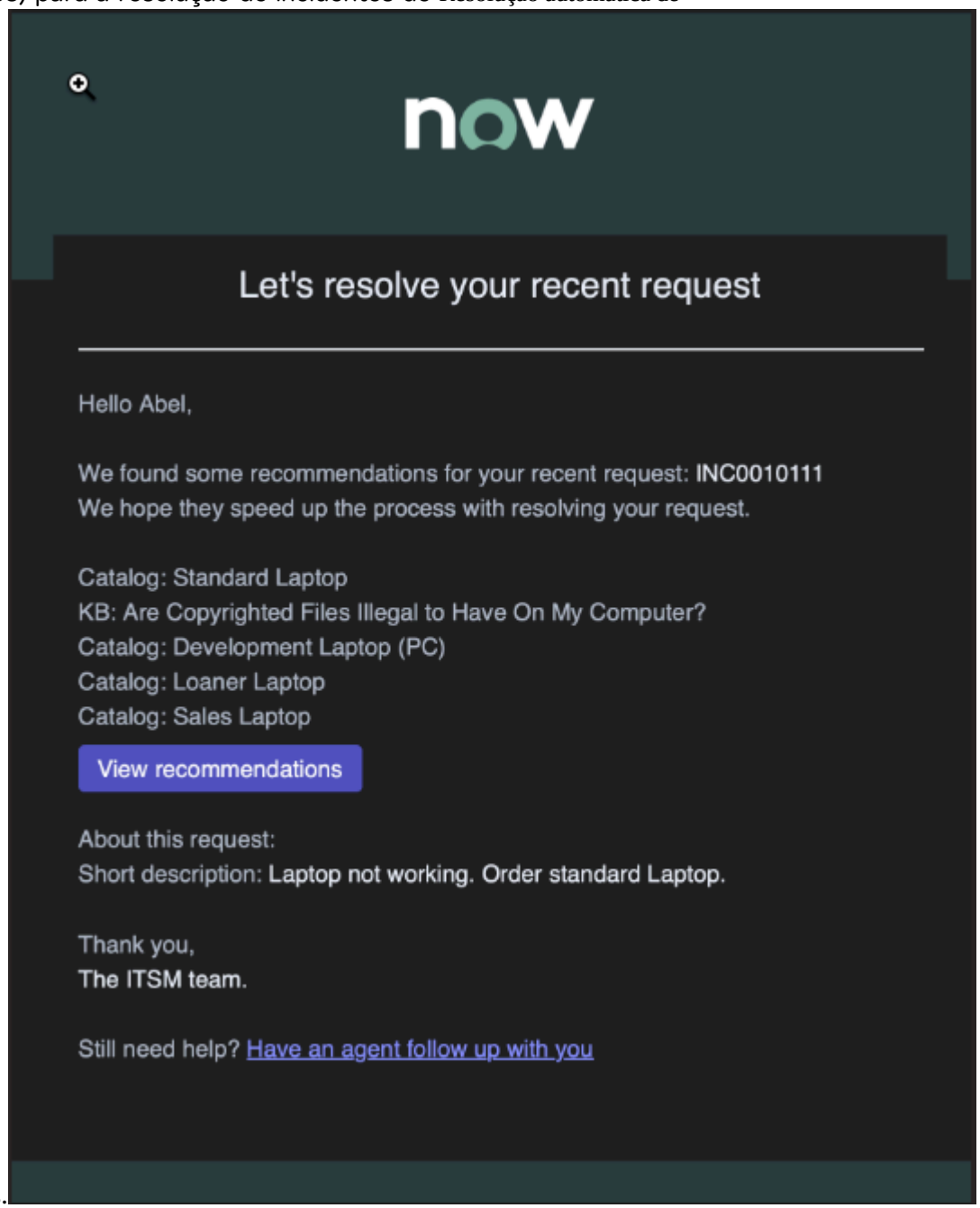
Sempre que você tentar criar um incidente usando E-mail ou Autoatendimento como o canal que aciona o IAR, receberá as recomendações relevantes.

Existem três tipos de recomendações, KBs, Catálogos e Tópicos de VA.
Por exemplo, se você criar um incidente e verificar suas notificações por e-mail, serão mostradas várias recomendações (incluindo KBs e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogos) para a resolução de incidentes de Resolução automática de problemas.

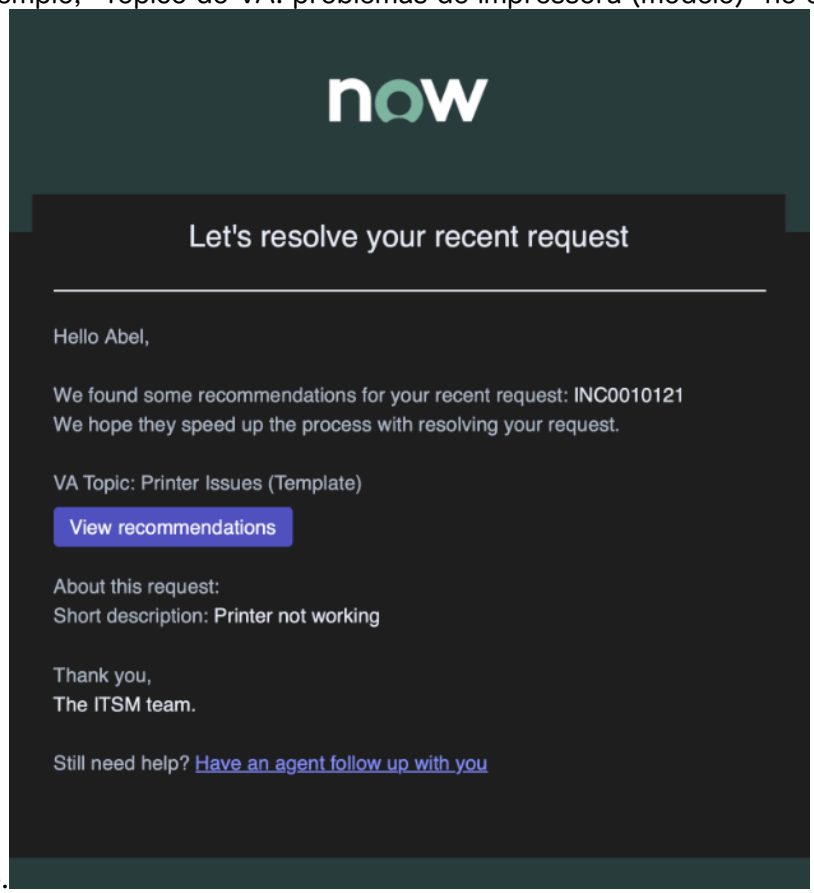


Caso haja um tópico do VA correspondente do mapeamento de intenção para tópico, você não receberá as recomendações de KB e Catálogo, mas o nome do tópico do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

VA, por exemplo, “Tópico do VA: problemas de impressora (modelo)” no e-mail de notificação.

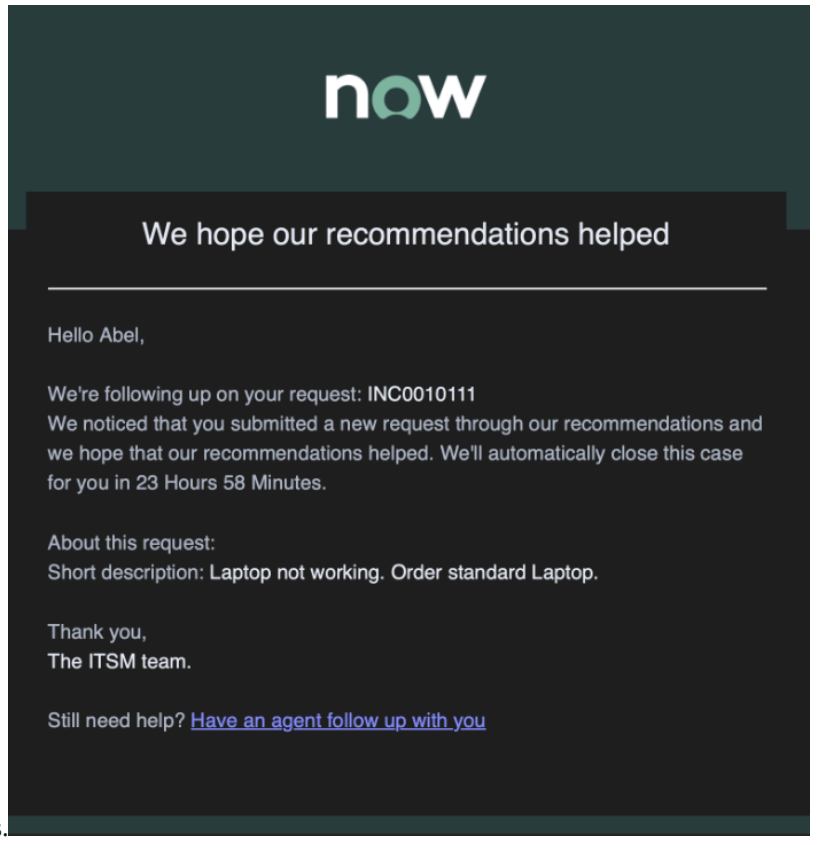


Depois que você clicar em **Exibir recomendações** na notificação por e-mail, será direcionado para o incidente do Portal de serviços, que agora tem a guia **Recomendações** na qual é possível ler o KB e marcar a recomendação como útil e resolvê-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Caso as recomendações tenham um item do catálogo como a opção recomendada e você criar a solicitação do catálogo na guia Recomendações, uma notificação por e-mail será acionada e o incidente será encerrado automaticamente em 24 horas.



Acompanhamento de desvios no ITSM Virtual Agent

Você pode usar os tópicos de desvio e os blocos de tópicos pré-criados em conversas do Virtual Agent para rastrear os incidentes que o ITSM Virtual Agent ajudou a resolver.

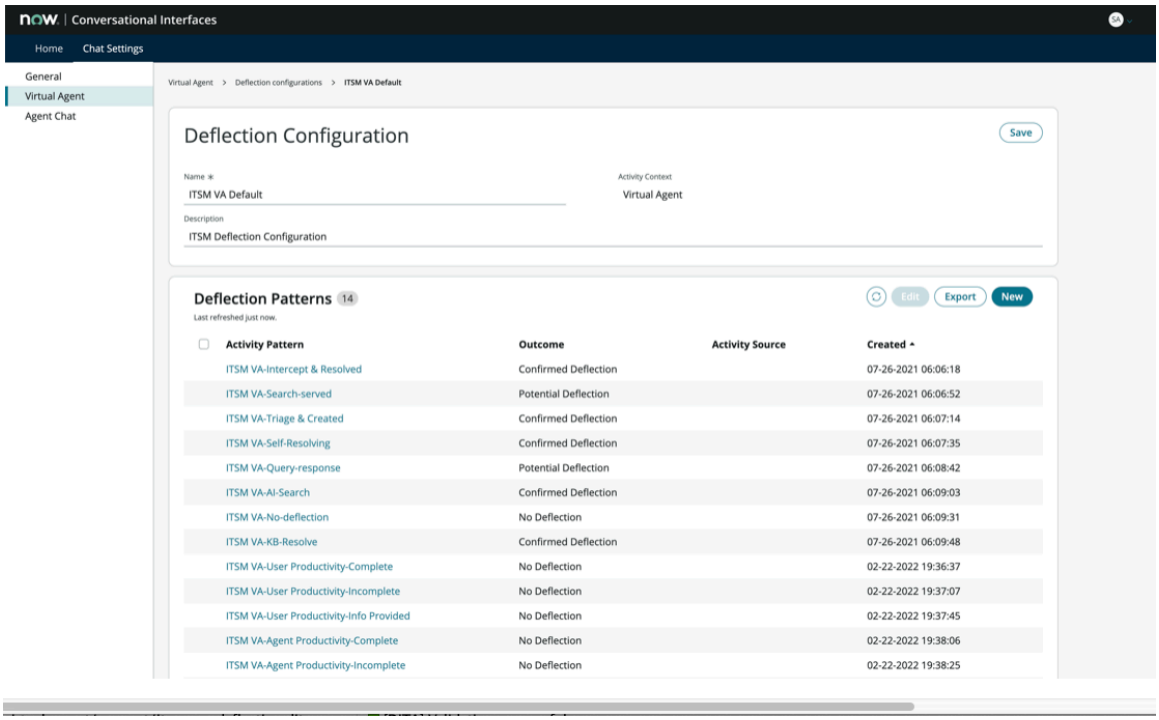
Um desvio acontece quando o ITSM Virtual Agent resolve um problema para você. Ao fazer perguntas relevantes, o ITSM Virtual Agent pode criar um incidente no grupo de atribuição correto. Como resultado, talvez você não precise criar um incidente ou não precise da assistência de um atendente.

O acompanhamento de desvios usa os tópicos e blocos de tópico criados no Designer do Virtual Agent e é habilitado por padrão. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de desvios usando blocos de tópico de desvio .

Por padrão, o ITSM Virtual Agent inclui configurações de desvio pré-criadas no sistema de base. Você pode usar as configurações de desvio do sistema de base ou personalizá-las, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os padrões de desvio pré-criados no sistema de base são descritos na tabela a seguir.

Nome do padrão de desvio	Descrição	Resultado
Resolução automática pelo ITSM VA	O Virtual Agent conclui uma tarefa com ou sem arquivamento de um registro de tarefa para o ITSM. Por exemplo, o Virtual Agent adiciona um usuário a uma lista de distribuição.	Desvio confirmado
Triagem e criação pelo ITSM VA	O Virtual Agent arquivou e criou um registro de tarefa com base na entrada do usuário final. Criar esse registro de tarefa reduz o tempo de resolução.	Desvio confirmado
Resolução por KB do ITSM VA	O usuário resolveu o problema usando os artigos da KB (Knowledge Base, base de conhecimento) exibidos.	Desvio confirmado
Interceptação e resolução pelo ITSM VA	O Virtual Agent interceptou um incidente criado pelo usuário final e ajudou a resolvê-lo e fechá-lo. Por exemplo, o Virtual Agent resolve e fecha o incidente com a IAR (Issue Auto-Resolution, resolução automática de problemas).	Desvio confirmado
Exibição da busca pelo ITSM VA	O Virtual Agent mostra os resultados da busca com base nas necessidades de serviço de TI do usuário.	Possível desvio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do padrão de desvio	Descrição	Resultado
Pesquisa com IA do ITSM VA	O Virtual Agent usa os resultados do Pesquisa com IA para oferecer suporte.	Desvio confirmado
Resposta de consulta pelo ITSM VA	O Virtual Agent responde a uma consulta do cliente. Não está claro se a resposta foi útil.	Possível desvio
Sem desvio pelo ITSM VA	O Virtual Agent não consegue ajudar o usuário.	Nenhum desvio
Produtividade do usuário concluída pelo ITSM VA	O usuário conclui uma tarefa usando o Virtual Agent. Esse padrão acompanha as tarefas concluídas que economizaram tempo e aumentaram a produtividade.	Nenhum desvio
Informações de produtividade do usuário apresentadas pelo ITSM VA	O usuário recebeu informações que podem ser úteis para ele.	Nenhum desvio
Produtividade do usuário não concluída pelo ITSM VA	O usuário não conseguiu concluir uma tarefa usando o Virtual Agent.	Nenhum desvio
Produtividade do agente concluída pelo ITSM VA	O agente (executante) conseguiu concluir uma tarefa usando o Virtual Agent como um canal de serviço. Esse padrão acompanha as tarefas concluídas que economizaram tempo e aumentaram a produtividade.	Nenhum desvio
Informações de produtividade do agente apresentadas pelo ITSM VA	O agente (executante) recebeu informações que podem ser úteis para ele.	Nenhum desvio
Produtividade do agente não concluída pelo ITSM VA	O agente (executante) não conseguiu concluir uma tarefa usando o Virtual Agent como um canal de serviço.	Nenhum desvio

Tradução automática

As métricas de desvio são geradas e armazenadas na tabela Métrica de desvio [ssa_deflection_metric]. Para exibir as métricas de desvio para cada padrão de desvio, você pode escolher um dos seguintes métodos:

- Navegue até o módulo Métricas de desvio na estrutura de análise de autoatendimento.

  Nota:
  A estrutura de análise de autoatendimento requer o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core).

  Para obter mais informações, consulte Ativar análise de autoatendimento .

- Use a guia **Visão geral** do painel de análise de conversas.

  Para obter mais informações sobre esse painel, consulte Painel de análise de conversas .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ITSM Virtual Agent Lite

Acesse um subconjunto pré-criado de ITSM Virtual Agent recursos para implementar de forma rápida e fácil um virtual agent para os usuários finais. ITSM Virtual Agent Lite oferece uma coleção introdutória de tópicos de conversa para suporte de TI.

Noções básicas do ITSM Virtual AgentLite

ITSM Virtual Agent Lite permite que você use uma versão limitada deVirtual Agent. As conversas baseadas em palavras-chave disponíveis são executadas no cliente de bate-papo da web e também nos aplicativos de envio de mensagens, como Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook eFacebook Messenger.

Categoria de tópico e conversas do LiteITSM Virtual Agent

As conversas de tópico são executadas no cliente de chat da web e também em integrações de mensagens ITSM Virtual Agent com suporte. Familiarize-se com a tecnologia do Virtual Agent para melhorar sua experiência de autoatendimento do ITSM com uma interface de conversação simplificada.

Os modelos de conversa de tópico ITSM Virtual Agent Lite pré-criados e somente leitura estão contidos na categoria **ITSM Self Service do Lite.** Designer do Virtual Agent Os seguintes modelos de tópico de conversa estão prontos para você publicar e usar:

- Verifique o status do tíquete
- Reportar um problema

Configurar o ITSM Virtual Agent Lite

Configure o ITSM Virtual Agent Lite para usar os tópicos de conversa pré-criados e somente leitura nos casos de autoatendimento mais comuns do ITSM. Por exemplo, você pode conectar seus usuários com um agente virtual para verificar o status do tíquete, pesquisar a base de conhecimento e relatar um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Virtual Agent Lite é um subconjunto dos recursos disponíveis no Virtual Agent. O Virtual Agent Lite é ativado automaticamente. Você não precisa de uma assinatura do Virtual Agent Lite.

Usuários com a função de administrador ou virtual_agent_admin podem ativar os plug-ins necessários:

- Plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Ativa os tópicos de conversação somente leitura para autoatendimento básico do ITSM.

- O plug-in Gestão de serviços Virtual Agent Core (com.glideapp.sm_va_core)

  Oferece a funcionalidade principal do Gestão de serviços Virtual Agent. Esse plug-in é ativado automaticamente com o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ative o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) para acessar os tópicos de conversação pré-criados do ITSM Virtual Agent Lite.
2. Revise os tópicos de conversa somente leitura do **ITSM Self Service Lite**Designer do Virtual Agent.
   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Na caixa suspensa **Categoria**, selecione o **ITSM Self Service Lite**.
3. Selecione um tópico disponível para abri-lo.
   O modelo do tópico de conversa é aberto no Designer do Virtual Agent.
4. Selecione **Inativo** na barra do cabeçalho e deslize o botão de alternância para **Ativo**.

   Nota:
   Desative um tópico selecionando **Ativo** e deslizando o botão de alternância para a posição inativa.

5. Selecione **Publicar** para publicar o tópico.

   Nota:
   Para obter detalhes completos sobre como ativar e publicar tópicos de conversação, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

6. Teste um tópico de conversação publicado e ativo, selecionando o tópico que deseja testar no Designer do Virtual Agent e selecionando **Testar**.

Tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent Lite

O ITSM Virtual Agent Lite inclui várias conversas de tópico pré-criadas e somente leitura que você pode usar para configurar um agente virtual para seus usuários finais.

Tópicos do ITSM Virtual Agent Lite

Verifique o status do tíquete

Os usuários podem verificar o status dos tíquetes de TI ativos (incidentes ou solicitações). Quando um usuário pergunta sobre o status de um tíquete, o virtual agent responde com uma lista de todos os tíquetes ativos desse usuário. Cada tíquete inclui um link para o incidente ou solicitação, o item, o status (**fase**) e quando ele foi atualizado.

Reportar um problema

Os usuários podem criar incidentes usando um Record Producer .

Walk-up Experience

O Walk-up Experience tem como objetivo aprimorar a experiência do usuário, fornecendo assistência presencial e remota aos usuários para sanar problemas relacionados a TI.

Visão geral Walk-up Experience

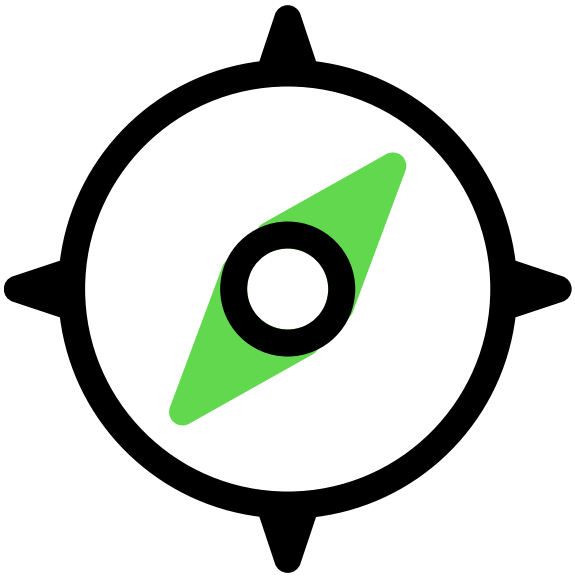
O Walk-up Experience oferece uma maneira conveniente e eficiente para os usuários buscarem assistência e suporte imediatos para seus problemas relacionados a TI. Com centros de balcão de serviços dedicados, os usuários podem buscar assistência presencial ou remota, relatar problemas e receber orientação de especialistas em TI. O serviço do Walk-up Experience tem como objetivo aprimorar a experiência geral do usuário e resolver problemas relacionados a TI de maneira rápida e eficaz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

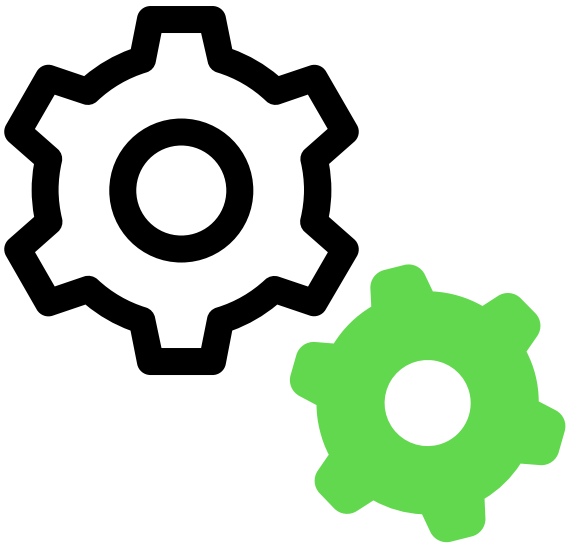
Iniciar

Explorar



Entenda os recursos e benefícios do Walk-up Experience.

Configurar



Planeje e personalize o Walk-up Experience para atender às suas necessidades específicas.

Planejar

Planeje sua visita ao Walk-up Experience.

Gerenciar

Gerencie a fila e a interação do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

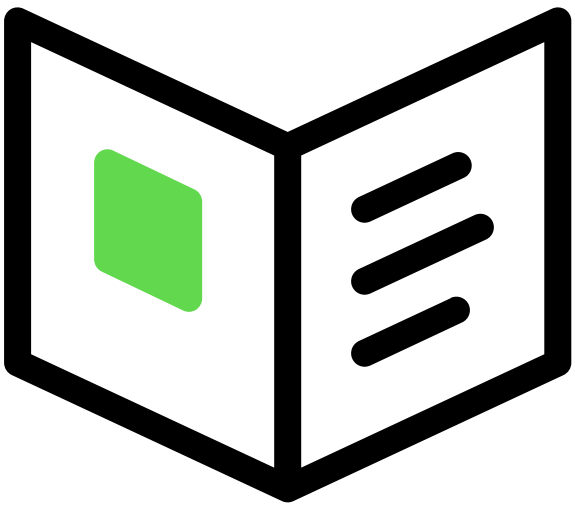
Monitorar

Monitore o desempenho do Walk-up Experience.

Balcão de serviços em Now Mobile®.

Explore o Walk-up Experience em Now Mobile®.

Referência



Obtenha informações adicionais
sobre o serviço Walk-up Experience.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Walk-up Experience

Use a aplicação do Walk-up Experience para criar e gerenciar um canal de suporte no local onde os usuários podem ter suas solicitações e problemas resolvidos e atendidos em tempo real, pessoalmente ou remotamente por agentes experientes.

Visão geral do Walk-up Experience

Com o Walk-up Experience, é possível ajudar a aumentar a produtividade dos agentes que atendem aos solicitantes. Seus solicitantes também podem obter ajuda em tempo real para seus problemas e dispositivos, presencial ou remotamente.

O principal objetivo de um centro de balcão de serviços é oferecer suporte e resolver os problemas relacionados à TI (tecnologia da informação) que uma central de serviços encontra. Por exemplo, um agente pode receber uma solicitação de mouse ou teclado, desbloquear uma conta ou configurar um software em um dispositivo móvel. Alguns nomes comuns que você pode usar para o seu próprio centro de balcão de serviços são Tech Lounge, Central de Serviços ou Genius Bar.

Fluxo de trabalho do Walk-up Experience

No exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir, saiba como diferentes usuários da sua organização podem aproveitar do Walk-up Experience.

1. Os administradores configuram e ativam canais de serviço, cronogramas de agendamentos, locais de balcão de serviços, quiosques e depósitos do Walk-up Experience. Os administradores também podem habilitar check-ins online de autoatendimento para oferecer aos solicitantes suporte a acesso remoto.
2. Os agentes gerenciam as filas, as interações e os compromissos agendados. Eles também podem exibir os locais atribuídos, depósitos e ativos para ajudar os funcionários a resolver problemas de TI.
3. Os funcionários podem agendar compromissos presenciais ou remotos para resolver seus problemas de TI. Ao usar dispositivos móveis, seus funcionários podem ver o tempo de espera na fila, ir ao local do quiosque para obter resoluções rápidas ou reservar ou modificar compromissos.
4. Os administradores e gerentes podem exibir e analisar o desempenho do Walk-up Experience usando o painel do Walk-up Experience. Para mais informações sobre o painel, consulte Monitorando o desempenho do Walk-up Experience.

Benefícios do Walk-up Experience

Walk-up Experience fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuários
Agende um ou mais compromissos para visitar o lounge de balcão de serviços ou o Walk-up Experience Central do funcionário do lounge de suporte.	Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário	Solicitantes/funcionários
Acesse os serviços de TI em tempo real, visitando um local de balcão de serviços. Você também pode agendar consultas para visitar o local de balcão de serviços em um horário futuro conveniente. Os agentes têm acesso direto aos dispositivos do usuário	Walk-up Experience no Now Mobile	Solicitantes/funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
para que os funcionários possam retornar ao trabalho com mais rapidez.		
Organize e gerencie filas no balcão de serviços, interações e depósitos associados que você usa para atender às solicitações de balcão de serviços em um espaço centralizado.	Gerenciamento de fila e interação da Walk-up Experience	Agentes
Observe e capture as tendências e estatísticas que podem aprimorar seu desempenho operacional monitorando o painel de balcão de serviços.	Monitorando o desempenho do Walk-up Experience	Administradores/gerentes

Principais recursos do Walk-up Experience

Walk-up Experience aumenta a satisfação e a produtividade do usuário fornecendo suporte imediato e personalizado para necessidades relacionadas a TI.

Cada funcionário ou convidado pode fazer check-in e obter suporte em um centro de balcão de serviços estabelecido.

Solicitantes

Os solicitantes acessam o aplicativo do Walk-up Experience de várias maneiras.

- On-line e via dispositivo móvel:
  - No seu notebook, tablet ou telefone celular, faça check-in online rapidamente para o local de balcão de serviços mais próximo disponível por meio de um widget de check-in pré-criado no Portal de serviços.

    Nota:
    A geolocalização faz interface com a aplicação Walk-up Experience para encaminhá-lo ao balcão de serviços mais próximo. Você pode mudar o local, se desejar.

    A geolocalização usa navegadores ou coordenadas de dispositivo móvel para determinar a localização. Se a geolocalização estiver bloqueada no navegador, o Walk-up Experience uso o padrão para os critérios de latitude/longitude no perfil do usuário ou dispositivo móvel.

  - Acesse as horas de operação, o tempo de espera estimado e sua posição na fila no local de check-in por meio do widget **Status do balcão de serviços** no Portal de serviços. Você também pode acessar o check-in Walk-up Experience online a partir deste widget.

    Nota:
    O widget **Status do balcão de serviços** deve ser configurado para aparecer em Portal de serviços.

  - Veja os próximos dias disponíveis e a posição atual da fila do balcão de serviços por local usando a guia **Serviços** do aplicativo Now® Mobile no seu dispositivo móvel. **As visitas à Sala de Tecnologia** serão exibidas, se houver dados associados. Se não houver dados, a seção ficará oculta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Requer a ativação das telas da aplicação nativo da solicitação para celular ServiceNow e do plug-in do inicializador do miniaplicativo (com.glide.mobile-employee). Consulte Plug-ins e upgrades para dispositivos móveis para mais informações. Este plug-in habilita a funcionalidade Catálogo de serviços por padrão.

- Programe horários para receber suporte e lembretes de compromisso, você também pode cancelar ou remarcar compromissos de links no lembrete ou na interface de check-in online.
- Programe apenas um compromisso por fila de local de balcão de serviços de cada vez.

Nota:
Mesmo com um compromisso programado, você ainda pode fazer check-in em um local de fila de balcão de serviços pessoalmente ou online.

- Programe consultas em nome de outras pessoas que precisam de suporte de TI, como executivos ou subordinados.

Nota:
A configuração é necessária para torná-la disponível para o **grupo de usuários de delegação de compromisso**, como assistentes executivos. Isso é configurado na tabela Fila do local de balcão de serviços ([wu_location_queue]).

- Receba notificações por e-mail ou dispositivo móvel quando: sua solicitação for atribuída a um executante de suporte de TI, sua posição na fila estiver próxima do atendimento, sua solicitação de balcão de serviços tiver sido encerrada ou abandonada ou você decidir sair da fila.
- Exiba seus Walk-up Experience compromissos em seu calendário principal com a Microsoft Office 365 integração de calendário do Outlook. Quando você marca, modifica ou cancela um compromisso, o calendário recebe convites para um compromisso e todas as atualizações.

Nota:
Este recurso só está disponível quando o Outlook Microsoft Office 365 for o serviço de calendário usado.

- Adicione seu Walk-up Experience compromisso online a um calendário de sua escolha com o iCalendar. Clique em um link no portal para baixar um arquivo iCalendar que contém detalhes do compromisso, incluindo o local do compromisso.

- No escritório no local Walk-up Experience:
  - Faça check-in em um balcão de serviços presencial inserindo manualmente seu nome ou e-mail ou digitalizando um crachá de funcionário.

Nota:
O recurso de verificação de selo requer ativação e configuração. Refere-se a Badge Reader Integration for Walk-up Experience.

  - Observe as atividades da fila em um monitor grande que exibe os solicitantes novos e aqueles com datas agendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acesse o monitor exibindo que mostra quantas pessoas estão na fila, as posições de cada um na fila, quem está sendo ajudado e os tempos de espera estimados.
- Ouça um aviso sonoro emitido pelo grande monitor do local de balcão de serviços quando uma pessoa avança para o topo da fila de serviço.
- Responda a uma pesquisa com um pergunta única que captura o sentimento do usuário após uma visita.

- Suporte após o expediente: obtenha suporte mesmo quando o balcão de serviços estiver fechado. Um número de telefone de suporte de TI é exibido no dispositivo de check-in, junto a um link para criar um incidente em tempo real.

Agentes

A empresa de TI usa o aplicativoWalk-up Experiencepara atender à demanda de problemas e solicitações urgentes de TI.

- Walk-up Experience Os técnicos de TI gerenciam as operações diárias nas filas dos locais de balcão de serviços. Eles resolvem problemas relacionados a TI, oferecem suporte a laptops e dispositivos móveis e atendem a solicitações de produtos de software e hardware.
- Os agentes podem aceitar e fechar interações do Walk-up Experience por meio da interface do Espaço do agente. O Espaço do agente contém uma caixa de entrada pessoal em que as interações de balcão de serviços, se estiverem configuradas no Atribuição avançada de trabalho, são enviadas automaticamente para atribuição.
- Os agentes podem gerenciar todos os aspectos de execução de Walk-up Experienceusando Espaço do agente. Com base na capacidade deles e, se os registros estiverem em espera, eles poderão trabalhar em várias transações ao mesmo tempo e promover interações com incidentes ou solicitações, ou acessar produtos de depósitos parceiros.
- Os técnicos podem ver e aceitar compromissos agendados na caixa de entrada Espaço do agente pessoal deles. Os compromissos são encaminhados para a caixa de entrada de acordo com a disponibilidade do agente. Como alternativa, os agentes podem selecionar e escolher compromissos manualmente.
- Se necessário, os técnicos podem trabalhar com qualquer pessoa na fila a qualquer momento. Os técnicos podem atribuir a si próprios manualmente uma interação de balcão de serviços, aceitando a interação de uma lista de interações não atribuídas em Espaço do agente.
- Os agentes podem usar o recurso Assistência do agente para agilizar a resolução do incidente.

Gerentes

Os gerentes de TI supervisionam os técnicos de locais de balcão de serviços e supervisionam as operações diárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os gerentes de suporte podem observar e capturar dados operacionais e de desempenho monitorando o painel do balcão de serviços.
- Os gerentes de balcão de serviços podem usar a aplicação para aumentar a satisfação do cliente de TI, verificar e confirmar que o inventário do depósito está disponível, fornecer atendimento ao cliente em tempo hábil e relatar dados de desempenho para a gerência acima deles.

Administradores

Configure e mantenha sistemas relacionados ao balcão de serviços, como texto e identidade visual do local do balcão de serviços, locais das filas e cronogramas, compromissos, atribuições de trabalho avançadas e notificações, pesquisas de CSAT e depósitos parceiros.

Acesse o widget Beta de **Experiência de check-in online de balcão de serviços** para uso no Portal de serviços. Faça pequenas mudanças de rótulo diretamente no widget sem a necessidade de personalizar com programação.

Habilitar integração de calendárioWalk-up Experience Microsoft Office 365. Quando um usuário marca, modifica ou cancela um horário, o calendário recebe convites para um compromisso e todas as atualizações subsequentes. Para obter mais informações sobre este recurso, consulteIntegração do calendário do Microsoft Office 365 com o Walk-up Experience.

Nota:
Este recurso só está disponível quando o Outlook Microsoft Office 365 for o serviço de calendário usado.

Dispositivos necessários para oferecer o Walk-up Experience

A funcionalidade da aplicação do Walk-up Experience depende de diferentes tipos de dispositivos. Os usuários podem fazer check-in em uma fila de balcão de serviços on-line no desktop, laptop, tablet ou smartphone.

Os usuários do local do balcão de serviços presencial podem fazer check-in na fila digitalizando um crachá de funcionário ou com um tablet que normalmente está fixo em algum lugar.

A orientação a seguir descreve quais dispositivos são necessários e funcionam melhor para cada recurso Walk-up Experience:

- Check-in online e marcação de horários: computador desktop ou laptop, tablet ou smartphone.
- Check-in no local: com tablet ou desktop.
- Fila no local: grande TV de tela plana. Este recurso foi projetado para dispositivos de exibição maiores, como um monitor de TV. Não é compatível com um tablet.
- Pesquisa de CSAT no local: com tablet ou desktop.
- Leitor de crachá no local: integração de verificação de crachá. Para obter detalhes, consulte Badge Reader Integration for Walk-up Experience.

Nota:
Para otimizar a experiência dos dispositivos tablet baseados no iOS da Apple, salve as guias de Check-in e pesquisa CSAT abertas na página inicial do dispositivo. Quando selecionados na página inicial, eles são abertos em tela cheia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Walk-up Experience

Personalize seu portal Walk-up Experience e configure compromissos, notificações, locais de balcão de serviços, depósitos associados, pesquisas de satisfação do cliente e horários de operação para atender às suas necessidades.

O Walk-up Experience inclui notificações associadas para alertar os solicitantes quando o local estiver fechado ou quando uma interação for atribuída a um agente. Pesquisas de satisfação do cliente pré-criadas captam o sentimento do usuário sobre a experiência. Também estão incluídas várias tabelas configuráveis para personalizar o portal de balcão de serviços e a experiência do centro de serviços. Você pode configurar e especificar os seguintes recursos para sua experiência:

- Configurar um canal de check-in on-line para que os solicitantes ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local do balcão de serviços.
- Acesse o widget **Experiência de check-in on-line do balcão de serviços** para uso em seu Portal de serviços. Fazer pequenas mudanças de rótulo diretamente no widget sem personalizar por meio de código.
- Configurar as informações da fila do local de balcão de serviços para gerenciar e administrar os centros de balcão de serviços.
- Estabeleça locais de balcão de serviços, defina horários de operação, habilite check-in on-line, determine grupos de atribuição, associe almoxarifados e projete a exibição de tempo de fila e sistema de notificação de posição.
- Configure motivos para visitas a uma fila de balcão de serviços por local.
- Adicione um logotipo e personalize seu portal e localização de balcão de serviços de acordo com seu estilo.
- Acesse elementos de marca específicos do local, como imagens de logotipo, para filas de balcão de serviços. Essas opções de configuração são encontradas na tabela Fila de local de balcão de serviços [wu_location_queue].

Os seguintes aplicativos estão incluídos no módulo **Administração** da barra de navegação Walk-up Experience :

Administração de aplicativos Walk-up Experience

Aplicativo	Descrição
Configurações do portal	Crie e modifique portais de serviço personalizados Walk-up Experience on-line e no local.
Notificações	Acesse e configure alertas que mantêm os solicitantes e agentes informados sobre eventos que lhes preocupam.
Configurações de compromisso	Crie configurações de serviço de locais de fila de balcão de serviços individuais. Você pode configurar cronogramas, número de compromissos permitidos por dia, até que ponto no futuro os solicitantes podem agendar compromissos e muito mais.
Locais de balcão de serviços	Crie filas de locais de balcão de serviços com cronogramas personalizados, grupos de atribuição, tempo médio de espera e muito mais.
Cronogramas	Visualize, crie ou modifique cronogramas de locais de balcão de serviços, por exemplo, dias de semana das 8h às 17h, e associe-as às filas de locais de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de aplicativos Walk-up Experience

Aplicativo	Descrição
Depósitos de balcão de serviços	Crie depósitos no local do balcão de serviços por local e especifique os consumíveis disponíveis.
Pesquisas	Acesse pesquisas de satisfação do cliente e permita o acesso público às pesquisas, defina as condições do gatilho da pesquisa e visualize as respostas dos solicitantes.

Administração do Walk-up Experience

Usuários do Walk-up Experience com a função sn_walkup.walkup_admin e administradores podem ativar e configurar o aplicativo para cumprir com requisitos específicos.

Você pode configurar compromissos, decidir quando enviar notificações aos usuários, estabelecer e configurar locais de filas físicas e horários operacionais, integrar com pesquisas CSAT e associar almoxarifados a locais de filas. Você também pode personalizar seu portal Walk-up Experience com um logotipo e identidade visual exclusivos.

Como ativar Walk-up Experience

Você pode ativar o plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Walk-up Experience serve para lounges de suporte pré-criados. Ela permite que sua organização estabeleça um canal de contato por balcão de serviços para dar suporte ao check-in de filas on-line e locais.

O plug-in Interaction Logging, Routing, and Queuing (com.glide.interaction) é ativado com o plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup). Os plug-ins a seguir também devem ser ativados para usar o aplicativo Walk-up Experience:

- Gestão de ativos (com.snc.asset_management)
- Portal de serviços (com.glide.service-portal)

Para ativar o Walk-up Experience Badge Reader Integration e para obter mais informações sobre este recurso, consulte Badge Reader Integration for Walk-up Experience.

Para maior segurança, ative o plug-in Explicit Role (com.glide.explicit_roles). O usuário de balcão de serviços é atribuído a snc_external automaticamente. Este plug-in foi introduzido na versão Now Platform Paris.

Nota:
Consulte Explicit roles plugin para obter detalhes sobre o plug-in e Explicit Roles para obter mais informações sobre este processo de upgrade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Segurança e acesso ao portal do Walk-up Experience

A segurança é integrada ao aplicativo para impedir que os dispositivos do usuário final no portal local do Walk-up Experience ofereçam privilégios de função elevados aos usuários. O portal local do Walk-up Experience é acessado por uma conta que contém apenas a função sn_walkup.walkup_login.

Noções básicas sobre a segurança do portal Walk-up Experience

Ative o plug-in Explicit Role (com.glide.explicit_roles) para atribuir funções de segurança aos usuários, tanto snc_internal quanto snc_external. Este plug-in foi introduzido na versão Now Platform Paris. Com a versão Quebec, para novas instalações, Walk-up Experience adicionou uma dependência neste plug-in para definir explicitamente o usuário Walk-up Experience como um usuário externo.

Ao atualizar Walk-up Experience instalações antes de Rome, o usuário Walk-up Experience é atribuído a snc_internal em vez de snc_external. Isso ocorre porque o plug-in Explicit Role atribui todos os usuários, incluindo usuários Walk-up Experience, ao snc_internal. Walk-up Experience não pode remover snc_internal durante o upgrade. Para novas instalações de Walk-up Experience, este processo funciona automaticamente.

Nota:
Consulte Explicit roles plugin para obter detalhes sobre o plug-in e Explicit Roles para obter mais informações sobre este processo de upgrade.

Acesso ao Walk-up Experience

Os agentes que abrem o local de balcão de serviços para empresas ou que ingressam na equipe de suporte durante o horário de funcionamento acessam a conta de registro do usuário com a função sn_walkup.walkup_login para fazer login no portal do Walk-up Experience. Usuários internos e externos podem acessar o portal local do Walk-up Experience por meio de um dispositivo de check-in, normalmente um tablet, para entrar em uma fila. Usuários internos autenticados também podem acessar um check-in de fila online via desktop ou dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações importantes para atualizar Walk-up Experience para Yokohama

O plug-in Função Explícita (com.glide.explicit_roles) foi introduzido na versão Now Platform Paris. Quando instalado, os usuários são atribuídos a funções de segurança, snc_internal ou snc_external. Com o Yokohama, a versão Walk-up Experience adicionou uma dependência neste plug-in para definir explicitamente o usuário Walk-up Experience como um usuário externo.

Ao atualizar Walk-up Experience para Yokohama, o usuário Walk-up Experience é atribuído a snc_internal em vez de snc_external. Isso ocorre porque o plug-in Explicit Role atribui todos os usuários, incluindo o usuário Walk-up Experience, ao snc_internal. Walk-up Experience não pode remover snc_internal durante o upgrade. Para novas instalações de Walk-up Experience, este processo funciona sem problemas porque o plug-in Explicit Role é instalado primeiro, atribui todos os usuários ao snc_internal e, em seguida, a conta do usuário Walk-up Experience é criada com a função snc_external já atribuída.

Nota:
Consulte Explicit roles plugin para obter detalhes completos sobre o plug-in e Now Platform funções explícitas.

Depois de atualizar para a versão Yokohama, você precisa remover a função snc_internal da conta de usuário do Walk-up Experience ou qualquer usuário criado para fazer login no quiosque do Walk-up Experience. Em seguida, você precisa adicionar a função snc_external aos usuários. Este processo não é necessário para upgrades após Yokohama.

Nota:
Consulte Explicit Roles para obter detalhes completos sobre esse processo.

Configurar o portal Walk-up Experience

Crie portais de serviço de centro de balcão de serviços envolventes com seu logotipo, tema do portal, catálogo desejado, links para uma base de conhecimento, comunidade social e muito mais.

Antes de Iniciar

Walk-up Experience inclui um **Portal de balcão de serviços** do sistema base completo com tema. As páginas do **Portal de balcão de serviços** devem ser usadas com foram criadas. Você pode criar páginas de portal personalizadas para atender às suas necessidades, copiando as páginas do portal e widgets associados, e fazendo alterações nas cópias. Você pode configurar um portal de check-in on-line e um portal de check-in físico para seus locais de balcão de serviços.

Existem várias maneiras de configurar o portal de serviço de balcão de serviços:

- Aplicativo do **Portal de serviços**: estrutura de interface de usuário modular para criação e personalização rápida e fácil de portais de aplicativos.
- Formulário de balcão de serviços do Portal de serviços: requer experiência em CSS e HTML.

Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para configurar o portal de serviço de balcão de serviços usando a aplicação **Portal de serviços**, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Para personalizar o portal do balcão de serviços do sistema básico com sua marca exclusiva, título, logotipo, cores do tema, layout, propriedades, widgets e muito mais, ou para criar um novo portal de balcão de serviços, acesse Portal de serviços para obter informações detalhadas.
3. Como alternativa, para configurar o Portal de serviços do balcão de serviços usando o formulário Balcão de serviços do Portal de serviços, navegue até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações do Portal**.
4. Na lista Portais de serviço, selecione **Balcão de serviços**.
5. Clique no ícone do menu de formulário e selecione **Configurar** > **Design de formulário**.
6. Na lista suspensa do cabeçalho do designer de formulário, selecione ou pesquise qualquer um dos formulários de balcão de serviços configuráveis para personalizar a aparência do portal.

Opção	Descrição
Contexto do balcão de serviços [wu_context]	Canal de check-in on-line para que os solicitantes ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local do balcão de serviços. Identifica um solicitante de balcão de serviços e a descrição da interação associada.
Fila de local de balcão de serviços [wu_location_queue]	Fila de interação física do local de balcão de serviços para gerenciar e administrar o centro de serviço. Você pode estabelecer locais de balcão de serviços, definir horários de operação, habilitar o check-in on-line, determinar grupos de atribuição, associar almoxarifados e projetar a exibição de tempo de fila e sistema de notificação de posição.
Motivo do balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]	Motivos pelos quais um solicitante precisa de suporte no balcão de serviços.
Motivo do balcão de serviços para a visita [wu_reason]	Ordem em que os motivos para uma visita devem ser priorizados em um local de balcão de serviços.

Você pode modificar o conteúdo do formulário para atender aos requisitos do seu portal. Para obter mais detalhes, consulte Configuração do formulário .

Configure Walk-up Experience service channel

Configure o canal de serviço Walk-up Experience para atender às necessidades de seus agentes de balcão de serviços e a forma como eles são atribuídos e gerenciam as interações em Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O canal de serviço Walk-up Experience é exibido e configurado por meio de Atribuição avançada de trabalho. Você pode modificar valores e condições padrão conforme desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione **Balcão de serviços** para abrir o canal de serviço do Walk-up Experience.
3. Consulte Configurar um canal de serviço para obter informações detalhadas sobre os valores e as condições do formulário Balcão de serviços do canal de serviço.
   Para obter mais informações sobre canais de serviço Atribuição avançada de trabalho, incluindo configuração de capacidade e utilização, layout de caixa de entrada e substituição de capacidade de agente para agentes selecionados, consulte Canais de serviço .

Criar ou modificar cronogramas Walk-up Experience

Quando você souber as horas de operação do seu local da Walk-up Experience, acesse os cronogramas padrão do sistema de base ou crie novos cronogramas para associá-las ao seu local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Para exibir e usar uma programação padrão do sistema de base na aplicação Walk-up Experience, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Cronogramas**.
   Você pode exibir todos os cronogramas padrão do sistema de base disponíveis, como **dias de semana de 8 a 5, exceto feriados**.
2. Para modificar uma programação do sistema de base, clique no nome da programação. Ou clique em **Novo** para criar uma programação se nenhum dos cronogramas padrão se aplicar ao seu local de balcão de serviços.
3. Preencha o formulário de registro de Nova programação ou modifique os campos em um formulário existente.
   Para completar este processo e para obter informações detalhadas sobre como criar, modificar e usar cronogramas no sistema, incluindo uma definição de todos os campos do formulário, consulte Cronogramas .

Reservar Walk-up Experience compromissos

Com o recurso de reserva de compromisso Walk-up Experience, os usuários do balcão de serviços podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e marcar um compromisso para um local de balcão de serviços usando o recurso de **Check-in do balcão de serviços** online. Os agentes de balcão de serviços também podem marcar consultas em nome dos clientes.

Crie janelas de compromissos para locais de fila de balcão de serviços que permitam que os solicitantes agendem compromissos.

O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar o aplicativo. A ativação do plug-in adiciona o menu Agendamentos ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de Agendamentos**: use este módulo para criar uma configuração de reserva de compromisso para um aplicativo e, em seguida, configurações para cada serviço nesse aplicativo.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A reserva de compromisso requer configuração no nível do aplicativo, neste caso, Walk-up Experience, e no nível de serviço da fila de balcão de serviços, representado pelo local real da fila de balcão de serviços.

A Walk-up Experience configuração do aplicativo contém configurações que se aplicam a todos os locais de serviço no aplicativo que oferecem suporte à reserva de compromisso.

Uma configuração de serviço é necessária para cada um dos locais de fila de balcão de serviços no aplicativo que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse local de serviço de fila de balcão de serviços específico.

Nota:
A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos.

Para informações detalhadas sobre a aplicação **Agendamentos**, confira .

Administração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique o recurso Walk-up Experience **Agendamentos**.

Os administradores podem criar, modificar e habilitar a configuração do aplicativo Walk-up Experience. Os administradores de reserva de compromisso (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para locais de serviço no aplicativo Walk-up Experience.

O Walk-up Experience é uma configuração de nível de aplicativo oferecida com o recurso de reserva de compromisso do sistema básico. Você pode incluir quantas configurações de nível de serviço forem necessárias. As configurações de nível de serviço se aplicam aos locais de fila de balcão de serviços individuais. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

Para obter mais informações sobre administração de reserva de compromisso, consulte Administrar reserva de compromisso .

Habilitar reserva de compromisso do Walk-up Experience

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso do Walk-up Experience e dos locais individuais de balcão de serviços disponíveis para os solicitantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar o aplicativo.
Quando a reserva de compromisso está habilitada, a guia **Programar um compromisso** aparece na página de check-in online. Os solicitantes podem escolher um motivo para o compromisso e selecionar uma data e hora nos compromissos disponíveis no momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione **Walk-Up Experience**.
   A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Agendamentos** do sistema de base.
3. Clique em **Ativo** para habilitar a reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience.
4. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, selecione o nome de um serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para Walk-up Experience, um serviço é definido pela localização física de uma fila de balcão de serviços. Cada fila de balcão de serviços associada ao seu aplicativo é um serviço que precisa ser configurado para a reserva de compromisso.
O formulário Configuração do serviço de agendamentos para o serviço selecionado é aberto.

5. Selecione **Ativo** para definir o campo como verdadeiro.
6. Selecione **Atualizar**.

Configurar reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para Walk-up Experience. Você pode visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience e criar ou modificar configurações de compromisso de serviço relacionados.

O aplicativo do sistema de base Walk-up Experience inclui uma configuração de reserva de compromisso padrão que pode ser modificada. Por padrão, as informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços desse aplicativo. Os serviços no aplicativo Walk-up Experience são definidos como os locais reais da fila de balcão de serviços. Você pode criar novas configurações de serviço de reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience ou modificar as configurações existentes.

Por exemplo, você pode configurar uma fila de balcão de serviços para aceitar a reserva de compromisso todos os dias de segunda a sexta-feira, mas para outra fila, você só deseja que a reserva de compromisso esteja disponível na segunda, quarta e sexta-feira. Ao configurar a reserva de compromisso no nível de serviço, você pode atingir esse objetivo.

Os critérios de configuração específicos do Walk-up Experience para reserva de compromisso incluem as seguintes configurações:

- Defina diferentes cronogramas de compromissos e janelas de tempo por local da fila.
- Defina a janela de tempo em que você deseja oferecer suporte a compromissos. Por exemplo, 15 minutos now_V. 30 minutos.
- Defina a capacidade da janela de tempo. Por exemplo, o número máximo de compromissos por janela de tempo.

Visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Visualize a configuração do aplicativo de reserva de compromisso padrão do sistema de base para determinar se os critérios atendem às suas necessidades de reserva de compromisso de balcão de serviços. Você pode modificar a configuração do aplicativo para gerenciar exclusivamente a reserva de compromisso para sua experiência. As informações armazenadas na configuração do aplicativo de reserva de compromisso Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços do aplicativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Agendamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Para visualizar a configuração do **Walk-up Experience**, selecione o nome da configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Configuração de Agendamentos, visualize ou modifique os campos a seguir, conforme necessário.

Configuração de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do aplicativo.
Tabela de tarefas	Tabela em que são criados compromissos para as tarefas. O campo é preenchido automaticamente com a tabela Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment] para configurar o **Walk-up Experience**.
Método de disponibilidade	Opção para determinar a disponibilidade do compromisso. ○ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método de disponibilidade se o método de atribuição de tarefa estiver definido como **manualmente**. Esta é a configuração padrão. ○ **Scripted**: Use esta definição de configuração para determinar a disponibilidade se o método de atribuição da tarefa estiver definido como **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**.
Exibição de calendário avançado para portal	Opção para exibir uma visualização avançada do calendário para reservar um compromisso.
Ativo	Opção para ativar a configuração do aplicativo e permitir a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a definição da configuração do aplicativo para **Ciclo de vida do processo** estiver definida como **orientado por tarefa**, um agente deverá aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição do portal	Exibe os compromissos disponíveis para um único dia ou uma semana no portal de **Check-in do balcão de serviços de autoatendimento** on-line ou no **Portal de serviços** se o ícone de balcão de serviços estiver configurado lá.

4. Selecione **Enviar**.

Criar um produtor de registro para capturar registros de compromisso do Walk-up Experience

Capture registros de compromisso Walk-up Experience criando produtores de registro exclusivos para seus locais de balcão de serviços individuais. O formulário de Configuração de Agendamentos contém campos obrigatórios que se referem a variáveis no produtor de registro associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: appointment_booking_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar adequadamente seus serviços de local de balcão de serviços para reserva de compromissos, você deve primeiro criar um produtor de registro exclusivo para cada local de balcão de serviços Você também deve adicionar conjuntos de variáveis ao produtor de registro. Ao criar o produtor de registro exclusivo com conjuntos de variáveis apropriados, você pode capturar todos os seus registros de compromissos de balcão de serviços de cada local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Novo** para abrir o formulário Novo registro do produtor de registro.
3. Forneça um nome exclusivo para o produtor de registro no campo **Nome**.
4. Pesquise e selecione **Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment]** no campo **Nome da tabela**.
5. Forneça uma descrição resumida para adicionar detalhes.
6. Clique em **Enviar**.
7. Retorne à lista Produtores de registros e procure seu produtor de registro recém-criado.
8. Clique para abrir seu produtor de registro recém-criado.
9. Role para baixo no formulário e clique para abrir a guia Conjuntos de variáveis.
10. Selecione **Editar** para adicionar os conjuntos de variáveis adequados ao produtor de registro.
11. Selecione e adicione os seguintes conjuntos de variáveis para o produtor de registro usando o botão adicionar: *sn_appointment_variable_set* e *sn_walkup_variable_set*.
12. Clique em **Salvar**.

Criar ou modificar uma configuração de serviço de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração do aplicativo Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila dentro do aplicativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: appointment_booking_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço ou local da fila, que está disponível para clientes de balcão de serviços. As configurações de serviço são criadas na configuração do aplicativo **Walk-up Experience**, como parte do aplicativo de **Agendamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione **Walk-Up Experience**.
3. Crie ou modifique a Configuração de Agendamentos.
   - Para criar uma configuração de reserva de compromisso, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma configuração existente, selecione a configuração na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar a reserva de compromisso para o serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se inativo, os clientes não poderão agendar compromissos para o serviço, mas ainda poderão criar pedidos de trabalho.
Habilitar configuração de nível de dia	Opção de configurar a programação em nível de dia. Para obter mais informações, consulte Configurar reserva de compromisso no nível de dia.
Informações gerais	
Nome	Nome da configuração do serviço.
Configuração	Nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	Tabela usada para calcular a disponibilidade do compromisso. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Agenda de feriados	Agenda de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Selecione o ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Calendários de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera cronogramas de agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de reserva de compromisso está sendo criada. O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Selecione o ícone de pesquisa e selecione o serviço associado na lista Produtores de registro. Você deve criar um produtor de registro para cada local que oferece um balcão de serviços. Consulte Criar um produtor de registro para capturar registros de compromisso do Walk-up Experience. Se você estiver usando o agendamentos com ordens de serviço, crie um modelo de ordem de serviço antes de configurar o agendamentos.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de que o campo **Local** neste formulário e na Fila de local de balcão de serviços (wu_location_queue) estejam configurados da mesma forma. Walk-up Experience contém a variável de referência `Local`, que é um registro de local (cmn_location). Selecionar **Local** na lista de pesquisa garante que você esteja alinhado com o mesmo fuso horário do local de balcão de serviços para o qual está configurando. Quando você seleciona **Local**, o calendário de agendamentos on-line é exibido no fuso horário do solicitante. Se este campo for mantido em branco ou se a preferência do solicitante para a instância não estiver configurada para ter um fuso horário associado, o calendário de agendamento de compromissos será exibido por padrão no fuso horário do solicitante. Se um solicitante da Europa tiver Preferências do usuário de **Fuso horário** configuradas para **Europa/Bruxelas** e a Configuração de Agendamentos **Local** estiver definida como cmn_location com o fuso horário **EUA/Pacífico** , o calendário de reserva de compromisso exibirá o fuso horário EUA-Pacífico. Quando um solicitante cria um compromisso, o sistema usa como padrão a programação associada à Fila de local de balcão de serviços (wu_location_queue), independentemente do valor do campo **Local** desse produtor de registro.
Fuso horário	Fuso horário usado para o local. Selecione **Local do compromisso** na lista suspensa.
Compromisso é obrigatório	Opção para habilitar o recurso para tornar obrigatório para um solicitante criar um compromisso ao solicitar esse serviço. ○ Se selecionado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o solicitante selecionará um compromisso disponível antes de enviar a solicitação de serviço. ○ Se não for selecionado, o solicitante poderá enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no produtor do registro que determina para quem o compromisso está sendo criado. Defina este campo como **Contato**. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro.
Reserva	
Compromissos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Lead time	Número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é quatro horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Reprogramar/ Cancelar por hora	Número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. Se um solicitante tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro desse número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é quatro horas.
Compromissos	
Janela de compromisso	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Duração do trabalho	Tempo necessário para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é uma hora.
Duração da viagem (ida e volta)	Valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0 porque o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** Os cronogramas de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	Início do dia de trabalho e a primeira hora de início para uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	Fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente para uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.
Incluir pausa diária	Opção de programar uma pausa para cada dia reservado e, em seguida, selecionar os horários de início e término da pausa. Você pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Visualização do Agendamentos	Opção para fornecer uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar reserva de compromisso no nível de dia

Crie ou modifique cronogramas diferentes em um nível de dia ao reservar compromissos para um serviço. Os compromissos podem ser programados para diferentes horários, como manhã, tarde e noite.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione **Walk-Up Experience**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, selecione uma configuração de serviço para a qual você deseja configurar os cronogramas de compromisso.
4. Selecione **Habilitar configurações avançadas**.
5. Na lista relacionada Configuração de dia de agendamentos, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do dia de agendamentos

Nome	Nome da configuração do nível do dia, como Manhã, Tarde ou Noite
Ativo	Opção para indicar se o bloco de compromisso está ativo ou não.
Data de início	Data de início da janela de reserva de compromisso
Data de término	Data de início da janela de reserva de compromisso
Hora de início diária	Início do dia de trabalho e a primeira hora de início para uma janela de compromisso. O campo é definido automaticamente como 9h.
Hora de término diária	Fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente para uma janela de compromisso. O padrão é 18h.
Configuração do serviço	Nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações no nível de dia, como Instalação no ponto de venda.
Duração do trabalho	Tempo necessário para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração da viagem (ida e volta)	Valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 15 minutos.
Janela de compromisso	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Compromissos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	como manualmente. Se definida para usar atribuição automática ou Agendamento dinâmico, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Incluir pausa diária	Opção de programar uma pausa para cada dia reservado. Defina os horários de início e término da pausa. Você também pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Visualização do Agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

7. Selecione **Enviar**.

Como configurar cronogramas diários para reserva de compromisso do Walk-up Experience

Defina o horário de funcionamento e os horários diários para reservar um compromisso no seu local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: appointment_booking_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma programação de reserva de compromisso exclusiva para cada dia da semana ou para dias específicos da semana. Por exemplo, você pode definir a programação de disponibilidade de reserva de compromisso para ser executada das 9h às 17h, às segundas, quartas e sextas-feiras. A programação de disponibilidade de programação de terça e quinta-feira pode ser executada das 9h às 12h. Você pode remover completamente a reserva de compromisso para um dia específico da semana, por exemplo, sexta-feira.

Nota:
Para especificar cronogramas de reserva diárias exclusivas, ao usar sua configuração de reserva de compromisso associada, crie novas Entradas de Cronogramas para excluir as horas que a reserva de compromisso não está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Cronogramas**.
2. Selecione a programação que você usa, por exemplo, a programação de **8 a 5 dias da semana, excluindo feriados**.
3. Na lista relacionada Entradas de programação, selecione **Novo**.
4. Nomeie o novo registro como **Exclui** e preencha o formulário para criar uma programação de reserva diária exclusiva para compromissos de terça e quinta-feira.

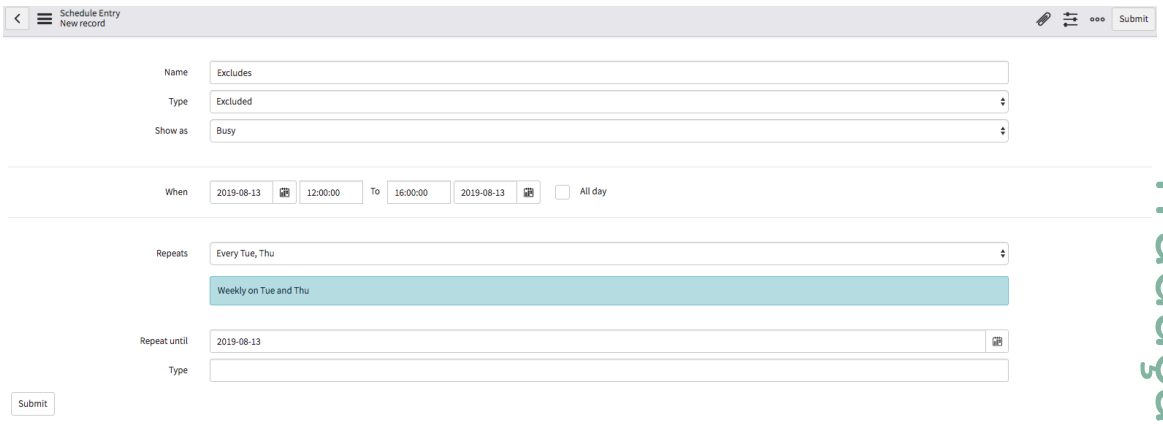
Campos de configuração Exclui entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro. Por exemplo, nomeie o registro **Exclui** para indicar as horas excluídas da reserva de compromisso.
Tipo	Escolha **Excluído** como o tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mostrar como	Escolha **Ocupado** como o motivo da exclusão.
Quando	Indique a data para começar a usar esta programação de disponibilidade de reserva. Indique também o tempo para excluir a disponibilidade de reserva para esta data. Por exemplo, das 12h às 17h.
Repetições	Indique a recorrência desta programação de disponibilidade. Por exemplo, **Semanalmente às terças e quintas**.
Repetir até	Especifique por quanto tempo você deseja que esta programação de disponibilidade seja executada, selecionando uma data de término.



5. Selecione **Enviar**.
6. Para verificar se a reserva de agendamento de terça e quinta-feira está disponível apenas das 9h às 12h, navegue até o seu aplicativo de check-in do balcão de serviços on-line.
   Se configurado para exibição, você pode acessar o aplicativo de check-in do balcão de serviços na **página inicial do Portal de serviços** ou em **Autoatendimento** na barra de navegação à esquerda.
7. Selecione o local de balcão de serviços para o qual você está verificando a programação.
8. Selecione **Reservar um compromisso** e selecione um motivo para a visita.
9. Selecione uma data para o compromisso.
   A janela **Selecionar compromisso** exibe o primeiro compromisso disponível, por semana e dia.
10. Determine que os compromissos só estarão disponíveis às terças e quintas-feiras, das 9h às 12h.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar horas excluídas para reserva de compromisso do Walk-up Experience

Usando o aplicativo de **Agendamentos**, você pode especificar horas de compromisso excluídas na programação do seu local Walk-up Experience .

Antes de Iniciar

Função necessária: appointment_booking_admin ou admin

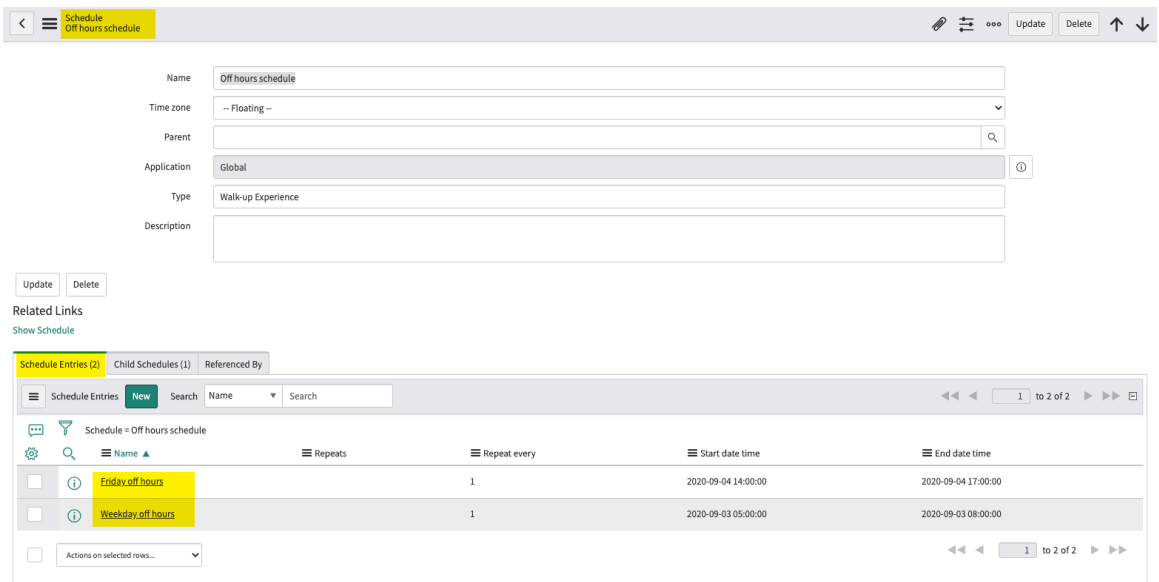
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure seu local Walk-up Experience para excluir determinados horários de operação dos usuários que programam compromissos. Por exemplo, você pode definir a programação de disponibilidade de reserva de compromisso para execução das 8h às 17h, de segunda a quinta-feira. Na sexta-feira, é possível agendar a disponibilidade de reserva de compromisso das 8h às 14h. Você também pode remover completamente a reserva de compromisso de um dia específico da semana, por exemplo, segundas ou sextas-feiras.

Reconfigure o campo **Programação de feriados** no formulário Configuração do serviço de agendamentos referente ao seu local de balcão de serviços para usar uma **Programação de folga** em vez da programação de feriados padrão.

Procedimento

1. Para criar uma programação para excluir suas horas de reserva de compromisso indisponíveis, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Cronogramas**.
2. Selecione **Novo.**
3. Forneça um nome para sua programação, por exemplo, Programação de folga.
4. Adicione uma descrição, se desejar.
5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista **Cronogramas**, pesquise por **Nome** para o novo registro de **Programação de folga**.
7. Selecione **Programação fora do horário comercial** para abrir o registro.
   Use a lista relacionada Entradas de programação para criar duas entradas de programação de horas excluídas separadas, uma para **Folga de sexta-feira** e uma para **Folga durante a semana**.

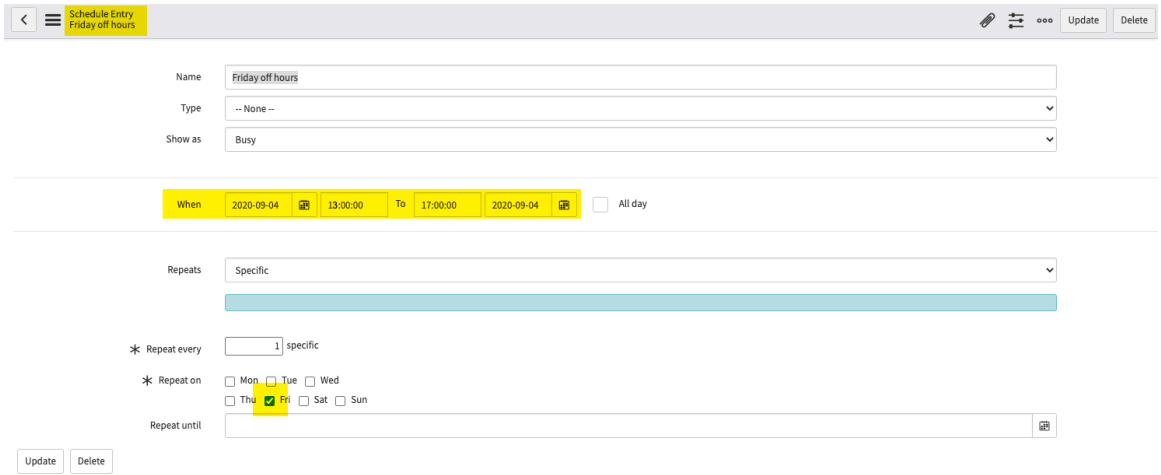


8. Selecione **Novo** na lista relacionada Entradas de programação para criar **Sexta-feira fora do horário comercial**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você configurará as sextas-feiras para excluir todos os compromissos após as 13h.



9. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
10. Adicione a programação de folga padrão dos **Feriados dos EUA** como programação secundária à **Programação de folga**.

    a. Clique na lista relacionada Cronogramas secundários.

    b. Clique em **Editar** e use o slush bucket para mover a programação **Feriados dos EUA** para a **Lista de cronogramas secundários** para a **Programação de folga**.
    Adicionar a programação de **Feriados dos EUA** como secundária garante que todos os feriados sejam excluídos da reserva de compromisso e substitui as configurações de **Programação de folga** para feriados.

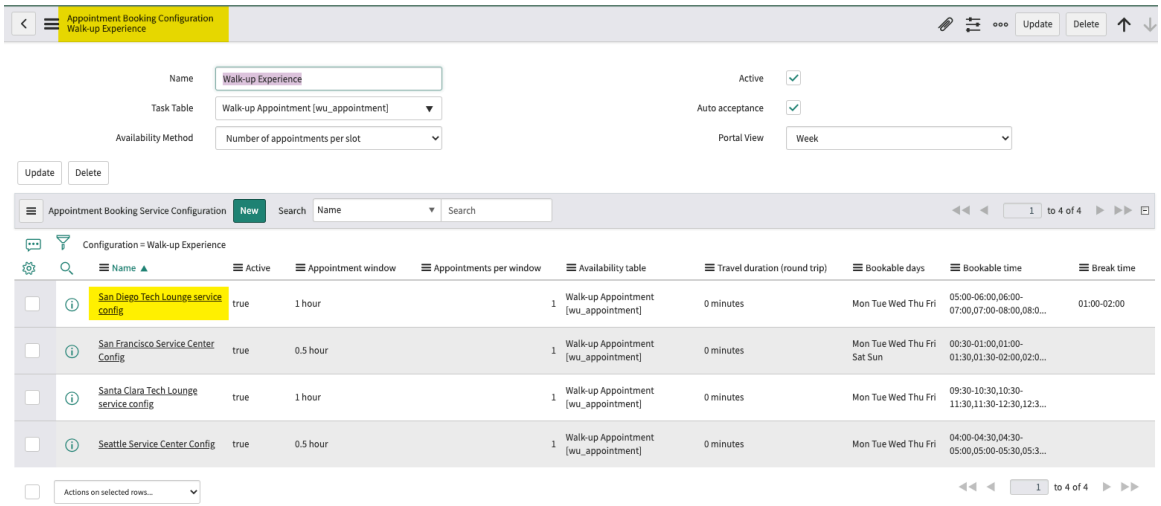
    Nota:
    A programação de **Feriados dos EUA** é a programação de folga padrão para os Estados Unidos. Cronogramas de folga padrão serão diferentes dependendo do seu local.

    c. Clique em **Salvar**.

11. Clique em **Atualizar** para salvar o registro **Programação fora do horário de expediente**.
12. Em seguida, para configurar seu local de balcão de serviços para usar a **programação Fora do horário comercial**, navegue até **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
13. Selecione **Walk-up Experience** e, em seguida, o local do balcão de serviços que você deseja reconfigurar, por exemplo, San Diego Tech Lounge.

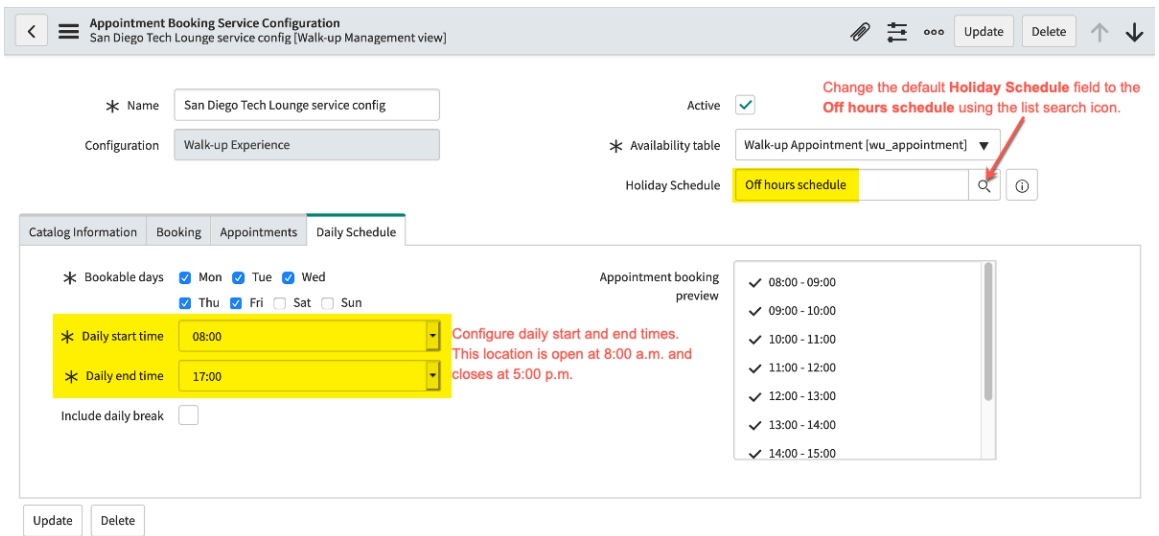
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



14. No campo **Agenda de feriados**, altere o valor de programação do sistema de base padrão para **Programação fora do horário de expediente**, usando o ícone de pesquisa de lista .

15. Clique na guia **Programação diária** para configurar os horários de início e término diários do local de balcão de serviços.
Para este local, o horário de funcionamento começa às 8h e termina às 17h, de segunda a sexta-feira.



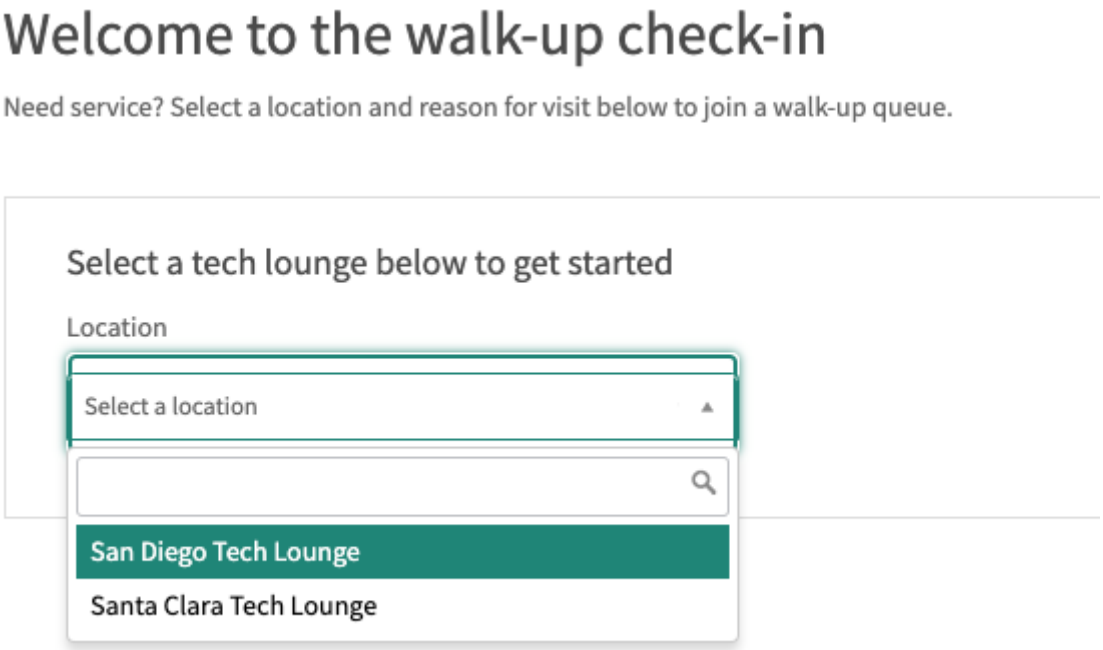
16. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

17. Para verificar se as horas que você deseja excluir da reserva de compromisso não estão disponíveis, navegue até **Autoatendimento** > **Check-in do balcão de serviços**.

18. Selecione o local de balcão de serviços com as horas excluídas que você deseja verificar.

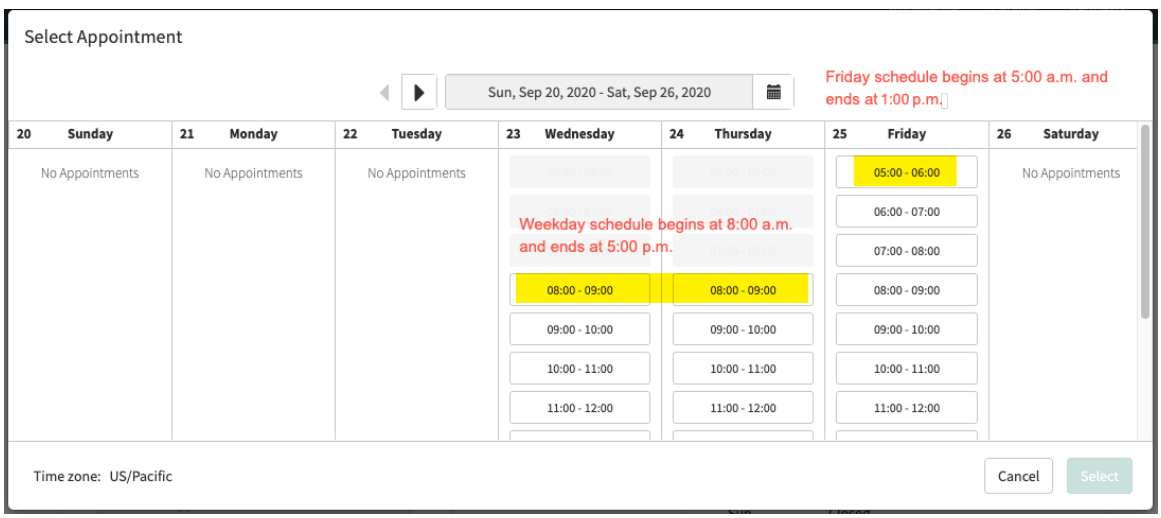
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



19. Selecione **Reservar um compromisso**.

20. Clique no ícone de calendário para exibir os horários de compromisso disponíveis do local do balcão de serviços.
    A programação de compromisso reflete as horas excluídas que você configurou usando a **Programação fora do horário de expediente**. Role para baixo na janela **Selecionar compromisso** para exibir os horários de término.



Ativar e configurar lembretes de reserva de compromisso para Walk-up Experience

Configure lembretes de compromisso programado para usuários do Walk-up Experience. Os lembretes garantem que os usuários compareçam aos compromissos em tempo hábil, ou reprogramem ou cancelem um compromisso se não puderem mais comparecer.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para que os lembretes de reserva de compromisso funcionem, ative o trabalho agendado **Lembretes de agendamentos**, pois ele não é ativado por padrão. Além disso, o campo **Lembrete de compromisso** não aparece no formulário **Configuração do serviço de agendamentos** por padrão. Você deve adicioná-lo ao formulário e configurar lembretes. Os lembretes ficam inativos, a menos que uma configuração seja definida.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise **Lembretes de agendamentos** por nome e selecione para abrir.
3. Clique no campo **Ativo** para ativar o trabalho agendado.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Para adicionar o campo **Lembrete de compromisso** ao formulário **Configuração do serviço de agendamentos**, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
6. Selecione uma configuração de serviço do Walk-up Experience na lista.
7. Clique no botão de menu ( ) e role até **Configurar** > **Layout do Formulário**.
8. Selecione **Lembrete de compromisso** na lista **Disponível** e mova-o para a lista **Selecionado** usando o botão adicionar.
9. Selecione **Salvar**.
   O formulário de **Configuração do serviço de agendamentos** é exibido com o campo **Lembrete de compromisso**.
10. Para configurar um lembrete de compromisso, escolha o horário, em horas, na lista suspensa do campo **Lembrete de compromisso**.
    O horário representa a hora antes de um compromisso reservado para o qual você deseja enviar um lembrete. Por exemplo, um lembrete é enviado duas horas antes de um compromisso reservado.
11. Selecione **Atualizar** para adicionar a configuração do lembrete de compromisso.

Como configurar intervalos de tempo variáveis para reserva de compromisso

Os intervalos de tempo variáveis, como as datas e a duração do trabalho, para compromissos podem ser configurados e reservados com base no motivo de um local. O motivo pode ser um problema ou uma solicitação.

Esse recurso permite que você faça o seguinte:

- Configure os intervalos de tempo variáveis para reservar um compromisso com base no motivo diferente de um local, criando configurações avançadas e regras de configuração de serviço.

  Nota:
  As regras de configuração de serviço e as configurações avançadas não devem se sobrepor.

- Comunique aos clientes sobre a disponibilidade dos agentes para um local.
- Gerencie os recursos e os locais de balcão de serviços com mais eficácia e eficiência.

Para habilitar esse recurso, marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas** no formulário Configuração do serviço de agendamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar várias configurações avançadas para uma regra de configuração de serviço.

Como configurar intervalos de tempo variáveis para reserva de compromisso

Configure intervalos de tempo variáveis para reserva de compromisso em um local de balcão de serviços, definindo regras e configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: appointment_booking_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço ou local de fila que está disponível para clientes de balcão de serviços. As configurações de serviço são criadas na configuração do aplicativo Walk-up Experience, como parte do aplicativo de Agendamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
2. Crie ou modifique a Configuração de Agendamentos.
   - Para criar uma nova configuração para reserva de compromisso, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma configuração existente, selecione a configuração na lista.

   Nota:
   Para obter mais informações sobre como criar ou modificar a configuração de reserva de compromisso para Walk-up Experience e informações relacionadas ao campo, consulte Criar ou modificar uma configuração de serviço de reserva de compromisso do Walk-up Experience.

3. Marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas**.
   As guias **Configurações avançadas** e **Regras de configuração de serviço** são exibidas na lista relacionada do formulário de Configuração de serviço de Agendamentos.
4. Clique na guia **Regras de configuração de serviço** e crie ou modifique uma regra existente.
   - Para criar uma nova regra, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma regra existente, selecione a configuração na lista.
5. No formulário Regra de configuração de serviço, preencha os campos e clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Como criar regras de configuração de serviço de reserva de compromisso .

   Nota:
   Os campos **Tabela de tarefas** e **Condições da tarefa** não são aplicáveis ao Walk-up Experience.

6. Clique na guia **Configurações avançadas** e crie ou modifique uma configuração.
   - Para criar uma nova configuração, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma configuração existente, selecione a configuração na lista.
7. No formulário **Configurações avançadas**, preencha os campos e clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Como criar uma configuração avançada de reserva de compromisso .
8. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você deve mapear as configurações avançadas definidas com a regra de configuração de serviço definida para um local. Use a lista relacionada Motivos da visita no formulário Fila do local de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience.

Como configurar o máximo de múltiplos compromissos

Melhore a experiência de serviço do Walk-up Experience ajudando os solicitantes a reservar vários compromissos simultaneamente. Você pode configurar o local para aceitar várias reservas e também decidir o número máximo de compromissos que um solicitante pode reservar em um local.

Um solicitante só pode reservar um compromisso com o recurso de reserva de compromisso do Walk-up Experience. Os solicitantes não podem marcar compromissos de acompanhamento. Por exemplo, o solicitante programou um compromisso de entrega de notebook e deseja programar um compromisso de coleta com antecedência.

Com o recurso de reserva de compromisso aprimorado, agora, os solicitantes podem reservar vários compromissos simultaneamente.

Ao programar vários compromissos, os solicitantes e os agentes podem manter o contexto da solicitação de serviço. Para reduzir a comunicação entre eles e resolver problemas perfeitamente, os agentes também podem reservar vários compromissos em nome do solicitante.

Implementação

- **Administradores:** os administradores podem decidir e configurar o número máximo de compromissos que um solicitante pode reservar para um local específico. Por exemplo, no local do lounge técnico de Santa Clara, configure o número máximo de compromissos como 2. O solicitante só pode programar dois compromissos com antecedência.
  Se o número máximo de compromissos por usuário for alterado ou modificado, os compromissos existentes não serão afetados. A mudança será aplicada a todas as futuras reservas de compromisso. Para configurar e definir o número máximo de compromissos em um local, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience.
- **Agentes:**para reservar um compromisso de balcão de serviços em nome dos solicitantes quando a resolução de incidentes exigir que os solicitantes façam uma visita de acompanhamento, consulte Como criar um compromisso por meio do incidente
- **Solicitantes:**para reservar vários compromissos e planejar visitas de balcão de serviços com antecedência, consulte Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário.

Como configurar o tipo de compromisso

Ofereça suporte aos solicitantes pessoal e virtualmente e ajude-os por meio de compromissos remotos.

Um local de balcão de serviços pode oferecer suporte a visitas presenciais de um solicitante ou oferecer suporte virtualmente ao solicitante.

Estenda os serviços aos seus funcionários que trabalham remotamente com o novo tipo de reserva de compromisso de balcão de serviços como **remoto**. Com o novo tipo de compromisso remoto, você pode gerenciar a aglomeração no local e oferecer suporte ao trabalho em casa e ao modelo de trabalho híbrido sem complicações. Integre o MS Teams para se conectar aos agentes e solicitantes e manter o contexto da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Administradores:** os administradores podem definir um local como remoto, presencial ou ambos. Para configurar o tipo de compromisso para um local, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience.
- **Agentes:** os agentes são notificados se a interação é remota ou presencial. Eles podem iniciar uma conversa com o solicitante no Microsoft Teams e levar o contexto do bate-papo do Microsoft Teams para a interação de balcão de serviços.
- **Solicitantes:**os solicitantes podem escolher se desejam ser atendidos remotamente, selecionando o tipo de compromisso como remoto ao programar um compromisso. Para mais detalhes, consulte Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário. Eles ainda podem resolver os problemas visitando o local.

Criar ou modificar um depósito do Walk-up Experience

Crie depósitos e atribua ativos e grupos especificamente para o seu local de balcão de serviços. Os depósitos de balcão de serviços contêm ativos comuns que os visitantes do local de balcão de serviços normalmente solicitam, como mouse, monitores e cabos. O depósito do local de balcão de serviços deve ser facilmente acessível ao seu local de balcão de serviços para que a solicitação seja atendida rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os depósitos são entidades separadas e autônomas no aplicativo Gestão de ativos.

Procedimento

1. Para exibir depósitos do local de balcão de serviços, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Depósitos de balcão de serviços**.
2. Para modificar um depósito de balcão de serviços, clique no nome do depósito. Ou clique em **Novo** para criar um depósito.
3. Preencha o formulário de registro Novo Depósito [exibição de balcão de serviços] ou modifique os campos de um formulário.

Campos	Descrição
Nome	Exibir o nome e o identificador exclusivo do depósito
Grupo de atribuição	Grupo que essencialmente usa o depósito
Externo	Se este depósito é administrado internamente (a caixa de seleção está desmarcada) ou é administrado externamente por um terceiro (a caixa de seleção está marcada).
Local	Localização física (endereço) do depósito
Tipo	Tipo de depósito. Escolha **Balcão de serviços** para criar um depósito de balcão de serviços.
Gerente	Responsável pelo depósito. Recebe notificações de reabastecimento e solicitações para as regras de estoque do depósito.

Para obter mais informações sobre como criar ou modificar um depósito e adicionar e gerenciar ativos de depósito, consulte Depósitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou modificar locais do Walk-up Experience

Crie ou personalize o local predefinido do Walk-up Experience. Os locais do Walk-up Experience contêm todas as informações sobre o local de suporte do balcão de serviços. Você pode definir a maneira como cada local ou local de suporte funciona.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar locais de balcão de serviços para cronogramas de trabalho, reservas de compromisso, grupos de atribuição e depósitos associados. Configure as regras de gerenciamento e administrativas para seu local de balcão de serviços. Especifique as opções de motivos da visita e configure como as interações são exibidas para cada local de balcão de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Para criar ou modificar um local de balcão de serviços existente, siga um destes procedimentos:
   - Para criar um novo local de balcão de serviços, clique em **Novo**.
   - Para modificar um local existente, selecione o local de balcão de serviços na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do local de balcão de serviços

Campos	Descrição
Nome	Nome do local. Por exemplo, o lounge técnico de Santa Clara.
Descrição	Descrição do local.
Programação	A programação de dias e horários de funcionamento que o local de balcão de serviços segue.
Agendamentos	Planejamento de reserva de compromisso para o local de balcão de serviços. Para obter mais detalhes, consulte Reserva de compromisso de balcão de serviços.
Canal de serviço	Canal de serviço em que os agentes trabalham. Selecione o canal de serviço **Balcão de serviços**.
Definir condição aqui	Opção para encaminhar itens de trabalho para uma fila usando uma condição.
Modo de condição	Modos de condição para definir o roteamento de itens de trabalho. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Simples** ○ **Avançado** Esse campo somente é exibido quando a opção **Definir condição aqui** está selecionada.
Condição de roteamento do item de trabalho	Condição que define quem oferece suporte ao cliente em um local de balcão de serviços. O local é determinado pelo endereço físico. Esse campo somente é exibido quando a opção **Simples** é selecionada no campo **Modo de condição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Ativo	Opção para definir o local de balcão de serviços como ativo.
Habilitar estado ausente	Opção para definir o local em um estado não operacional ou fechado.
Mensagem de ausência	Exibe uma mensagem para indicar que o local está temporariamente fechado pelo tempo especificado. A mensagem é especificada para horários de funcionamento diferentes dos horários de fechamento programados.
Depósito	Depósito que fornece ativos para o local.
Local	Endereço físico do local.
Imagem do local	Imagem do local. Por exemplo, uma foto da cidade, do prédio ou das mesas de trabalho do local de balcão de serviços.

4. Selecione a guia **Gerenciamento** e preencha os campos.

Guia Gerenciamento de balcão de serviços

Campos	Descrição
Notificação de posição	Posição na fila na qual um solicitante recebe uma notificação. Por exemplo, se a notificação de posição for definida como **3**, o solicitante receberá uma notificação de que será o terceiro da fila a ser atendido.
Último check-in	Último horário de check-in disponível em minutos. Por exemplo, 30 minutos antes de fechar.
Habilitar check-in on-line	Opção para definir esse local para check-in online. Permita que os solicitantes façam check-in no local remotamente a partir de um notebook ou telefone celular.
Habilitar quiosque	Opção para habilitar o recurso de quiosque no local.
Mostrar quiosque	Opção de mostrar o quiosque no portal e no monitor de exibição no local.
Habilitar delegação de compromisso	Opção para permitir que agentes e solicitantes reservem um compromisso em nome de outra pessoa.
Grupo de delegação de compromisso	Grupo de pessoas que podem reservar um compromisso em nome do solicitante ou agente. Adicione um novo grupo de solicitantes caso não exista um grupo adequado. Esse campo somente é exibido quando o campo **Habilitar delegação de compromisso** está selecionado.
Máximo de compromissos por usuário	Número máximo de compromissos que um solicitante pode reservar em um local. Esse campo é definido automaticamente como 1. **Nota:** Se o número máximo de compromissos por usuário for alterado ou modificado, os compromissos existentes não serão afetados. A mudança será aplicada a todas as futuras reservas de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Configuração de nome	Opção para exibir as informações dos solicitantes no monitor de exibição da fila local e na tela de check-in online. Você pode exibir os nomes de qualquer uma das seguintes maneiras: ◦ Nome (por padrão) ◦ Nome e sobrenome ◦ Nome com iniciais do sobrenome
Horário de roteamento do compromisso	Tempo definido, em minutos, para encaminhar o item de trabalho a um agente antes de um compromisso.
Tempo de espera	Tempo definido, em minutos, durante o qual você deseja colocar uma interação em espera antes de tentar encaminhá-la novamente para um agente. Por exemplo, se esse campo for definido como **5**, a interação será colocada em espera por cinco minutos antes de reencaminhá-la para outro agente.
Mostrar tempo de espera estimado	Opção para exibir o tempo de espera estimado de um solicitante em filas de balcão de serviços. O tempo de espera é calculado a partir do tempo médio de espera da fila e de quantos solicitantes estão na fila no momento. Todos os tempos de espera estimados são arredondados para o minuto inteiro mais próximo. O cálculo do tempo de espera estimado requer o uso do sistema de filas do Atribuição avançada de trabalho para calcular o tempo médio de espera. Os tempos de espera estimados são exibidos nos seguintes locais: ◦ Check-in on-line. ◦ Check-in no local e monitor de exibição da fila local. ◦ Widget **Status** no Portal de serviços
Reprodução de áudio	Especifique quando a confirmação de áudio será reproduzida. Por exemplo, quando um solicitante faz check-in em uma fila local ou faz check-in online ou ambos, o áudio é reproduzido. Esse campo é definido automaticamente como **Nenhum**.
Arquivo de áudio	Áudio que é reproduzido para as seguintes condições da fila de balcão de serviços: ◦ Quando um solicitante faz check-in em uma fila, o áudio é reproduzido no local de check-in real, normalmente um notebook. ◦ Quando um novo solicitante sobe na fila, o áudio é reproduzido no monitor de exibição da fila. ◦ Quando um solicitante reserva um compromisso on-line, o áudio é reproduzido no dispositivo do solicitante. O arquivo padrão do sistema básico é walkup_checkin.mp3. **Nota:** Somente os formatos de arquivo mp3 são compatíveis com todos os navegadores. Pode ser necessário fornecer permissões adicionais do navegador para usar um arquivo de áudio no navegador Safari.

5. Clique na guia **Administração** e preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Exibição de tempo de fila	Opção para exibir a hora no monitor de exibição no local. Estas são as opções: ○ Nenhum: se você não quiser nenhuma exibição. ○ Horário de check-in: o horário de check-in do solicitante. ○ Tempo de espera. Tempo restante para o solicitante fazer check-in.
Mensagem da fila	Mensagem de boas-vindas que é exibida no monitor do local.
Mensagem de check-in	Mensagem de saudação para orientar o solicitante a entrar na fila no monitor de check-in designado.
Mensagem encerrada	Mensagem para informar aos solicitantes que o local está fechado por estar fora do horário de funcionamento.
Número de telefone para contato após o encerramento	Número de telefone de contato para os solicitantes entrarem em contato quando o local estiver fechado.
Rótulo do número de telefone para contato após o encerramento	Rótulo definido para as informações de contato. Por exemplo, Suporte de TI, Suporte ao cliente ou Suporte de RH.
Produtor de registro de horas após o encerramento	Modo de contato com os provedores de serviço quando o local estiver fechado. Por exemplo, se a opção estiver definida como **Criar Incidente**, os solicitantes serão redirecionados para criar incidentes.
Motivo de check-in do crachá	Motivo para fazer check-in em um local de balcão de serviços. Esse campo é definido automaticamente como **Outro**. **Nota:** O check-in da verificação do crachá não é um mecanismo de autenticação.
Descrição do motivo da Verificação do crachá	Descrição do motivo do check-in. Esse campo é definido automaticamente como **Check-in com digitalização do selo do balcão de serviços**. **Nota:** O check-in da verificação do crachá não é um mecanismo de autenticação.
Imagem para local fechado	Foto ou imagem que indica que o local de balcão de serviços está fechado. A imagem é exibida no monitor local.
Máximo de resultados da pesquisa	Número de resultados da pesquisa que serão apresentados para pesquisas contextuais.
Configuração da pesquisa contextual	Contexto que os solicitantes usam durante o check-in ou ao reservar um compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Tipo de compromisso	Opção para definir o tipo de compromisso que os solicitantes podem reservar para o local. As opções abaixo estão disponíveis. ○ Presencial ○ Remoto ○ Ambos
Habilitar entrada de usuário não registrado	Opção para permitir que solicitantes que não têm um nome de usuário no sistema façam check-in no local para obter suporte. Por exemplo, esses solicitantes podem ser não funcionários que são convidados e estão visitando o local.
Habilitar entrada de usuário da pesquisa	Opção para permitir que os solicitantes vejam rapidamente seus nomes na lista quando começam a digitar.
Habilitar informações sobre o técnico	Opção para exibir os nomes dos agentes no monitor do local.
Habilitar avatar do técnico	Opção para exibir o avatar do agente no monitor de parede do local.
Habilitar notificação de check-in de crachá	Opção para mostrar uma notificação quando um solicitante faz check-in em uma fila usando um scanner de selo.
Logotipo do cabeçalho	Opção para adicionar um logotipo de cabeçalho. O logotipo de cabeçalho é específico do local. Se nenhum logotipo for especificado, por padrão, o logotipo do Portal do balcão de serviços será usado.
Logotipo da fila	Opção para adicionar um logotipo para o monitor de exibição local designado. Crie esse logotipo para funcionar com um fundo preto. Se nenhum logotipo for especificado para a fila, o logotipo de cabeçalho será usado por padrão. Se nenhum logotipo de Cabeçalho for especificado, o logotipo do Walk-up Portal será usado.

Tradução automática

6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As seguintes guias são exibidas:
   - **Interações**: exiba as interações ou configure como a lista de interações de balcão de serviços é exibida.
   - **Compromissos de balcão de serviços**: exiba os compromissos ou configure como a lista de compromissos de balcão de serviços é exibida.
   - **Motivos da visita**: exiba, modifique ou crie um motivo para a visita.

     Nota:
     Para configurar o recurso de intervalos de tempo variáveis no Walk-up Experience, você deve usar essa guia para mapear as configurações avançadas à regra de configuração de serviço. Para obter mais informações, consulte Como configurar intervalos de tempo variáveis para reserva de compromisso.

   - **Quiosques do local de balcão de serviços**: modifique ou crie um quiosque para o local.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Qualificação de atribuição**: exiba, modifique ou crie uma regra de atribuição para seus locais de balcão de serviços.

  As regras de atribuição são configuradas no aplicativo Atribuição avançada de trabalho.

- **Ordem de classificação de itens de trabalho**: exiba, modifique ou crie um pedido de trabalho para seus locais de balcão de serviços.
- **Leitores de selo das filas do local**: exiba, modifique ou adicione um leitor de selo aos seus locais de balcão de serviços.

7. Para salvar o local de balcão de serviços novo ou modificado, selecione **Atualizar**.

Quiosque do Walk-up Experience

Os quiosques do Walk-up Experience ajudam os solicitantes a resolver problemas relacionados à tecnologia da informação (TI) e a acessar vários serviços e recursos de TI na sua organização.

Como administrador, você pode ativar quiosques em locais de balcão de serviços e personalizá-los para oferecer suporte às solicitações relacionadas a TI dos seus solicitantes. Por exemplo, você pode designar um quiosque para atualizar os laptops do solicitante e outro quiosque para fornecer dispositivos de computador. Para obter mais informações, consulte Como criar um quiosque em um local.

Os solicitantes podem usar dispositivos móveis ou desktops para marcar um compromisso ou entrar na fila. Para mais informações sobre como usar o dispositivo móvel para marcar um compromisso, consulte Walk-up Experience no Now Mobile. Com base no requisito de serviço do solicitante, ele é direcionado para um quiosque específico. O solicitante pode verificar o número da fila na tela do quiosque, bem como em seu dispositivo móvel ou desktop.

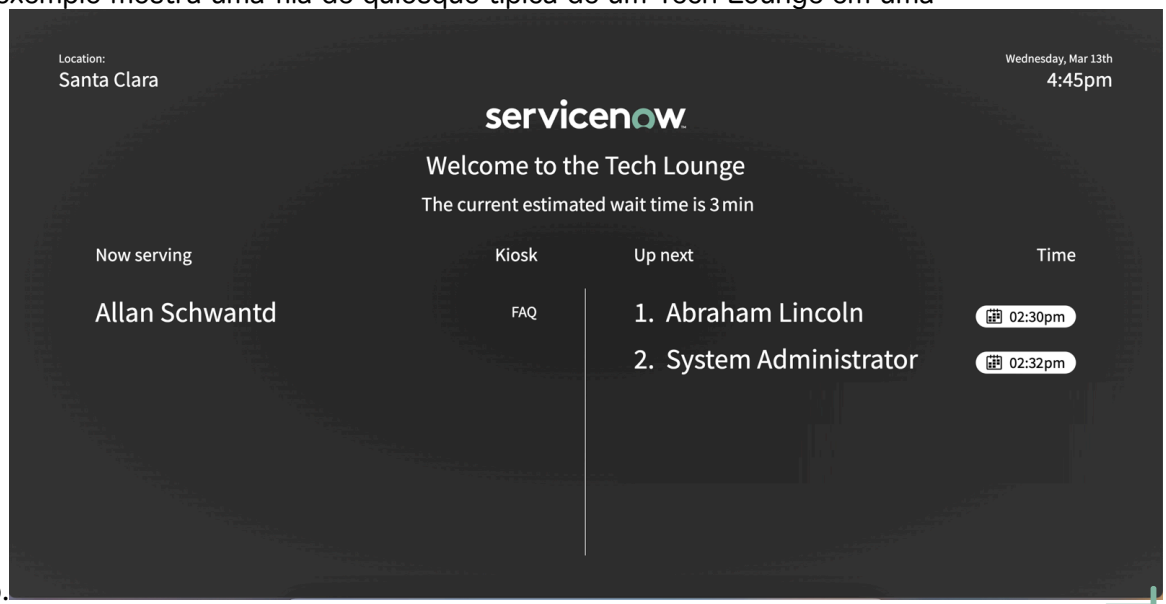
Os agentes disponíveis em um quiosque podem atribuir interações a eles próprios ou aproveitar o roteamento baseado em habilidades para direcionar os solicitantes ao quiosque mais indicado para fornecer aquela assistência. Para obter mais informações sobre roteamento baseado em habilidades, consulte Configuração de roteamento baseado em habilidades no Walk-up Experience. No entanto, os agentes devem fazer check-in em um quiosque do Espaço de operações de serviços (SOW) para oferecer suporte às interações. Cada agente pode fazer check-in em apenas um quiosque por vez. Se um agente tentar fazer check-in em outro quiosque, será realizado automaticamente o seu check-out do quiosque anterior.

Os solicitantes podem exibir a fila do quiosque nas telas de seus dispositivos móveis ou desktops e prosseguir para acessar os serviços necessários. Por exemplo, se um solicitante precisar atualizar o laptop, ele será direcionado ao quiosque dedicado a essa tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O seguinte exemplo mostra uma fila de quiosque típica de um Tech Lounge em uma organização.



Como criar um quiosque em um local

Os quiosques da Walk-up Experience oferecem assistência imediata aos solicitantes, dando suporte a problemas técnicos, perguntas ou solicitações. Os solicitantes podem receber orientação ou até resolução no local para seus problemas relacionados a TI.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um quiosque se refere a uma plataforma que atende especificamente a determinado serviço que você tem a oferecer aos solicitantes. Os quiosques são uma forma eficiente de oferecer serviços aos solicitantes para resolver os problemas deles.

Você pode configurar vários quiosques em um local de balcão de serviços, dependendo de vários processos de negócios. Por exemplo, organizações financeiras, hospitais e empresas de TI podem usar quiosques como um substituto dos agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Selecione um local na lista de locais de balcão de serviços para o qual você deseja criar ou adicionar um quiosque.
3. Na lista relacionada Quiosques do local de balcão de serviços, selecione **Novo**.
4. No formulário Quiosque do local de balcão de serviços, preencha os campos.

Quiosque do local com balcão de serviços

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do quiosque.
Descrição	Detalhes que descrevem os serviços oferecidos no quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o quiosque para o local.
Fila do local	Local onde você deseja criar um quiosque. O campo é preenchido automaticamente com o local atual. Você pode criar o quiosque para outro local selecionando diferentes locais na lista de pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.

Configuração de roteamento baseado em habilidades no Walk-up Experience

Encaminhe itens de trabalho a grupos atribuídos. Use o roteamento com base em habilidades para garantir que o trabalho certo vá para o agente certo, dependendo dos motivos para a visita ao balcão de serviços.

Identifique habilidades para um conjunto específico de condições definidas para os motivos da visita ao balcão de serviços. Use regras de negócios para adicionar automaticamente as habilidades a esses tipos de itens de trabalho. No aplicativo Walk-up Experience, os itens de trabalho são atribuídos automaticamente aos agentes corretos com base nas habilidades.

- Quando uma nova interação de balcão de serviços é aberta por meio do portal de check-in ou reservando um compromisso, o Atribuição avançada de trabalho encaminha as interações aos agentes que possuem o conjunto de habilidades necessário para resolver o motivo da interação.
- Os administradores devem ativar **Determinação de habilidades da interação** BR na tabela de interação do Atribuição avançada de trabalho para encaminhar as interações com base nas habilidades do agente.
- As novas interações abertas após a configuração são encaminhadas ao agente disponível com as respectivas habilidades.
- Se um agente não estiver disponível e a interação não precisar de habilidades obrigatórias, a tarefa de balcão de serviços será encaminhada com base na regra de atribuição associada ao local.

Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Encaminhar tarefas de balcão de serviços para agentes qualificados

Use as regras de negócios para encaminhar automaticamente as tarefas de balcão de serviços aos agentes com base em seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Configure metadados nas tabelas **Todas as habilidades**, **Habilidades do grupo**e **Habilidades do usuário** antes de configurar locais de balcão de serviços para o roteamento com base em habilidades. Para obter mais informações, consulte Configuring Skills Management .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Selecione o local para adicionar as habilidades dos agentes.
3. Na lista relacionada, selecione **Motivos da visita**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione um motivo para associar as habilidades.
5. Na lista relacionada **Habilidades de balcão de serviços para motivos**, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Habilidades de balcão de serviços

Campos	Descrição
Ativo	Opção para ativar a habilidade.
Habilidade	Habilidade necessária para o motivo selecionado da visita ao balcão de serviços.
Obrigatório	Opção para tornar a habilidade obrigatória. Se a habilidade for definida como obrigatória, a tarefa de balcão de serviços não será encaminhada para um agente que não tenha essa habilidade específica.
Motivo do balcão de serviços	Motivo pelo qual um solicitante precisa de ajuda.

7. Selecione **Enviar**

Criar ou modificar notificações do Walk-up Experience

Crie e use notificações Walk-up Experience para manter os solicitantes informados sobre os eventos da fila que lhes dizem respeito. O sistema pode notificar os usuários por e-mail, mensagem de texto SMS ou notificação por push para um dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Walk-up Experience inclui várias notificações do sistema básico que você pode usar ou personalizar para notificar os solicitantes do balcão de serviços sobre informações e interações específicas, incluindo:

Walk-up Experience notificações

Notificação	Descrição
Balcão de serviços abandonado	Notifica quando uma interação de balcão de serviços é encerrada.
Notificação de limite de balcão de serviços	Notifica os visitantes quando eles estão perto de ser o próximo na fila de suporte.
Balcão de serviços atribuído	Notifica quando uma interação é atribuída a um técnico.
Balcão de serviços encerrado	Notifica quando um local com balcão de serviços é fechado.

Procedimento

1. Para exibir Walk-up Experience notificações, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Notificações**.
2. Clique em uma notificação de balcão de serviços disponível para exibir as propriedades básicas, bem como informações sobre quando enviá-la, quem a receberá e o que a notificação conterá.
3. Para modificar uma notificação de balcão de serviços, edite qualquer um dos campos do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para criar um novo e-mail ou notificação por push de balcão de serviços, clique em **Novo** e consulte Criar uma notificação por e-mail ou Criar uma mensagem por push .
   Para obter informações completas sobre o uso da aplicação de Notificação do sistema, consulte Notificações .

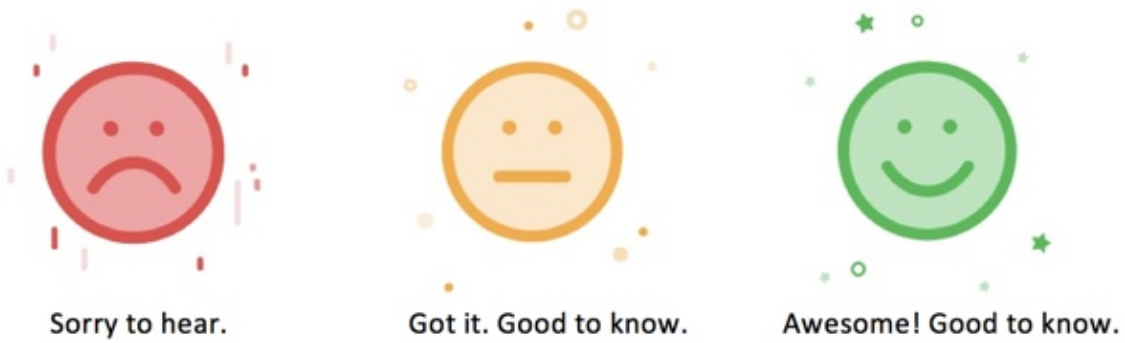
Configuração de pesquisas de satisfação do cliente do Walk-up Experience

Com as pesquisas do Walk-up Experience, os solicitantes podem classificar sua satisfação com as interações do local de balcão de serviços e dar feedback para melhorar o aplicativo Walk-up Experience.

São oferecidas duas pesquisas predefinidas do Walk-up Experience do sistema básico:

- **Pesquisa de CSAT de balcão de serviços**: pesquisa local de análise de sentimentos com um clique em que o solicitante pode classificar rapidamente o serviço com base em uma escala de 1 a 3, em que 1 é uma experiência negativa e 3 é uma experiência positiva. A pesquisa usa uma escala de imagem de três rostos com sentimentos diferentes (triste, neutro e sorridente).

Pesquisa de balcão de serviços



- **Pesquisa de satisfação da Walk-up Experience**: um link de pesquisa é enviado por e-mail quando as interações de balcão de serviços são encerradas. Ela usa a análise de sentimento para a experiência geral, a experiência de tempo de espera, a experiência do agente, o profissionalismo do agente e comentários adicionais. Essa pesquisa se baseia em uma escala de classificação numérica de 1 a 5, em que 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Administradores e gerentes de balcão de serviços podem modificar essas pesquisas e as condições do gatilho associadas. Gerentes e administradores podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação para cada pesquisa no módulo **Painel da Walk-up Experience**. O feedback do solicitante é usado para melhorar o desempenho das interações de balcão de serviços.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com pesquisas, análise de sentimento, condições do gatilho e perguntas da pesquisa, consulte Assessments and Surveys .

Criar ou modificar uma pesquisa de satisfação do cliente do Walk-up Experience

Melhore as operações da **Walk-up Experience** e o atendimento ao cliente usando pesquisas e monitorando os resultados da pesquisa. As pesquisas de balcão de serviços capturam informações importantes dos usuários sobre a experiência de interação fornecida a eles no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de uma nova pesquisa de satisfação do cliente requer que você, primeiramente, defina uma nova pesquisa e, em seguida, use o Designer de pesquisa para projetá-la, configurá-la e disponibilizá-la aos solicitantes.

Procedimento
1. Para exibir e usar uma pesquisa predefinida do sistema de base na aplicação Walk-up Experience, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Pesquisas**.
2. Para modificar uma pesquisa de balcão de serviços existente, clique no nome da pesquisa, caso contrário, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e clique **em Novo** para definir uma nova pesquisa se nenhuma das pesquisas do sistema base for ideal para o seu local de balcão de serviços.
3. Para modificar ou preencher o formulário, consulte Modificar uma definição de pesquisa .

Remover um local Walk-up Experience

Se você fechar permanentemente um local físico Walk-up Experience, também poderá remover o local da tabela de filas de local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Clique no nome do local de balcão de serviços que você deseja remover para abrir o registro da fila do local.
3. Clique em **Excluir** no cabeçalho do formulário.
   Um pop-up de confirmação aparece garantindo que você deseja excluir o registro.
4. Quando o pop-up de confirmação perguntar se você deseja excluir o registro, clique em **Excluir**.
   A fila do local Walk-up Experience é removida do aplicativo.

Integração do calendário do Microsoft Office 365 com o Walk-up Experience

Com a integração de calendário da Microsoft Office 365, os usuários Walk-up Experience podem exibir compromissos em seu calendário primário. Quando eles marcam, modificam ou cancelam um compromisso, eles recebem convites e atualizações por meio do calendário do Outlook.

Este recurso só está disponível quando o Outlook Microsoft Office 365 for o serviço de calendário usado. Os administradores habilitam os fluxos que executam a integração usando Workflow Studio. Outros pré-requisitos incluem:

- Microsoft Entra ID e o locatário do Microsoft Office 365 existem e estão configurados.
- As conexões e credenciais associadas são configuradas e testadas.

Nota:
Esses pré-requisitos são presumidos já em vigor em sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar integração do Microsoft Office 365 para Walk-up Experience

Habilitar integração de calendárioWalk-up Experience Microsoft Office 365. Quando os solicitantes reservam, modificam ou cancelam um compromisso, o calendário do Outlook recebe convites para um compromisso e todas as atualizações.

Antes de Iniciar

Fazer login no Portal Microsoft Azure (https://portal.azure.com) com sua conta de cliente específica é necessário. Você já terá um locatário, pois o login no portal requer acesso a este locatário. Para obter detalhes sobre como configurar um locatário, consulte Início rápido: como configurar um locatário .

Também é necessário que você tenha uma assinatura Microsoft Office 365 vinculada a um locatário existente. Para obter detalhes sobre isso, consulte Configurar uma assinatura de desenvolvedor do Microsoft 365 .

Consulte as permissões necessárias para a configuração do cliente Microsoft Azure em Configurar spoke do Microsoft Exchange Online Configurar Microsoft Exchange Online spoke .

Virtual Agent Academy: Tenha um serviço mais rápido com Virtual Agent e Walk-Up Experience (vídeo da Virtual Agent Academy)

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Confirme se os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) e Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) são ativados em sua instância.
2. Navegar até **Sistema OAuth** > **Registro de aplicações** > **Microsoft Exchange Online** para configurar o Oauth.
   a. Insira o ID do cliente (ID do aplicativo), que você pode obter no aplicativo Microsoft Entra ID.
   b. Insira o segredo do cliente, que você pode obter no aplicativo Microsoft Entra ID.
   c. Copie e cole os seguintes links para acessar autorização, token e redirecionamento:
      - URL de autorização: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - URL do token: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - URL de redirecionamento: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais** para configurar credenciais.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Escolha as **Credenciais do OAuth 2.0**.
   c. No novo registro das Credenciais do OAuth 2.0 fornecem um nome para a Credencial e o campo do formulário **Perfil de entidade do OAuth**, selecione **Microsoft Exchange Online default_profile**.
   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Obter token OAuth** na seção Links relacionados do formulário.

f. Entre como um usuário válido no Locatário do Microsoft Exchange.

4. Navegue até **Conexões e Aliases de credenciais** para configurar a conexão.

a. Selecione **Microsoft Exchange Online**.

b. Nos Links relacionados **Conexões**, clique em **Novo**.

c. Nomeie a conexão como `Exchange_Online_Connection` e selecione a credencial criada anteriormente no campo do formulário **Credencial**.

d. No campo URL de Conexão, insira: `https://graph.microsoft.com`.

5. Navegue até o **Flow Designer** para habilitar fluxos.

a. Selecione **Criar evento de calendário de compromissos de balcão de serviços**, abra no Workflow Studio e ative.

b. Selecione **Atualizar/excluir evento de calendário de compromissos de balcão de serviços**, abra no Workflow Studio e ative.

6. Programe uma reunião para confirmar se tudo está funcionando corretamente.

a. Crie um novo usuário de teste no sistema.
Consulte Criar um usuário para obter detalhes.

Nota:
Forneça um ID de usuário, nome, sobrenome, senha e e-mail para o usuário de teste.

b. Represente o usuário de teste em sua instância.

c. Navegar até **Autoatendimento** > **Portal de serviços** > **Check-in do balcão de serviços** para agendar um compromisso.

Nota:
O link do ícone de **Check-in do balcão de serviços** deve ser configurado para aparecer na página inicial do Portal de serviços para que você veja e clique no link. Consulte Configurar ícone de check-in online Walk-up Experience para aparecer no Portal de serviços se o link não estiver na página inicial do Portal de serviços.

d. Programe um compromisso como usuário de teste.

7. Verifique se tudo está funcionando corretamente navegando até **Flow Designer** > **Execuções de Hoje**.

8. Clique em **Criar evento de calendário de compromissos de balcão de serviços**.

9. Verifique o calendário corporativo do usuário de teste do Microsoft Office 365 para ver o evento do calendário enviado por e-mail.

Nota:
Pode levar um ou dois minutos antes que o evento do calendário seja criado. Depois de habilitar esse recurso, os usuários recebem automaticamente convites, atualizações e cancelamentos de calendário em seus calendários corporativos individuais.

Registro de uma aplicação usando o portal do Microsoft Azure

Conceda autorização à instância da ServiceNow, registrando uma aplicação com o Azure AD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

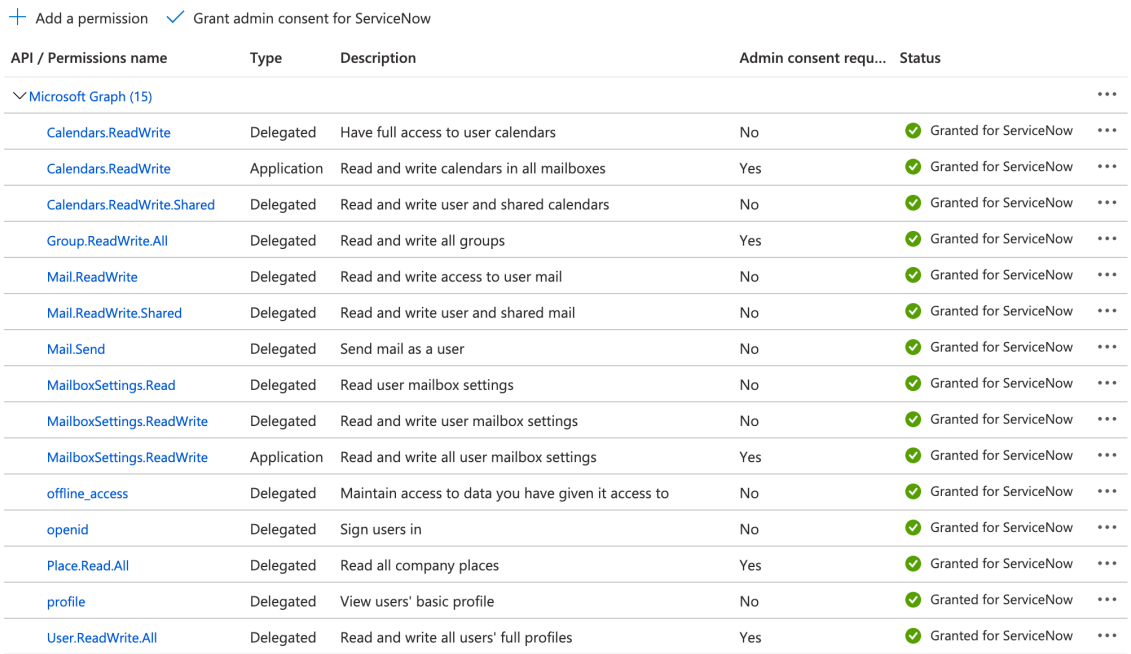
Função necessária: administrador do Azure Active Directory

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute essas etapas no portal do Azure do Microsoft. Para obter instruções sobre como registrar uma aplicação, consulte Microsoft Documentação do Azure .

Procedimento

1. No portal do Azure do Microsoft, adicione as **URIs de redirecionamento** no seguinte formato: `https://<nome-da-instância>.service-now.com/oauth_redirect.do`
2. Em **Permissões necessárias**, escolha **Microsoft Graph**.



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. Registre o **Segredo do Cliente** para uso em configurações posteriores.

Resultado

A aplicação do ServiceNow é criada com o Microsoft Azure AD.

Registro do Microsoft Exchange Online como provedor OAuth

Registre o Microsoft Exchange Online como provedor OAuth para que sua instância do Walk-up Experience possa solicitar tokens OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as informações geradas durante o registro da aplicação no portal do Azure do Microsoft.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Abra o registro do **Microsoft Exchange Online**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o registro. Por exemplo: Microsoft Exchange Online.
ID de cliente	ID da aplicação criado durante o registro da aplicação.
Segredo do cliente	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Script do API da OAuth	Script opcional para personalizar solicitação e resposta.
URL de logotipo	URL que contém uma imagem a ser usada como logotipo da aplicação.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
Tempo de vida do token de atualização	Tempo, em segundos, em que o token de atualização é válido. O tempo padrão é 8.640.0000 segundos.
PKCE necessário	Opção para permitir que clientes públicos exijam o PKCE para uma autorização. **Nota:** Você pode usar somente o **Código de autorização** como o **Tipo de concessão padrão** quando o **PKCE** estiver habilitado.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém este registro.
Acessível de	Escopo da aplicação a partir do qual este registro fica acessível.
Ativo	Opção que permite usar o registro da aplicação.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/authorize
URL de token	Endpoint do token do servidor OAuth. Inserir https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token
URL de revogação do token	Endpoint de revogação de token do servidor OAuth.
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. Inserir https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
Usar autenticação mútua	Opção de usar autenticação mútua para solicitação e revogação de token. Esta opção exige que um perfil de autenticação mútua seja especificado.
Enviar Credenciais	As credenciais do cliente estão na solicitação.

4. Mantenha selecionado o cabeçalho do formulário (ou clique com o botão direito do mouse) e escolha **Salvar**. Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo: Microsoft Exchange Online default_profile.
5. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
6. Abra o registro: **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
ID de cliente	ID da aplicação criado durante o registro da aplicação.
Segredo do cliente	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Token	Endpoint do token do servidor OAuth. Inserir `https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token`
URL de redirecionamento	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. Inserir `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`

8. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo: `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.

Criação de registros de credenciais para o Spoke do Microsoft Exchange Online

Autorize as ações do Spoke do Microsoft Exchange Online criando registros de credenciais para a aplicação registrada no portal do Microsoft Azure. O alias de conexão e credenciais do Microsoft Exchange Online usa essas credenciais para autorizar ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o registro. Por exemplo, `Exchange_Online_Credentials`.
Ativo	Opção de usar o registro de credenciais.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado durante o registro do Microsoft Exchange Online spoke como um provedor OAuth com **Tipo de concessão padrão** como **Código de Autorização**. Por exemplo: `Microsoft Exchange Online`.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira `100`.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
8. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de credenciais você deseja criar?
9. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o registro. Por exemplo: Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Ativo	Opção de usar o registro de credenciais.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado durante o registro do spoke do Microsoft Exchange Online como um provedor OAuth com o **Tipo de Concessão Padrão** como **Credenciais do Cliente**. Por exemplo: Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira 100.

11. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
12. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.

Resultado
Os registros de credenciais do spoke do Microsoft Exchange Online estão criados.

Criação de registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online

Execute ações no Microsoft Exchange Online criando registros de conexão para sua conta do Microsoft Exchange Online. Os aliases de conexão e credencial do spoke do Microsoft Exchange Online usam essas conexões para executar ações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Abra o registro, **Microsoft_Exchange_Online**.
3. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Exchange_Online_Connection.
Credencial	Registro de credencial criado para Microsoft Exchange Online. Por exemplo, Exchange_Online_Credentials.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira https://graph.microsoft.com.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

5. Clique em **Atualizar**.
6. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
7. Abra o registro **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**.
8. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo: Exchange_Online_Connection_clientCred.
Credenciais	Registro de credenciais criado para o Microsoft Exchange Online. Por exemplo: Exchange_Online_Credentials_clientCred.
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira https://graph.microsoft.com.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

10. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O spoke do Microsoft Exchange Online está configurado e integrado à instância do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Badge Reader Integration for Walk-up Experience

Melhore a satisfação do usuário do Walk-up Experience usando o aplicativo Badge Reader Integration em seus locais de fila de balcão de serviços presenciais. Os usuários do Walk-up Experience podem escanear o crachá de um funcionário para fazer check-in em uma fila, em vez de inserir as credenciais.

Badge Reader Integration para locais de fila no local do Walk-up Experience

Badge Reader Integration é um aplicativo de sistema base pré-criado, separado por domínio. O aplicativo permite que os usuários do Walk-up Experience simplesmente digitalizem um crachá de funcionário para ingressar em uma fila de balcão de serviços no local. A digitalização do crachá elimina a necessidade de os usuários pesquisarem um nome ou um e-mail para entrar em uma fila. Os administradores podem configurar facilmente a integração de digitalização do crachá para uso com o Walk-up Experience.

Ao oferecer um processo de check-in aprimorado, mais fácil e mais rápido no Walk-up Experience, o uso de filas do local de balcão de serviços pode aumentar e a satisfação geral do usuário pode melhorar. Os usuários recebem uma confirmação na tela e um alerta sonoro após o check-in bem-sucedido em uma fila de balcão de serviços.

A integração de verificação de crachá requer a ativação do plug-in Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader). O plug-in permite que aplicativos, como Walk-up Experience, se integrem ao hardware do leitor de crachá. A administração do Badge Reader Integration requer a função de Administrador de crachá (sn_badge.badge_admin).

Nota:
Badge Reader Integration não é um mecanismo de autenticação.

Componentes do Walk-up Experience Badge Reader Integration

O hardware do leitor de crachá e o cliente de integração estão fisicamente localizados em um local de fila de balcão de serviços. O aplicativo Badge Reader Integration fornece uma API REST genérica e reutilizável usada pelos clientes de integração de crachá. O Walk-up Experience usa o aplicativo de integração do leitor de crachá como uma dependência flexível.

Walk-up Experience implementadores instalam o hardware badge rem um novo computador em cada local de fila de balcão de serviços presencial. O hardware substitui todos os tablets existentes usados para o check-in no local.

Abaixo, apresentamos importantes componentes associados.

Componentes associados no leitor de crachá

Componente	Descrição
Número do crachá	Número do crachá do funcionário.
Código da instalação	Instalação exclusiva ou código de site codificado em cada cartão que identifica a organização.
Dispositivo de interface humana (HID)	Protocolo para interface com dispositivos de interface de usuário via USB.
Serviços de controle de acesso físico (PACS)	Método usado para proteger a segurança de um ambiente físico, definindo regras de autorização e autenticação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes associados no leitor de crachá

Componente	Descrição
Cliente leitor de crachá	Cliente do leitor de crachá. As plataformas aceitáveis incluem macOS e Linux.
Plug-in do leitor de crachá	O plug-in Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) não tem custo adicional.

Módulos do Badge Reader Integration

Os administradores do crachá podem acessar vários módulos do aplicativo.

Módulo	Descrição
Downloads	Cliente do Badge Reader Integration para download no seu sistema.
Leitores de Selos	Módulo de configuração para definir e ativar seus dispositivos de leitura de crachás.
Manipuladores de Selos de Eventos	Módulo de configuração para definir qual ação tomar quando um crachá é digitalizado por um dispositivo leitor de crachá. O script inserido é o código executado quando um crachá é digitalizado. Esses registros são normalmente oferecidos como parte das integrações de leitor de selo específicas do aplicativo.
Selos do Usuário	Módulo de configuração para associar usuários a crachás de usuário. A configuração requer a associação de um sys_user a um número de crachá e código de instalação exclusivos.
Logs de Verificação do Selo	Módulo de somente visualização para monitorar eventos de erro do leitor de crachá.
Configuração do selo do usuário	O módulo de configuração para definir a tabela de onde as informações de mapeamento do ID do usuário e do crachá são recuperadas.

Segurança do Badge Reader Integration

O aplicativo Badge Reader Integration não é um mecanismo de autenticação. Ele oferece aos usuários uma forma mais rápida e conveniente de fazer check-in em uma fila de balcão de serviços. Ele deve ser usado dentro do perímetro de segurança existente na instalação. O aplicativo não se integra ao software de controle de acesso existente na instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Logs de verificação da integração com o scanner de crachás

Você pode exibir os logs de verificação da integração com o scanner de crachás e corrigir os erros para se conectar ao leitor de crachás. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de verificação de integração com scanner de crachás.

Ativar integração com leitor de crachá

Você pode ativar o plug-in Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) se tiver a função Badge sn_badge.badge_admin role.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo Badge Reader Integration é uma estrutura que permite que outros aplicativos, como Walk-up Experience, se integrem ao hardware do leitor de crachá. Os administradores configuram e gerenciam clientes e integrações de leitores de crachás vinculando os leitores de crachás a locais de balcão de serviços e garantindo que os números de ID de crachá sejam associados ao leitor.

Os desenvolvedores podem estender a estrutura de verificação de crachás para ativar o gatilho de ações em outros aplicativos com base em um evento de verificação de crachás. O aplicativo Badge Reader Integration não requer personalização, mas é personalizável para responder ao hardware exclusivo do sistema de crachás.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Instalado com o Badge Reader Integration

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Badge Reader Integration, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de crachá [sn_badge.badge_admin]	Usado para administrar integrações do leitor de crachá.	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Crachá do usuário [sn_badge_user_badge]	Registro usado para configurar um crachá de usuário, associando um usuário a um número de crachá e código de instalação.
Manipulador de eventos do crachá [sn_badge_event_handler]	Registro usado para configurar ações associadas a um evento de verificação de crachá. Armazena um script de manipulador de eventos que pode ser mapeado para um leitor de crachá. Estende a tabela de Arquivos do aplicativo.
Log de verificação do crachá [sn_badge_scan_log]	Registro usado para registrar todos os eventos de erro do leitor de crachá.
Badge Reader [sn_badge_badge_reader]	Registro usado para configurar dispositivos do leitor de crachá. Estende a Tabela de tarefas.

Instalação e configuração do Walk-up Experience Badge Reader Integration

A instalação e a configuração do Badge Reader Integration permite que seus usuários locais do Walk-up Experience digitalizem um selo para fazer check-in na fila rapidamente.

Os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup) e Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) devem ser ativados antes de definir e configurar a integração. Consulte Como ativar Walk-up Experience e Ativar integração com leitor de crachá para obter detalhes sobre a ativação.

O Badge Reader Integration é ativada automaticamente com Walk-up Experience por meio de um plug-in condicional.

A instalação e a configuração envolvem as seguintes etapas:

- Software cliente: crie seu próprio software cliente de leitor de crachá personalizado para integração com o leitor de crachá.
- Dispositivo leitor de crachá: configure o dispositivo leitor de crachá e registre-o manualmente ou por meio de um processo assistido.
- Aprovação: solicite e receba a aprovação da ativação do dispositivo.
- Walk-up Experience aplicativo: Configurar Walk-up Experience para integrar com um dispositivo leitor de crachá.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou modificar manipuladores de eventos do Badge Reader Integration

Configure ações associadas a um evento de verificação de crachá e defina o código a ser executado quando um crachá for verificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o módulo **Manipuladores de eventos de crachá**, você pode mapear manipuladores de eventos de crachá para vários leitores de crachá. Por exemplo, você pode ter um leitor de crachá em seu local de balcão de serviços em San Diego, CA e outro em seu local de Santa Clara, CA. Ambos os leitores de crachá podem ser associados ao mesmo evento Leitor de crachá de balcão de serviços.

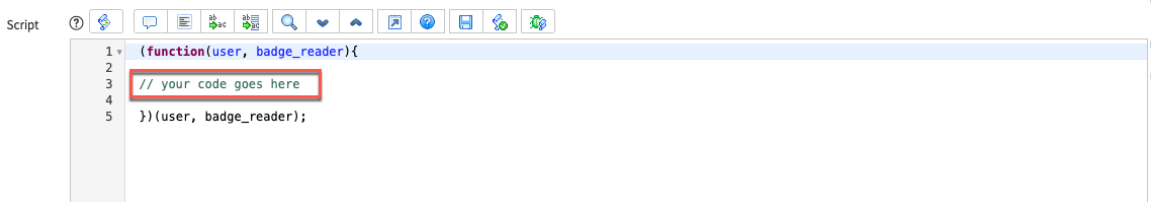
Os registros do Manipulador de eventos de crachá são fornecidos como parte das integrações de leitor de crachá específicas do aplicativo Walk-up Experience.

Nota:

O código inserido no campo **Script** do formulário Badge Event Handler é executado usando um GlideScopedEvaluator no BadgeScanProcessor.

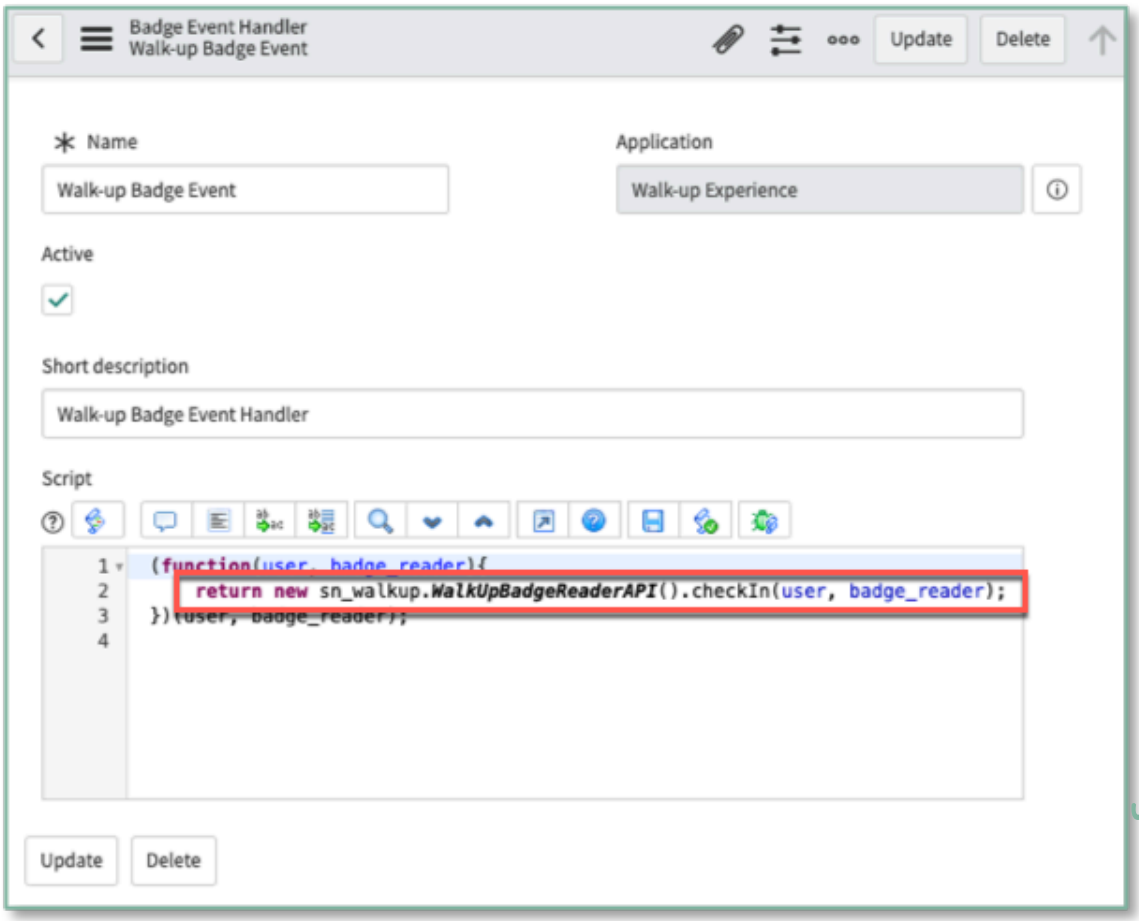
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração com leitor de crachá** > **Manipuladores de Selos de Eventos**.
   A lista Manipuladores de eventos de crachá aparece e exibe todos os manipuladores de eventos de crachá existentes.
2. Para modificar um manipulador de eventos de crachá existente, clique no nome.
   Caso contrário, para criar um novo manipulador de eventos de crachá, clique em **Novo**.
3. Insira um nome para o manipulador de eventos de crachá no campo **Nome**.
   Por exemplo, `Evento de crachá de balcão de serviços`.
4. Insira os detalhes no campo **Descrição resumida**, se desejado.
5. Insira o código depois de `// seu código vai aqui` no campo **Script**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O campo **Aplicativo** é definido como **Global** até que você insira o código que especifica o aplicativo Walk-up Experience no campo **Script** e salve ou envie o registro.

6. Clique em **Enviar** para criar o registro.

Defina e registre um dispositivo leitor de crachá usando o cliente leitor de crachá

Use o Cliente leitor de crachá para criar um dispositivo leitor de crachá para registro em seu sistema. O registro de seu leitor de selo permite torná-lo operacional em seu fila local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de registrar um dispositivo leitor de crachá:

- Método assistido, por meio do **Cliente leitor de crachá**. Você deve criar seu próprio software cliente de leitor de crachá personalizado para integração ao leitor de crachá.
- Manualmente, por meio de Now Platform®. Consulte Definir e registrar manualmente um dispositivo leitor de crachá para obter detalhes sobre este procedimento.

O método de registro auxiliado pelo **Cliente leitor de crachá** cria um registro inicial do leitor de crachá. Quando um crachá é verificado usando o cliente leitor de crachá, este método

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preenche automaticamente o campo **Identificador de dispositivo** no registro com o número de série do dispositivo leitor de crachá.

O preenchimento automático do campo **Identificador de dispositivo** economiza tempo na busca do número de série do dispositivo leitor de crachá para adicionar ao registro do leitor de crachá.

Para registrar seu dispositivo leitor de crachá com a assistência do **Cliente do leitor de crachá** , primeiro você precisa configurar as propriedades do sistema para habilitar o registro de verificação de crachá e desabilitar o token de acesso ao crachá. As seguintes Propriedades do sistema devem ser configuradas:

- **sn_badge.enable_scan_registration**: desabilitado por padrão. Quando definida como **Verdadeira**, esta propriedade permite que n_badge.badge_admins registre rapidamente dispositivos leitores de crachá verificando um crachá.
- **sn_badge.disable_access_token**: habilitado por padrão. Esta propriedade desabilita o requisito de token de acesso para a API de integração do leitor de crachá.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Pesquisar por **Nome** para as propriedades ao digitar `sn_badge`.
3. Clique em **sn_badge.enable_scan_registration** para abrir o registro de propriedade do sistema.
   A propriedade é definida como **Falsa** por padrão.
4. Altere a propriedade do campo **Valor** para **Verdadeiro** e clique em **Atualizar**.
5. Clique em **sn_badge.disable_access_token** para abrir o registro de propriedade do sistema
   A propriedade é definida como **Falsa** por padrão.
6. Altere a propriedade do campo **Valor** para **Verdadeiro** e clique em **Atualizar**.
7. Crie e execute seu próprio cliente leitor de crachá.
8. Deslize o crachá do administrador de crachá no leitor de crachá para registrar.
9. O cliente leitor de crachá executa uma chamada de REST API para api/sn_badge/v1/reader/scan com o identificador do dispositivo e os dados do cartão.
10. Navegar até **Integração com leitor de crachá** > **Leitores de crachá** para exibir o registro recém-criado.
11. Forneça um nome exclusivo para o leitor de crachá no campo **Nome**.
    Por exemplo, `Building B Tech Lounge Badge Reader`.

    Nota:
    O campo **Status** é somente leitura e indica **Novo** ao configurar um novo leitor de crachá. O campo indica **Ativado** quando um leitor de crachá é aprovado para ativação. Se um leitor de crachá estiver desativado, o campo indicará **Desativado**.

12. Especifique um **Manipulador de evento de crachá** usando o ícone da lista de pesquisa .

    Nota:
    Se nenhum manipulador de eventos de crachá estiver disponível para seleção, crie um novo registro de Manipulador de eventos de crachá. Para obter detalhes sobre este processo, consulte Criar ou modificar manipuladores de eventos do Badge Reader Integration.

13. Verifique se os campos **Identificador de dispositivo** e **Chave secreta** estão preenchidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Identificador de dispositivo identifica exclusivamente o hardware do leitor de crachá. O padrão do cliente é usar o número de série do dispositivo leitor de crachá. O valor inserido deve corresponder ao número de série do dispositivo recebido do aplicativo de software cliente.

14. Preencha os campos de formulário **Descrição resumida** e **Local** não obrigatórios, se desejado.
15. Selecione **Enviar** para registrar o leitor de selo.

Definir e registrar manualmente um dispositivo leitor de crachá

Crie manualmente um dispositivo leitor de crachá para registro em seu sistema. O registro de seu leitor de selo permite torná-lo operacional em seu fila local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de definir e registrar um dispositivo leitor de crachá:

- Manualmente, por meio da Now Platform®.
- Como método assistido, por meio do **Cliente de leitor de crachá**. Consulte Defina e registre um dispositivo leitor de crachá usando o cliente leitor de crachá para obter detalhes sobre este procedimento.

Procedimento

1. Para registrar manualmente seu dispositivo leitor de crachá, navegue até **Integração com leitor de crachá** > **Leitores de crachá**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, especifique um nome para o leitor de crachá.
   Por exemplo, Building B Tech Lounge Badge Reader.

   Nota:
   O campo **Status** é somente leitura Esse campo é definido como Novo ao configurar um novo leitor de crachá. O campo está no estado Ativado quando um leitor de crachá é aprovado para ativação. Se um leitor de crachá estiver desativado, o campo será definido como Desativado.

4. Selecione um **Manipulador de eventos de crachá**.

   Nota:
   Se nenhum manipulador de eventos de crachá estiver disponível para seleção, crie um novo registro de Manipulador de eventos de crachá. Para obter detalhes sobre este processo, consulte Criar ou modificar manipuladores de eventos do Badge Reader Integration.

5. Especifique o **Identificador do dispositivo**.
   O Identificador de dispositivo identifica exclusivamente o hardware do leitor de crachá. O padrão do cliente é usar o número de série do dispositivo leitor de crachá. O valor inserido deve corresponder ao número de série do dispositivo recebido do aplicativo de software cliente.

   Nota:
   O campo **Chave secreta** é preenchido automaticamente ao criar o registro do leitor de crachá.

6. Selecione a **Configuração do crachá do usuário**.
   O leitor de crachá usa essa configuração de mapeamento para recuperar o ID do usuário a partir do ID do crachá quando o solicitante verifica seu crachá para fazer check-in em um local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, uma configuração de crachá de usuário está disponível para seleção. Para obter mais informações sobre como definir uma nova configuração de crachá de usuário, consulte Como definir uma configuração de crachá de usuário.

7. **Opcional:** Se desejar, especifique os campos de formulário **Descrição resumida** e **Local** não obrigatórios.
8. Registre o leitor de crachá selecionando **Enviar**.

Como definir uma configuração de crachá de usuário

Defina a tabela de onde as informações de mapeamento do ID do usuário e do ID do crachá são recuperadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de mapeamento do ID do crachá e do ID do usuário é usada para recuperar o ID do usuário a partir do ID do crachá quando os solicitantes digitalizam seus crachás com o leitor de crachás para fazer check-in em um local. Você pode definir várias configurações de mapeamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Integração com leitor de crachá** > **Configuração do selo do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do crachá do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração.
Nome da tabela	A tabela que tem as informações de mapeamento sobre o ID do usuário e o ID do crachá. Selecione essa tabela na lista.
Campo de usuário	ID de usuário do solicitante.
Campo do selo	A entidade à qual o crachá do usuário está vinculado. Selecione essa entidade na lista.
Campo do código de Instalação	Instalação exclusiva ou código de local codificado em cada cartão. O código identifica a organização.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Esta opção é selecionada por padrão.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A configuração de mapeamento é criada. Você pode selecionar essa configuração de mapeamento no formulário Leitor de crachá para recuperar o ID do usuário a partir do ID do crachá com base nessa configuração de mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aprovação de ativação para um dispositivo leitor de crachá

Solicite aprovação de ativação para seu dispositivo leitor de crachá. A integração do leitor de crachá não ativará o gatilho de manipuladores de eventos até que o leitor de crachá seja ativado. A aprovação e a ativação do dispositivo leitor de crachá são concedidas pelos usuários com a função itil.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao solicitar a aprovação da ativação, por meio do registro do leitor de crachá, você inicia o fluxo de trabalho de registro do dispositivo. As solicitações de ativação são roteadas para um grupo de aprovadores de leitores de crachás. As aprovações do sistema requerem a função itil. Certifique-se de que os usuários com a função itil sejam incluídos no grupo de aprovadores de leitores de crachá.

Se não houver pessoas no grupo de aprovação, o fluxo de trabalho ignorará o requisito do grupo de aprovação e ativará o leitor de crachá. Para informações detalhadas sobre aprovações, grupos e adicionar usuários a grupos, confira Aprovações Creating groups e Add a user to a group .

Nota:
Os campos obrigatórios do registro do leitor de crachás são lidos apenas quando o dispositivo leitor de crachás está ativado. Dispositivos de leitor de crachás podem ser desativados desmarcando o campo **Ativo** no registro do leitor de crachás. A reativação de um leitor de crachá exige passar pelo processo de aprovação novamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração com leitor de crachá** > **Leitores de crachá**.
2. Selecione o nome do leitor de selo que você deseja ativar.
   O registro do Leitor de crachá é aberto.
3. Certifique-se de que todos os campos obrigatórios do formulário sejam preenchidos.
   Os campos incluídos são **Nome**, **Manipulador de eventos do crachá**, **Identificador do dispositivo** e **Chave secreta.** Consulte Defina e registre um dispositivo leitor de crachá usando o cliente leitor de crachá ou Definir e registrar manualmente um dispositivo leitor de crachá para obter informações sobre o preenchimento dos campos de formulário do Leitor de crachá.
4. Selecione **Solicitar ativação** para iniciar o fluxo de trabalho de aprovação da ativação.
   A solicitação é aprovada por um usuário com a função itil no grupo de aprovadores de leitores de crachá.
   Se não houver grupo de aprovadores de leitor de crachá ou se o grupo estiver vazio, o leitor de crachá será ativado quando um usuário com a função sn_badge.badge_admin solicitar a ativação.

Configurar Walk-up Experience para Badge Reader Integration

Associe dispositivos leitores de selo a uma fila local do Walk-up Experience. Embora você possa associar mais de um dispositivo leitor de crachá a um local imediato, os dispositivos leitores de crachá individuais são associados a apenas um local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- O aplicativo Walk-up Experience requer que um dispositivo leitor de crachá seja associado a um local de balcão de serviços para integração de recursos.
- Os gerentes do Walk-up Experience podem configurar a integração do leitor de crachá para um local de balcão de serviços usando a lista relacionada Leitores de crachá de filas do local na tabela Fila do local de balcão de serviços (wu_location_queue).
- Pelo menos um leitor de crachá deve estar ativado e disponível para integração com o local de balcão de serviços. Consulte Solicitar aprovação de ativação para um dispositivo leitor de crachá se nenhum leitor de crachá estiver ativado para uso.
- Você pode definir um motivo de check-in para cada leitor de crachá. Quando o solicitante faz check-in em um local usando esse leitor de crachá, o motivo de check-in associado é preenchido automaticamente. Se nenhum motivo de check-in estiver associado ao leitor de crachá, o motivo do local será considerado para o check-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Clique no nome da fila do local de balcão de serviços que deseja associar a um dispositivo leitor de crachás.
3. Clique no link relacionado aos **Leitores de crachá das filas do local**.
4. Clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Leitores de crachás nas filas do local

Campo	Descrição
Badge Reader	Leitor de crachá que você deseja associar ao local.
Fila do local	Local ao qual o leitor de crachá está associado.
Motivo de check-in	Motivo de check-in que você deseja vincular ao leitor de crachá.
Descrição do motivo de check-in	Descrição do motivo de check-in que você deseja vincular ao leitor de crachá.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você pode integrar vários leitores de crachá ao local de balcão de serviços.

Personalizar integração com o leitor de crachá

O Badge Reader Integration inclui vários pontos de extensão com script para você personalizar as inclusões de script instaladas com o recurso.

As inclusões de script subjacentes do Badge Reader Integration são somente leitura. Os clientes que desejam modificar a aparência do recurso podem alterar vários scripts, incluindo o uso de pontos de extensão com script.

Existem vários cenários em que a capacidade de modificar o código de inclusão de script é benéfica. Por exemplo, se você já usa um modelo de dados para armazenar seus números de crachá, você pode não querer usar a tabela Crachá de usuário do aplicativo Badge Reader Integration (sn_badge_user_badge) para armazenar seus números de crachá. Em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

vez disso, você pode criar uma implementação de extensão para `sn_badge.BadgeReader` que ofereça suporte ao seu modelo de dados.

Talvez você queira personalizar os tipos de dados que recebe de uma verificação de crachá ou como deseja analisar esses dados. Você pode criar uma implementação de extensão para `sn_badge.BadgeReaderParser` que ofereça suporte ao seu modelo de dados.

O código a seguir está disponível para alteração usando pontos de extensão com script com o aplicativo Badge Reader Integration:

Pontos de extensão com script	Descrição
BadgeReader Nome da API: `sn_badge.BadgeReader`	Ponto de extensão usado pelo Inclusões de script BadgeReaderImpl. Use este script para localizar um leitor de crachá por seu identificador de dispositivo.
BadgeReaderParser Nome da API: `sn_badge.BadgeReaderParser`	O ponto de extensão usado pelo script BadgeReaderParserImpl inclui. Use isso para analisar a sequência de dados do cartão da API.
BadgeReaderUser Nome da API: `sn_badge.BadgeReaderUser`	O ponto de extensão usado pelo script BadgeReaderUserImpl inclui. Use este script para encontrar um sys_user a partir de um número de crachá e código de instalação. **Nota:** Se você já tem um modelo de dados para armazenar seus números de crachá, este é o script a ser usado para substituir o código do aplicativo Badge Reader Integration para suportar seu modelo de dados.
BadgeReaderScanProcessor Nome da API: `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	O ponto de extensão usado pelo script BadgeReaderScanProcessor inclui. Use esta fachada para gerenciar o evento de digitalização de crachás.

Para obter detalhes completos sobre pontos de extensão com script, e como criá-los e usá-los, consulte Usar pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação e Criar e adicionar um ponto de extensão com script .

Habilitar check-in on-line de autoatendimento para Walk-up Experience

Mostrar ou ocultar o módulo de **Check-in do balcão de serviços** on-line do Walk-up Experience em **Autoatendimento** no navegador de aplicações. Você pode ativar ou desativar o módulo usando o menu da plataforma básica ou o processo de ativação do módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O módulo de **Check-in do balcão de serviços** on-line do Walk-up Experience é desabilitado (oculto) por padrão e não aparece no menu **Autoatendimento** até que seja habilitado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Clique em **Todos** nas trilhas de condições para exibir os menus do aplicativo ativo e inativo.
   Esta ação remove a condição de filtro padrão.
3. Pesquise por **Título** para o manu **Autoatendimento** do aplicativo.
   A pesquisa produz os aplicativos de menu itil_self_service e mobile_self_service. Você pode habilitar (mostrar) o módulo de **Check-in do balcão de serviços** para cada aplicativo de menu.
4. Clique no aplicativo de menu **Autoatendimento** com o **Nome: itil_self_service**.
   O registro de Autoatendimento do menu do aplicativo é aberto e a lista relacionada Módulos mostra os módulos que aparecem no navegador de aplicações.
5. Pesquise por **Título** para o módulo de **Check-in do balcão de serviços**.
6. Clique em **Check-in do balcão de serviços**.
   O registro do módulo de **Check-in do balcão de serviços** é aberto.
7. Na guia **Visibilidade**, clique em **Ativa** para habilitar o módulo de **Check-in do balcão de serviços**.
   Ativo é **verdadeiro** para o módulo. Como alternativa, você pode habilitar o módulo na lista relacionada de módulos de **Autoatendimento de menus de aplicativos**:
   a. Clique duas vezes no campo **Ativo** ao lado do nome do módulo de **Check-in do balcão de serviços** na lista relacionada Módulos.
   b. Defina **Ativo** como **verdadeiro** (mostrar) ou **falso** (ocultar).
8. Clique em **Atualizar**.
   Quando você muda os menus ou módulos do aplicativo, o navegador de aplicações é atualizado automaticamente para exibir as mudanças.
9. Para habilitar o módulo de **Check-in do balcão de serviços** a ser exibido em **Autoatendimento** no aplicativo para celular, clique em **Check-in do balcão de serviços** na lista relacionada Módulos do Mobile.
10. Clique no campo **Ativo** para habilitar o módulo para dispositivos móveis.
11. Clique em **Atualizar**.

Configurar ícone de check-in online Walk-up Experience para aparecer no Portal de serviços

Os solicitantes podem fazer check-in em um local de balcão de serviços on-line por meio do Portal de serviços. Você pode editar a página inicial do Portal de serviços para substituir o link do ícone de suporte geral **Obter ajuda** de TI pelo link do ícone de suporte de check-in on-line Walk-up Experience .

Antes de Iniciar
Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais (com.glide.service-portal.esm) deve ser ativado.
Função necessária: sp_admin ou administrador

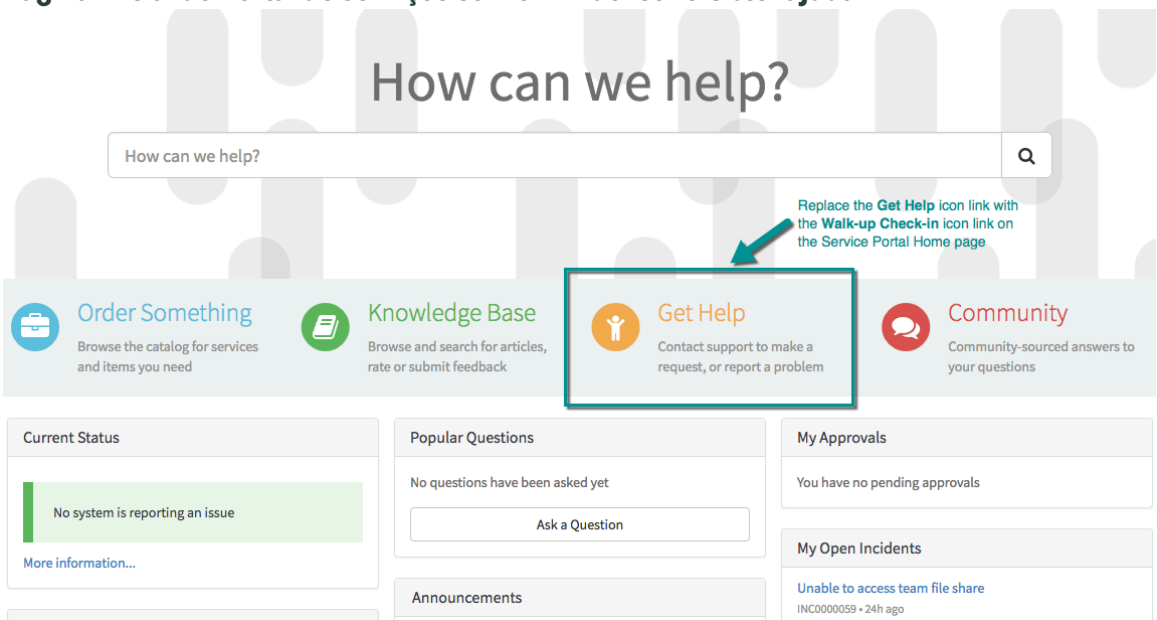
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para substituir o link do ícone Obter ajuda pelo link do ícone Check-in do balcão de serviços na página inicial do Portal de serviços, acesse o Designer do portal de serviços. Como alternativa, você pode adicionar um novo contêiner ao Portal de serviços para o link do ícone de Check-in do balcão de serviços, de maneira que o link do ícone Obter ajuda permaneça.

Página inicial do Portal de serviços com o link do ícone Obter ajuda



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique no bloco **Designer** na página de configuração.
3. Selecione a página de índice do **Portal de serviços** para editar.
4. Certifique-se de que você está no modo de edição verificando se **Editar** está realçado como ativo na faixa do Designer do portal de serviços.
   No modo de edição, você pode adicionar um novo contêiner para o link do ícone de Check-in do balcão de serviços ou editar um contêiner existente, dependendo de onde você deseja colocar o link do ícone.
5. Para editar um contêiner existente, selecione o contêiner de link do ícone **Obter ajuda**.
6. Clique no ícone de edição no canto superior direito.
7. Edite os campos do formulário com os seguintes dados e detalhes de apresentação.

Campos	Entrada de configuração
Dados	
Tipo	Selecione **Página** para incorporar a página walkup_online_checkin com o widget no link do ícone.
Página	Selecione **check-in walkup_online**.
Apresentação	
Título	Insira Check-in do balcão de serviços.

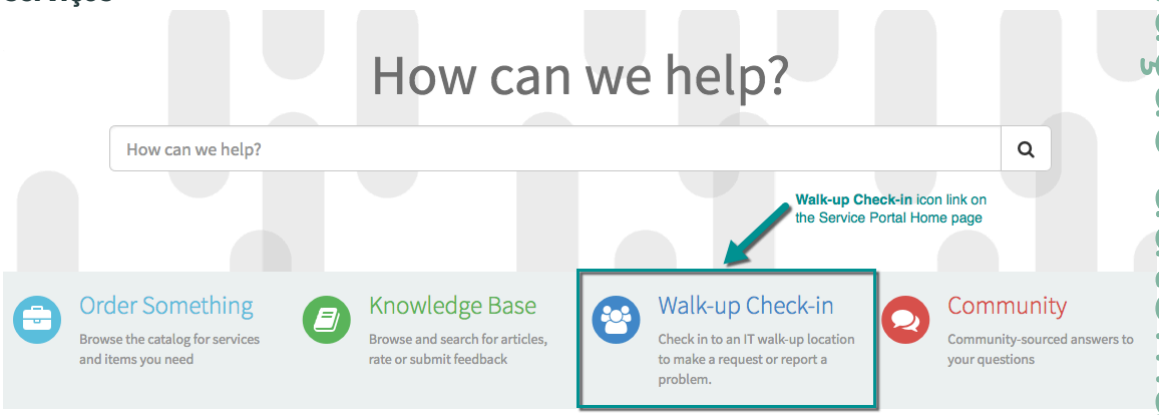
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Entrada de configuração
Descrição resumida	Insira detalhes sobre o link do ícone que você deseja exibir, como Fazer check-in em um local de balcão de serviços de TI para fazer uma solicitação ou relatar um problema.
Cor de inicialização	Selecione **Padrão**.
Nome da classe de inicialização	Insira um nome de classe ou deixe este campo em branco.
Glifo	Selecione um glifo ou selecione o glifo vazio para ignorar este campo.
Modelo	Selecione o **ícone de círculo**.

8. Clique em **Salvar**.
   A página inicial do Portal de serviços é aberta no modo de edição. O link do ícone Check-in do balcão de serviços on-line com a imagem e a descrição do glifo é exibido no lugar do link do ícone antigo **Obter Ajuda**.

Página inicial do Portal de serviços com link do ícone de Check-in do balcão de serviços



9. Navegar até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** para verificar e testar o link do ícone de Check-in do balcão de serviços recém-criado.
10. Para adicionar o link do ícone Check-in do balcão de serviços a um novo contêiner, consulte Criar e editar uma página usando o Designer do portal de serviços .
11. Edite os campos do formulário do contêiner com os mesmos dados e informações de apresentação detalhados acima nas descrições de entrada da configuração do formulário e siga as etapas relevantes restantes.

Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário

Agende um ou mais compromissos para visitar o lounge de balcão de serviços ou o Walk-up Experience Central do funcionário do lounge de suporte. Também é possível obter ajuda remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O portal do Central do funcionário permite que os usuários escalonem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, Local de trabalho, Jurídico e Compras, com fluxos de trabalho digitais. Esse portal unificado vai além da entrega básica de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviços para oferecer uma plataforma para comunicações, engajamento e experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário .

- Use o Central do funcionário para agendar um compromisso de balcão de serviços e obter ajuda, como para solicitar novo hardware, atualizar o software ou fazer upgrade do seu sistema.
- Você pode agendar um compromisso, solicitar o próximo compromisso aberto ou ver seus compromissos futuros.

Procedimento

1. Inicie o portal de serviço do Central do funcionário em seu navegador.
2. Na página inicial do portal, selecione o tópico **TI** no mega menu.
3. Selecione o link **Balcão de serviços: planeje sua visita**.
   Como alternativa, selecione **Visitas ao balcão de serviços** no widget Meus itens ativos.
4. Na página de check-in do balcão de serviços, entre na fila ou agende um compromisso para o futuro.
5. Selecione a guia **Agendar um compromisso**.
6. Selecione um motivo para sua visita.
7. Clique no ícone de calendário ( ) e selecione um intervalo de tempo disponível.
8. Selecione o tipo de compromisso.

   Nota:
   Você somente poderá escolher o tipo de compromisso se o local aceitar compromissos presenciais e remotos.

9. Selecione **Agendar um compromisso**.

   Nota:

   Você também poderá agendar vários compromissos com base no local selecionado. Ao atingir o limite máximo de reserva de compromisso, uma mensagem será exibida.

Resultado

Uma mensagem de sucesso será exibida. Os detalhes do compromisso serão exibidos na seção **Seus próximos compromissos**.

Você também pode ver seus próximos compromissos no widget Meus itens ativos na página inicial do Central do funcionário.

Gerenciamento de fila e interação da Walk-up Experience

Gerentes e agentes do Walk-up Experience podem gerenciar com eficiência todos os aspectos de interações e filas de local de balcão de serviços. Os agentes podem visualizar os locais de balcão de serviços atribuídos, as interações e os depósitos associados usados para atender às solicitações de balcão de serviços.

O Walk-up Experience ajuda os agentes a organizar e gerenciar filas de balcão de serviços.

Os agentes acessam principalmente o Espaço do agente para gerenciar solicitações. Usando o Espaço do agente, os agentes podem realizar as seguintes atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acessar a caixa de entrada pessoal para ver o trabalho atribuído a partir de vários canais de serviço, incluindo o Canal de serviço de balcão de serviços.
- Receber as tarefas enviadas automaticamente para a caixa de entrada a partir da fila de interação de balcão de serviços.
- Trabalhar em interações simultâneas ou múltiplas ao mesmo tempo.
- Promover interações para incidentes ou solicitações.
- Trabalhar com qualquer solicitante na fila a qualquer momento, extraindo de qualquer lugar na lista da fila, bem como do topo da lista.
- Usar a Assistência do agente para agilizar o atendimento.

Com o Espaço do agente, os agentes podem realizar as interações por ordem de chegada, conforme as interações são enviadas para as caixas de entrada individuais de balcão de serviços. As interações são distribuídas para as caixas de entrada do agente de balcão de serviços com base nas configurações da regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho .

Os agentes podem abrir incidentes diretamente no Espaço do agente quando um problema não é resolvido no local de balcão de serviços. Os agentes também podem criar diretamente uma solicitação de hardware ou software por meio do Catálogo de serviços, quando um ativo não estiver disponível no estoque local do balcão de serviços.

O Walk-up Experience também inclui um módulo **Agente** no navegador de aplicações em que os agentes que dão suporte a um local de balcão de serviços podem realizar as seguintes ações.

- Acessar a caixa de entrada pessoal de balcão de serviços com link direto para o Espaço do agente.
- Exibir interações de balcão de serviços atribuídas.
- Reatribuir e modificar interações de balcão de serviços quando necessário.
- Exibir todos os compromissos programados e futuros.
- Exibir locais de fila de balcão de serviços.
- Exibir os ativos disponíveis e atender às solicitações de um depósito local.
- Criar incidentes e solicitações quando necessário.
- Transferir interações de balcão de serviços para outros agentes ou locais de fila quando necessário.

Os aplicativos a seguir estão incluídos no módulo **Agente** da barra de navegação do Walk-up Experience e podem ser exibidos na interface do Espaço do agente Walk-up Experience:

Aplicativos de agente Walk-up Experience

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **Minha caixa de entrada de balcão de serviços**	Interações de balcão de serviços atribuídas a você no Espaço do agente. As interações são enviadas para sua caixa de entrada de acordo com as configurações da regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos de agente Walk-up Experience

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Espaço do agente: **Caixa de entrada**	
Plataforma: **Meus depósitos de balcão de serviços** Espaço do agente: **Meus depósitos**	Depósitos e ativos associados aos locais de fila de balcão de serviços aos quais você oferece suporte.
Plataforma: **meus locais de balcão de serviços** Espaço do agente: **Locais de balcão de serviços**	Locais de balcão de serviços atribuídos a você.
Plataforma e Espaço do agente: **Balcões de serviços atribuídos a mim**	Interações de balcão de serviços que você deve resolver ou atender. Essas interações têm um estado de **Trabalho em andamento**.
Plataforma e Espaço do agente: **Aberto - Não atribuído**	Lista de todas as interações de balcão de serviços abertas e não atribuídas de seus locais. Essas interações têm um estado **Novo**, **Em fila** ou **Trabalho em andamento**.
Plataforma e Espaço do agente: **Balcões de serviços encerrados**	Todas as interações de balcão de serviços fechadas. As interações encerradas têm um estado **Encerrado concluído** ou **Fechado abandonado**.
Plataforma: **consultas programadas** Espaço do agente: **Compromissos**	Todos os próximos compromissos reservados para seu local de balcão de serviços.

Para obter mais informações, consulte Espaço de operações de serviços e Advanced Work Assignment .

Exibir caixa de entrada do Walk-up Experience

Exiba uma caixa de entrada pessoal de interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente usando a interface do recurso Espaço do agente .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem ver a caixa de entrada de balcão de serviços de duas maneiras. Os agentes acessam principalmente o Espaço do agente para todas as informações relacionadas a Walk-up Experience, incluindo a caixa de entrada. No entanto, os agentes também podem acessar o Walk-up Experience no navegador de aplicações, ou na barra de navegação à esquerda, para obter o link e exibir a caixa de entrada do Espaço do agente.

Procedimento

1. Para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços usando Espaço do agente, navegue até **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Caixa de entrada** na barra de navegação à esquerda da interface.
   As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nas cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os agentes podem definir um status de caixa de entrada de **Disponível**, **Ausente** e **Off-line**.
3. Como alternativa, para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **Walk-up Experience** > **Técnico** > **Minha caixa de entrada de balcão de serviços**.
   Você está vinculado diretamente à sua caixa de entrada pessoal no Espaço do agente. As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nos cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho.

Tópicos relacionados

Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente

Exibir locais atribuídos do Walk-up Experience

Os agentes do Walk-up Experience podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços para as quais devem dar suporte. As filas de locais revelam todas as informações que um agente precisa saber para operar a fila com eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem visualizar os depósitos associados aos locais de balcão de serviços das seguintes maneiras:

- Por meio do Espaço do agente
- Por meio do menu de navegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Selecione o ícone **Lista** no menu de navegação.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Locais de balcão de serviços**.
4. Selecione o nome de uma fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas e muito mais.
5. Como alternativa, para exibir locais de balcão de serviços pelo menu de navegação, navegue até **Walk-up Experience** > **Agente** > **Meus Locais com Balcão de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione um local da lista para ver os detalhes, como interações, compromissos e motivos das visitas. Se houver interações pendentes sem convidados associados na fila, selecione **Abandonar tudo** para cancelar essas interações.

Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente

Os agentes que oferecem suporte a locais do Walk-up Experience podem exibir e gerenciar interações enviadas automaticamente para a caixa de entrada do Espaço do agente .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As interações do Walk-up Experience podem ser enviadas automaticamente para uma caixa de entrada pessoal do Espaço do agente com base nos cronogramas dos agentes e nas configurações das regras de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os agentes realizam as interações por ordem de chegada, conforme elas aparecem na caixa de entrada.

Para atribuir e gerenciar manualmente as interações usando os módulos Agent do Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicações, consulte Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente.

Os agentes definem um status na caixa de entrada do Espaço do agente para indicar prontidão para aceitar interações. As opções de status são **Disponível**, **Ausente**e **Off-line**.

Mesmo que as interações sejam enviadas automaticamente para a caixa de entrada direta, os agentes podem trabalhar com qualquer pessoa da fila de balcão de serviços a qualquer momento.

Visualize interações de fila de balcão de serviços atribuídas a você automaticamente em sua caixa de entrada de balcão de serviços ou em sua lista **Balcões de serviços atribuídos a mim**. Você também pode exibir todas as interações **Aberta - Não atribuída** da fila compatível.

Com o Espaço do agente, você pode exibir listas de todos os seus compromissos e interações de balcão de serviços, seus casos, suas contas e contatos de solicitante, seus incidentes, suas solicitações e muito mais usando uma interface conveniente. A lista de interações relacionadas do Walk-up Experience inclui os seguintes itens:

Lista de interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um solicitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
	interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um solicitante de fila de balcão de serviços, navegue até > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Caixa de entrada** e verifique se o status está definido como **Disponível**.
   Exiba as interações em sua caixa de entrada enviadas automaticamente para você.
3. Selecione a interação no topo da lista e comece a resolver o problema ou atender a solicitação.

   Ao criar um incidente ou solicitação associada por meio do Catálogo de serviços, uma guia **Novo incidente** ou uma guia **Novo item de catálogo** é aberta ao lado da guia **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de incidente ou ativos de ordem. Clique em **Salvar** para salvar o novo incidente ou concluir a confirmação da ordem. Você receberá o Número de solicitação do item solicitado.

   a. Se uma interação exigir uma quantidade incomum de tempo para ser resolvida ou se o fechamento depender de recursos que não estão prontamente disponíveis, você poderá colocar a interação em espera. O solicitante não perde posição na fila e você pode ajudar outro solicitante simultaneamente. Colocar uma interação em espera não afeta sua capacidade para novas interações. Para colocar uma interação em espera, clique no botão **Colocar em espera**.

   b. Você pode associar a interação com outro registro selecionando **Associar registro** no ícone mais ações de IU ooo no cabeçalho de interação.

   c. Para exibir o depósito do local com balcão de serviços das solicitações de execução, clique em **Lista** no painel de navegação esquerdo da interface do Espaço do agente, em seguida, clique em **Meus depósitos**.

   d. Se você não puder resolver um problema, clique no botão **Criar incidente** no cabeçalho da interação. Se você não puder atender a uma solicitação do depósito, clique no ícone mais ações de IU ooo no cabeçalho de interação para exibir mais ações. Selecione **Criar solicitação** na lista para acessar o Catálogo de serviços.

4. Quando terminar de resolver a interação, selecione o botão **Fechar** no cabeçalho da interação.
   Fechar uma interação afeta sua capacidade porque uma nova interação será enviada para sua caixa de entrada.

Tópicos relacionados

IU do Espaço do agente

Espaço de operações de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um incidente

Create a request through a catalog

Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente

Os agentes que oferecem suporte a locais de balcão de serviços podem gerenciar manualmente as solicitações de fila com vários módulos do Walk-up Experience relacionados à interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerencie as interações manualmente usando os módulos Técnico do Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicações. Para gerenciar automaticamente interações atribuídas da caixa de entrada do Espaço do agente, consulte o Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente.

As filas de balcão de serviços oferecem suporte aos solicitantes na ordem em que eles fazem o check-in na fila, por ordem de chegada. Os agentes que dão suporte à fila podem decidir quem trabalhará na primeira interação. Conforme novos solicitantes entram na fila e enviam interações, os técnicos compartilham a carga de trabalho, atribuindo interações da fila para eles próprios.

Determinados solicitantes são considerados VIPs. O sistema reconhece isso quando eles fazem o check-in na fila. Uma interação para um VIP exibe **verdadeiro** para **VIP** na lista de interações. Os agentes podem mover os solicitantes VIP para a frente da fila, auxiliando-os primeiro.

Nota:

Não há suporte à criação manual de interações do tipo de balcão de serviços. Uma interação de balcão de serviços é considerada válida para check-in ou compromisso somente se criada por meio das interfaces de check-in ou reserva de compromisso, e não por meio de uma tabela. Os agentes não podem fazer check-in em um local de balcão de serviços em nome de um usuário final.

Veja interações de fila de balcão de serviços usando vários módulos do Walk-up Experience:

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um solicitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um solicitante sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Navegar até > **Walk-up Experience** > > **Agente** > **Aberto - Não atribuído**.
2. Encontre o nome do solicitante na coluna **Aberto para** da lista de interações.
3. Clique no **Número** de interação associado ao solicitante.
4. Insira seu nome no campo **Atribuído a** do formulário, altere o **Estado** para **Trabalho em andamento** e selecione **Atualizar**.
   a. Para fechar uma interação se o solicitante tiver saído da fila, clique em **Abandonar** no cabeçalho do formulário ou escolha **Fechado e abandonado** no campo de formulário **Estado** e clique em **Atualizar**
   b. Como alternativa, você pode associar a interação a outro registro clicando no botão **Associar registro** no cabeçalho da interação.
5. Para resolver a interação, navegue até **Walk-up Experience** > **Agente** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
6. Clique no número da interação na lista para abrir o formulário Interação de balcão de serviços.
7. Resolva o problema ou atenda à solicitação.
   a. Altere o status da interação para **Em espera** se o solicitante não estiver presente para um compromisso ou se a interação envolver um processo demorado, por exemplo, um upgrade do sistema operacional.
   b. Para exibir o depósito do local de balcão de serviços para solicitações de execução, clique no link relacionado **Consumíveis do depósito**.
   c. Se você não puder resolver o problema ou atender à solicitação, clique no link relacionado **Criar incidente** ou **Criar solicitação** para criar um incidente ou acessar o Catálogo de serviços.

   Quando você cria um incidente ou solicitação associada por meio do Catálogo de serviços, as listas relacionadas associadas no formulário são preenchidas de acordo. As listas relacionadas incluem os seguintes detalhes:
   - Incidentes de interação: incidentes associados à interação
   - Solicitações de interação: solicitações do Catálogo de serviços associadas à interação
   - Incidentes do mesmo chamador: incidentes criados para um solicitante de balcão de serviços
   - Solicitações do mesmo chamador: solicitações criadas para um solicitante de balcão de serviços
8. Quando terminar de resolver a interação, altere o **Estado** da interação para **Fechado e concluído** e selecione **Atualizar** para atualizar a interação.
   Como alternativa, você pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Use a exibição de plataforma para atender a uma solicitação Walk-up Experience de um depósito

Criar um incidente

Exibir depósito do local e ativos do Walk-up Experience

Os agentes que oferecem suporte aos locais do Walk-up Experience podem exibir e acessar depósitos para oferecer ativos de hardware e software comumente solicitados aos visitantes da fila de balcão de serviços. O estoque do depósito é definido por gerentes de ativos e estoque. Os agentes do local de balcão de serviços podem monitorar o estoque e alertar os gerentes de ativos e de estoque quando mais consumíveis forem necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem visualizar os depósitos associados aos locais de balcão de serviços das seguintes maneiras:

- Por meio do Espaço do agente
- Por meio do menu de navegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Como alternativa, para exibir locais de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Agente** > **Meus depósitos de balcão de serviços**.
3. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
4. Em **Balcão de serviços**, selecione **Meus depósitos**.
5. Selecione o nome do seu depósito para ver os detalhes, como o endereço físico, o grupo atribuído ao depósito e os ativos disponíveis (hardware, itens de consumo e licenças de software).
6. Selecione qualquer uma das guias da lista para ver o inventário disponível.
   Por exemplo, você pode selecionar a guia **Itens de consumo** para ver uma lista de todos os itens de consumo disponíveis. As guias da lista de inventário incluem os seguintes elementos.

Opção	Descrição
Hardware	Cabos, conectores, baterias e muito mais.
Consumíveis	Monitores de computador, equipamento de vídeo, mouse de computador e muito mais.
Licenças de software	Programas de software e ferramentas disponíveis.
Outros ativos	Vários outros ativos.

7. Selecione o nome de um item de consumo disponível para ver os detalhes sobre o ativo, como quantidade, custo e informações de despesas.

Tópicos relacionados

Use a exibição de plataforma para atender a uma solicitação Walk-up Experience de um depósito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a exibição de plataforma para atender a uma solicitação Walk-up Experience de um depósito

Os agentes do Walk-up Experience podem acessar um depósito associado e atender às solicitações do usuário diretamente de uma interação na exibição da plataforma.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um solicitante da fila de balcão de serviços solicita um item de consumo, como um monitor de computador ou teclado, você pode atender a solicitação rapidamente acessando um estoque físico associado. Os solicitantes do balcão de serviços podem sair da fila com o item solicitado em mãos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Técnico** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
   A lista de Interações é aberta.
2. Clique no **Número** de interação associado à solicitação.
3. Selecione **Itens de consumo do depósito** na seção Links relacionados da interação.
   A lista de Depósito associada é aberta exibindo todos os consumíveis disponíveis.
4. Selecione **Nome de exibição** do item de consumo solicitado.
5. Selecione o botão **Consumir**.
6. Atualize o formulário com as informações de **Quantidade**, **Ativo** e **Usuário**.
7. Selecione **OK**.
   O formulário Consumível indica que um item foi consumido e anexado ao usuário especificado.
8. Recupere o item do depósito e forneça-o ao solicitante.
9. Retorne à interação em seu módulo **Balcões de serviços atribuídos a mim** para alterar o **Estado** para **Encerrado concluído** e clique em **Atualizar** para atualizar a interação.

   Como alternativa, você pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.

   Se você não puder atender à solicitação do depósito associado, clique no link relacionado **Criar solicitação** no formulário de interação para acessar o Catálogo de serviços. Consulte Create a request through a catalog para solicitar um item para o solicitante.

Use a Assistência do agente para agilizar o atendimento do Walk-up Experience

Os agentes do Walk-up Experience podem usar o recurso de Assistência do agente do Espaço do agente para agilizar incidentes e solicitações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Assistência do agente é uma opção de pesquisa contextual disponível no Espaço do agente quando um agente de balcão de serviços cria um novo incidente ou um novo caso associado a uma interação do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para usar a Assistência do agente, navegue até **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Abra uma interação de balcão de serviços em sua caixa de entrada ou em **Balcões de serviços atribuídos a mim** em **Listas** que você sabe que requerem um novo incidente ou caso.
3. Clique no botão **Criar incidente** ou **Criar caso**.
   Uma nova guia de incidente ou caso é aberta ao lado da guia de detalhes para a interação de balcão de serviços associada original.
4. Clique no ícone de assistência do agente para usar o recurso.
   Para obter informações detalhadas sobre a Assistência do agente e como utilizá-la para acelerar incidentes e solicitações, consulte Usar Assistência do agente no Espaço do agente e Solicitar um item de catálogo usando a Assistência do agente .

Exibir e gerenciar compromissos do Walk-up Experience em Espaço do agente

A exibição das próximas consultas programadas do Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da carga de trabalho e da demanda futura da fila. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes e gerentes de balcão de serviços usam principalmente o Espaço do agente para todas as informações relacionadas ao Walk-up Experience, incluindo a exibição e o gerenciamento de compromissos reservados.

Nota:
Você também pode exibir e gerenciar compromissos programados de Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Compromissos são encaminhados automaticamente para sua caixa de entrada do Espaço do agente com base na disponibilidade. Você também pode exibir uma lista de compromissos agendados e escolher qual aceitar.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Nota:
Os próximos compromissos também são exibidos na tela de check-in on-line com o mesmo ícone de calendário ao lado do nome do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Lista** na barra de navegação à esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Compromissos**.
   Compromissos de balcão de serviços atribuídos à sua fila são listados.
4. Clique em um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para abrir a interação associada para exibir detalhes, clique no ícone abrir registro ao lado do número da interação.

b. Clique em **Aceitar compromisso** para começar a trabalhar na interação.

Se necessário, você pode atribuir o compromisso a outro agente e adicionar anotações de trabalho.

Se tiver passado um tempo significativo e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluir o compromisso clicando no ícone mais ações de IU no cabeçalho da interação e selecionando **Excluir**.

c. Selecione **Salvar**.

Como trabalhar na interação do balcão de serviços

Gerencie seus compromissos de balcão de serviços no Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_technician ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Selecione **Caixa de entrada** na barra lateral.
3. Defina seu status como **Disponível**.
   Uma tarefa de interação de balcão de serviços é enviada automaticamente para sua caixa de entrada caso você ainda não tenha nenhuma interação de balcão de serviços atribuída a você.
4. Selecione **Aceitar**.
5. Na página de detalhes, selecione uma das opções a seguir.
6. Se você já tiver interações atribuídas a você, navegue até **Listas** > **Balcão de serviços** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
7. Na lista Balcão de serviços, selecione **Quiosque do local**.
8. Selecione um quiosque atribuído ao local da lista.
9. Na página **Quiosque do local de balcão de serviços**, selecione **Check-in**.

Nota:
Os quiosques do local de balcão de serviços são exibidos somente quando a opção Exibir quiosque está ativada.

10. Na página **Meus balcões de serviços atribuídos**, selecione a interação de balcão de serviços atribuída a você.
11. Depois de atender ou resolver a solicitação, defina o estado da interação de balcão de serviços como **Fechado e concluído**.

Como criar um compromisso por meio do incidente

Programe uma compromisso em nome de um solicitante por meio de um registro de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Em **Incidentes**, selecione **Aberto** ou **Atribuído a mim**.
4. Selecione o incidente para o qual você deseja reservar um compromisso.
5. Na guia **Detalhes**, selecione o ícone Mais ações.
6. Na lista suspensa, selecione a opção **Reservar compromisso de balcão de serviços**.
7. Na janela Agendamentos de balcão de serviços, insira os detalhes necessários para reservar um compromisso em nome do solicitante.
8. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Um registro de compromisso de balcão de serviços é criado.
- A guia **Compromisso de balcão de serviços** é exibida na lista relacionada. A lista relacionada **Compromisso de balcão de serviços** deve ser adicionada à plataforma manualmente.
- O solicitante será notificado sobre o compromisso. O solicitante também poderá ver o compromisso criado na página inicial do widget Meus itens ativos.

Exibir e gerenciar compromissos do Walk-up Experience do navegador de aplicações

A exibição das próximas consultas programadas do Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da carga de trabalho e da demanda futura da fila. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes e os gerentes podem ver e gerenciar os compromissos de balcão de serviços reservados no Walk-up Experience do navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Nota:
O acesso primário é por meio de Espaço do agente para todas as informações relacionadas Walk-up Experience, incluindo compromissos programados.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário, no monitor de parede da fila do local de balcão de serviços. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Agente** > **Compromissos Programados**.
   todos os compromissos de balcão de serviços programados para os próximos 14 dias são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

   a. Se desejar, para visualizar os detalhes da interação associada, clique no ícone de visualização do ícone de registro ao lado do número do compromisso.

   b. Para começar a trabalhar na interação, clique em **Aceitar compromisso** no formulário **Compromisso de balcão de serviços**.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a um agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se tiver passado um tempo significativo e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluí-lo selecionando **excluir**.

   c. Selecione **Atualizar** para salvar quaisquer mudanças feitas no formulário de interação.

Monitorando o desempenho do Walk-up Experience

O painel e o módulo de emissão de relatórios do Walk-up Experience oferecem relatórios básicos de alto nível sobre tipos de incidentes e solicitações, volume de registros, tempos médios de espera e serviço, atribuições por agentes e local, e muito mais. Ao visualizar o painel, os gerentes podem compreender rapidamente as operações de local de balcão de serviços e relatar dados de desempenho para a gerência.

Para exibir o painel do Walk-up Experience, alguma das funções a seguir deve ser atribuída a você:

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- administrador

Acesse o painel navegando até **Walk-up Experience** > **Painel**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório. Você pode salvar gráficos como arquivos PNG ou JPEG para anexar a e-mails ou incluir em apresentações de relatórios. Todos os gráficos de relatório podem ser atualizados para os dados mais recentes.

Gráfico do relatório do painel	Descrição
Balcões de serviços concluídos no trimestre	Número total de registros criados durante o trimestre fiscal de negócios. Volume mostrado como uma única pontuação.
Sair da pesquisa CSAT para este ano	Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 3) durante a pesquisa de saída para o ano civil atual.
CSAT geral no último ano	Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 5) capturado pela pesquisa por e-mail no último ano (364 dias a partir da data atual).
Balcões de serviços por local no último ano	Número total de interações de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico do relatório do painel	Descrição
	Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Interações do balcão de serviços com incidentes por local no último ano	Número total de incidentes de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Interações de balcão de serviços com solicitações por local no último ano	Número total de solicitações de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Motivos de balcão de serviços por local no último ano	Motivos para visitar a fila de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por dia da semana	Total de interações de balcão de serviços por dia durante uma semana e por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por hora	Número total de interações de balcão de serviços por hora e local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Consumíveis de balcão de serviços	Número total de ativos consumidos por visitantes de balcão de serviços e local de depósito. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Tempo de serviço médio por local	Tempo médio necessário para encerrar uma interação, por local. Média de tempo mostrada como uma spline por mês.
Tempo médio de espera por local	O tempo médio que um visitante de balcão de serviços espera pelo serviço, por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Sair da pontuação CSAT da pesquisa	Pesquisa de sentimento para o balcão de serviços concluída no Tech Lounge.
Balcão de serviços criado e encerrado (por local ou motivo)	Interação de balcão de serviços criada e fechada semanalmente
Percentual de interação no balcão de serviços com incidente e solicitação (por local)	Percentual de interação no balcão de serviços encerrado com incidente e solicitação associados.
Balcão de serviços por dia da semana (por local)	Interação no balcão de serviços criada por dia.
Balcão de serviços por hora (por local)	Interação no balcão de serviços criada e distribuída em cada hora do dia.
Consumíveis no balcão de serviços (por depósito)	Inventário de consumíveis por depósito.
Tempo médio de serviço e de espera (por local)	Tempo médio de espera e serviço por interação no balcão de serviços.
Tempo médio de serviço e de espera (por motivo)	Tempo médio de espera e serviço por interação no balcão de serviços.
Tempo médio de serviço e de espera (por grupo de atribuição)	Tempo médio de espera e serviço por interação no balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico do relatório do painel	Descrição
Balcões de serviços como compromissos (remotos x presenciais)	Compromisso programado de interações de balcão de serviços
Percentual de interação no balcão de serviços (por tipo de balcão de serviços)	Percentual de interação no balcão de serviços distribuído entre check-in, check-in online e compromisso
Percentual de balcões de serviços abandonados (por tipo de balcão)	Percentual de balcões de serviços abandonados distribuídos entre check-ins, check-ins online e compromissos

Walk-up Experience no Now® Mobile

Você pode criar e gerenciar seus compromissos em um local de balcão de serviços, como o Tech Lounge, usando o ServiceNow® Walk-up Experience no aplicativo Now® Mobile em seu próprio dispositivo móvel.

Com o aplicativo Now® Mobile, você pode usar seu dispositivo móvel para marcar consultas, ver onde você está em uma fila e cancelar ou modificar suas consultas para o Tech Lounge. Você nunca mais vai perder um compromisso. Você receberá lembretes sobre os próximos compromissos e notificações se o compromisso for alterado.

Marque um compromisso em um Tech Lounge Walk-up Experience

Marque um compromisso em um Tech Lounge ServiceNow Walk-up Experience usando o aplicativo Now® Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now® Mobile( ).
2. Navegue até a lista de Tech Lounges disponíveis usando qualquer uma dessas opções.
3. Na lista de Tech Lounges ativos, toque no Tech Lounge de sua preferência.
4. Toque em **Marcar compromisso**.

> **Nota:**
> A opção de reservar um slot com antecedência não está disponível em todos os Tech Lounges. Se o campo **Máximo de dias futuros reserváveis** não for exibido na exibição de detalhes do Tech Lounge, não será possível reservar um slot com antecedência nesse Tech Lounge específico.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Marcar compromisso

Campo	Descrição
Motivo	Motivo da visita.
Data	Data preferencial para a visita.
Intervalo de tempo	Intervalo de tempo preferencial para sua visita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você selecionar uma data em que o Tech Lounge está fechado ou não está disponível para compromissos, o intervalo de tempo não será exibido. Selecione um intervalo de data e hora diferente.

6. Toque em **Enviar**.
   A confirmação do compromisso é exibida na tela.
7. **Opcional:** Toque em **ABRIR** no seu compromisso para exibir os detalhes.
   Outra maneira de exibir sua confirmação de compromisso é retornar à exibição de lista Tech Lounge e tocar na guia **Visitas** ou retornar à página inicial do aplicativo Now® Mobile e tocar em **Minhas visitas técnicas**.

Modifique um compromisso em um Tech Lounge Walk-up Experience

Edite ou cancele um compromisso em um Tech Lounge ServiceNow Walk-up Experience usando o aplicativo Now® Mobile no seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O limite de tempo para modificar um compromisso pode variar entre os Tech Lounges. Não é possível modificar um compromisso confirmado dentro do limite de tempo que foi definido para o Tech Lounge específico. Por exemplo, um Tech Lounge definiu esse limite de tempo como duas horas. Portanto, se o compromisso for às 10h, não será possível modificá-lo após as 8h do mesmo dia.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now® Mobile ( ).
2. Navegue até o seu cartão de compromisso usando qualquer uma dessas opções.
3. Toque no cartão de compromisso para abri-lo.
4. Escolha uma das ações a seguir.
   Você também pode deslizar o cartão de compromisso e tocar na sua ação preferida para modificar o compromisso.

Ingressar em uma fila no Tech Lounge Walk-up Experience

Ingressar em uma fila em um Tech Lounge ServiceNow Walk-up Experience usando o aplicativo Now® Mobile para obter assistência imediata com um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now® Mobile( ).
2. Navegue até a lista de Tech Lounges disponíveis usando qualquer uma dessas opções.
3. Na lista de Tech Lounges ativos, toque no Tech Lounge de sua preferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Toque em **Entrar na fila**.

> **Nota:**
> Esta opção é exibida somente quando o Tech Lounge está aberto. Se o Tech Lounge estiver fechado, aguarde para entrar em uma fila durante o horário normal de operação. Como alternativa, você pode marcar um compromisso se a opção estiver disponível. Para obter mais informações sobre como marcar uma consulta, consulte Marque um compromisso em um Tech Lounge Walk-up Experience.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Ingresso na fila

Campo	Descrição
Motivo	Motivo da visita.
Descrição	Breve descrição do problema.

6. Toque em **Enviar**.
   Os detalhes da visita e a posição na fila são exibidos na tela.

Entrar em uma fila no Tech Lounge Walk-up Experience

Saia de uma fila do Tech Lounge ServiceNow Walk-up Experience a qualquer momento usando o aplicativo Now® Mobile no seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, toque no ícone do aplicativo Now® Mobile( ).
2. Navegar até **Meus Itens** > **Minhas visitas técnicas**.
3. Navegue até o seu cartão de compromisso usando qualquer uma dessas opções.
4. Toque no seu cartão de visita para abri-lo.
5. Toque em **Sair da fila**.
   Você também pode passar o cartão de visita e tocar em **Sair da fila**.

Referência do Walk-up Experience

Explore informações abrangentes e adicionais sobre os serviços do Walk-up Experience.

Os tópicos a seguir oferecem informações adicionais sobre o Walk-up Experience, que ajudam você a personalizar a aplicação para lidar com problemas relacionados à TI enfrentados por seus funcionários.

- Exibir logs de verificação de integração com scanner de crachás
- Testes de início rápido para Walk-up Experience
- Funções de usuário e tabelas instaladas com Walk-up Experience

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios e o aplicativo Walk-up Experience

Esta é uma visão geral da separação de domínio no que se refere ao Walk-up Experience aplicativo e como ela se relaciona a Portal de serviços páginas, filas de interação e configurações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Walk-up Experience

A separação de domínio do aplicativo Walk-Up Experience é compatível no nível básico. No entanto, o aplicativo depende do Portal de serviços, que não é compatível com a separação de domínio. A separação de domínio pertence ao Walk-Up Experience aplicativo das seguintes maneiras:

- As filas de local de balcão de serviços são compatíveis com a separação de domínio para definir quais usuários finais podem acessar cada fila de local.
- A tabela de interação oferece suporte à separação de domínio padrão para segurança de dados. Os tíquetes de interação são abertos para um domínio específico.
- Filas de local de balcão de serviços e interações oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, os agentes também trabalham em um ambiente com separação de domínio ao lidar com tíquetes de interação associados a uma fila de local.
- As configurações de gerenciamento e administração residem nos registros da fila do local de balcão de serviços. Portanto, essas configurações estão disponíveis para os respectivos gerentes de domínio e administradores.
- Embora as Portal de serviços páginas não sejam separadas por domínio, as Walk-Up Experience páginas do portal do aplicativo recuperam dados dentro do domínio específico do usuário. Portanto, essas páginas podem ser reutilizadas em diferentes portais de serviço projetados e configurados para domínios separados. Os administradores devem criar cada portal sozinhos.
- O **campo Domínio** está disponível na tabela wu_location_queue. Definir o domínio aqui garantirá que os usuários vejam somente as filas que fazem parte de seus domínios durante o check-in online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para que o Atribuição avançada de trabalho roteamento opere, cada wu_location_queue deve incluir uma condição de roteamento de item de trabalho que adiciona explicitamente uma referência ao domínio do qual a fila faz parte.

Nota:
O recurso de reserva de compromisso não é separado por domínio. Como os dados da tabela Appointment [itil_appointment] não são separados por domínio, as exibições de lista podem revelar dados entre domínios.

Como a separação de domínio funciona no aplicativo Walk-up Experience

Para que esse aplicativo seja mais eficaz, os administradores de balcão de serviços devem configurar os locais de balcão de serviços devidamente. Isso é feito configurando o registro wu_location_queue para atender às necessidades dos solicitantes. Cada domínio configurado para o registro da fila do local tem seu próprio conjunto de regras. O mesmo se aplica a outras tabelas no aplicativo de balcão de serviços.

Nota:
Elementos da Portal de serviços plataforma, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos com base em como o domínio está configurado. A abordagem recomendada é configurar portais separados para cada cliente MSP.

Os elementos do Portal de serviços que são usados como parte da experiência de balcão de serviços são os seguintes:

- Portal (Balcão de serviços)
- Páginas (walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- Tema (tema do balcão de serviços)
- Widgets (experiência de check-in on-line, fila de balcão de serviços presencial, check-in do balcão de serviços, pesquisa de saída de balcão de serviços, início do balcão de serviços, agendamento de balcão de serviços)

Para saber mais, consulte Separação de domínios e Portal de serviços .

Para separação de dados, a aplicação Walk-Up Experience usa o domínio do solicitante do balcão de serviços para determinar em qual domínio os dados do solicitante devem ser colocados.

- Os solicitantes podem fazer check-in somente nos locais sobre os quais eles têm visibilidade.
- Os solicitantes podem selecionar os motivos que pertencem somente ao seu próprio domínio.
- Os registros de interação são criados no domínio do solicitante.

O aplicativo usa o domínio do administrador ou do agente de balcão de serviços para determinar quais registros são visíveis para o agente.

- Pelas regras de separação de domínio, os agentes podem trabalhar somente em interações que são visíveis para eles.
- Os agentes podem configurar somente registros de local de balcão de serviços que pertençam ao seu domínio, estejam no domínio global ou tenham a hierarquia primário-secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As mesmas regras de visibilidade se aplicam à tabela [wu_m2m_location_queue_reason]de Muitos para Muitos que controla o mapeamento entre um local e o motivo.
- Os registros de contextos de balcão de serviços também são compatíveis com a separação de domínio. Isso garante que os agentes possam exibir informações detalhadas do solicitante somente para os registros que são visíveis pelas regras de separação de domínio.

Tabelas separadas por domínio

Como parte de Walk-Up Experience, os registros nas tabelas a seguir podem ser separados por domínio.

- Filas do local de balcão de serviços [wu_location_queue]
- Motivos de visita para balcão de serviços [wu_reason]
- Motivos de balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextos de balcão de serviços [wu_context]
- Interações [interação]

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Funções de usuário e tabelas instaladas com Walk-up Experience

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Walk-up Experience, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Login de balcão de serviços [sn_walkup.walkup_login]	Usado para fazer login no portal Walk-up Experience no local quando necessário. Por exemplo, no início do dia de trabalho de um agente.	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Essa função é atribuída a um registro de usuário para fins de login no dispositivo de check-in, normalmente um tablet, no portal Walk-up Experience local. Ele não é um ser humano real com uma função atribuída, mas uma conta usada para fazer login nos dispositivos do portal local. O registro do usuário só pode ser atribuído a esta função para acessar o portal Walk-up Experience no local. A conta de registro do usuário não pode conter outras funções associadas. Por motivos de segurança, o portal Walk-up Experience não pode ser acessado usando a função de administrador.	
Técnico de balcão de serviços [sn_walkup.walkup_technician]	Trabalha no local Walk-up Experience para atender às demandas do cliente, como problemas e solicitações relacionados a TI.	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Gerente de balcão de serviços [sn_walkup.walkup_manager]	Gerencia os técnicos no local Walk-up Experience. Acesse o Painel Walk-up Experience para supervisionar e monitorar as operações e o desempenho.	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Administrador de balcão de serviços [sn_walkup.walkup_admin]	Administra e configura módulos Walk-up Experience.	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sn_apptmnt_booking.appointment_booking • awa_admin

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Motivo do balcão de serviços para a visita [wu_reason]	Registro usado para definir vários motivos comuns pelos quais um usuário precisa de suporte do balcão de serviços.
Contexto do balcão de serviços [wu_context]	Registro usado para configurar um canal de check-in on-line para que os solicitantes ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local do balcão de serviços. Identifica um solicitante de balcão de serviços e a descrição da interação associada.
Fila do local do balcão de serviços [wu_location_queue]	Registro usado para configurar um local de balcão de serviços. Estende a tabela Fila [awa_queue].
Motivo do balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]	Registro usado para definir a ordem em que um motivo de visita específico deve ser priorizado em um local de balcão de serviços.
Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment]	Registro usado para configurar compromissos programados. Estende a tabela Tarefa [task].

Testes de início rápido para Walk-up Experience

Valide se Walk-up Experience ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Walk-up Experience exigem a ativação do plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup) e o carregamento dos dados de demonstração.

Pacote de testes Walk-up Experience - Testes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um local	Verifique se os usuários com a função de administrador de balcão de serviços [sn_walkup.walkup_admin] podem acessar todas as filas de balcão de serviços, criar novos locais de fila e configurar filas de forma apropriada.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes Walk-up Experience - Testes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Check-in no local (usuário ITIL)	Verifique se os usuários com a função ITIL podem fazer check-in em uma fila no local.	Orlando
Check-in no local (usuário ESS)	Verifique se os usuários com a função ESS podem fazer check-in em uma fila no local.	Orlando
Check-in no local (convidado)	Verifique se usuários convidados podem fazer check-in em uma fila no local.	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Exibir logs de verificação de integração com scanner de crachás

Monitore a atividade de erro de uso do scanner em um local Walk-up Experience no local, exibindo os logs de verificação. Cada vez que um dispositivo leitor de crachá ativa o gatilho de um erro, um evento de verificação é registrado no módulo **Logs de verificação de crachá**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_badge.badge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O módulo **Logs de verificação de crachá** armazena somente mensagens de erro de integração do leitor de crachá. Ele não exibe mensagens de erro para verificações de crachá específicas do Walk-up Experience. Você pode corrigir o erro e executar novamente a aplicação para obter o resultado desejado.

Erros de verificação de crachá do Walk-up Experience podem ser encontrados no Log do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração com leitor de crachá** > **Logs de Verificação do Selo**.
2. Selecione um evento na lista Logs de digitalização de selo para exibir a **Mensagem**, o **Leitor de selo** e o **Selo do usuário** associados.

Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho em um único local usando o Otimização da força de trabalho para ITSM. Usando este aplicativo, você pode gerenciar com eficiência as habilidades e os cronogramas de sua equipe, encaminhar atribuições de trabalho para sua equipe e monitorar seu desempenho.

Otimização da força de trabalho para ITSM em ação

Veja como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para ITSM. Visão geral do Otimização da força de trabalho para ITSM

Tradução automática

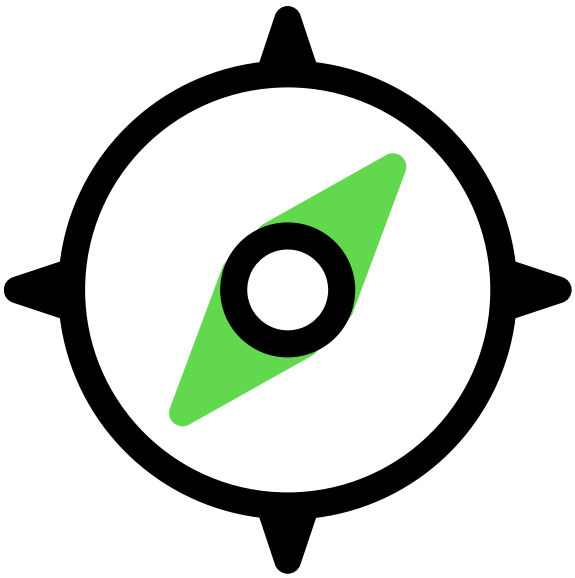
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Otimização da força de trabalho para ITSM permite que você execute estas tarefas:

- Encaminhar trabalho automaticamente para os agentes.
- Programar o trabalho das equipes.
- Atribuir ou reatribuir trabalho de um local central.
- Monitorar e medir o desempenho da equipe, e fornecer feedback usando avaliações.
- Criar oportunidades para oferecer coaching e treinar suas equipes com base nas avaliações.
- Celebre o excelente trabalho realizado por sua equipe.

Otimize sua força de trabalho



Saiba como os gerentes podem usar Otimização da força de trabalho para ITSM

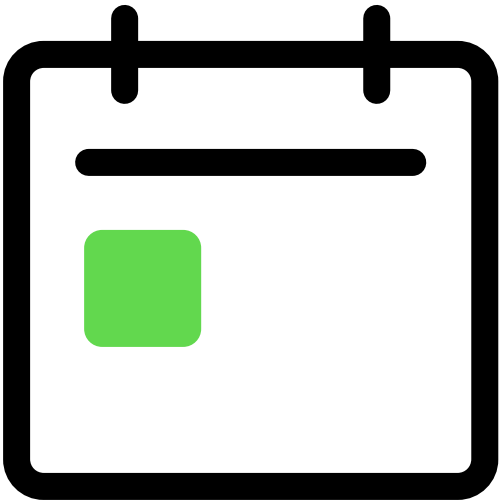
Canais

Encaminhe o trabalho para grupos específicos para que o trabalho certo vá para o agente certo

Tradução automática

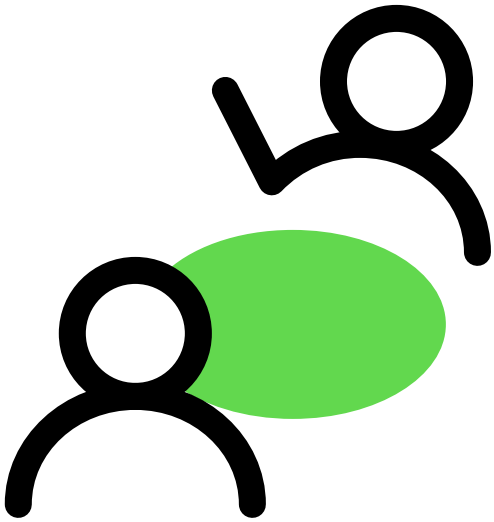
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação



Gerencie a programação de seus agentes com eficácia

Agendador de trabalhos

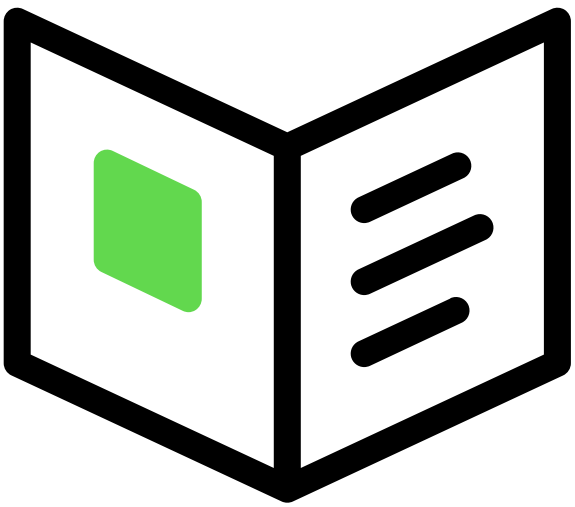


Atribua itens de trabalho complexos a agentes com base em suas habilidades e disponibilidade

Teams

Organize suas equipes em grupos de atribuição

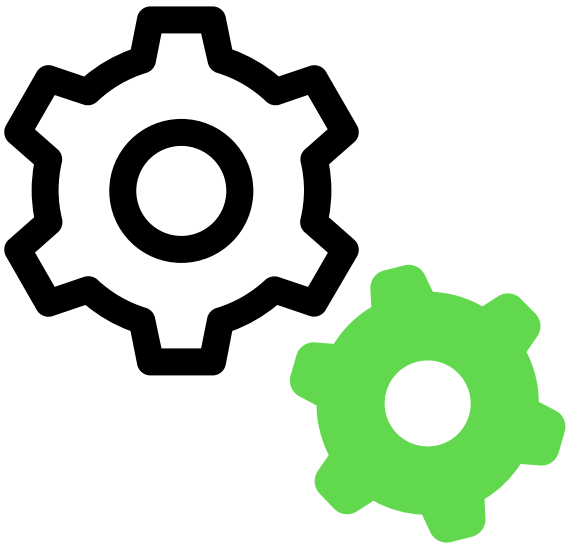
Coaching



Avalie a qualidade das interações concluídas de suas equipes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplaudir	Referência
	
Reconheça as conquistas de suas equipes	Veja os detalhes sobre Otimização da força de trabalho para ITSM componentes, como funções, tabelas e propriedades do sistema

Solicitar apps na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Otimização da força de trabalho para ITSM

Use o Otimização da força de trabalho para ITSM para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência o trabalho de suas equipes para fornecer melhor cobertura com gestão integrada de canais.

Visão geral Otimização da força de trabalho para ITSM

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar os cronogramas de colegas e solicitar folgas ou trocas de turno.

Ouça o podcast que fornece uma visão geral de Otimização da força de trabalho para ITSM.

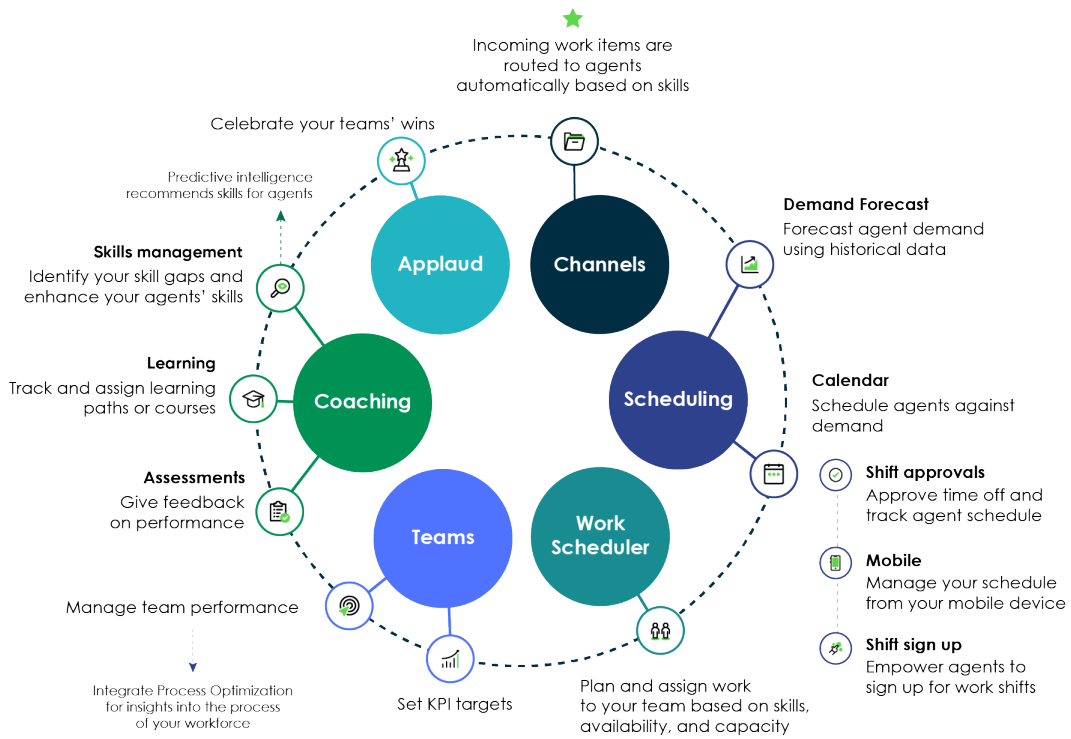
Visão geral do Otimização da força de trabalho para ITSM

Para planejar sua implementação de Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Comece com Otimização da força de trabalho para ITSM.

Fluxo de trabalho do Otimização da força de trabalho para ITSM

A imagem exibe o fluxo de trabalho do gerente entre os diferentes módulos do Otimização da força de trabalho para ITSM. Cada um desses módulos pode ser usado independentemente ou em conjunto na aplicação.

Fluxo de trabalho do Otimização da força de trabalho para ITSM



Gestão de canais

Monitore sua equipe em tempo real e ofereça ajuda quando houver necessidade.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Encaminhar o trabalho para grupos específicos com base nas habilidades do agente
- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais
- Monitorar itens de trabalho pendentes em uma fila

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais tiraram folga.

Usando a aplicação, você também pode:

- Atribuir agentes a turnos
- Definir hora de pausa
- Visualizar e publicar a programação da equipe
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente

Agendador de trabalhos

Planeje o trabalho das suas equipes e atribua itens de trabalho com base nas habilidades, na disponibilidade, nas capacidades e no fuso horário de cada membro.

Usando o aplicativo, você também pode:

- Veja os turnos, os eventos e as atribuições de trabalho de suas equipes
- Atribua ou reatribua itens de trabalho de um local central
- Use regras de correspondência para classificar membros da equipe
- Adicione critérios às regras correspondentes para atribuir itens de trabalho com base nas regras

Teams

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando a aplicação, você também pode:

- Identifique todas as equipes que gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade
- Analisar KPIs que são cruciais para sua equipe
- Analisar os agentes dentro de cada equipe e monitorar seu desempenho
- Acesse o perfil de cada agente para ver detalhes como seu gerente, colegas e grupos de atribuição
- Detalhe as habilidades de cada agente ou recomende-as para coaching

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades com base nos problemas que os agentes resolveram. Crie oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastrear o aprendizado atribuído a agentes com base em suas avaliações
- Analisar a lacuna de habilidades e recomendar treinamentos

Applaud

Aprecie as realizações das suas equipes usando Applaud.

Ao usar esse aplicativo, também é possível:

- Dê crédito à sua equipe
- Notificar outros membros da equipe sobre reconhecimentos
- Analisar a atividade de reconhecimento no placar de aplausos

Comece com Otimização da força de trabalho para ITSM

Encontre com facilidade as tarefas que você precisa concluir em um módulo do Otimização da força de trabalho para ITSM.

Otimização da força de trabalho para ITSM **módulos**	**Benefício**	**Como encontrar as tarefas a serem concluídas no módulo**
Canais	Encaminhe automaticamente o trabalho para os grupos atribuídos	Introdução aos canais no Otimização da força de trabalho para ITSM
Programação	Programe o trabalho das equipes usando a Programação	Introdução a Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM
Agendador de trabalhos	Atribua trabalho usando Agendador de trabalhos	Introdução ao Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM
Equipes	Analise o desempenho da equipe usando o Teams	Introdução ao Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM
Coaching	Treine suas equipes com Coaching com aprendizado	Introdução a Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM
Aplaudir	Comemore as conquistas das suas equipes com Applaud	Aplaudir no Otimização da força de trabalho para ITSM

Comece com Otimização da força de trabalho para ITSM

Aprenda os conceitos básicos de como colocar Otimização da força de trabalho para ITSM em funcionamento.

Para começar a usar, você deve primeiro ativar Otimização da força de trabalho para ITSM, depois organizar suas equipes em grupos de atribuição e designar um grupo de atribuição primário para cada agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ativar Otimização da força de trabalho para ITSM

O plug-in do Otimização da força de trabalho para ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) está disponível com o pacote de assinatura do ITSM Enterprise.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

plug-ins do Otimização da força de trabalho para ITSM

plug-in	Descrição
Espaço configurável de Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa plug-ins relacionados que permitem usar as aplicações Scheduling, Agendador de trabalhos, Coaching, Teams e Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM.
MetricBase (com.snc.clotho)	Permite que você use a Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para ITSM. Para usar a Previsão de demanda, você deve ativar o plug-in MetricBase antes de ativar o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM . Para obter mais informações, consulte Solicitar o produto MetricBase . Quando você ativa esses dois plug-ins, o plug-in Previsão de agentes (com.sn_agent_forecast) é ativado.
Conversas ITSM Virtual Agent (com.snc.itsm.virtualagent) **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa ITSM Virtual Agent e permite que você use o agente virtual para criar solicitações de folga.
ITSM Mobile Agent for Otimização da força de trabalho para ITSM **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa o ITSM Mobile Agent e permite que os agentes solicitem trocas de turno ou folgas e que os gerentes aprovem as solicitações usando o aplicativo ITSM Mobile Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

plug-ins do Otimização da força de trabalho para ITSM

plug-in	Descrição
Mineração de processos plug-in (com.sn_po).	Integra o Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM.

Você também pode obter esses plug-ins de aplicação da Otimização da força de trabalho para ITSM em ServiceNow Store.

Plug-in	Descrição
Desempenho de equipe (sn_team_perf) **Nota:** Ao instalar o este plug-in, verifique se você atualizou os seguintes plug-ins para a versão mais recente lançada: • Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm). • Espaço Core configurável de Otimização da força de trabalho (sn_wfo_cfg_ws). • Otimização da força de trabalho Comum (sn_wfo_common).	Permite rastrear e analisar as tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. **Importante:** Este plug-in é instalado automaticamente quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm) é ativado.
Coaching (sn_coaching) **Nota:** Ao instalar o plug-in Coaching (sn_coaching), verifique se você atualizou os seguintes plug-ins para a versão mais recente lançada: • Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm). • Espaço Core configurável de Otimização da força de trabalho (sn_wfo_cfg_ws). • Otimização da força de trabalho Comum (sn_wfo_common).	Permite avaliar as habilidades das suas equipes para resolver incidentes com eficiência. **Importante:** Este plug-in é instalado automaticamente quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm) é ativado.

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configuração de grupos em Otimização da força de trabalho para ITSM

Como gerente, você pode gerenciar e otimizar toda a sua força de trabalho usando Otimização da força de trabalho para ITSM em um local central. Organizar suas equipes, por exemplo, diferentes níveis de funcionários em seu organograma em grupos é a base para a operação de Otimização da força de trabalho para ITSM.

Portanto, depois de configurar suas equipes como grupos em Otimização da força de trabalho para ITSM, como gerente, você pode rotear o trabalho, configurar cronogramas, treinar suas equipes e analisar todos os aspectos da força de trabalho em um só local.

Como planejar sua implementação de Otimização da força de trabalho para ITSM

Antes de começar a implementar Otimização da força de trabalho para ITSM, certifique-se de fazer o seguinte:

Importante:
Grupos são sinônimos de grupos de atribuição. Um membro da equipe pode pertencer a vários grupos, mas deve ter um grupo identificado como seu grupo de atribuição primário. Caso contrário, esse membro da equipe não poderá visualizar seus cronogramas em Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações sobre Cronogramas em Espaço de operações de serviços, consulte Espaço de operações de serviços - Scheduling.

1. Identifique suas equipes

Defina as diferentes equipes em suas organizações que você deseja gerenciar. Cada uma dessas equipes será configurada como um grupo na tabela Grupos de usuários [sys_user_group]. Quando um usuário fizer login no Otimização da força de trabalho para ITSM, o espaço exibirá somente as equipes do usuário conectado e as informações relacionadas a essas equipes.

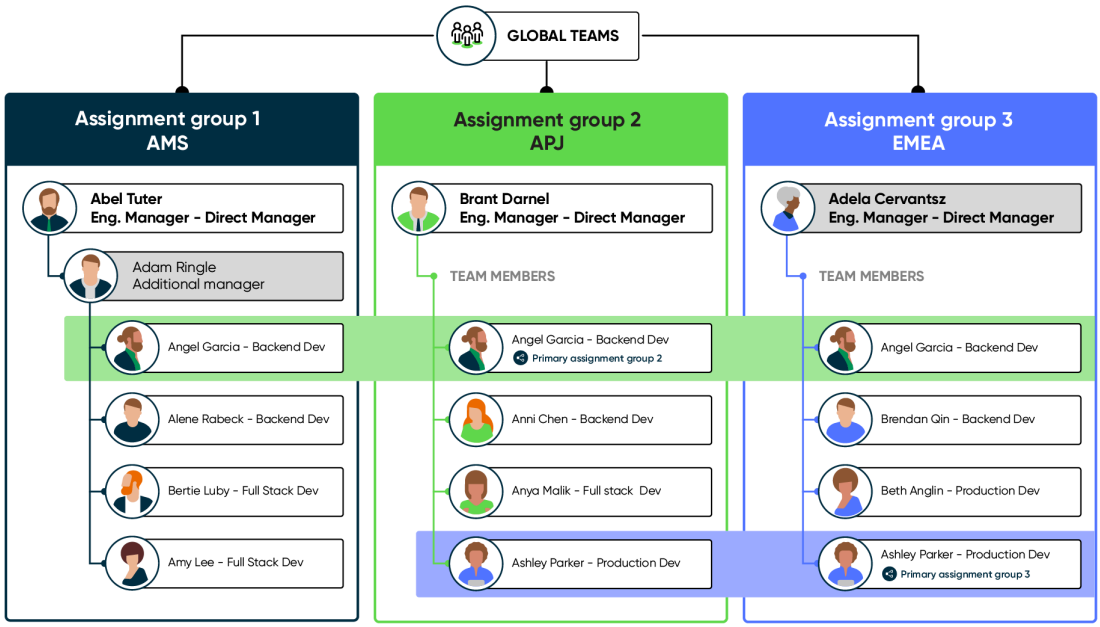
2. Designe um grupo de atribuição primário para cada membro da equipe

Um membro da equipe pode pertencer a vários grupos, mas você precisa especificar um grupo identificado como o grupo primário de cada membro da equipe e atribuí-lo a eles. Isso determina o calendário da equipe do grupo de atribuição que o membro da equipe pode visualizar no módulo Cronogramas no Espaço de operações de serviços e também determina atividades como coaching e aprovações. Para obter mais informações sobre como definir um grupo de atribuição primário, consulte Como designar um grupo de atribuição primário para cada agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem abaixo mostra uma representação da atribuição de um grupo primário a um membro da equipe que pertence a mais de um grupo.



3. Adicione um gerente a cada grupo

Cada equipe precisa ter um gerente atribuído. Esse gerente é alguém que supervisionará diretamente a equipe.

4. Inclua gerentes adicionais em cada grupo

Para cada grupo criado, você também pode adicionar gerentes que não gerenciam diretamente o grupo, mas precisam de visibilidade desses grupos. Esses gerentes são conhecidos como gerentes adicionais.

Se você tiver três equipes em regiões diferentes e a primeira equipe estiver nas Américas (AMS), a segunda na Ásia-Pacífico (APJ) e a terceira na Europa, Oriente Médio e África (EMEA), precisará criar um grupo de atribuição para cada uma delas e também associar cada membro da equipe a um dos grupos como seu grupo de atribuição primário.
Você também pode associar mais gerentes a uma equipe, embora eles não gerenciem diretamente essa equipe. Esses gerentes são conhecidos como gerentes adicionais que têm visibilidade do que a equipe faz.

Tópicos relacionados

Excluir o acesso de grupos específicos no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM

Como usar pontos de extensão para incluir acesso de grupos específicos no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM

Como designar um grupo de atribuição primário para cada agente

Associe cada agente de sua equipe a um grupo de atribuição primário para permitir que eles vejam as métricas de KPI dos grupos aos quais pertencem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de configurar o Otimização da força de trabalho para ITSM, você deve designar cada agente de sua equipe a um grupo de atribuição identificado como o grupo de atribuição primário ao qual ele pertence.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Exibição** > **WFO**.
3. No campo **Grupo de atribuição primário**, selecione um grupo de atribuição primário para cada agente. Se o campo **Grupo de atribuição primário** não for exibido, selecione o ícone de engrenagem, adicione o campo **Grupo de atribuição primário** à coluna **Selecionado** e clique em **OK**.

Console do administrador em Otimização da força de trabalho para ITSM

Use uma abordagem orientada para simplificar a instalação e a configuração de grupos em Otimização da força de trabalho para ITSM a partir de um local central.

Configure o acesso a cada aplicação em Otimização da força de trabalho para ITSM de acordo com as necessidades organizacionais. A base na qual Otimização da força de trabalho para ITSM opera é organizar todas as equipes em grupos de atribuição. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos em Otimização da força de trabalho para ITSM.

O Console do administrador orienta os administradores em um processo passo a passo para configurar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Usando o Console do administrador, os administradores podem:

1. Gerenciar grupos de atribuição de WFO.
   - Adicionar grupos que estão em **Administração de usuários** > **Grupos** lista.

     Nota:

     - Quando você seleciona os grupos desejados e os adiciona ao Console do administrador, os grupos são marcados como tipo **WFO_ITSM**. As permissões dos usuários do grupo são mantidas como estiverem.
     - Só é possível visualizar grupos do tipo **WFO_ITSM**, também conhecidos como grupos de atribuição de WFO, no Admin Console.
     - [store-future: BEGIN review]Ao adicionar grupos novos sem usuários, você deve definir explicitamente as permissões para esses usuários no Console do administrador.[End]

   - Adicione gerentes a grupos.
     - Atribua um gerente primário a cada grupo.
     - Atribua gerentes adicionais que precisam de visibilidade sobre os grupos.
   - Adicione membros aos grupos e atribua um grupo primário a cada membro da equipe.
2. Defina o acesso às aplicações.

   Forneça aos agentes e gerentes acesso a cada aplicação em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir grupos como grupos de atribuição do WFO no Console do administrador da Otimização da força de trabalho para ITSM

Identifique os grupos existentes relevantes para o WFO e adicione-os ao Console do administrador para configurá-los facilmente com base nas necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Console do administrador**.
2. Na seção **Gerenciar grupos de atribuição**, selecione **Configurar**.
   A tela **Gerenciar grupos de atribuição** é exibida.
3. Selecione **Adicionar grupos**.

   Nota:
   A tela exibe todos os grupos que estão no **Administração de usuários** > **Grupos** lista, que ainda não estão definidos como **grupos de atribuição do WFO**.

4. Selecione todos os grupos que você deseja adicionar como **grupo de atribuição do WFO** ao console do administrador.
5. Selecione **Salvar seleção**.

Resultado
Todos os grupos selecionados foram definidos como **grupos de atribuição do WFO**.

Defina o acesso a cada aplicação no Console do administrador na Otimização da força de trabalho para ITSM

Configure o acesso do grupo de atribuição a cada aplicação na Otimização da força de trabalho para ITSM com base nas necessidades organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Console do administrador**.
2. Na seção **Definir acesso à aplicação**, selecione **Configurar**.
   A tela **Definir acesso à aplicação** é exibida.
3. Selecione qualquer aplicação que você queira configurar e clique em **Editar acesso**.
4. Na guia **Acesso ao grupo**, selecione **Adicionar grupos**.

   a. Selecione os grupos para os quais você quer conceder acesso a esta aplicação.

   b. **Opcional:** Adicione gerentes dos grupos selecionados.

   c. Selecione **Enviar**.
   Os gerentes e membros da equipe dos grupos recebem acesso ao aplicativo.

5. Na guia **Acesso do gerente**, selecione **Adicionar gerentes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

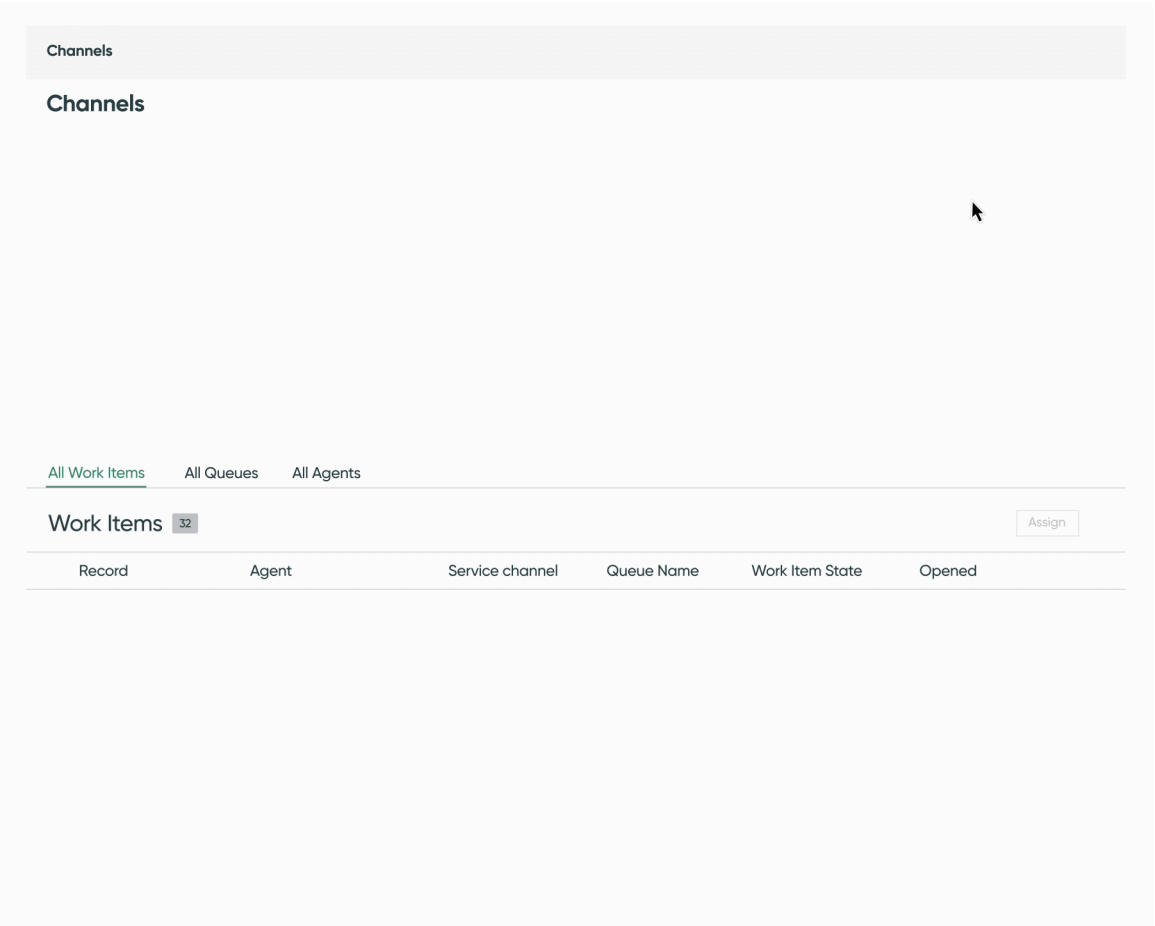
a. Selecione os gerentes para quem você quer conceder acesso a esta aplicação.

b. Selecione **Enviar**.
Os gerentes selecionados têm acesso à aplicação.

Canais no Otimização da força de trabalho para ITSM

Saiba como você pode usar canais a fim de direcionar o trabalho para grupos específicos e, com o roteamento baseado nas habilidades, garantir que cada trabalho seja designado ao agente certo. Monitore a integridade de suas filas, analisando o desempenho em tempo real e ajudando com as escalações.

Gerencie filas e monitore o desempenho da equipe em tempo real a partir de um local central usando o Gestão de canais.



Tradução automática

Como gerente de canal, você pode:

- Associar grupos de atribuição a filas
- Monitorar a integridade de suas filas em tempo real
- Rastrear o desempenho da equipe
- Monitorar itens de trabalho pendentes na fila

Para começar com Canais em Otimização da força de trabalho para ITSM

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Canais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programando

Benefício	Função	Localizar tarefas a serem concluídas em Canais
Ative Canais na Otimização da força de trabalho para ITSM.	admin	Ativar Canais
Consulte os componentes como funções, propriedades do sistema e relatórios usados em Canais.	Qualquer função de Canais	Conheça os componentes usados em Canais na Otimização da força de trabalho para ITSM
Configure canais de serviço, filas e principais indicadores de desempenho para encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes.	Administrador de Gestão de canais	Configurar canais no Otimização da força de trabalho para ITSM
Encaminhe itens de trabalho a grupos atribuídos.	Usuário de Gestão de canais	Encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes

Exemplo de uso do gerenciamento de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM

Entenda como você pode direcionar o trabalho para grupos específicos e monitorar o desempenho em tempo real usando o Gestão de canais.

Um gerente gerencia as operações de TI de uma grande organização e tem 12 equipes subordinadas a ele. Cada uma de suas equipes tem de 20 a 50 agentes. Ele deve garantir que o trabalho recebido seja efetivamente encaminhado para os grupos certos em todos os canais.

Como gerente, ele deve garantir que possa configurar o **Gestão de canais** para monitorar o desempenho da equipe da seguinte maneira:

- Adicionar canais de serviço e filas para rotear itens de trabalho
- Adicionar KPIs aos canais e filas para medir o desempenho da equipe
- Monitorar o trabalho contínuo e o desempenho de suas equipes
- Ingressar em conversas de bate-papo para ajudar os agentes

Para obter informações detalhadas sobre como configurar os canais usando Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Cofiguração de canais usando Otimização da força de trabalho para ITSM.

Configuração de Canais em Otimização da força de trabalho para ITSM

Configure canais de serviço, filas e KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Com Otimização da força de trabalho para ITSM:

- Como administrador de canal, você pode configurar canais de serviço e filas de itens de trabalho e, em seguida, encaminhar automaticamente o trabalho de entrada para os agentes. Você também pode configurar intervalos de atualização em tempo real para as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

métricas e listas para que os gerentes possam sempre ver as informações mais recentes sobre suas equipes.

- Como gerente, você pode exibir as métricas operacionais em tempo real do trabalho que está sendo realizado por suas equipes e os itens específicos nos quais suas equipes estão trabalhando.

Nota:
Como administrador, você pode configurar esses filtros para refinar a pesquisa e visualizar os resultados direcionados. Os filtros são persistentes em todas as páginas de gestão de canal na sessão. Para exibir uma lista dos filtros interativos padrão e os relatórios de KPI para canais, filas, agentes e grupos que você pode mapear para os filtros interativos, consulte as tabelas de configuração de filtro para Canais. Por padrão, o filtro de grupo de atribuição é aplicado a todas as listas e grupos que você gerencia. Você pode desabilitar filtros interativos usando a propriedade `sn_channel_mgmt.filter_config.enable`.

Adicionar canais de serviço e filas

Adicione canais de serviço e filas para encaminhar automaticamente os itens de trabalho recebidos para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um canal de serviço é um meio de atribuir um tipo específico de itens de trabalho aos agentes. Você pode modificar os canais de serviço existentes ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

Procedimento

1. Para criar um canal de serviço, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
   b. Clique em **Novo** e consulte as informações em Criar um canal de serviço para criar o canal de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.
   O canal de serviço é criado.
2. Para criar uma fila, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Filas** ou selecione o canal de serviço e clique na guia **Filas**.
   b. Clique em **Novo** e consulte as informações em Criar uma fila de item de trabalho para criar uma fila.
   A fila é criada no canal de serviço.

Criar regras de atribuição e grupos

Defina regras de atribuição de agentes e especifique grupos de agentes que estejam qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro para uma fila.

Antes de Iniciar
Você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição antes de criar um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Como criar um canal de serviço . Use Exploring Advanced Work Assignment (AWA) para encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de atribuição qualificado pode consistir em um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens na fila.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Filas**
2. Selecione uma fila para definir uma regra de atribuição.
3. Na guia **Qualificação de atribuição**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Regra de atribuição de agentes	Nome da regra para atribuir itens de trabalho aos agentes.
Qualificado em	A duração que esta regra de atribuição é válida para um conjunto de agentes.
Grupos	O conjunto de grupos qualificados para atribuição. ○ Clique no ícone de cadeado para desbloqueá-lo e selecione os grupos de agentes no pool de atribuição qualificado. ○ Clique no ícone de cadeado para bloqueá-lo.

5. Clique em **Enviar** para criar o qualificado ou **Atualizar** se estiver modificando um grupo de atribuições qualificado.
   A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificado.

Nota:
Para um novo canal de serviço, você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição e então criar um canal de serviço .

Configurar KPIs para canais de serviço

Configure os principais indicadores de desempenho em canais de serviço para rastrear o trabalho contínuo e o desempenho em tempo real de suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione os relatórios do Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para ITSM ou crie um novo relatório de KPI que mais importe para você. Principais indicadores de desempenho ajudam os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes, a equipe e o desempenho individual.
- Detalhar todas as filas e monitorar incidentes, interações e tarefas em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Entrar e apoiar os agentes para obter itens de trabalho solicitados por ajuda usando o sussurro de bate-papo ou adicionar notas de trabalho a uma tarefa.
- Refinar os dados no painel usando o filtro interativo do Grupo de atribuição sem modificar os relatórios. Para obter mais informações, consulte Interactive Filters .

Habilitar ou desabilitar o upgrade automático de pontuação de KPI

- Por padrão, as pontuações de KPI são definidas para upgrade automático a cada cinco segundos. Você pode mudar o intervalo usando a propriedade do sistema *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds*.
- Para desabilitar o upgrade automático, defina a propriedade **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** como **falso**.

Atualizar os cartões do canal de serviço de forma automática ou manual

- Por padrão, os cartões do canal de serviço são definidos paro upgrade automático a cada dois minutos. Você pode mudar o intervalo usando a propriedade do **sistema sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds**.
- Para atualizar manualmente os cartões de canal de serviço, selecione o ícone de atualização.

Para mais informações sobre as propriedades, consulte Componentes do Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Procedimento

1. Navegar até **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual deseja adicionar KPIs.
3. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

   Nota:
   Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

4. Adicione relatórios configurados por padrão em Otimização da força de trabalho para ITSM.
   Para obter informações sobre relatórios do Gestão de canais, consulte Componentes do Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Adicione KPIs filtrados Otimização da força de trabalho para ITSM com base em **Meus grupos gerenciados**.
6. Selecione **Salvar**.
7. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo** > **.**
   b. No formulário, preencha os detalhes. Para obter mais informações, consulte Relatório de pontuação única .
   c. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O relatório de KPI é criado.

d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

e. Selecione **Filtro de grupos do Gestão de canais**.

f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e selecione **Novo**.

A página Referência de filtro interativo - Filtro de grupos do Gestão de canais é exibida.

g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI. Para obter mais informações, consulte Create a reference field interactive filter .

h. Selecione **Enviar**.

Repita as etapas acima para adicionar mais relatórios.

- Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
- Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com suas necessidades comerciais.

Os KPIs são adicionados ao canal de serviço e aparecem na página Canais. Os primeiros cinco KPIs com o número de ordem mais baixo aparecem nos cartões de canal de serviço.

Configurar KPIs para agentes

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para seus agentes, para que seja possível rastrear o trabalho contínuo dos agentes e o desempenho em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione indicadores-chave de desempenho aos canais para ajudar os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real dos agentes trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes e o desempenho individual.

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de 30 segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema. Além disso, o cartão do canal de serviço é atualizado automaticamente em 2 minutos, conforme configurado no `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds`. Também é possível atualizar manualmente os dados, clicando no ícone de atualização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual deseja adicionar KPIs.
3. Clique na lista relacionada Relatórios de agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione os relatórios de agentes no Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para ITSM.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Create a single score report .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Filtro de agente do Gestão de canais**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de agente do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
   Para obter mais informações, consulte Create a reference field interactive filter .

   h. Clique em **Enviar**.

   i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

   - Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
   - Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com as necessidades de negócio.

Resultado

Os KPIs configurados no canal de serviço aparecem na seção Trabalho atual da página Visão geral do agente. Para obter mais informações, consulte Rastrear e analisar o desempenho do agente.

Configurar KPIs para filas

Configure os principais indicadores de desempenho em filas para rastrear o trabalho de entrada para categorias específicas de trabalho em um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Adicione KPIs a uma fila.

2. Clique na guia **Relatórios**.

   Nota:
   Talvez você precise configurar a lista relacionada para exibir a guia **Relatórios**.

3. Clique em **Editar**.

4. Adicione KPIs (relatórios) Otimização da força de trabalho para ITSM filtrados com base em **Meus grupos gerenciados**.
   Para criar relatórios que se apliquem às suas equipes gerenciadas, consulte Criar um relatório .

5. Clique em **Enviar**.
   Os principais indicadores de desempenho são adicionados ao canal de serviço e aparecem na página **Todas as filas** no Manager Workspace. Por padrão, os indicadores são atualizados automaticamente em um intervalo de cinco segundos. Você pode adicionar a propriedade `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` nas propriedades do sistema para modificar o tempo de intervalo.

Configure listas de supervisor para canais de serviço

Configure listas de supervisor em um canal de serviço para exibir a lista de itens de trabalho ativos em canais de serviço e filas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exibição de banco de dados que define junções de tabela é usada para gerar relatórios para uma lista de supervisor. Por exemplo, você pode criar uma exibição de banco de dados que pode associar a tabela Incidente às tabelas Interação e Métricas. Ao usar esta exibição de banco de dados e criar uma lista de supervisor para relatar os itens de trabalho ativos, você pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas. Para obter mais informações, consulte Working with database views for reporting .

Nota:
Você pode configurar três listas de supervisor para cada canal de serviço. As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.

2. Selecione o canal de serviço ao qual deseja adicionar uma lista de supervisores.

3. Clique na guia **Listas de supervisor**.

   Nota:
   Se a guia **Listas de supervisor** não for exibida, você deverá configurar o layout do formulário e a lista relacionada Relatórios.

4. Clique em **Novo**.

5. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Listas de supervisor

Campo	Descrição
Título da lista	Nome de exibição da lista.
Título da guia	Título da guia que aparece no espaço do gerente.
Canal de serviço	Canal de serviço no qual a lista aparece.
Nome de exibição	Exibição de banco de dados para o canal de serviço.
Ordem	Número que exibe a ordem. **Nota:** As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

6. Clique em **Enviar**.
   A lista de supervisor é adicionada aos canais de serviço e aparece no módulo Canais no Manager Workspace.

Programar a geração de um relatório diário

Gere e distribua um relatório programado diário que resuma o desempenho de trabalho do agente por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando	Então
O *Send Daily Agents Report* trabalho agendado é executado	O evento *sn_channel_mgmt.agents_report* foi executado
O evento *sn_channel_mgmt.agents_report* foi executado	A notificação *Daily Agents Report* foi acionada
A notificação *Daily Agents Report* foi acionada	O script de e-mail *daily_agents_reports* foi executado
O script de e-mail *daily_agents_reports* foi executado	Um e-mail é enviado para todos os gerentes

Nota:
Para mudar o relatório existente, modifique o script de e-mail *daily_agents_reports*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e selecione **Enviar relatório diário de agentes**.
   O formulário de script programado é exibido.
3. Clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Executar**, a opção **Diariamente** deve estar selecionada.
   O script, por padrão, envia o relatório de resumo de trabalho dos agentes diariamente para os gerentes.
6. Selecione o **Fuso horário**.
7. Faça o seguinte:
   - Para atualizar o trabalho agendado, selecione **Atualizar**.
   - Para executar o script programado, selecione **Executar agora**.

Resultado

Todos os gerentes e gerentes adicionais das equipes recebem uma notificação por e-mail que resume o desempenho de seus agentes.

Ponto de extensão do Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM

Use pontos de extensão para chamar scripts para configurar a ordem de classificação da lista no Gestão de canais.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para o Otimização da força de trabalho para ITSM, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script. Para obter informações detalhadas sobre como implementar pontos de extensão, consulte Using scripted extension points in server-side scripts .

Pontos de extensão a serem configurados

Scripts de extensão	Descrição
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	Adicione ou modifique as colunas e as direções de classificação na seção `vardata` para configurar o mecanismo de classificação para as listas Todos os agentes e Todas as filas no Gestão de canais. Por exemplo, a coluna Estado de presença com **ASC** como direção de classificação no script de extensão exibe os registros de estado de presença em ordem crescente na lista Todos os agentes. **Nota:** Você pode criar várias implementações; no entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Adicione ou atualize `getColumns` para modificar a implementação atual e configurar as colunas da lista Todos os agentes no Gestão de canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extensão a serem configurados

Scripts de extensão	Descrição
`sn_channel_mgmt.QueueListColumns`	Adicione ou atualize `getColumns` para configurar as colunas na lista Todas as filas no Gestão de canais.

Roteamento de itens de trabalho usando o Channels no Otimização da força de trabalho para ITSM

Encaminhe itens de trabalho para grupos atribuídos usando canais. Use o roteamento baseado em habilidades para garantir que o trabalho certo vá para o agente certo. Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais. Ao ver escalações, você pode ajudar os agentes a resolver problemas sem que o solicitante saiba.

Monitore o trabalho em andamento nos canais de serviço e nas filas

Monitore os dados de entrada e o trabalho em andamento realizado por seus agentes em relação a cada canal de serviço e fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes, reportando-se diretamente a você e às equipes das quais você tem visibilidade. Detalhe os dados de um item de trabalho, um agente específico, canal de serviço, fila ou grupo de atribuição. Filtre os agentes com base nas filas e nos grupos de atribuição atribuídos. Atribua os itens de trabalho ou agentes de ajuda conforme necessário.

Detalhe o registro específico e execute as seguintes ações em cada canal e fila:

- Informações em tempo real de incidentes em andamento, interações e outras tarefas.
- Trabalho realizado durante o dia.
- Aguardando itens de trabalho que devem ser atribuídos.
- Faça uma busca detalhada e exiba as informações do agente em um ou mais grupos de atribuição.
- Resumo de informações entre filas e agentes
- Obter ou mudar a propriedade.
- Adicionar comentários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Usando uma das seguintes formas, selecione um canal de serviço:
   - Na seção **Visão geral**.
   - Na guia **Itens de trabalho ativos**.
3. Monitore o trabalho em andamento dos agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie canais de serviço e filas

Gerencie o trabalho contínuo dos seus agentes em todas as filas. Monitore os dados de entrada dos canais de serviço e rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes de subordinação direta e equipes de gerenciamento adicionais, usando relatórios de indicadores-chave de desempenho em canais de serviço e filas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As visualizações do item de trabalho exibem a lista de itens de trabalho pendentes e enfileirados de todos os canais e filas. Detalhe o registro específico para ter uma ideia de quanto trabalho está em andamento na equipe em vários canais e filas pertencentes aos grupos de atribuição. O item de trabalho é alocado a agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Usando canais e filas, os gerentes podem obter visibilidade sobre o trabalho contínuo da equipe, a qualidade do serviço, e melhorar o desempenho do agente e a experiência do usuário final.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone **Canais**.
3. Clique na guia **Filas**.
4. Selecione uma fila e execute um dos procedimentos a seguir:
   - Atribua itens de trabalho a agentes.
   - Obtenha ou mude a propriedade do item de trabalho.
   - Analise o desempenho do agente.

Ajude os agentes ingressando na conversa do bate-papo

Ajude os agentes em tempo real ao ingressar na conversa de bate-papo e colabore em qualquer registro ao se conectar com as pessoas certas instantaneamente para obter uma resolução mais rápida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba as interações de bate-papo de trabalho em andamento e veja se algum dos agentes definiu o sinalizador de **Ajuda solicitada** como **Sim**. Abra o registro de interação e exiba todas as mensagens trocadas entre o usuário final e o agente, obtenha o contexto e opte por ingressar na conversa enviando mensagens internas ou ingressando na conversa em público.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Clique no indicador de **Ajuda solicitada** na página inicial.
   - Clique no ícone **Canais**, selecione uma fila e clique na guia **Interações ativas**.
   - Em **Listas**, clique em **Monitoramento de conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no registro de interação para o qual você deseja ingressar na conversa.
4. Escolha **Ingressar na conversa** para começar a interagir com o agente ou **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem que só vai para o agente.
   A conversa de bate-papo é estabelecida.

Alocar itens de trabalho manualmente para os agentes

Aloque itens de trabalho pendentes para que os agentes concluam o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Certifique-se de que o agente tenha habilidades, disponibilidade e acesso relevantes a pelo menos uma fila no canal de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de trabalho ativos permanecem na fila com alocação manual pendente por um dos seguintes motivos:

- A capacidade do agente foi excedida ao máximo.
- Itens de trabalho podem não ser aceitos por agentes disponíveis.
- Agentes com as habilidades necessárias não estão disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone **Canais**.
3. Siga um destes procedimentos para alocar manualmente os itens de trabalho.
   A lista de agentes disponíveis aparece com detalhes como estado de presença, capacidade e habilidades correspondentes.
4. Selecione o agente para atribuir o item de trabalho.
   Por exemplo, se a capacidade for 0/4, isso significa que a capacidade máxima do agente é de 4 itens de trabalho.

   Nota:
   Você pode alocar um único item de trabalho de cada vez para o agente.

5. Clique em **Alocar**.
   O item de trabalho está alocado ao agente selecionado. O agente obtém um alerta sobre o item de trabalho atribuído.
   - Se o agente aceitar o item de trabalho e o status passar do estado **Aceitação pendente** para **Aceito**. O campo **Atribuído a** é atualizado com o nome do agente.
   - Se o agente rejeitar o item de trabalho e o status for movido para o estado **Na fila**.
   - Se o agente demorar para aceitar o item de trabalho, com o status como **Aceitação pendente**, será necessário alocá-lo novamente.

Rastrear e analisar o desempenho do agente

Exiba o perfil do agente e as informações de resumo no Agent 360 e analise seu desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma busca detalhada nos dados de um agente específico e exibir os detalhes a seguir.

- Informações em tempo real de casos em andamento, interações e outras tarefas.
- Próxima folga.
- Tarefas de treinamento atribuídas.
- Conjunto de habilidades, programação e perfil

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Para exibir informações sobre o agente e seu trabalho, clique na guia **Todos os agentes**.

Campo	Descrição
Agente	Nome do agente. Clique no nome do agente para exibir o resumo do perfil do agente no Agent 360.
Canal de serviço	Nome do canal de serviço
Capacidade total	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). ○ Bate-papo: o padrão é 4. ○ Incidente: o padrão é 2.
Capacidade em uso	O número de itens de trabalho em andamento.
Utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o item de trabalho está atribuído.

3. Selecione um agente para exibir relatórios em tempo real.
   Você também pode exibir o histórico de presença do agente, como a frequência com que eles estiveram ativos ou em intervalos em um determinado dia.

Substituir capacidade de canal de um agente

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a capacidade de substituição é válida por 12 horas. O administrador pode mudar a duração usando a propriedade do sistema `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` . Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema . A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado. O trabalho agendado `Reset Temporary Capacity Override` é executado a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine para o valor anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode substituir a capacidade do canal para um único agente de cada vez. Certifique-se de que um agente para o qual você deseja substituir a capacidade do canal precisa estar associado a Atribuição avançada de trabalho e aos canais necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Navegue até o perfil de um agente.
3. Clique na guia **Visão geral**.
4. Na seção **Canais**, selecione o canal de serviço para o qual você deseja substituir a capacidade.
5. Clique em **Substituir capacidade**.
   A página **Substituir capacidade do agente** é exibida.
6. No **campo Substituir capacidade**, insira a nova capacidade.
7. Clique em **Aplicar**.

Resultado
Uma mensagem aparece indicando que o upgrade de capacidade é válido para a duração definida. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado.

Usando Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para ITSM

Use Serviços de voz para desviar incidentes de seus agentes humanos usando bots. Você pode registrar interações telefônicas quando os agentes resolvem problemas. Além disso, você pode monitorar essas interações para avaliar e melhorar a qualidade das resoluções de incidentes.

Este vídeo fornece uma visão geral do aplicativo Serviços de voz: Visão geral do Call center na nuvem

Com o aplicativo Serviços de voz, você pode:

- Permita que sua força de trabalho use o canal de voz e obtenha gravações de chamadas, transcrições de chamadas e relatórios de análise de sentimento quando os agentes interagem com os chamadores. Você pode visualizar todas essas informações no aplicativo Canais em Otimização da força de trabalho para ITSM.
- Analise as transcrições de chamada e os sentimentos dos usuários após a conclusão de uma interação para que você possa criar avaliações, e fornecer feedback e treinamento para os agentes.
- Sincronize a presença do agente na fila.

Nota:
Você pode integrar qualquer serviço de telefonia de terceiros à aplicação Central de Serviços de voz da ServiceNow . Por padrão, o Serviços de voz fornece a capacidade de integração com a aplicação Amazon Connect .

Você pode visualizar as métricas das filas de telefone Amazon Connect que são roteadas por meio de Serviços de voz usando a aplicação Canais em Otimização da força de trabalho para ITSM. A aplicação Serviços de voz usa o Advanced Work Assignment para relatar dados das filas Amazon Connect.

Tradução automática

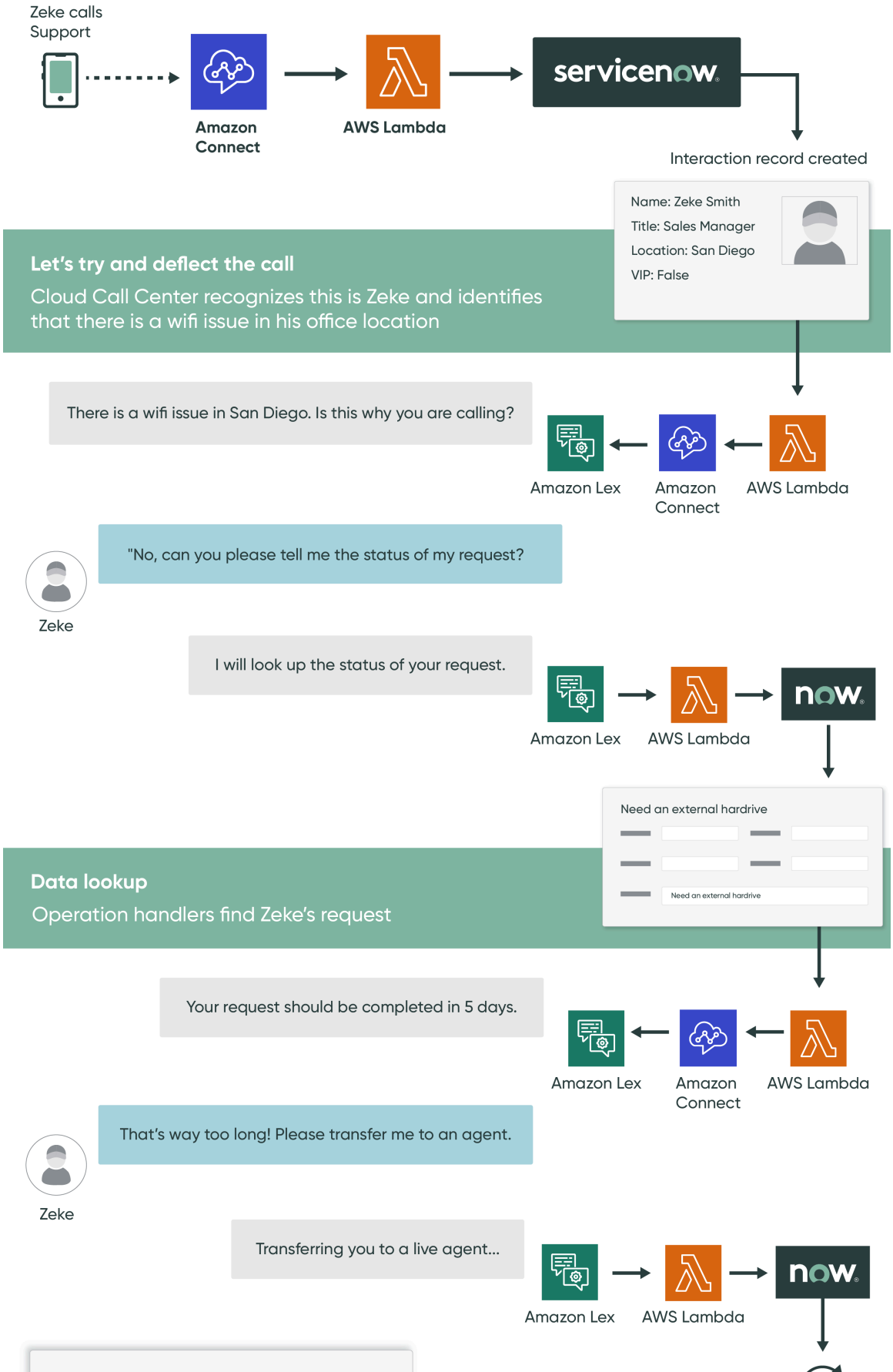
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de integração Serviços de voz Amazon Connect

Veja como Serviços de voz se integra com Amazon Connect:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de usar Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para ITSM

Como gerente, você pode:

- Monitorar as chamadas do seu agente enquanto eles resolvem os problemas do cliente.
- Exibir estados de presença do agente sincronizados na aplicação Canais no Otimização da força de trabalho para ITSM.
- Avalie seus agentes revisando as gravações da interação do agente e as transcrições de chamada.
- Analise os sentimentos das transcrições de chamadas e use essas informações para orientar e treinar seus agentes.

Como agente, você pode:

- Obtenha informações sobre o chamador antes de atender uma chamada.
- Analise as transcrições de chamadas e ouça as gravações depois de concluir uma interação.
- Faça chamadas de saída usando a discagem de saída automatizada.

Associar filas Amazon Connect para ITSM a uma instância ServiceNow

Configure filas de telefone para Amazon Connect para obter visibilidade nas filas usando Otimização da força de trabalho para ITSM.

Antes de Iniciar

Habilite o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa) para criar as filas Amazon Connect . Você deve ativar este plug-in antes de ativar o plug-in Núcleo do call center na nuvem (sn_cti_core) para integrar as duas aplicações com êxito.

Depois de instalar as aplicações Call center na nuvem , ao habilitar o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa), o canal de serviço Amazon Connect (telefone) aparece no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.admin ou sn_cti_amzn_cct.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente conclui uma chamada usando Otimização da força de trabalho para ITSM, você pode aprender:

- Quem ficou em espera e por quanto tempo
- Quanto tempo as chamadas estão demorando
- Quais agentes estão disponíveis e quando eles estão disponíveis
- Quantos agentes estão disponíveis e qual é a sua utilização atual

Você pode ver as seguintes filas ao instalar os dados de demonstração com o fluxo de contato de amostra:

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila básica	Uma expressão é genérica, como "Deixe-me falar com um agente".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila VIP	Um usuário com o campo VIP habilitado liga para o suporte.
Suporte de equipamentos de TI	Um enunciado inclui suporte de equipamento de TI ou problemas de hardware.
Suporte ao aplicativo	Um enunciado inclui suporte ao aplicativo.

Um perfil de roteamento vincula filas a agentes. Cada agente deve ter um perfil de roteamento na instância Amazon Connect que está integrado à instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte criar um perfil de roteamento .

Nota:

- Você pode associar cada perfil a várias filas Amazon Connect.
- Você deve associar cada uma dessas filas em sua instância Amazon Connect à fila correspondente em sua instância ServiceNow usando um número de ARN Amazon Connect. Esta associação permite que você gere relatórios sobre estatísticas de fila e métricas de chamada em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Procedimento

1. Crie filas de espaço reservado para um canal de serviço Amazon Connect (telefone) se você precisar de filas adicionais.
   Para obter mais informações sobre como criar uma fila, consulte Criar uma fila de item de trabalho .

   Nota:
   Não adicione condições de roteamento de item de trabalho ao criar filas de espaço reservado.

2. Associe o registro da fila ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) ao ARN da fila Amazon Web Services (AWS).
   a. Na instância Amazon Connect, navegue até **Roteamento** > **Filas**.
   b. Selecione uma fila.
   c. Copie o ARN da fila.
   d. Na instância ServiceNow, navegue até **Advanced Work Assignment** > **Filas** e selecione a fila correspondente.
   e. No **campo ID de origem do Call center na nuvem**, insira o número de ARN.
   f. Clique em **Atualizar**.
   g. Repita essas etapas para cada fila.
3. Adicione grupos de atribuição a uma fila.
   a. Selecione uma fila de item de trabalho.
   b. Clique na lista relacionada Prioridades da fila de grupo.

      Nota:
      Você pode ter que configurar o formulário para exibir esta lista relacionada.

   c. Clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No campo **Grupo**, adicione um grupo de atribuição que inclua agentes que podem lidar com esta fila.

e. No campo **Ordem**, selecione o número de ordem do grupo de atribuição que mostra a prioridade na qual as chamadas de entrada são tratadas.

f. Clique em **Enviar**.

Ouvir uma chamada de agente

Monitore chamadas de agente quando eles estiverem resolvendo problemas para chamadores externos usando Otimização da força de trabalho para ITSM.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect e ser capaz de monitorar conversas ao vivo. Para obter mais informações, consulte Monitorar conversas ao vivo .

Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aplicação Amazon Connect responde a uma chamada de uma origem externa, um registro de interação é criado.

Procedimento

1. Monitore a fila de chamadas do agente quando ele estiver falando com um chamador externo em Otimização da força de trabalho para ITSM.
2. Abra o registro de interação ativa quando a chamada telefônica estiver em andamento.
3. Clique em **Monitorar chamada** e ouça a chamada em Amazon Connect.

Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone Amazon Connect

Analise as gravações de chamada, as transcrições e os relatórios de sentimento do seu agente. Com essas informações, você pode avaliar a qualidade da chamada e treinar seus agentes para lidar melhor com as chamadas no futuro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cti_core.user_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente interage com um chamador externo, a chamada é gravada e transcrita. O aplicativo marca cada declaração em uma transcrição com uma pontuação de sentimento. Depois que uma chamada for concluída, um relatório de sentimento será gerado automaticamente.

Nota:
O gerente deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect para exibir as transcrições e os sentimentos. As transcrições e os sentimentos são gerados no aplicativo Amazon Connect. Em seguida, eles são exibidos no aplicativo Canais em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização do espaço para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione um registro de interação para análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Análise de chamada**.
   A aplicação Amazon Connect gera as interações e a análise de sentimento dessas interações e as exibe como um relatório em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Analise as habilidades para suas equipes em Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione habilidades a grupos e exiba as atribuições de habilidades de suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Selecione uma equipe para a qual você deseja analisar as habilidades.
4. Adicione uma habilidade para o grupo.

   Nota:
   Um grupo é sinônimo de uma equipe.

   a. Selecione a guia **Habilidades**.

   Nota:
   No painel direito, você pode analisar as 5 habilidades principais que sua equipe está usando a qualquer momento. Selecione uma habilidade para analisar os dados da habilidade, como o número de usuários que usam a habilidade ou tarefas que tenham sido atribuídas e precisem da respectiva habilidade, a cobertura geral da habilidade e quantos especialistas você tem atualmente com essa habilidade.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível para a habilidade selecionada.
   e. No campo **Herdado de**, selecione a habilidade da qual esta habilidade foi herdada.
   f. Clique em **Salvar**.

Componentes do Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem funções para administrar canais e filas, propriedades para configurar o comportamento padrão e relatórios para analisar dados do Otimização da força de trabalho para ITSM.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.user]	Concede acesso de leitura a relatórios de canal, exibição de canal e tabelas de relatório de fila.	awa_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) relatórios de canal, visualização de canal e tabelas de relatório de fila.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Propriedades

Nota:
Para usar as propriedades de gestão de canal, elas devem ser adicionadas à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Add a system property .

Propriedade	Descrição
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Defina a propriedade como **false** desabilitar o upgrade automático de listas no Gestão de canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Defina a propriedade como **false** desabilitar o upgrade automático de listas no Gestão de canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Define a frequência de atualização de dados na lista do Gestão de canais. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Define a frequência de atualização de dados do indicador do Gestão de canais. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática dos cartões no contêiner de visão geral do Gestão de canais. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Quando definido como **verdadeiro**, exibe o filtro interativo do **Grupo de atribuição** nos canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes	Substitui a duração definida para a capacidade do canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12 horas

Relatórios

Nome do relatório	Descrição
Itens de trabalho de interação atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de interação atribuídos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação abandonados	Número de tens de trabalho de interação abandonados
Itens de trabalho de interação não atribuídos	Número de itens de trabalho de interação não atribuídos a agentes.
Pontuação média de CSAT do item de trabalho	Pontuação de satisfação do cliente para um item de trabalho médio.
Itens de trabalho de incidentes não atribuídos	Número de itens de trabalho de incidente não atribuídos a agentes.
Itens de trabalho com interação concluída	Número de itens de trabalho de interação concluídos por agentes.
Tempo médio do serviço de interação de hoje	Tempo médio necessário para encerrar uma interação.
Itens de trabalho de interação resolvidos hoje	Número médio de itens de trabalho de interação resolvidos em um determinado dia.
Novos itens de trabalho de incidente criados hoje	Novos itens de trabalho criados para incidentes em um determinado dia.
Tempo médio de manipulação para itens de trabalho de interação	Tempo médio gasto para resolver itens de trabalho de interação.
Agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação	Número de agentes disponíveis para trabalhar nos itens de trabalho de interação.
Itens de trabalho de incidente de ANS violados	Número de itens de trabalho com SLAs violados.
Abrir itens de trabalho de incidente P1	Número de itens de trabalho abertos para incidentes P1.
Itens de trabalho de incidente resolvidos hoje	Número de itens de trabalho resolvidos em um determinado dia.
Tempo médio de espera de interação por aproximação	O tempo médio que um usuário fica na fila até o início de uma interação de balcão de serviços.
Atualmente aguardando item de trabalho de interação	Itens de trabalho atualmente na fila aguardando para serem processados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros interativos para relatórios

Nome do filtro interativo	Descrição	Tabela de referência
Filtro de agente do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em um agente.	[sys_user]
Filtro de grupo do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em grupos.	[sys_user_group]
Filtro de filas do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em filas.	[awa_queue]
Filtro de canal de serviço do Gestão de canais	Filtra relatórios com base nos canais de serviço.	[awa_service_channel]

Programação em Otimização da força de trabalho para ITSM

Saiba como você pode planejar turnos com intervalos automaticamente escalonados para que seus agentes gerenciem com eficácia sua programação em Otimização da força de trabalho para ITSM. Publique cronogramas para o próximo período de programação para obter um snapshot de qual agente está alinhado para resolver problemas para aquele período de tempo.

Planejamento de turno

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Use o Agendamento de plantão com o Otimização da força de trabalho para ITSM para ter membros da equipe dedicados para resolver problemas conforme eles surgem.

A imagem fornece uma visão geral da aplicação Programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

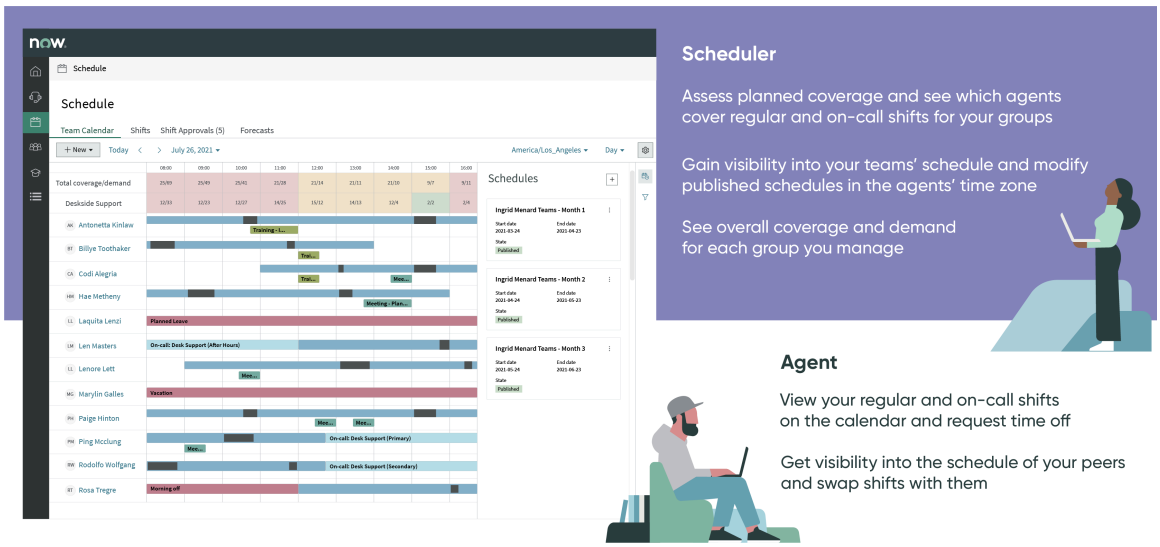
Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent

A imagem fornece uma visão geral das tarefas que os agendadores e agentes podem executar no calendário.



Como administrador de planejamento de turno, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie turnos para garantir a cobertura da sua equipe pelo período de tempo necessário.
- Adicionar pausas aos turnos que escalonam automaticamente a disponibilidade do agente para esses turnos.
- Visualizar a programação e fazer as alterações necessárias antes de publicá-la para seus agentes.
- Acessar a programação de todas as suas equipes de um só local.

Como agente de planejamento de turno, você pode:

- Pesquisar sua programação e solicitar folga quando necessário.
- Trocar seu turno com um de seus colegas.

Para começar com Programação em Otimização da força de trabalho para ITSM

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Programação.

Programando

Benefício	Usuário	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Programação
Ative Programação na Otimização da força de trabalho para ITSM.	admin	Ativar Programação
Consulte as funções, as propriedades do sistema etc. usadas em Programação e Cumprimento da programação.	Qualquer função de programação	Conheça os componentes usados em Programação na Otimização da força de trabalho para ITSM
Configure categorias de evento, acesso para tipos de evento e muito mais.	Administrador de Programação	Configurar Programação na Otimização da força de trabalho para ITSM
Gerencie sua força de trabalho com eficiência, planejando os turnos e os planos de programação de suas equipes. Você também pode planejar e gerenciar cronogramas e necessidades de suas equipes de um só local.	Gerente de Programação	Programar o trabalho das equipes na Otimização da força de trabalho para ITSM
Entenda como o Cumprimento da programação funciona.	Qualquer função	Entenda o Cumprimento da programação na Otimização da força de trabalho para ITSM
Avalie se seus agentes estão seguindo seus cronogramas e ajuste os requisitos de equipe com base na adesão deles.	Gerente de Programação	Monitore a adesão dos seus agentes à programação
Preveja recursos com base em dados históricos.	Administrador de Programação	Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para ITSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uso de programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Entenda como você pode configurar e publicar cronogramas de agentes e como seus agentes podem gerenciar os próprios cronogramas com base em um exemplo.

Um gerente gerencia as operações de TI de uma grande organização e tem 12 equipes subordinadas a ele. Cada uma de suas equipes tem de 20 a 50 agentes. A qualquer momento, ele precisa de visibilidade sobre a programação de suas equipes. Ele também deve poder criar turnos e aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turno ou folga de seus agentes.

Como gerente, ele pode gerenciar a programação de todas as suas equipes usando a **Programação**. A equipe de Ingrid pode gerenciar sua própria programação de maneira eficaz, solicitando trocas de turno ou folga.

O gerente e sua equipe podem gerenciar cronogramas, seguindo estas etapas de um local central:

1. Criar plano de turno
2. Criar um plano de programação
3. Atribuir agentes a turnos de trabalho
4. Publicar a programação
5. Os agentes fazem solicitações para alterar a programação ou tirar uma folga

   Para obter mais informações, consulte Espaço de operações de serviços - Scheduling.
6. Aprovar solicitações

Obtenha uma visão geral de como você pode criar planos de turno e atribuir agentes aos turnos usando o plano de programação neste vídeo. Criar planos de programação e turnos

Obtenha uma visão geral de como você pode monitorar os turnos e a programação de toda a sua equipe a partir de um único local neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para ITSM Monitorar programação da equipe

Obtenha uma visão geral de como os agentes usam o espaço de trabalho para gerenciar sua programação.

Otimização da força de trabalho para ITSMAgenda do agente

Para obter informações detalhadas sobre como criar e gerenciar cronogramas usando o Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento e usar pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

Como configurar a lógica de prazo para fluxos de aprovação de turno

Como administrador, você pode configurar a lógica de prazo dos fluxos de aprovação de solicitação de folga e troca de turno.

Tradução automática

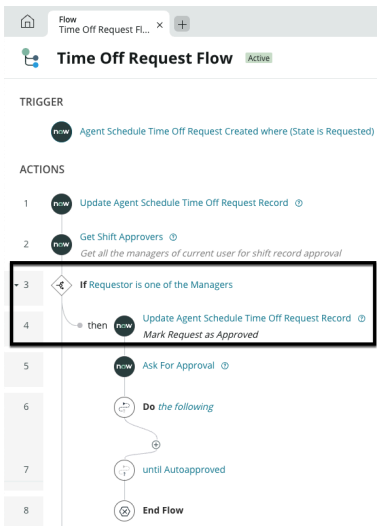
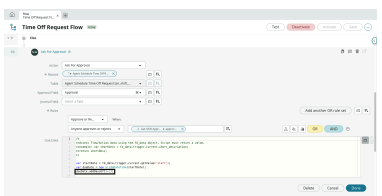
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que seu aplicativo esteja no escopo do Shift Planning.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível configurar os fluxos para restringir quem pode aprovar as solicitações. Por exemplo, você pode defini-lo para que apenas o gerente do grupo de atribuição primário do agente possa aprová-lo. Se o agente enviar a solicitação para aprovação dentro de dois dias antes da data de início da folga do agente, a solicitação de aprovação será rejeitada automaticamente.

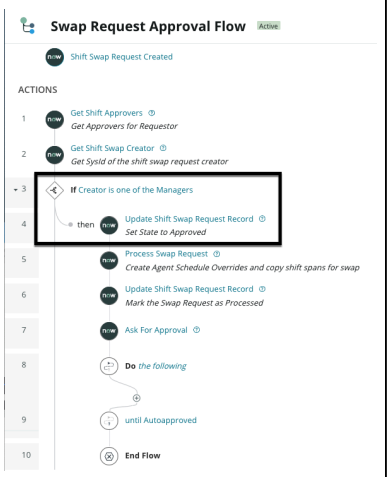
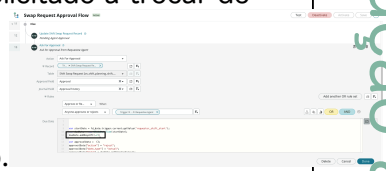
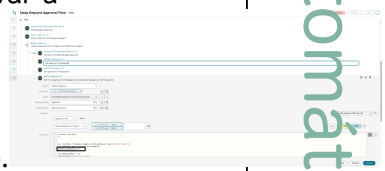
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   Cada fluxo tem um solicitante e aprovador do fluxo de trabalho.
2. Configure a lógica de prazo para o fluxo de solicitação de folga.

Se	Então	Imagem de referência
O solicitante é um dos gerentes	A solicitação é aprovada automaticamente.	
O solicitante é o agente	Insira o prazo para aprovar a solicitação. **a.** Aberto **Else** > **Solicitar aprovação** fluxo. **b.** No campo **Prazo**, selecione o ícone de seta para baixo ( ). **c.** Na janela de script **Prazo**, atualize o valor do parâmetro `dueDate.addDaysUTC(-2);` para o número de dias em que você deseja definir o prazo para aprovação. **d.** Selecione **Concluído**.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configure o prazo do fluxo de aprovação de solicitação de troca.

Se	Então	Imagem de referência
O solicitante da troca de turno é um dos gerentes	A solicitação é aprovada automaticamente.	
O solicitante da troca de turno é um agente (agente que foi solicitado a trocar de turno) e **o aprovador da troca de turno é o gerente**	Insira o prazo para aprovação pelo agente que foi solicitado a trocar de turno. **a.** Aberto **Else** > **Solicitar aprovação**- Solicitar aprovação do fluxo do agente solicitado. **b.** No campo **Prazo**, selecione o ícone de seta para baixo ( ). **c.** Na janela de script **Prazo**, atualize o valor do parâmetro `dueDate.addDaysUTC(-2);` para o número de dias em que você deseja definir o prazo para aprovação. **d.** Selecione **Concluído**. Insira o prazo para aprovar a solicitação. **a.** Abra **Solicitar Aprovação** - solicita uma aprovação dos gerentes e dos gerentes adicionais do fluxo de ambos os agentes. **b.** No campo **Prazo**, selecione o ícone de seta para baixo ( ).	Insira o prazo para aprovação pelo agente que foi solicitado a trocar de turno.  Insira o prazo para aprovar a solicitação. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então	Imagem de referência
	c. Na janela de script **Prazo**, atualize o valor do parâmetro `dueDate.addDaysUTC(-2);` para o número de dias em que você deseja definir o prazo para aprovação. **d.** Selecione **Concluído**.	

Tópicos relacionados

Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer

Configurar categorias de evento para o Espaço do gerente do ITSM

Adicione uma categoria de evento. Crie ou atualize configurações de campo para eventos. Você também pode especificar se uma categoria de evento deve ser excluída quando a cobertura de turno dos agentes é calculada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Evento personalizado
- Folga
- Pausa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota:

- Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.
- Por padrão, os agentes podem adicionar participantes aos tipos de evento de reunião e treinamento.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
            "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
            "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
            "mandatory": true,
            "visible":true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false,
            "label":"Attendees"
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
             "description":{             //Add text fields to the form
    "mandatory":false,
    "readOnly":false,
    "label":"Notes"
    },
            "additionalSelectors":[
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "value": "",
            "mandatory": true,
            "additionalQueryString": ""
          }
          ]
        }
    }
```

6. Clique em **Enviar**.

Configurar uma ordem de carregamento de evento em Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione uma propriedade do sistema para exibir suas categorias de eventos preferidas primeiro no calendário.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Planejamento de turno**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

Campo	Valor
Sufixo	`sn_shift_planning.event_load_order`
Escopo do aplicativo	Planejamento de turno
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }` em que *`fastLoad`* é a matriz de sys_ids das categorias de evento que você deseja carregar primeiro. As categorias de evento personalizadas restantes serão carregadas depois que todas as categorias de evento com categorias *`fastLoad`* forem carregadas e atualizadas no calendário.
Funções de leitura	sn_shift_planning.agent
Funções de gravação	sn_shift_planning.admin

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar ou permitir acesso a tipos de evento para adicioná-los ao calendário da equipe

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário em Espaço do gerente do ITSM. Permita que agentes ou gerentes criem tipos de eventos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Crie um tipo de evento.
   a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Programando** > **Tipos de Eventos**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Tipo de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade. Por exemplo, digamos que você participe de um evento de trabalho durante quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como um tempo livre e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.
Usar cores personalizadas	Cor preferencial que você pode selecionar para exibir o plano de fundo e a borda do tipo de evento no calendário da equipe.
Ativo	Opção que, quando habilitada, exibe o tipo de evento no calendário.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, personalizado, reunião, pausa ou folga.

   d. Clique em **Enviar**.
2. Permita que agentes ou gerentes criem tipos de eventos específicos.
   Para obter informações sobre como adicionar ou remover acesso do usuário a tipos de evento, consulte Incluir ou excluir acesso para tipos de evento.

O que Fazer Depois

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para ITSM

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar tipos de evento personalizados usando pontos de extensão

Ao criar pontos de extensão para eventos personalizados, considere o seguinte:

- Quais usuários podem criar um evento?
- O evento precisa passar por um processo de aprovação?
- É um evento do tipo trabalho ou não trabalho?

Aqui estão alguns exemplos com orientações sobre algumas considerações que você pode fazer ao criar um novo evento personalizado usando pontos de extensão:

- Ao criar um evento para reuniões de equipe mensais, considere o seguinte:
  - Apenas gerentes podem criar este tipo de evento.
  - Este é um evento de tipo não trabalho.
  - O evento não precisa passar por um processo de aprovação.
- Ao criar um evento para solicitações de folga, considere o seguinte:
  - Qualquer funcionário pode criar este evento.
  - É um evento de tipo não trabalho.
  - O evento precisa passar por um processo de aprovação do gerente.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para ITSM, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão `sn_shift_planning.EventManager`.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para tipos de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.EventManager`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Categoria	Scripts de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Folga	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Sincronização do calendário do agente em Otimização da força de trabalho para ITSM com o calendário do Microsoft Outlook

Simplifique a maneira como os agentes gerenciam os calendários para que eles possam exibir seus cronogramas em um só local.

Como administrador, você pode sincronizar o calendário dos agentes em Otimização da força de trabalho para ITSM com o calendário do Microsoft Outlook.

Quando os dois calendários são integrados, os agentes com a função de Agente de planejamento de turnos (sn_shift_planning.agent) também podem exibir as informações do calendário nos seus calendários do Microsoft Outlook em tempo real. Essas informações incluem turnos, programações e eventos do agente, como reuniões, treinamentos e folgas.

Nota:
Ao criar eventos do tipo **Personalizado**, você precisa usar pontos de extensão para sincronizar os eventos personalizados nos dois calendários.

Configuração da integração de calendário do agente da Otimização da força de trabalho para ITSM com o calendário do Microsoft Outlook

Exiba as programações, os turnos e os eventos do calendário do agente também no calendário do Microsoft Outlook ao sincronizar os dois calendários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o Spoke do Microsoft Exchange Online .

   Nota:
   Verifique se as seguintes permissões de gráfico da Microsoft estão definidas corretamente no portal Microsoft Azure:

Permissão	Tipo	Descrição
Calendars.ReadWrite	Delegado	Acesso total aos calendários do usuário
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegado	Acesso de leitura e gravação aos calendários do usuário e compartilhados
Calendars.ReadWrite	Aplicação	Acesso de leitura e gravação a calendários em todas as caixas de correio

2. Defina a propriedade do sistema `sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync` como **verdadeira**. Para obter mais informações, consulte Componentes de programação no Otimização da força de trabalho para ITSM.
3. Adicione os IDs de e-mail dos usuários que você quer sincronizar com a tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O calendário da Otimização da força de trabalho para ITSM dos seus agentes foi sincronizado com o calendário do Microsoft Outlook.

Importante:
Se os turnos trocados não aparecerem no calendário do Microsoft Outlook, verifique se você seguiu todas as etapas deste procedimento para garantir que o agendamento dos turnos tenha sido sincronizado com o Microsoft Outlook.

Programação do trabalho de suas equipes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie sua força de trabalho com eficiência planejando turnos para cada dia e atribuindo usuários aos turnos. Com a Programação, você pode usar seus recursos de maneira eficiente, planejando e gerenciando cronogramas e necessidades de pessoal em todas as suas equipes a partir de um local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Você pode adicionar reunião, treinamento, solicitação de folga ou um turno de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe. Você também pode filtrar agentes no calendário da equipe com base em seu local, região, grupos de atribuição, plano de programação, lista de membros da equipe ou qualquer campo no registro do agente.

Importante:
Você deve indexar novas tabelas para vê-las na Programação de trabalho. Para obter mais informações sobre tabelas de indexação, consulte Configure a table for indexing and searching .

Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na guia **Turnos**, você pode exibir os turnos de trabalho e os turnos de plantão em guias separadas. Os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e os inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**. Você pode percorrer os turnos usando a paginação.

Nota:
O administrador pode definir as preferências do usuário para o tamanho da paginação a fim de visualizar os turnos de trabalho e turnos de plantão. Para obter mais informações, consulte Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.
   - **Pesquisar planos de turno:** digite as palavras-chave no campo de pesquisa de turno de trabalho ou de plantão para acessar facilmente os planos de turno relacionados.
   - **Filtrar planos de turno:** use o ícone de filtro ( ) para exibir os turnos com base no estado de rascunho ou publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para filtrar turnos de trabalho, na guia **Turno de trabalho**, clique no ícone de filtro ( ) e selecione o estado desejado dos turnos que deseja exibir usando o campo **Estado**. Use o filtro **Dias da semana** para restringir a exibição de turnos com base nos dias da semana desejados.
- Para filtrar turnos de plantão, na guia **Turno de plantão**, clique no ícone de filtro ( ) e selecione o estado dos turnos que deseja exibir.

4. Clique no ícone de mais (+).
5. Criar um turno.

Tópicos relacionados

Agendamento de plantão

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir o número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente usando a *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriedade do sistema.

Se você fizer o seguinte:

- Importar cronogramas de agente usando a importação de tabela
- Desabilitar as regras de negócios e usar um script para carregar os dados

é necessário executar manualmente o *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* trabalho agendado para limpar o cache.

Nota:
O administrador pode definir as preferências do usuário para o tamanho da paginação a fim de visualizar os planos de programação. Para obter mais informações, consulte Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

Nota:
Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.

c. No painel Cronogramas, clique no ícone +.

Dica:

- **Pesquisar cronogramas:** digite as palavras-chave no campo de pesquisa Cronogramas para acessar facilmente os planos de cronograma relacionados.
- **Filtrar programações:** selecione o ícone de filtro ( ) e escolha os estados de programação desejados usando o filtro **Programar estado do plano** e as datas de início e término desejadas usando o filtro **Programar datas do plano** para restringir a exibição de programações no calendário da equipe.

Você pode duplicar uma programação existente para criar outra. A data de início muda para o dia após a data atual e a data de término muda para 30 dias a partir da data atual.

d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.

e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.

f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.

g. Na seção **Grupos de atribuição**, atribua o plano de programação aos grupos.

- Para atribuí-lo a todos os grupos que você gerencia, selecione **Grupos que eu gerencio**.
- Para atribuí-lo a grupos específicos, selecione **Grupos específicos**.

Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

h. Clique em **Salvar programação**.

.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

Nota:
Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

a. Clique em **Adicionar turno**.

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

c. No campo **Tipo de evento**, escolha o evento de trabalho que categoriza o turno de trabalho.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Atribuir agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

b. Para publicar o plano de programação, selecione **Publicar**.

O upgrade da tela pode levar alguns minutos. Para obter mais informações sobre como publicar um plano de programação, consulte Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe.

Como permitir que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho

Permita que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho com base na disponibilidade e na preferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um plano de cronogramas estiver habilitado para inscrição, você poderá receber notificações. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Importante:
Seu administrador deve definir o valor da propriedade `glide.ui_notification.max_recipients` como o número máximo de agentes para os quais você deseja enviar as notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Adicione um plano de cronogramas.
   a. Selecione a guia **Calendário da equipe**.
   b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:

Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione o estado de inscrição desejado e as datas de inscrição para restringir os planos de cronogramas habilitados para inscrição.

Nos filtros, para adicionar o desejado	Faça o seguinte
Estado da inscrição	**i.** Clique duas vezes em um ou mais estados de inscrição na coluna **Disponível** para movê-los para a coluna **Inscrito**. **ii.** Selecione **Aplicar**.
Datas de inscrição	**i.** Selecione uma opção predefinida, como **Últimos 7 dias**, ou selecione as datas de início e término para as quais você deseja ver os planos de cronogramas habilitados para inscrição. **ii.** Selecione **Inscrever-se**.

c. No painel Cronogramas, clique no ícone +.

Você pode duplicar uma programação existente para criar outra. Depois de duplicar uma programação com a inscrição no turno habilitada, você pode atualizar a data de início, a data de término e a data em que os agentes devem se inscrever na programação.

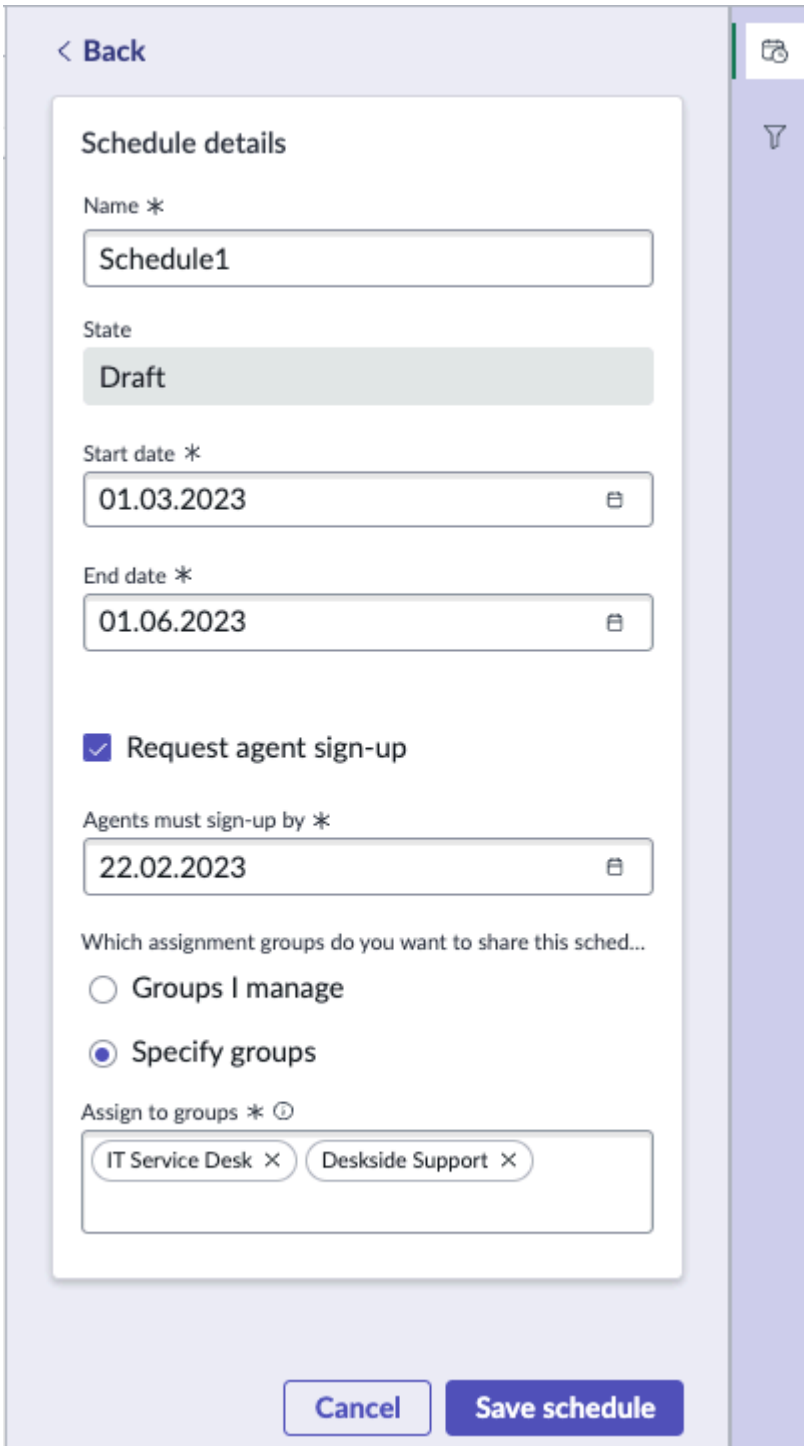
Nota:

Se não houver agentes associados à programação, os turnos associados à programação não serão duplicados.

d. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
A imagem abaixo mostra um exemplo de um formulário de Programação preenchido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Para permitir que seus agentes se inscrevam em turnos de trabalho, siga estas etapas:

i. Habilite a caixa de seleção **Solicitar inscrição de agente**.

ii. No campo **Agentes devem se inscrever até**, insira a data até a qual eles devem se inscrever para os turnos dessa programação.

Dica:
Se os seus agentes se inscreveram nos turnos preferenciais, o campo **Atribuído a** será preenchido automaticamente com esses agentes.

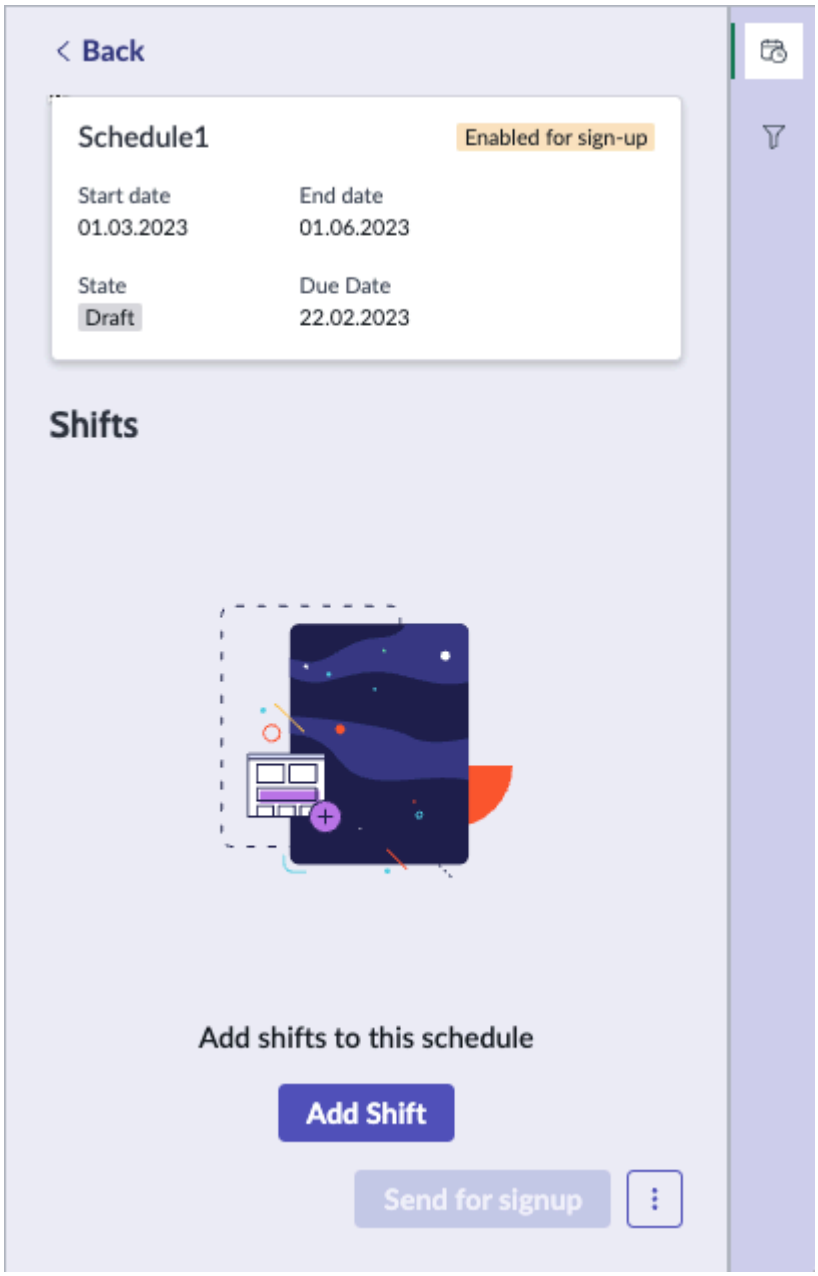
f. Selecione **Salvar programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

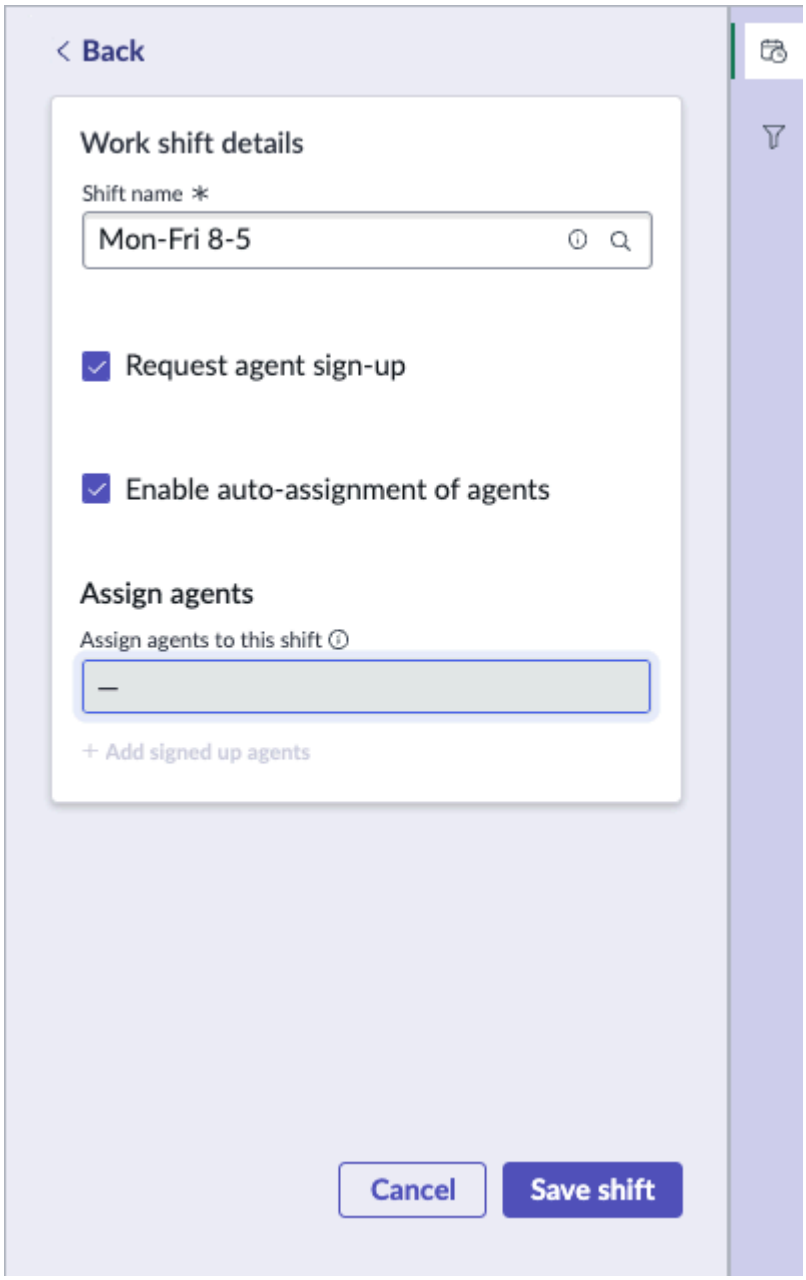
a. Selecione o plano de programação que você criou.
A imagem abaixo exibe o plano de programação que foi criado.



b. Selecione **Adicionar turno**.
A imagem abaixo fornece um exemplo de um formulário para inserir os detalhes de um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

Nota:
Se o plano de cronogramas tiver sido habilitado para que os agentes se inscrevam em turnos, os seguintes campos serão habilitados automaticamente:

- **Solicitar inscrição de agente**
- **Habilitar atribuição automática de agentes**

Se quiser atribuir agentes manualmente, você poderá desabilitar essas caixas de seleção a qualquer momento.

d. Se os turnos estiverem habilitados para inscrição, você poderá selecionar **Enviar para inscrição**. Todos os turnos habilitados para inscrição são enviados para os agentes para que se inscrevam em seus turnos. Você pode selecionar **Encerrar inscrição** para encerrar a inscrição de agentes em um turno antes da data de prazo da inscrição e atribuir os agentes manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O rótulo destacado **Habilitado para inscrição** muda para **Inscrição encerrada**.
- O sistema fechará automaticamente as inscrições após a data de prazo das inscrições.

5. Adicione agentes aos turnos de trabalho.

6. Selecione **Salvar turno**.
   O estado do plano de cronogramas muda para **Gerando visualização**.

7. Para publicar o plano de cronogramas, selecione **Publicar**.

Nota:
O upgrade da tela pode levar alguns minutos.

A tabela descreve os diferentes estados de inscrição em turnos do plano de cronogramas.

Estado de inscrições no plano de cronogramas	Descrição
Inscrição não habilitada	O plano de cronogramas não está habilitado para inscrição.
Inscrição habilitada	○ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição, mas ainda não está pronto para que os agentes se inscrevam nos turnos. ○ O plano de cronogramas não pode ser publicado quando habilitado para inscrição.
Inscrição aberta	○ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição e está pronto para os agentes se inscreverem. ○ O plano de cronogramas não pode ser publicado nem excluído quando aberto para inscrição. ○ Quando estiver aberto para inscrição: ▪ A data de prazo das inscrições não pode ser alterada. ▪ Os detalhes do turno de trabalho não podem ser alterados. ▪ Não é possível adicionar novos turnos. ▪ Se habilitado para atribuição automática, não será possível alterar a atribuição de agentes a um turno.
Inscrição encerrada	O plano de cronogramas está fechado para inscrição de agentes.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.

Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Ao cancelar a publicação de uma programação:

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, a aplicação mudará o estado da programação para **Rascunho**.
- Se você excluir um ou mais grupos de um plano de programação, todos os agentes que fazem parte dos grupos excluídos serão removidos dos turnos na programação. Depois que você remove os grupos, a programação muda para o estado de rascunho e o calendário da equipe é atualizado com os novos dados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone exibir cronogramas ( )para exibir o painel lateral contextual.
   O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Publicar**.

> **Nota:**
> Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas os cronogramas que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Nota:
Você pode usar a paginação para percorrer os cronogramas dos agentes.

Rastreie e gerencie a programação de suas equipes

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o calendário da equipe, você pode acessar a lista de todos os seus agentes por grupo de atribuição. Ao selecionar um turno para um agente, você pode ver a programação de trabalho do agente, incluindo o intervalo. Você também pode exibir o número de agentes programados em cada intervalo de tempo para cada grupo.

Procedimento

1. Modifique o turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
   b. Clique no ícone Programação ( ).
   c. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.
   d. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Editar ( ).
   e. Modifique o turno do agente conforme desejado.

      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   f. Clique em **Salvar**.
2. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

   Nota:
   Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte **Como definir o prazo para aprovações de solicitações de folga e troca de turno** em Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM no espaço de trabalho configurável.

   a. Clique em **Aprovações**. Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação. Você pode usar o campo **Compor** para se comunicar com o agente.
   b. Selecione uma solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar e siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

Analise o alinhamento da sua equipe usando a Previsão de demanda

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.
- Ajuste o alinhamento da equipe de acordo com a cobertura necessária e a programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da sua equipe enquanto você cria uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

Procedimento

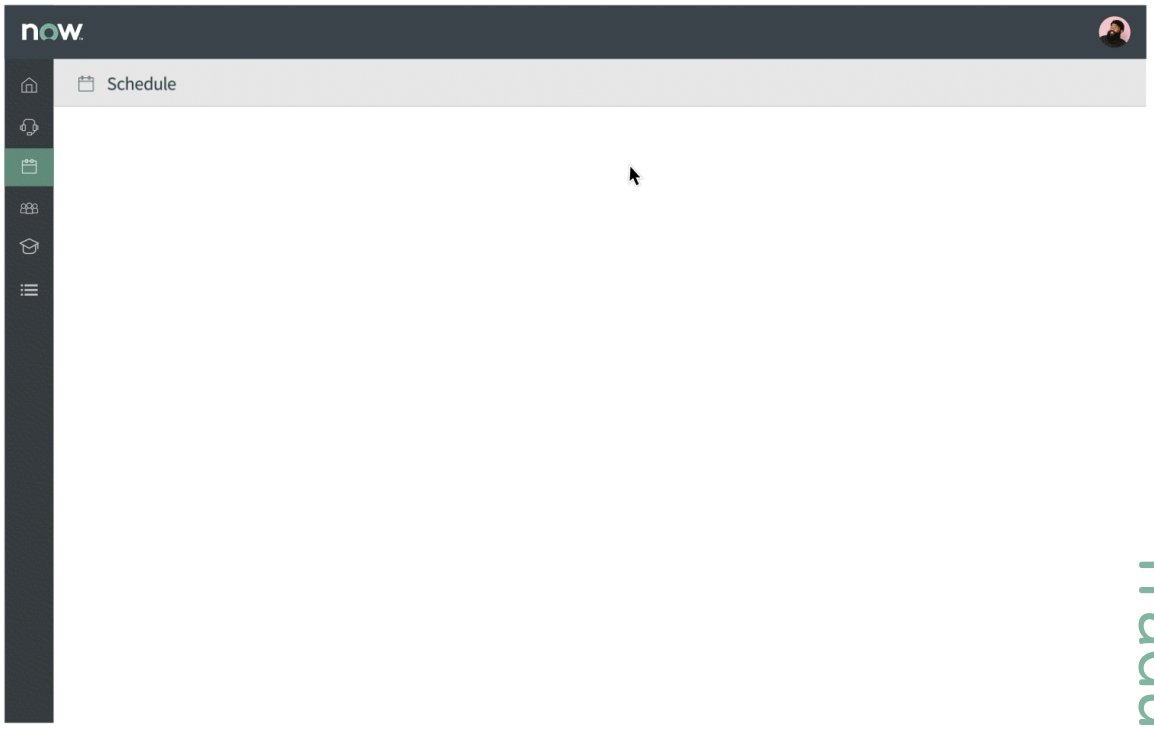
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analise o alinhamento da equipe em cada turno.
   Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

   A imagem a seguir mostra um exemplo do alinhamento da equipe em uma exibição Semanal. O indicador de equipe desalinhado na janela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pop-up mostra que o gerente de previsão programou quatro agentes para cada turno, mas são necessários mais agentes para cobrir os



turnos.

Noções básicas dos critérios do usuário para tipos de evento na Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie o acesso do usuário para qualquer tipo de evento, como solicitações de reunião, treinamento e folga no calendário da equipe.

Você pode incluir ou excluir direitos de Criar, Ler, Gravar ou Atualizar e Excluir (CRUD) para tipos de evento usando o acesso a critérios do usuário de inclusão e exclusão. É possível executar as operações CRUD para usuários, grupos ou funções.

Nota:
Por padrão:

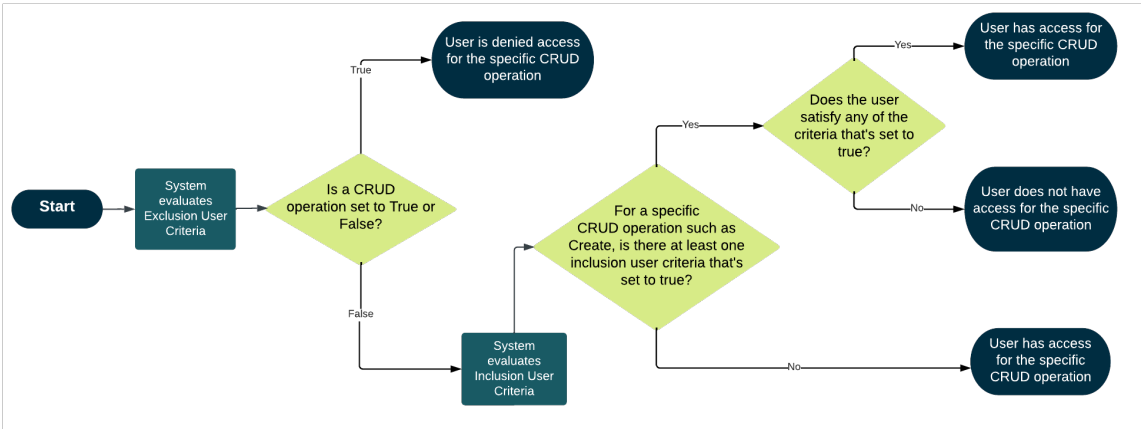
- Os usuários têm acesso baseado em função para gerenciar tipos de evento.
- Os membros da equipe não têm acesso de leitura a eventos do tipo **Trabalho real**.

Para obter flexibilidade adicional em relação à gestão do acesso CRUD, defina os critérios do usuário para cada tipo de evento. Por exemplo, se os membros da equipe não tiverem acesso para editar seus turnos de trabalho usando o acesso baseado em função, você poderá definir esse acesso usando critérios do usuário. Você pode definir esse acesso para membros específicos da equipe ou para o grupo inteiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama de fluxo mostra a lógica de como o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário funciona para tipos de evento.



Como funciona o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário

Quando as regras de critérios do usuário são avaliadas, isso é feito na seguinte ordem:

1. O sistema avalia primeiro o acesso de exclusão para cada critério.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **verdadeiro**, o sistema avaliará os critérios do usuário.
     a. Se o usuário não tiver acesso com base em sua função, o acesso do usuário será negado para a operação CRUD específica.
     b. Se o acesso não for negado ao usuário, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **falso**, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
2. No acesso de inclusão, para uma operação CRUD específica como Criar, o sistema verificará se pelo menos um dos critérios do usuário de inclusão está definido como **verdadeiro**. Em caso afirmativo, o sistema avaliará os critérios do usuário com base no acesso da função do usuário.
   - Se o usuário:
     - Tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário poderá executar essa ação. Por exemplo, se o tipo de evento for treinamento e a operação CRUD for **Criar**, o usuário poderá criar os tipos de evento de treinamento.
     - Não tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário não poderá executar essa ação.
   - Se pelo menos um dos critérios de inclusão não estiver definido como **verdadeiro**, o usuário não terá acesso à operação CRUD específica. Neste exemplo, o usuário não pode criar os tipos de evento de treinamento.

Nota:
O acesso de exclusão sempre tem precedência sobre o acesso de inclusão. Se nenhum acesso de inclusão ou exclusão for definido, o acesso baseado em função será usado para gerenciar tipos de evento.

Criar critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione um registro de critérios do usuário para especificar quais usuários, funções e grupos podem acessar tipos de evento em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Critérios do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo dos critérios do usuário
Usuários	Usuários que podem acessar tipos de evento.
Grupos	Grupos que podem acessar tipos de evento.
Funções	Funções que podem acessar tipos de evento quando você aplica os critérios do usuário.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Ativo	Habilite a caixa de seleção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar tipos de evento.
Local	Locais que podem acessar tipos de evento.
Departamentos	Departamentos que podem acessar tipos de evento.
Corresponder tudo	Opção para tornar obrigatória todas as condições definidas quando os critérios do usuário são aplicados.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Create a user criteria record for Service Portal

Incluir ou excluir acesso de usuário para tipos de evento

Adicione ou remova o acesso dos usuários a qualquer tipo de evento para que eles possam visualizar os tipos de evento que sejam relevantes somente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Programando** > **Tipos de Eventos**.
2. Selecione um evento.
3. Exclua ou inclua o acesso CRUD específico dos usuários a eventos.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar critérios de acesso para um grupo ou membro da equipe no Otimização da força de trabalho para ITSM

Verifique os direitos de criar, ler, atualizar e excluir que seus grupos ou membros da sua equipe têm para os eventos a fim de garantir que eles tenham as permissões corretas e necessárias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. No módulo de listas, vá para **Programando** > **Tipo de evento**.
3. Selecione um evento cujo acesso de usuário você quer verificar.
4. Selecione a guia **Acesso do usuário**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   A tela exibe as colunas criar, ler, gravar e excluir como **verdadeiro** para cada membro da equipe que tem acesso ao tipo específico de acesso ao evento selecionado.

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma solicitação de reunião, treinamento, folga, um evento personalizado ou um turno de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar tipos de eventos personalizados e adicionar ou remover os campos desejados. Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de evento para o ITSM Manager Workspace.

Nota:
No calendário da equipe, quando você seleciona um evento para um membro da equipe e o exclui, esse evento também é excluído para os outros participantes do evento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Selecione a guia **Calendário da equipe**.
4. Selecione **+Novo**.
5. Crie um evento.
6. Selecione **Salvar**.

Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para ITSM

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Troca de turno ( ).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Componentes de programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem funções para administrar turnos e cronogramas de agentes e propriedades para configurar o comportamento padrão.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso a seus calendários. Os agentes podem solicitar troca de turno ou folga.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	O número máximo de dias de eventos anteriores para seus turnos pode ser exibido em seu aplicativo para celular. Você pode inserir valores que variam de -1 a -31. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** -31

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	O número máximo de dias de eventos futuros para seus turnos pode ser exibido em seu aplicativo móvel. Você pode inserir valores que variam de 1 a 90. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Permite que os agentes editem a hora de início e a hora de término do tempo de pausa no período de um turno. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** falso
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Permite que os agentes adicionem ou removam o tempo de pausa no período de um turno. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** falso
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Número de turnos preferenciais de um plano de programação que será atribuído automaticamente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	O número máximo de turnos de um plano de programação nos quais os agentes podem se inscrever. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Permite que os agentes se inscrevam em seus próprios turnos. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:**verdadeiro
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Habilita ou desabilita o link na seção Futuro da página inicial do Espaço de operações de serviços onde os agentes podem visualizar os turnos nos quais se inscreveram e que vencem no dia atual e no dia seguinte ao dia atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	O número de dias antes da data de vencimento da inscrição no turno em que os agentes e gerentes serão notificados. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 2
sn_shift_planning.display_shift_name	Defina esta propriedade como verdadeira para exibir o nome do turno. Se o valor for definido como falso, será exibido o tipo do evento. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro **Nota:** As mudanças feitas no valor da propriedade levarão 24 horas para entrar em vigor. Para exibir as mudanças imediatamente, execute o trabalho programado *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`*.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	Desativa o fechamento da lista autocompletável **Atribuir agentes a este turno** sempre que um agente é selecionado. No navegador de aplicações, digite `sys_ux_page_property.LIST` e pressione **Enter**. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** falso
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	Defina esta propriedade como **verdadeiro** para ativar a sincronização entre o calendário do agente e o calendário do Microsoft Outlook. • **Tipo:** booleano • **Valor-padrão**: falso

Trabalhos agendados

Trabalho agendado

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado

Nome	Descrição
	• É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.

Preferências do usuário

Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário** e adicione as preferências listadas na tabela abaixo.

Nota:
Para definir uma preferência de usuário em todo o sistema, marque a caixa de seleção **Sistema**.

Para obter informações sobre como definir as preferências do usuário, consulte Preferências do usuário .

Preferência do Usuário	Descrição
workspace.onCallShiftsPageSize	Defina o número máximo de turnos de plantão a serem exibidos por página na guia **Turnos de plantão** do painel lateral Turnos. • **Nome:** workspace.onCallShiftsPageSize • **Tipo:** inteiro • **Valor:** insira o número preferencial de turnos de plantão que você deseja exibir por página.
workspace.workShiftsPageSize	Defina o número máximo de turnos de trabalho a serem exibidos por página na guia **Turnos de trabalho** do painel lateral Turnos. • **Nome:** workspace.workShiftsPageSize • **Tipo:** inteiro • **Valor:** insira o número preferencial de turnos de trabalho que você deseja exibir por página.
workspace.schedulePlanPageSize	Defina o número máximo de planos de programação a serem exibidos por página no painel lateral Cronogramas. • **Nome:** workspace.schedulePlanPageSize • **Tipo:** inteiro • **Valor:** insira o número preferencial de cronogramas que você deseja exibir por página.

Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Analise o quanto seus agentes cumprem as atividades programadas. Você também pode analisar se eles concluem o tempo total que foram programados para trabalhar. Use

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

essas métricas para alinhar melhor suas necessidades de pessoal e prever a demanda por agentes com mais eficiência.

A adesão mede o quanto os agentes seguem a programação para concluir o trabalho atribuído. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando foi concluído.

Use a adesão à programação para:

- Obter informações sobre como os recursos do agente foram usados historicamente e planejar suas necessidades de pessoal com base nesses dados.
- Medir se o esforço gasto na previsão da demanda dos agentes e dos membros da equipe de programação é usado de maneira ideal.
- Descobrir oportunidades de coaching para seus agentes quando encontrar lacunas na adesão deles. Para obter mais informações, consulte Coaching.

Como gerente, você pode realizar as seguintes ações:

- Obter informações sobre se sua equipe está cumprindo os cronogramas publicados.
- Aumentar o desempenho de sua equipe definindo as metas de adesão esperadas.
- Visualizar o tempo de participação de seus agentes analisando detalhes como horários de entrada e saída.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.
- Modificar os horários de ponto de entrada e saída de seus agentes.

Como administrador, você pode definir as porcentagens de limite e mudar as fórmulas para calcular a conformidade e a adesão à programação.

Como agente, você pode registrar a entrada e a saída do seu turno de trabalho. Para obter mais informações, consulte Espaço de operações de serviços - Scheduling.

Este é um fluxo de trabalho típico de conformidade e adesão à programação:

1. O administrador configura a regra de negócios `Agent Time Work Event Trigger` como ativa para registrar os horários de entrada e saída de agentes do Otimização da força de trabalho para ITSM.
2. Um agente trabalha para a equipe de ITSM e se reporta a um gerente. Vamos supor que este cenário seja um dia de trabalho típico:
   a. O agente efetua login em Espaço do agente do ITSM .
   b. O agente muda o status de presença para **Disponível** e inicia o trabalho. O evento de ponto de entrada é gerado.
   c. O agente muda o status de presença para **Pausa** e vai almoçar. O evento de saída é gerado.
   d. Quando o agente retorna do almoço e atende uma ligação, o status de presença se torna **Ocupado** e o evento de entrada é gerado.
   e. Então, o agente faz logout do CSM Espaço do agente ou altera o status de presença para **Offline**. O evento de ponto de saída é gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Ao final do dia, o resumo do tempo trabalhado do agente é gerado com os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como Hora de início, Hora de término, Trabalho planejado, Tempo não trabalhado, Tempo disponível não planejado, Tempo trabalhado, % de adesão e % de conformidade

3. O gerente do agente efetua login no Manager Workspace para visualizar o tempo trabalhado do agente no **Calendário da equipe**. O gerente também pode visualizar o tempo trabalhado real e o padrão de trabalho do agente em todos os dias anteriores. Se necessário, o gerente pode orientar o agente a alcançar um desempenho desejado que se adeque à cultura da equipe.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Avalie se seus agentes estão ou não aderindo aos cronogramas atribuídos. Procure áreas em que as atividades do agente que não oferecem muito valor possam ser reduzidas ou eliminadas e ajuste os requisitos de níveis de pessoal com base na adesão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão aderindo aos cronogramas e resolvendo os itens de trabalho conforme o esperado. As baixas taxas de adesão indicam que você pode querer analisar os processos ou decisões e ajustá-los para gerenciar a programação de suas equipes com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de aderência e conformidade da programação são baseados nas fórmulas para calcular a aderência e conformidade da programação e também os tempos de trabalho reais e planejados dos agentes A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, seu administrador pode personalizar os pontos de extensão da adesão à programação para configurar as fórmulas conforme necessário.

  Componentes e fórmulas usados na adesão à programação:

  - A regra de negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* gera eventos de ponto de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente. Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout.
  - Fórmulas:
    - A adesão à programação é calculada como `(Minutos trabalhados no turno/Tempo do turno programado em minutos + Horas extras)`.
    - A conformidade é calculada como `(Minutos trabalhados no turno + Horas extras)/Tempo do turno programado em minutos`.

Procedimento

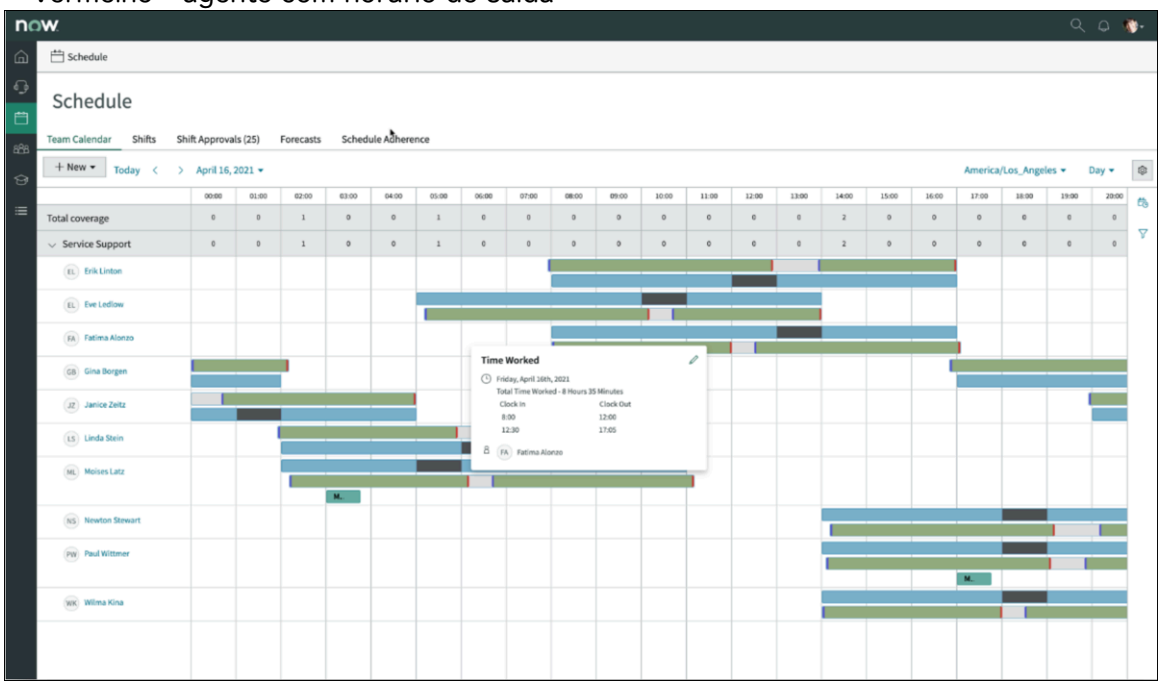
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

   A imagem abaixo mostra um exemplo do nível de adesão dos membros da equipe aos seus cronogramas de trabalho. As cores da barra são representadas da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Azul—turno de trabalho planejado
- Cinza- agente não disponível
- Verde- agente está disponível
- Roxo- hora do ponto de entrada do agente
- Vermelho - agente com horário de saída



Use o resumo de tempo trabalhado para analisar a adesão e a conformidade dos agentes com a programação

Analise se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Use a adesão histórica para ver o nível de conformidade dos agentes com os cronogramas no passado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

- A adesão histórica apresenta relatórios de adesão em tempo real.
- Os cálculos de adesão e conformidade são baseados nos cronogramas de trabalho reais e planejadas de seus agentes. Seu administrador pode modificar as configurações de adesão e conformidade com a programação. Para obter mais informações, consulte Referência de adesão à programação.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Na categoria **Adesão à programação**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para analisar o resumo de tempo trabalhado de seus agentes, selecione **Resumo de tempo trabalhado**.
- Para analisar o tempo de presença de seus agentes, selecione **Tempo de presença**.

Nota:
O **Tempo disponível não planejado** captura o horário em que o agente estava disponível e bateu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de remover esse período, será considerado que ele está ativo nesse período. Portanto, o horário de treinamento das 13h às 14h será capturado como tempo disponível não planejado.

Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, vamos considerar o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos☒
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 16h.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos
- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota:
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

Pontos de extensão da adesão à programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Use os pontos de extensão de adesão à programação para acionar scripts personalizados de adesão e conformidade dos agentes com a programação.

Para acessar os pontos de extensão, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

Pontos de extensão para adesão à programação

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExt`	Implemente esse ponto de extensão para personalizar a lógica de adesão e conformidade com a programação.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e a conformidade de seus agentes e, assim, poder melhorar a eficiência operacional de sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho agendado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de turno** > **Cumprimento da programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes aos cronogramas.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Horário que você pode definir para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente bater o ponto de entrada às 7h, o horário limite permite flexibilidade e o agente não é considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem que você pode definir para um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite mínimo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 80%.
Limite máximo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite máximo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como o tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para ITSM

Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para ITSM

Aprenda como você pode usar a Previsão de demanda para prever recursos com base em dados históricos.

O vídeo abaixo mostra uma visão geral da aplicação Previsão de demanda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda na Otimização da força de trabalho para ITSM

O Demand Forecast usa MetricBase para prever a demanda para as equipes.

Quando você cria configurações de previsão de demanda, a aplicação cria métricas:

- Para prever o número de agentes necessários para interações.
- Para resolver incidentes ao longo de um determinado dia.

Nota:
Você pode criar configurações de previsão para qualquer tabela.

Analisar a previsão de recurso do Previsão de demanda

Assista a este vídeo para ver como você pode modelar cenários de demanda e visualizar a demanda atualizada no calendário.

Previsão de demanda - Cenários de demanda modelo

Como gerente com a função de administrador de previsão, você pode criar parâmetros de previsão no Otimização da força de trabalho para ITSM Manager Workspace. Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão e visualizar dados de série temporal antes de publicá-los. Você pode criar qualquer número de previsões para visualizar os dados da série temporal em tempo real.

Você também pode fazer ajustes manuais para ajustar a previsão e analisar o padrão de previsão. Você pode sobrepor os ajustes manuais nos dados de previsão visualizados e visualizar os dados da série temporal para analisar o modelo de previsão. Por exemplo, se você tem um padrão específico para a próxima semana, mas sabe que um feriado nacional cai no meio da semana quando precisa de mais agentes porque espera que as vendas aumentem, é possível ajustar manualmente a previsão para aumentá-la em 10% e analisar esses dados.

Previsão de demanda

O aplicativo Previsão de demanda inclui os quatro módulos a seguir:

Módulos do aplicativo de previsão de demanda

Nome do módulo	Descrição
Definições de coleta de dados	Defina condições para configurar os dados que você deseja coletar para incidentes, interações ou qualquer tabela.
Parâmetros de fórmula	Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de recursos por hora em um dia.
Fórmula de conversão de recurso	Adicione fórmulas para converter previsões em recursos.
Configuração de previsão de grupo	Associe a fórmula configurada para conversão de recursos a grupos.

Como um administrador de previsões (sn_agent_forecast.admin), você pode prever o número de agentes necessários para um turno.

Para prever a demanda:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Colete dados configurando definições de coleta de dados
2. Crie parâmetros de previsão.
3. Crie fórmulas para converter o número de previsão de incidentes no número de recursos que você deve responder a esses incidentes.
4. Associe as fórmulas a grupos de atribuição.
5. Exiba a demanda prevista no calendário.

Nota:
Consulte Previsão de demanda no espaço Otimização da força de trabalho para ITSM configurável para obter informações sobre componentes padrão e configurações instaladas com o Demand Forecast.

Colete dados configurando definições de coleta de dados

Use o aplicativo **Definições de coleta de dados** para definir os dados que você deseja coletar para os agentes de previsão.

- Use o trabalho agendado *`Collect daily data for automated forecast configurations`* para coletar dados para as métricas definidas nas definições de coleta de dados. O trabalho agendado busca os registros do dia anterior para cada hora e para cada grupo de atribuição. Ele armazena esses dados no MetricBase.

  Você pode acessar a série temporal dos dados coletados usando a `lista` MetricBase na tabela Grupo [sys_user_group]. Para obter mais informações sobre como acessar dados do MetricBase, consulte Acessar dados MetricBase usando o comando lista .

- Use o trabalho sob demanda *`Collect historical data for automated forecast configurations`* para coletar dados históricos por hora. Este trabalho coleta dados dos últimos três anos.
- Use trabalho agendado **Recursos de previsão para o futuro**para prever os recursos com base nos dados coletados. O trabalho agendado armazena os dados na métrica da Previsão de agentes no MetricBase. Consulte as propriedades de previsão para definir a frequência de coleta, como o número de dias que você deve coletar dados. Você pode usar essas informações para calcular a previsão ou o período de tempo para o qual deseja armazenar os dados.

Nota:
As métricas de série de tempo criadas para definições de coleta de dados usam a política de retenção de **Previsão do WFO**. Esta política armazena dados em um intervalo de uma hora nos últimos três anos.

Criar parâmetros de fórmula

Use valores numéricos ou um script para definir os parâmetros a serem usados na fórmula de previsão. Consulte as configurações de previsão de recursos para obter as fórmulas de previsão de recurso disponíveis por padrão.

Associar fórmulas a grupos de atribuição

Para converter o número de incidentes em agentes, associe os grupos de atribuição à fórmula de conversão de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir a demanda prevista no calendário

Os dados coletados pela métrica da Previsão de agentes no MetricBase são usados para prever os agentes necessários para cada hora em um dia. Esses dados são exibidos no calendário da equipe. Em uma exibição de Semana para o calendário, ele exibe os níveis de pessoal para uma determinada semana.

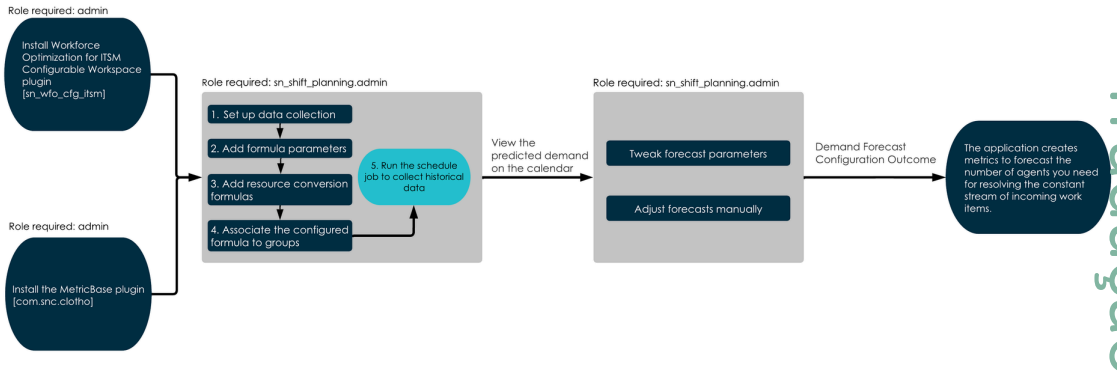
Tópicos relacionados

Configurar Previsão de demanda

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para ITSM

Configure os dados que deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

A imagem mostra o fluxo de ponta a ponta da configuração da Previsão de Demanda.



Como configurar o Previsão de demanda

Defina os dados que deseja coletar para incidentes, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de pessoal.

Antes de Iniciar

- Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para ITSM. Para mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .
- Você precisa estar no Global scope .

Função necessária: sn_agent_forecast.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Previsão de demanda**
2. Defina os dados que deseja coletar para prever o número de agentes necessários.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte as tabelas de configuração de previsão da previsão de demandas para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em Novo.
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração da previsão de coleta.
Tipo	Tipo de definição de coleta de dados que é definido como **Coleta** por padrão e coleta dados usando um trabalho agendado.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados. Na lista, escolha uma das seguintes opções: ▪ Para coletar dados para prever incidentes, selecione **Incidentes**. ▪ Para coletar dados para prever interações, selecione **Interações**.
Condição	Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa.
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.

d. Clique em **Enviar**.

Nota:
Um parâmetro de previsão no estado **Publicado** é criado automaticamente.

e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para mais informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Create a table index .

3. Adicione parâmetros à fórmula para calcular de quantos agentes você precisa por hora em um dia.

a. Clique em **Parâmetros de fórmula**.

b. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.

c. Faça um dos seguintes:

- Para adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, no campo **Valor**, insira o valor.
- Para usar a API do cartão de pontuação de análise de desempenho ou uma API personalizada, clique em **Avançado** e adicione o script.

Os parâmetros de previsão Duração média do bate-papo e Duração média do walkup fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte os parâmetros de previsão no demand forecast para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Uma fórmula de conversão de recursos usa várias definições de coleta de dados para calcular a conversão de recursos. Em uma definição de coleta de dados, se os parâmetros de previsão definidos para cada uma das configurações de previsão variarem, a fórmula de conversão de recursos usará os valores de parâmetro mais baixos definidos para uma configuração de previsão.

Por exemplo, vamos supor:

- A configuração de previsão P1 Incidentes criados tem a duração do período definida como sete dias e os períodos para previsão definidos como 2. Portanto, o próximo número de dias para o qual a previsão seria calculada é 14 dias.
- A configuração de previsão Interações de bate-papo criadas tem a duração do período definida como sete dias e os períodos para previsão definidos como 4. Portanto, o próximo número de dias para o qual a previsão seria calculada é 28 dias.

Quando você adiciona essas duas configurações de previsão à fórmula de conversão de recursos, ela considera apenas o menor dos dois valores de configuração de previsão, que é 14 dias, para calcular a conversão de recursos.

d. Clique em **Enviar**.

4. Configure a fórmula de conversão de recursos.

a. Clique em **Fórmula de conversão de recurso**.

b. Clique em **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	Digite que está definido como **Fórmula de conversão de recursos**.
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte: ▪ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ▪ Clique no link relacionado **Procurar parâmetro de previsão**, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar**. **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

d. Clique em **Enviar**.

5. Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recursos.
Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Configurações de previsão do grupo**.

b. Clique em **Novo** e faça o seguinte:

- No campo **Grupo de atribuição**, clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
- No campo **Configuração de previsão**, clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma **Fórmula de conversão de recursos**.

O que Fazer Depois

Execute o trabalho agendado do *`Collect historical data for automated forecast configurations`*. Para obter mais informações, consulte Trabalhos agendados para previsão de demanda .

Tópicos relacionados

Usar Previsão de demanda

Defina o número mínimo e máximo de agentes para prever a demanda

Defina o número mínimo ou máximo de agentes necessários por hora para que você sempre tenha a cobertura de pessoal desejada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao calcular o número de agentes para suas necessidades de pessoal, você tem a opção de definir o número mínimo ou máximo de agentes necessários por hora usando as funções `Math.min` e `Math.max`.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Previsão de demanda** > **Parâmetros de fórmula**.
2. Crie um parâmetro de fórmula para definir o número mínimo ou máximo de agentes necessários a cada hora.
   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o parâmetro.
   c. No campo **Valor**, insira o número de agentes necessários ao converter recursos.
   - Para definir o número mínimo de agentes, insira o menor número de agentes necessários por hora.
   - Para definir o número máximo de agentes, insira o maior número de agentes necessários por hora.

   d. Clique em **Enviar**.
3. Crie uma fórmula de Conversão de recursos.
   a. Clique em **Fórmula de conversão de recurso**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. no campo **Nome**, insira um nome exclusivo para a fórmula de conversão do recurso.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   e. No campo **Fórmula**, siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma fórmula para o número mínimo de agentes necessários por hora:

  i. Adicione a função Math.max.

  ii. Clique em **Pesquisar parâmetros de fórmula** e selecione a fórmula que você criou para definir o número mínimo de agentes.

  iii. Clique em **Procurar configuração de previsão** e selecione a fórmula que você deseja usar para a configuração de previsão.

  Quando a fórmula de conversão de recursos é calculada, o maior dos dois valores é usado como o limite inferior para o número mínimo de agentes necessários por hora.

  Por exemplo, vamos supor que você precisa de um mínimo de dois agentes por hora e está usando a seguinte fórmula: Math.max(([FP: Número mínimo de agentes]), (([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Duração média do bate-papo]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia])), em que,

  - Você definiu o valor [FP: Número mínimo de agentes] como 2.
  - O valor de saída para esta fórmula [FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Duração média do bate-papo]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia] é 0.

  Embora a configuração da previsão indique que nenhum agente é necessário, porque você definiu o número mínimo de agentes para dois, esse valor será usado para conversão de recursos.

- Para criar uma fórmula para o número mínimo de agentes necessários por hora:

  i. Adicione a função Math.min.

  ii. Clique em **Pesquisar parâmetros de fórmula** e selecione a fórmula que você criou para definir o número mínimo de agentes.

  iii. Clique em **Procurar configuração de previsão** e selecione a fórmula que você deseja usar para a configuração de previsão.

  Quando a fórmula de conversão de recursos é calculada, o menor dos dois valores é usado como o limite superior para o número mínimo de agentes necessários por hora.

  Por exemplo, vamos supor que você precise de no máximo oito agentes por hora e esteja usando a seguinte fórmula: Math.min(([FP: Número máximo de agentes]), (([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Duração média do bate-papo]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia])), em que,

  - Você definiu o valor [FP: Número máximo de agentes] como 8.
  - O valor de saída para esta fórmula [FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Duração média do bate-papo]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia] é 10.

  Embora a configuração da previsão indique que 10 agentes são necessários, porque você definiu o número máximo de agentes para oito, esse valor será usado para conversão de recursos.

f. Clique em **Enviar**.

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série de tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_wfo_itsm.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja visualizar os dados de previsão. A data de início para uma configuração de previsão é baseada no número de dias históricos que você deseja considerar para a visualização de dados. Isso é configurado usando a `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart` propriedade.

A data de início padrão é definida como 90 dias atrás, a partir do dia anterior ao dia atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos de previsão representados em dias. Por exemplo, se a duração do período for 7 dias e os períodos de previsão forem 5, a data de término será 35 dias, incluindo o dia atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programar .
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal.
   Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique no ícone de engrenagem .
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. No campo **Duração do período**, insira a duração de uma temporada a ser prevista.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Algoritmo**, selecione um algoritmo que você deseja usar para calcular a previsão.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   A previsão é calculada usando o algoritmo e parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.
9. Publique os parâmetros de previsão.
   a. Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   b. Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

Nota:
Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

Quando o parâmetro de previsão é publicado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
- Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

O que Fazer Depois

Criar um ajuste manual para uma previsão

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_wfo_cfg_itsm.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programar.
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no ícone Ajustes manuais.
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no ícone ajuste manual.
   b. Preencha os seguintes campos.

Nome do campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o ajuste manual.
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Valores disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostram a contagem de incidentes e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostra um aumento de 15% na contagem de incidentes do que os dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostram a contagem de incidentes e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostra mais 15 incidentes do que os dados de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Em um determinado dia, se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Componentes da Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM instala funções para administrar Espaço do gerente do ITSM Previsão de demanda, propriedades para configurar o comportamento padrão, trabalhos agendados para coletar dados das configurações, tabelas para armazenar dados, configurações de previsão para coletar dados de incidentes e interações e uma política de retenção para armazenar dados de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.
Incidentes não P1 criados	Coleta dados para todos os incidentes que não estão marcados como prioridade 1.
Incidentes P1 criados	Coleta dados para incidentes de prioridade 1.
Interações de walkup criadas	Coleta dados para interações de walkup.

Política de retenção de métricas

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de uma hora nos últimos três anos.

Fórmulas para criar configurações de previsão de recursos

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Interações de bate-papo para conversão de agente	([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Duração média do bate-papo]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia]
Recursos de incidente e interação	[FC: Incidentes criados para conversão de agente] + [FC: Interações de bate-papo para conversão de agente] + [FC: Interações de walkup para conversão de agente]
Incidentes criados para conversão de agente	(([FC: Incidentes P1 criados] * [FP: Tempo médio de trabalho do incidente P1]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia]) + (([FC: Incidentes não P1 criados] * [FP: Tempo médio de trabalho no incidente não P1]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia])
Interações de walkup para conversão de agente	([FC: Interações de walkup criadas] * [FP: Duração média de walkup]) / [FP: Tempo médio de trabalho do agente por dia]

Parâmetros de previsão

Nome	Descrição
Tempo médio de trabalho do agente por dia	Tempo médio de trabalho de um agente em um determinado dia.
Duração média de bate-papo	Duração média de um bate-papo do agente para cada incidente ou interação.
Tempo médio de trabalho de incidente não P1	O tempo médio que um agente gasta trabalhando em todos os incidentes que não são categorizados como Prioridade 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Tempo médio de trabalho do incidente P1	O tempo médio que um agente gasta trabalhando em todos os incidentes categorizados como Prioridade 1.
Duração média de walkup	Duração média que um agente gasta em uma interação de walkup.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre a configuração de parâmetros de previsão, consulte Como modificar os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição	Exemplo
sn_agent_forecast.historical_data_points	Os pontos de dados históricos por hora a serem usados para a previsão. O máximo de pontos de dados permitidos é 26280. O valor padrão é 8760 e representa os pontos de dados por hora para um período de um ano (24 horas x 365 dias x 1 ano).	Por exemplo: 24 horas x 365 dias x 3 anos = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	A frequência sazonal de um padrão repetido. O valor padrão é 168.	Por exemplo: • Padrão de dados diários = 1 * 24 = 24 • Padrão de dados semanais = 7 * 24 = 168 • Padrão de dados mensais = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	O número de períodos/ temporadas a serem previstos. Um período é a duração de uma temporada. O valor padrão é 5.	Por exemplo: • Se a duração de uma temporada for diária igual a 24 horas (1 dia) e o período de previsão for 30, então o número de períodos a prever

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Exemplo
		é igual a 24 * 30 = 720 horas. • Se a duração de uma temporada é semanal, o que é igual a 168 horas (1 semana) e o período de previsão é 5, então o número de períodos a prever é igual a 168 * 5 = 840 horas.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_time_series_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série de tempo no Manager Workspace.	Por exemplo, se o número for definido como 90, o número de dias será contado do dia atual até 90 dias atrás.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tabelas de Previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Configurações de previsão disponíveis por padrão

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

- Suporte de mesa
- Central de serviços de TI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suporte ao aplicativo
- Suporte técnico

Programar trabalhos para Previsão de demanda

Nome	Descrição
Collect historical data for automated forecast configurations	• Trabalho sob demanda para coletar dados históricos • Coleta dados históricos diariamente para cada hora nos últimos três anos
Collect daily data for automated forecast configurations	• É executado diariamente às 2h • Para cada tabela definida na configuração de Definição de coleta de dados, ele busca os registros do dia anterior para cada hora de cada grupo e os armazena no MetricBase • Você pode acessar a série de tempo dos dados coletados usando o comando de lista MetricBase na tabela Grupo [sys_user_group] • Usa a política de retenção de Previsão do WFO para retenção de dados
Forecast resources for future	Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados. • É executado diariamente às 3h • Coleta dados por hora todos os dias para a configuração da fórmula de previsão • Armazena os dados na métrica de previsão de agentes em MetricBase • Usa propriedades de previsão para definir a frequência de coleta de dados ou período de tempo para armazenar os dados. As propriedades de previsão não serão usadas se um parâmetro de previsão publicado existir para uma definição de coleta de dados.

Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM

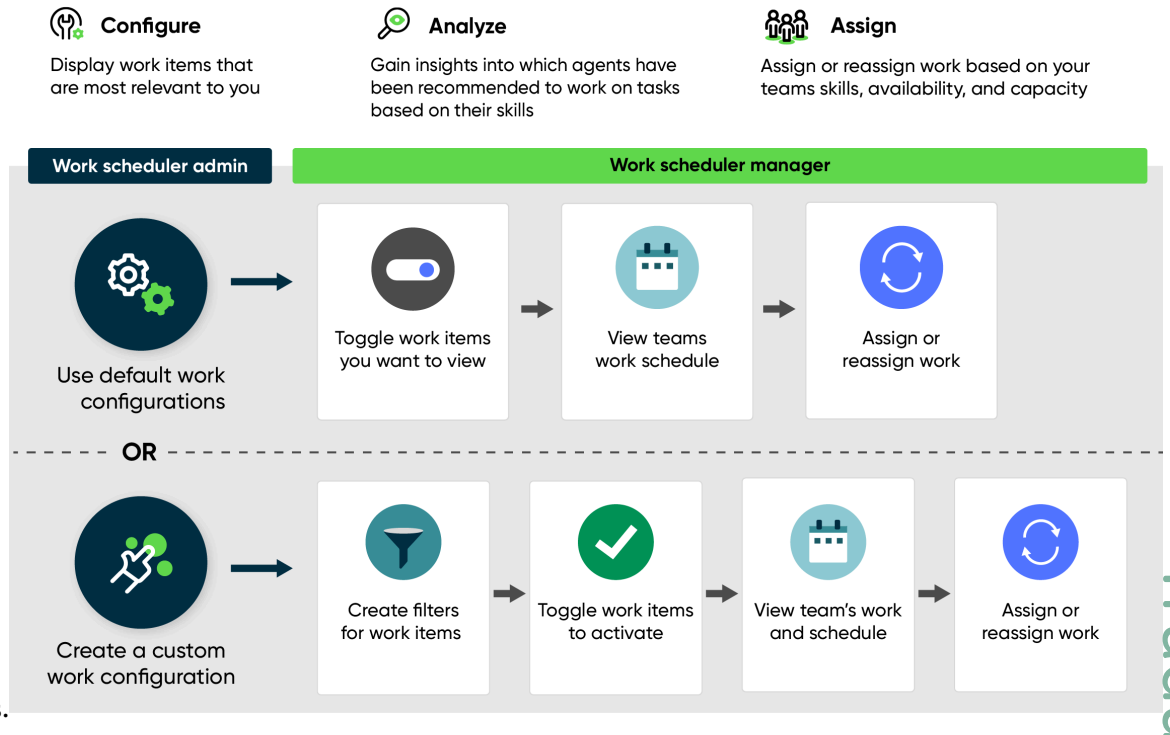
Gerencie o trabalho de todas as suas equipes a partir de um local central. Você pode ter visibilidade sobre a carga de trabalho de todas as suas equipes. Você pode avaliar o nível de complexidade das tarefas de suas equipes, a capacidade delas de assumir o trabalho e atribuir ou reatribuir o trabalho, tudo a partir de uma interface de calendário.

Esta é uma visão geral do Agendador de trabalhos. Agendador de trabalhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem oferece uma descrição geral de alto nível de Agendador de trabalhos.



Como administrador, você pode:

- Criar configurações de trabalho que os gerentes podem exibir em sua fila de trabalho. Para obter informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.
- Criar cartões do Agendador de trabalhos e configurá-los com base em suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU da próxima experiência.
- Associar os cartões do Agendador de trabalhos às configurações de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à configuração de trabalho.

Como gerente, você pode:

- Criar filtros predefinidos personalizados para priorizar seus itens de trabalho com base no que é importante para você.
  - Você pode definir os filtros com base no tipo de tarefa. Por exemplo, é possível definir filtros para incidentes categorizados como Prioridade 1 e Prioridade 2.
  - Você também pode definir filtros com base em casos de uso. Por exemplo, se quiser priorizar as tarefas de catálogo de uma unidade de negócios VIP em relação a outras unidades, poderá definir essas condições para o filtro.
- Configurar sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.
- Atribuir itens de trabalho com base na recomendação de habilidades.
- Atribuir os itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes.

Para obter mais informações, consulte Como atribuir o trabalho com base nas habilidades e capacidade de suas equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para começar com o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Programação.

Agendador de trabalhos

Benefício	Funções	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Agendador de trabalhos
Ative Agendador de trabalhos em Otimização da força de trabalho para ITSM.	administrador	Ativar o Agendador de trabalhos
Consulte os componentes, como as propriedades do sistema usadas em Agendador de trabalhos.	Qualquer função do Agendador de trabalhos	Conheça os componentes usados no Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para ITSM
Configure Agendador de trabalhos para que os gerentes atribuam itens de trabalho com base nas habilidades, na disponibilidade e na capacidade das suas equipes.	Administrador do Agendador de trabalhos	Configurar Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para ITSM
Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.	Gerente do Agendador de trabalhos	Usar o Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para ITSM

Configuração do Agendador de trabalhos em Otimização da força de trabalho para ITSM

Personalize um cartão existente do Agendador de trabalhos com base em sua necessidade. Também é possível criar uma configuração de trabalho e um cartão do Agendador de trabalhos do zero e associá-los para que os gerentes possam visualizar os cartões em sua fila de trabalho.

Como personalizar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Personalize os componentes do cartão do Agendador de trabalhos, por exemplo, adicionar um campo extra ou alterar a cor ou a ordem de um campo, para exibi-los na fila Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin☒

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível duplicar uma variante de item de trabalho existente, como um incidente, problema e solicitação de mudança e personalizá-la com base em suas necessidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de visualização 1**.
8. No painel direito, selecione o ícone ( ) ao lado de um cartão, por exemplo, **Incidente padrão**, que você deseja configurar.
9. Para duplicar a variante selecionada, no painel esquerdo, na seção **Variantes**, passe o mouse sobre a variante que deseja duplicar, selecione o ícone ( ) e selecione **Duplicar**.
10. Passe o mouse sobre a variante que você duplicou, selecione o ícone ( ) e selecione **Editar condições**.
11. No campo **Ordem**, defina a ordem conforme o valor mais baixo para que essa variante seja exibida no espaço de trabalho do gerente.

> **Dica:**
> Você só pode exibir uma variante para um tipo de item de trabalho.

12. Clique em **Salvar**.
13. Personalize a variante que você criou usando qualquer uma das tarefas ou etapas listadas em Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU.

Example:

Para configurar isso no cartão do Agendador de trabalhos	Consultar
Adicionar campos	Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos e consulte as etapas de Criar o script de página **Transformar workItem em cardProps**.
Adicionar um avatar	Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Como definir uma configuração de trabalho

Crie uma configuração de trabalho para um item de trabalho. Adicione filtros que exibam informações importantes para o gerente analisar. Essa configuração de trabalho determinará como os itens de trabalho serão exibidos no calendário do Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_work_sched.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Configurações de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de trabalho.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar a configuração de trabalho. As seguintes tabelas estão disponíveis por padrão para criar as configurações de trabalho: ○ Tarefa de catálogo ○ Solicitação de mudança ○ Tarefa de mudança ○ Incidente ○ Interação ○ Problema ○ Solicitação ○ Item solicitado
Campo de descrição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para descrever o item de trabalho.
Atribuído ao campo	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um agente ao item de trabalho.
Campo grupo de atribuição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um grupo ao item de trabalho.
Campo data de início	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de início do item de trabalho.
Campo de data de término	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de término do item de trabalho.
Cor padrão	A cor preferencial para exibir o cartão do item de trabalho no espaço de trabalho do gerente.
Rota do aplicativo de UX	A rota em que o layout do cartão é definido para esse tipo de item de trabalho. A rota é exibida no Construtor de IU na lista de experiências. Essa rota do aplicativo de UX determina o layout do cartão do item de trabalho. Por padrão, ele é definido como **Cartão padrão** e exibe os seguintes campos: ○ Campo de descrição ○ Atribuído ao campo ○ Campo grupo de atribuição ○ Campo data de início ○ Campo de data de término Se você precisar de campos adicionais, adicione-os no campo **Campos extras**. Para obter informações sobre como definir um layout de cartão, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU.
Ordem	A ordem de exibição do item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos extras	**Importante:** Se você precisar incluir campos adicionais na tabela selecionada que deseja exibir no cartão de item de trabalho no espaço de trabalho do gerente, adicione-os nesse campo.
Regra de correspondência	Selecione uma regra de correspondência para a configuração de trabalho.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um filtro de configuração de trabalho.
   a. Na lista relacionada **Filtros de configuração de trabalho**, clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o filtro.
   c. Clique com o botão direito e salve o formulário para adicionar a tabela selecionada.
   d. Adicione as condições desejadas para o filtro de configuração de trabalho.
   Para obter informações sobre como adicionar condições, consulte Construtor de condições .
   e. Selecione **Atualizar**.

Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Crie um cartão do Agendador de trabalhos e adicione os componentes que você deseja exibir com base em suas necessidades na aplicação Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de visualização 1**.
8. No painel direito, selecione **+Adicionar** e insira um nome para o cartão.
   O campo **Caminho** será preenchido automaticamente.
9. Selecione **Criar**.
   Um novo cartão será criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Depois de criar o cartão do Agendador de trabalhos, você deve selecionar o nome desse cartão no campo **Rota do aplicativo de UX** na configuração de trabalho que você criou. Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.

10. Selecione **Concluído**.
Siga as etapas indicadas nos tópicos abaixo, na sequência informada, para personalizar o Agendador de trabalhos.

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Como criar um parâmetro de estado do cliente para o Agendador de trabalhos

Inclua valores personalizados de parâmetro de estado do cliente para adicionar propriedades aos componentes do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone de Estado do cliente ( ).
2. Na seção Parâmetros de estado do cliente, clique em **+Adicionar**.
3. Crie um parâmetro de estado do cliente.
   a. No campo **Nome**, insira *cardProps*.
   b. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
   c. No campo **Valor inicial**, selecione **Editar**.
   d. Na tela pop-up **Valor inicial**, insira o seguinte código:

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

   e. Selecione **Aplicar**.

Esta é uma demonstração de como criar os parâmetros de estado do cliente. Como criar parâmetros de estado do cliente

O que Fazer Depois

Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como criar e vincular um parâmetro de estado do cliente a um componente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Adicione scripts de página personalizados ao Agendador de trabalhos para que você possa atualizar o estado do cliente por meio de eventos ou atualizar o objeto transform workItem para propriedades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione os scripts de página `Handle card clicked` e `Handle card action clicked` para manipular os eventos que são gerados ao clicar no cartão e suas ações.

Adicione o script de página `Transform workItem to cardProps` para transformar o objeto `workItem` da fila de trabalho em propriedades para os componentes do cartão.

Nota:
Se você personalizou um cartão do Agendador de trabalhos, siga as etapas abaixo para adicionar scripts de cliente.

Procedimento

1. Selecione o ícone Client scripts ( ).
2. Crie o script de página `Handle card clicked`.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira `Handle card clicked`.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Crie o script de página `Handle card action clicked`.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira `Handle card action clicked`.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Crie o script de página **Transform workItem to cardProps** e anexe o script include *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *`Transform workItem to cardProp`*.
   c. No editor de scripts, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Para personalizar a exibição dos campos, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como criar scripts de página do Agendador de trabalhos. Como criar scripts de página

O que Fazer Depois

Como definir a propriedade workItem na configuração de página do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Como definir e vincular client scripts aos componentes

Como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

Adicione a propriedade *workItem* à configuração de páginas do Agendador de trabalhos para receber o objeto *workItem* fornecido pela fila de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Configuração**.
2. Na seção **Propriedades**, selecione **Editar**.
3. Na janela pop-up **Editar propriedades**, selecione **+Adicionar**.
4. No campo **Nome da propriedade**, insira *workItem*.
5. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Salvar**.
   A propriedade *workItem* será criada.
8. Passe o mouse sobre a propriedade *workItem* e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos ( ).
9. No campo *workItem*, digite *@state.workItem*.
10. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos. Como definir a propriedade do item de trabalho na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Adicione os mapeamentos de evento necessários para as interações de cartão e para a transformação de propriedades do cartão às configurações de páginas do Agendador de trabalhos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Eventos**.
2. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
3. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
4. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Propriedade da página alterada**.
   a. No menu **Propriedade da página alterada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
5. Anexe os eventos `CARD_CLICKED` e `CARD_CLICKED (Work item cards)`.
   A tela pop-up **Criar um evento** será exibida.

   Esta é uma demonstração de como definir os mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos. Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois
Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Eventos do Construtor de IU

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Apresente informações em um formato intuitivo usando o componente Contêiner de base do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner de base do cartão**.
3. Na guia **Configuração**, defina as propriedades de interação e aria.
   - No menu **Interação**, selecione `Click`.
   - Na seção Acessibilidade, selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos
   - Na lista **Propriedades ARIA**, selecione `@state.cardProps.aria`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a guia **Eventos**.
5. No menu **Cartão clicado**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   A tela pop-up de visualização do manipulador de eventos será exibida.
6. Na seção **Scripts**, selecione *`Handle card clicked`*.
7. Selecione **Adicionar**.
8. Selecione **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar os componentes de contêiner no Agendador de trabalhos. Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Componentes de contêiner do Construtor de IU

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Personalize o componente de título do Agendador de trabalhos para exibir o título com base em suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Cabeçalho de base do cartão**.
   O contêiner selecionado será exibido no painel direito.
3. Configure o componente de cabeçalho.
   a. Na guia **Configuração**, passe o mouse sobre a seção **Menus suspensos** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   b. Em **Menus suspensos**, selecione *`@state.cardProps.dropdowns`*.
   c. Passe o mouse sobre a seção **Título** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   d. No menu **Título**, selecione *`@state.cardProps.heading`*.
   e. Passe o mouse sobre a seção **Slogan** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
4. Adicione **Manipular ação de cartão clicada** ao evento **Ação de cabeçalho do cartão clicada**.
   a. Selecione a guia **Eventos**.
   b. Na seção **Ação do cabeçalho do cartão clicada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   c. No menu **Slogan**, selecione *`@state.cardProps.tagline`*.
   d. Na tela pop-up **Visualização do manipulador de eventos**, na seção **Scripts**, selecione **Manipular ação de cartão clicada**.
   e. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um título de cartão do Agendador de trabalhos.
Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Componentes de título do Construtor de IU

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Adicione os campos do item de trabalho de exibição `Label value stacked` no cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner da base do cartão (Flex)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, selecione **Valor de rótulo empilhado**.
5. No painel direito, selecione a guia **Configuração** e defina o tamanho, o alinhamento e os itens.
   a. No menu Alinhamento, selecione `Horizontal-equal`.
   b. No menu Tamanho, selecione **Pequeno**.
   c. Passe o mouse sobre **Itens** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos.
   d. No menu **Itens**, insira `@state.cardProps.content`.
   e. No campo **Largura mínima do item**, insira `75 px`.
   f. Habilite as opções **Quebra automática de texto** e **Truncado**.
   g. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos. Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Tópicos relacionados

Configure UI Builder workspace experiences

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Use o componente `Container` para adicionar um avatar e o nome de usuário do responsável pelo item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner da base do cartão (Flex)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, clique com o botão direito em **Valor de rótulo empilhado** e selecione **Adicionar componente após**.
5. Configure o componente.

   a. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner**.

   b. Na guia **Configuração**, siga estas etapas:

      i. Selecione o ícone Editar visibilidade do componente ( ).

      ii. Passe o mouse sobre o campo **Ocultar componente** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .

      iii. No campo **Ocultar componente**, insira !@state.cardProps.assignedTo

      iv. No menu **Direção**, selecione **Linha**.

      v. Na guia **Estilos**, no campo **Alinhar itens**, selecione o ícone central.

      vi. Selecione **Save** (Salvar).

6. Para adicionar o componente de Avatar, selecione **Contêiner (Flexível)** > **+Adicionar componente**.
7. Selecione **+Adicionar componente**
   A tela pop-up Componentes será exibida.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de avatar para Agendador de trabalhos Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à configuração de trabalho

Associe o cartão do Agendador de trabalhos que você criou à configuração de trabalho para exibir o cartão na barra lateral do Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Configuração do trabalho**.
2. Selecione a configuração de trabalho que você deseja associar ao cartão do agendador de trabalhos.
3. No campo **Rota do aplicativo de UX**, selecione o nome do cartão do Agendador de trabalhos.
4. Selecione **Atualizar**.
   O cartão de configuração de trabalho será exibido no Agendador de trabalhos do espaço de trabalho do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.

Para obter informações sobre como criar o cartão do Agendador de trabalhos, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU.

Como criar pontos de extensão do Agendador de trabalhos

Crie pontos de extensão para personalizar sua implementação no Agendador de trabalhos. Por exemplo, se você quiser que os membros da equipe trabalhem em uma tarefa no local, você pode configurar o local dos membros da sua equipe para os itens de trabalho atribuídos a eles para que eles possam acessar as tarefas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve definir o escopo do aplicativo como Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ponto de extensão `WorkItemSkillsRecommendationManager` está disponível por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Abra o ponto de extensão `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
4. Defina as funções com base em suas necessidades para personalizar sua implementação.

Atribuição de trabalho usando o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.

Obtenha informações sobre quais agentes foram recomendados para trabalhar em uma tarefa com base nas habilidades obrigatórias e opcionais que eles possuem.

Como atribuir o trabalho com base nas habilidades e capacidade de suas equipes

Planeje o trabalho de suas equipes e atribua os itens de trabalho, como incidentes, problemas, solicitações de mudança ou interações com base em suas habilidades, disponibilidade e capacidade. Exiba os turnos, eventos e atribuições de trabalho de suas equipes e atribua ou reatribua os itens de trabalho a partir de um único local.

Antes de Iniciar

Nota:
Seu administrador deve adicionar os SYS IDs das categorias de evento que você deseja exibir no calendário à propriedade do sistema `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories`. Para obter mais informações, consulte Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Função necessária: sn_wfo_work_sched.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise as tarefas às quais os agentes estão atribuídos e seus planos de turno reais. Se o agente não trabalhar durante o período em que a tarefa deve ser concluída, você poderá reatribuir a tarefa com base na disponibilidade do agente.

Nota:

- Cada tipo de tarefa é exibido na cor definida na configuração da fila.
- Você pode inserir as palavras-chave no campo **Pesquisar** na barra lateral para pesquisar um cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do **Agendador de trabalhos**.
   - Você pode exibir os turnos de trabalho de todos os agentes para todas as equipes que gerencia. Ao selecionar o turno, o pop-up exibe os detalhes do turno, como o período do turno e os horários de pausa do agente.
   - No painel lateral contextual, clique no ícone de Filtro ( ) e selecione qualquer filtro, adicione os critérios desejados e selecione **Aplicar** para restringir a exibição dos membros da equipe no calendário. Você pode filtrar com base no grupo de atribuição, habilidades, local, plano de programação ou plano de turno da sua equipe.
3. **Opcional:** Se você não tiver nenhuma configuração de fila no Agendador de trabalhos, selecione o ícone de configurações de fila ( ) e habilite até cinco tipos de item de trabalho.
   A aplicação criará uma configuração de fila e filtros correspondentes para cada tipo de item de trabalho habilitado.
4. **Opcional:** Crie uma configuração de fila.
   a. Selecione **Configurações de fila**.
   b. Na lista **Configurações da minha fila**, selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Nome	Nome da configuração da fila.
Configuração de trabalho	O tipo de configuração de trabalho que você deseja usar na configuração da fila.
Cor	A cor do item de trabalho exibida no calendário.
Ordem	O número do pedido no qual você deseja que a configuração da fila seja exibida em Agendador de trabalhos.
Regra de correspondência	A regra de correspondência do tipo de item de trabalho.

   d. Selecione **Salvar**.
5. Analise o trabalho e a programação de suas equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No menu **Fila**, selecione um item de trabalho para exibir as tarefas relacionadas.

Por exemplo, se você selecionar **Incidentes não atribuídos**, poderá ver todas as tarefas relacionadas à fila de Incidentes não atribuídos.

Você pode selecionar um fuso horário para exibir a programação do agente.

b. Analise as tarefas e os turnos de trabalho de cada agente no calendário.
Você pode usar a paginação para percorrer pelos turnos de trabalho.

6. Atribua um item de trabalho a um agente.

a. Selecione uma tarefa que deseja atribuir a um agente.

Ao habilitar a opção **Mostrar somente sugeridos**, por padrão, você pode optar por exibir os membros da equipe com base na respectiva disponibilidade, habilidades ou fuso horário. A classificação dos membros da equipe é baseada nas regras de atribuição correspondentes definidas para cada critério. Agendador de trabalhos usa o Workbench de atribuições para avaliar os agentes que vão trabalhar nas tarefas.

Você pode selecionar um ou mais desses critérios e a classificação dos membros da equipe será baseada nos critérios selecionados:

- **WFO - Disponibilidade** — O número de horas de disponibilidade do membro da equipe.
- **WFO - Habilidades obrigatórias** — Se a tarefa tiver habilidades obrigatórias e opcionais associadas a ela, o agendador de trabalhos exibirá os agentes que têm todas as habilidades obrigatórias primeiro e, em seguida, os agentes que têm as habilidades opcionais.
- **WFO - Habilidades opcionais** — Se a tarefa tiver somente habilidades opcionais associadas a ela, a lista exibirá os agentes com essas habilidades.
- **WFO - Sobreposição de fuso horário** — O delta entre o fuso horário da tarefa e o fuso horário do usuário. Por exemplo, se o usuário estiver localizado no fuso horário do Pacífico e o local da tarefa estiver no fuso horário do leste, ele será exibido como **+3**; se o local da tarefa for Havaí, ele será exibido como **-3**.

Para adicionar sua própria regra de correspondência, consulte Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos.

Todos esses critérios são baseados no método de classificação **Mais é melhor**, em que um valor mais alto é melhor. Por exemplo, quando os critérios de WFO-Habilidades obrigatórias estão habilitados, os membros da equipe que têm mais habilidades obrigatórias para trabalhar no item de trabalho terão classificação mais alta.

Se houver 100% de correspondência para cada critério, os valores serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela. Se todos os critérios corresponderem 100%, os detalhes correspondentes serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela.

b. Selecione um agente no calendário do agendador de trabalhos a quem você deseja atribuir a tarefa.

c. Clique e arraste o mouse para o período do calendário em que você deseja que o agente trabalhe na tarefa.

Tradução automática

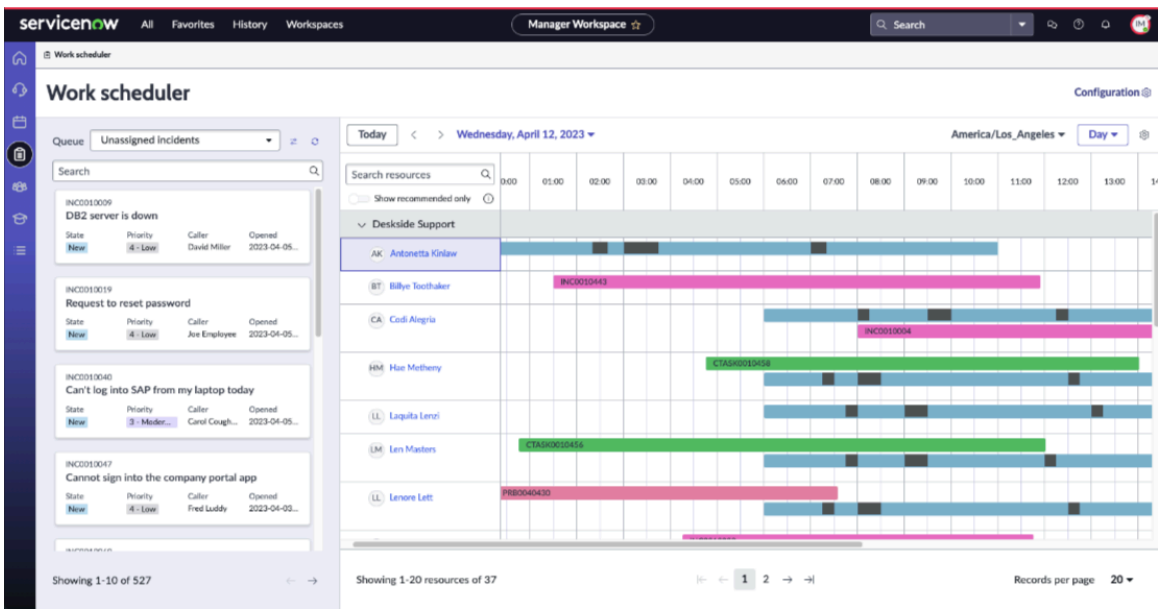
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tarefa será atribuída ao agente. Você também pode editar a duração do período ou arrastar o período e reatribuir a tarefa a outro agente.

Nota:
Na fila de trabalho, quando você seleciona uma tarefa que foi atribuída a um agente, a aplicação rola automaticamente para a página que tem o período da tarefa e exibe a programação do agente.

7. **Opcional:** Atualize um item de trabalho do calendário.
   a. Selecione uma tarefa desejada no calendário que você deseja atualizar.
   b. Selecione o ícone Editar para acessar um registro de item de trabalho.
   c. No formulário, faça as atualizações necessárias.
   d. Selecione **Atualizar**.

(Optional) A imagem abaixo é uma representação da tela do Agendador de trabalhos.



Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos

Adicione um critério a uma regra de correspondência para habilitar a atribuição de itens de trabalho a membros da equipe com base na regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes regras de correspondência, que estão disponíveis por padrão, são baseadas no tipo de correspondência de critérios de seleção:

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de incidente	Incidentes	Incidente [incidente]	Incidente
Regra de correspondência de problema	Problemas	Problema [problem]	Problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de item solicitado	Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]	Item solicitado
Regra de correspondência de solicitação	Solicitações	Solicitação [sc_request]	Solicitação
Regra de correspondência de tarefa do catálogo	Tarefa de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]	Tarefa de catálogo
Regra de correspondência de solicitação de mudança	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	Solicitações de mudança
Regra de correspondência de tarefa de mudança	Tarefa de mudança	Tarefa de mudança [change_task]	Tarefa de mudança

Para obter informações sobre como funcionam os critérios de correspondência, consulte Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos.

Os quatro critérios a seguir estão disponíveis por padrão:

- WFO - Habilidades obrigatórias
- WFO - Disponibilidade
- WFO - Habilidades opcionais
- WFO - Sobreposição de fuso horário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Regras Correspondentes**.
2. Na lista Regras de correspondência, selecione uma regra de correspondência, por exemplo, a **regra de correspondência de incidente**.
3. Na lista relacionada Selecionar critérios, selecione **Novo.**
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre criar novos critérios de correspondência, consulte Create assignment workbench matching criteria .
5. Selecione **Enviar**.

Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples**: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- **Agregar**: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- **Com script**: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.
- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o incidente. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. Ele faz isso filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  Nota:
  Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder agentes com o Configuring the mandatory skills feature identificado para um incidente.

- **Incidentes atribuídos**: o número de incidentes já atribuídos a este agente. Quanto mais incidentes atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, prioriza o agente com base no último trabalho atribuído.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos incidentes atribuídos é melhor na determinação da classificação do agente.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Incidentes atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Incidentes atribuídos**: `2 / 26 = 0,0769` (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem propriedades para configurar o comportamento padrão do Agendador de trabalhos.

Propriedades

Insira *sys_properties.list* no navegador de filtros do Workspace e pesquise as propriedades do Agendador de trabalhos listadas abaixo.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Define a lista de tabelas que um administrador do Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched.admin) pode usar para criar configurações para atribuições de trabalho no espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para ITSM. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** incidente, problema, change_request, change_task, sc_task, sc_request, sc_req_item e interação
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	IDs de sistema separados por vírgulas para categorias de evento que são exibidas no calendário do Agendador de trabalhos no espaço do gerente. **Tipo:** cadeia de caracteres
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Habilita a exibição de períodos de turno no Agendador de trabalhos do espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para ITSM. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

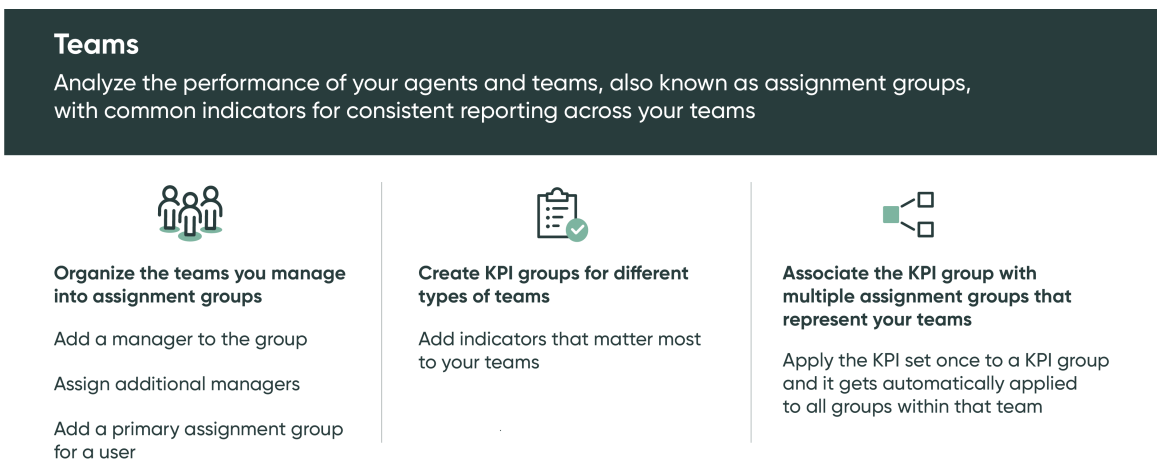
Propriedade	Descrição
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Define quantos critérios de correspondência podem ser criados para cada regra de correspondência no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Define quais usuários são apresentados no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas e o percentual de critérios de correspondência é superior ao valor indicado. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 0

Equipes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Saiba como você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuições. Você pode então definir um conjunto de Principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Analise as métricas de um grupo, agente ou incidente dentro dessa equipe, tudo a partir de um local central.

Este vídeo apresenta uma visão geral de como você configura suas equipes em grupos de atribuição e adiciona KPIs para medir o desempenho. Organize suas equipes em grupos de atribuição

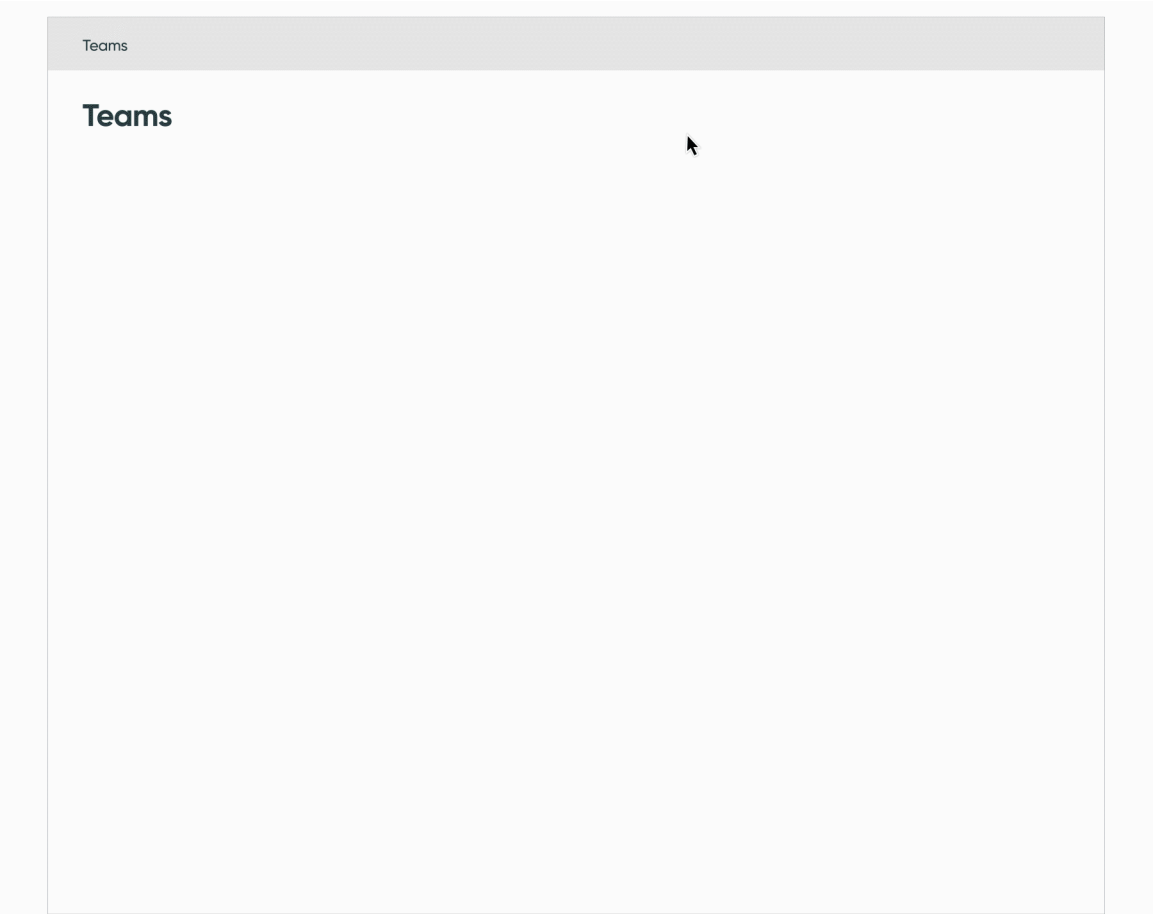
A imagem mostra uma representação visual de como você pode organizar suas equipes em grupos.



Detalhe seus relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como administrador de **Equipes**, você pode:

- Criar um grupo de KPIs para um conjunto comum de indicadores (KPIs) que você usa para medir o desempenho de suas equipes.

  Nota:
  Suas equipes são chamadas de grupos de atribuição no aplicativo **Teams**.

- Adicione as KPIs ao grupo de KPI.
- Adicione grupos de atribuição ao grupo de KPI.

  Nota:
  Verifique se você adicionou um gerente para cada grupo de atribuição. O gerente gerencia diretamente o grupo de atribuição ou precisa de visibilidade do grupo de atribuição.

Como gerente, você pode:

- Analisar as tendências de desempenho de suas equipes.
- Detalhar o desempenho de equipes, agentes ou incidentes.

Para começar com o Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM

Selecione uma tarefa que deseja executar para navegar até o tópico e obter instruções detalhadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Equipes

Benefício	Usuários	Como encontrar as tarefas a serem concluídas no Teams
Ative o Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM.	admin	Ativar o Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções, as tabelas e outros componentes usados no Teams.	Qualquer função do Teams	Componentes do Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM
Organize as equipes em grupos de atribuição para que os gerentes possam analisar o desempenho da equipe.	admin	Configuração do Teams em Otimização da força de trabalho para ITSM
Integrar ao Mineração de processos	admin	Como configurar a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM
Analise o desempenho de suas equipes	Administrador de desempenho da equipe	Análise do desempenho da equipe usando o Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM
Identifique anomalias ou gargalos no processo	Analista de Mineração de processos	Identificação de gargalos usando a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM

Exemplo de uso de equipes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Entenda como você pode gerenciar suas equipes em um único local usando um exemplo.

Um gerente da central de serviços de TI e gerencia diretamente 3 equipes. Ele é um gerente adicional de outras equipes sobre as quais tem visibilidade, embora elas não se reportem diretamente a ele.

Para analisar o desempenho da equipe, o gerente:

1. Organiza as equipes em grupos chamados de grupos de atribuição. As equipes se reportam diretamente ao gerente ou o gerente pode ter visibilidade sobre o desempenho da equipe.
2. Cria um grupo de KPIs com um conjunto de indicadores mais importantes para medir o desempenho de seus grupos de atribuição.
3. Adiciona todos os grupos de atribuição que usam o conjunto de KPIs ao grupo de KPIs.

Com essa configuração, o gerente pode analisar com eficácia o desempenho das equipes agrupadas por grupos de KPIs.

O gerente pode configurar e usar o aplicativo Equipes seguindo estas etapas:

1. Criar um grupo de KPIs
2. Adicionar KPIs a esse grupo
3. Adicionar gerentes a grupos de atribuição
4. Adicionar grupos de atribuição ao grupo de KPI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Associe vários grupos de KPIs a um ou mais grupos de atribuição.
6. Detalhar um KPI, agente ou incidente para analisar o desempenho

Obtenha uma visão geral de como você pode analisar o desempenho da equipe neste vídeo.
Use o Teams para rastrear o desempenho

Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar o Teams, consulte Teams.

Configuração do Teams em Otimização da força de trabalho para ITSM

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Configurar o Teams na Otimização da força de trabalho para ITSM

Importante:
Se você habilitou o plug-in Team Performance (sn_team_perf) na ServiceNow Store, verifique se os seguintes plug-ins estão disponíveis na versão mais recente liberada para a família Tokyo:

- Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm).
- Espaço Core configurável de Otimização da força de trabalho (sn_wfo_cfg_ws).

Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Como adicionar uma propriedade do sistema para definir o intervalo de datas padrão no Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione uma propriedade do sistema para definir o intervalo de datas padrão na aplicação configurável Otimização da força de trabalho para ITSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo do Teams usa a propriedade sn_optimize.default_date_range do aplicativo configurável Otimização da força de trabalho para ITSM para definir o intervalo de datas padrão no seletor de intervalo de datas para exibir o desempenho da sua equipe nesse período.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e, no navegador de aplicações, digite `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

Campo	Valor
Nome	sn_optimize.default_date_range
Tipo	Inteiro
valor	O número preferencial de dias com base no qual as datas de início e término são definidas no seletor de intervalo de datas do módulo Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Funções de leitura	sn_team_perf.team_performance_user
Funções de gravação	sn_team_perf.team_performance_admin

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os KPIs associados aos grupos de designação de KPI são planejados para coletar dados diariamente. Os KPIs devem ter o seguinte detalhamento do indicador:

- Grupos de atribuição
- Atribuído a

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.

a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.

b. Clique em **Nova**.

c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.

d. No menu Tipo, selecione **Teams**.

> **Nota:**
> Se você escolher um tipo que não é compatível com o Desempenho da equipe, como o tipo Canais, a Lista relacionada do grupo de KPIs mostrará a lista padrão da tabela sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs. Para obter mais informações sobre KPIs e como os agregados são calculados, consulte o vídeo de visão geral na seção exemplo do Teams.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

a. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar vários grupos de KPIs a um ou mais grupos de atribuição.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Nota:
Quando você abre um Grupo de KPIs, por padrão, o formulário Grupos de KPIs exibe o tipo do grupo de KPIs com base na aplicação selecionada no momento.

Copiar um grupo de KPIs

Copie um grupo de KPIs existente. No grupo de KPIs copiado, tudo, inclusive o limite de KPI, é copiado, exceto o mapeamento do grupo de atribuição. Você pode modificar o grupo de KPIs copiado de acordo com seus requisitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
2. Abra o grupo de KPIs que deseja copiar.
3. Selecione **Copiar**.

O grupo de KPIs copiado é aberto. O nome do grupo de KPIs copiado é o mesmo que você copiou mais o prefixo Copy of.

Você pode mudar o nome, a descrição e a ordem de acordo com seus requisitos. Você também pode mudar os KPIs de suporte.

Criar um limite para cada KPI em um grupo de KPIs

Crie um limite para cada KPI em um grupo de KPIs para monitorar o status do indicador e analisar o desempenho de sua equipe. Defina valores de limite superior e inferior para avaliar o desempenho da equipe para cada indicador

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
2. Abra qualquer grupo de KPIs para o qual você deseja criar um limite de KPI, por exemplo, Serviço de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra qualquer KPI, por exemplo, Incidentes encerrados.
4. Selecione a guia **Limites de KPI**.
5. No formulário, preencha os campos.

Limite de KPI

Campo	Descrição
KPI	Nome do KPI selecionado. Este campo é preenchido automaticamente.
Limite Inferior	Limite inferior definido para esse KPI.
Limite superior	Limite superior definido para esse KPI.
Status	O status do limite definido: Crítico, Positivo ou Aviso. **Nota:** O ícone correspondente a cada status é exibido no espaço Otimização da força de trabalho quando a caixa de seleção **Mostrar ícone** do status está habilitada. Essa opção é habilitada por padrão para o status crítico.
Ordem	Um número para os limites definidos. Este número deve ser exclusivo para cada conjunto de limites.
Mostrar Ícone	Ícone correspondente a cada status. Os ícones são exibidos somente no Espaço do gerente quando a caixa de seleção **Mostrar ícone** está marcada. O KPI primário relacionado ao grupo de KPIs mostra os ícones com base em um limite no componente da grade, se aplicável. Os usuários podem encontrar os ícones a seguir com base em um limite no espaço de Otimização da força de trabalho. ○ O ícone crítico ( ) ○ O ícone positivo ( ) ○ O ícone de aviso ( ) Os ícones são exibidos em todas as páginas nas quais os KPIs primários estão relacionados ao grupo de KPIs, com base nos valores que você definiu para os limites inferior e superior.

6. Selecione **Enviar**.

Nota:
No espaço para gerentes, quando os usuários detalham um KPI, o único componente de cartão de pontuação mostra um aviso para limites críticos que se aproximam ou excedem o valor definido. Veja, a seguir, exemplos das mensagens que o cartão de pontuação mostra:

- Aproximando-se do limite de 95%
- Excedeu o limite de 170

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O cartão de pontuação mostra os avisos correspondentes às seguintes condições:

Para maximizar KPIs do tipo

- Valor < Limite inferior (Crítico): Excedeu <valor do limite inferior>
- Limite inferior (Crítico) < Valor < Limite superior (Crítico): Aproximando-se de <valor do limite inferior>

Para minimizar KPIs do tipo

- Valor > Limite superior (Crítico): Excedeu <valor do limite superior>
- Limite inferior (Crítico) < Valor < Limite superior (Crítico): Aproximando-se de <valor do limite superior>

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Atribua um ou mais gerentes a cada grupo de atribuição de KPI para que eles possam obter visibilidade do grupo e monitorar o desempenho da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um usuário com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Análise do desempenho da equipe usando o Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si. Com o Teams, você pode identificar lacunas de habilidades para que possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.

Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos.

Por exemplo, digamos que você gerencie a unidade de Central de serviços de TI. A unidade contém várias equipes, como Hardware e Suporte de rede. Você pode criar um grupo de KPI para a unidade do Central de serviços de TI e, em seguida, adicionar Suporte de hardware e rede como grupos de atribuição a este grupo de KPI. Em seguida, você adiciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.

Além disso, um administrador pode associar vários grupos de KPIs a um ou mais grupos de atribuição. Por exemplo, digamos que haja dois grupos de KPIs:

- Serviço de TI
- Operações

O grupo de KPIs de serviço de TI é composto por dois grupos de atribuição:

- Central de serviços de TI
- Suporte de mesa

Portanto, um administrador pode adicionar um ou mais grupos de atribuição já disponíveis no grupo de KPIs de serviço de TI ao grupo de KPIs de operações. Por exemplo, suporte de mesa.

Como o grupo de atribuição de suporte de mesa faz parte dos dois grupos de KPIs, significa que um ou mais grupos de KPIs podem ser associados a um ou mais grupos de atribuição.

Adicionar metas de KPI para agentes

Defina as metas do principal indicador de desempenho que você deseja que seus agentes atinjam para que possam melhorar a qualidade da resolução de incidentes. Você também pode definir objetivos para monitorar e melhorar uma medição de valores de referência existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_target_admin e sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível definir um destino de KPI global para um agente ou uma equipe gerenciada por você. É possível criar o destino para qualquer indicador no grupo de KPI associado ao grupo de atribuição de KPI que você gerencia. Ao definir o destino global, ele fica visível para qualquer pessoa no grupo de atribuição e também é exibido no widget de série de tempo.

Ao definir um destino pessoal, ele só fica visível para você.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Selecione uma equipe.
4. Selecione o agente para o qual você deseja definir metas de KPI.
5. Clique no ícone de destino.
   - Para criar um novo destino, clique no sinal de mais (+).
   - Para editar um destino existente, selecione o destino que você deseja editar.
6. Selecione o tipo de destino.
   - Para definir um destino global, clique em **Global**.
   - Para definir um destino pessoal, clique em **Pessoal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Defina o destino de KPI.

8. No campo **Data de início**, clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar o rastreamento da meta do destino e clique em **OK**.
9. No campo **Data de revisão**, clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja revisar a meta definida e clique em **OK**.
10. Defina o destino.
    - Se você estiver criando um novo destino, clique em **Salvar**.
    - Se você estiver atualizando um destino existente, clique em **Atualizar**.

Você pode analisar a tendência de destino na métrica de série de tempo do indicador.

Tópicos relacionados

Metas do Performance Analytics

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise as tendências para monitorar o desempenho da sua equipe em um grupo de KPI.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro de equipe específico, um indicador ou um incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Na lista **Grupo de KPIs**, selecione o grupo de KPIs para analisar o desempenho.
   Você pode exibir os dados dos KPIs de nível superior.

   Nota:

   A página Equipes mostra a lista de grupos de atribuição associados ao grupo de KPIs selecionado.

4. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho da sua equipe nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a *sn_optimize.default_date_range* propriedade do sistema.
   Todas as equipes que você gerencia são identificadas com um realce **Minha equipe** no cabeçalho do grupo.
   Você também pode ver a equipe da qual tem visibilidade.
5. Detalhe os dados da equipe.

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	Clique na guia **Desempenho** para rastrear e analisar o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	a. Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um indicador. Em seguida, você pode selecionar um local na visualização de série temporal ou em uma contagem de incidentes na tabela para detalhar ainda mais. **b.** Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear incidentes	Clique na guia **Incidentes** e analise todos os incidentes relacionados à equipe. ○ Para exibir os detalhes do incidente, selecione um incidente. ○ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, na coluna **Atribuído a**, selecione um membro da equipe.
Analisar as habilidades de sua equipe	Clique na guia**Desempenho** para analisar as habilidades de cada agente em sua equipe. **a.** Selecione um agente para o qual você deseja analisar as habilidades com base no tipo de habilidade. **b.** Faça um dos seguintes: ▪ Para analisar todas as habilidades do agente, clique na guia **Habilidades**. ▪ Para analisar as habilidades com base nos tipos de nível de habilidade associados ao agente, clique na guia **Visão geral** e, na seção **Habilidades**, selecione uma pontuação para o tipo de nível de habilidade.

Você também pode revisar incidentes, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações que são relevantes para a equipe.

Obtenha informações sobre o desempenho da sua equipe

Obtenha informações sobre os gargalos de processo e encontre as áreas em potencial que podem ser otimizadas. Você pode também ver a análise de variações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst

Você deve ter minerado o projeto desse grupo de KPIs cujas informações processuais você deseja analisar. Para obter mais informações, consulte Como criar um projeto do Mineração de processos para um grupo de KPIs.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você obtém as informações do processo e a análise de variações para um KPI primário ou secundário. Você também pode exibir as métricas e os registros de um KPI primário ou secundário.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Equipes ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É aberta a página Equipes.

> **Nota:**
> A página Equipes mostra grupos de atribuição e os detalhes correspondentes, por exemplo, Tempo médio de tratamento, Incidentes encerrados ou Resolução de chamada final. Você pode clicar nos valores do grupo de atribuição relacionado se quiser mais detalhes. Por exemplo, se você clicar em um valor para Tempo médio de tratamento, a nova página mostrará a página de detalhes de métricas de tempo médio de tratamento da central de serviços de TI do grupo.

3. Selecione o grupo de atribuição, por exemplo, Central de serviços de TI, cujas informações de processo você deseja analisar.

   A página Equipes mostra os KPIs mapeados para um grupo de atribuição e os grupos de KPIs que você selecionou na lista agrupada de KPIs. É possível mudar o grupo de KPIs usando essa lista. São exibidos os KPIs pertencentes ao grupo de KPIs para o mesmo grupo de atribuição. Mas se apenas um grupo de KPIs estiver associado ao grupo de atribuição selecionado, a lista de **grupos de KPIs** será exibida como inativa.

   Se você detalhar ainda mais um usuário específico em um grupo de atribuição, a página de detalhes do usuário mostrará o grupo de atribuição ao qual o usuário pertence e o grupo de KPIs ao qual o grupo de atribuição pertence.

4. Detalhe um KPI, por exemplo, Incidentes encerrados.

> **Nota:**
> Para ver as informações de um KPI primário, clique na guia **Análise de processo**. Clique na guia **Métricas** para exibir os detalhes da métrica, por exemplo, os detalhes dos incidentes encerrados. Para ver o número de registros de incidentes encerrados, clique na guia **Registros**.

5. Detalhe um KPI de um agente, por exemplo, Incidentes P1.
6. Selecione a guia **Análise de processo** e execute a análise de variações e informações processuais. Você pode analisar as informações do processo no intervalo de datas cujos dados você minerou. Para obter mais informações sobre informações de negócios, consulte Exibir informações de negócios .

Tópicos relacionados

Como analisar e obter informações processuais

Exibir os dados de desempenho da equipe em uma data específica

Você pode visualizar os dados de desempenho da equipe em uma data específica usando um gráfico de série temporal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager e sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

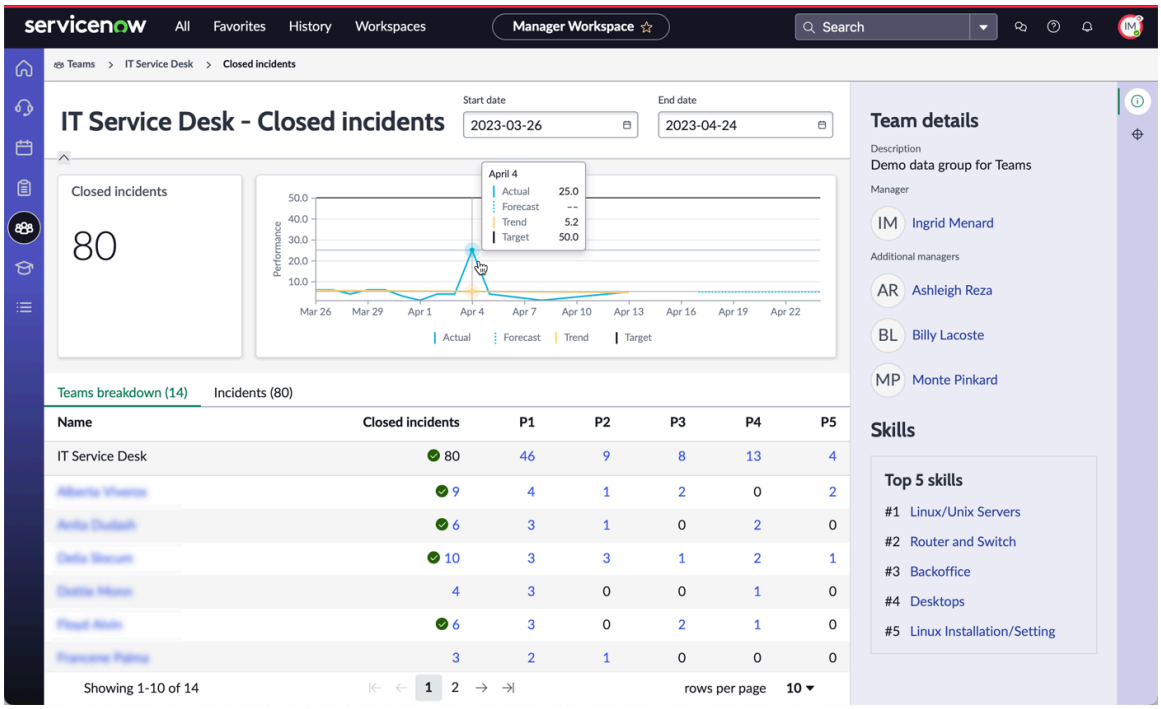
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de Equipes.
3. Selecione uma equipe e detalhe um KPI, por exemplo, Incidentes encerrados.
4. Aponte para o gráfico de série temporal.

   O gráfico mostra os dados de desempenho no intervalo de datas selecionado. O gráfico de série temporal mostra a data específica. Você pode visualizar os dados em qualquer data disponível.

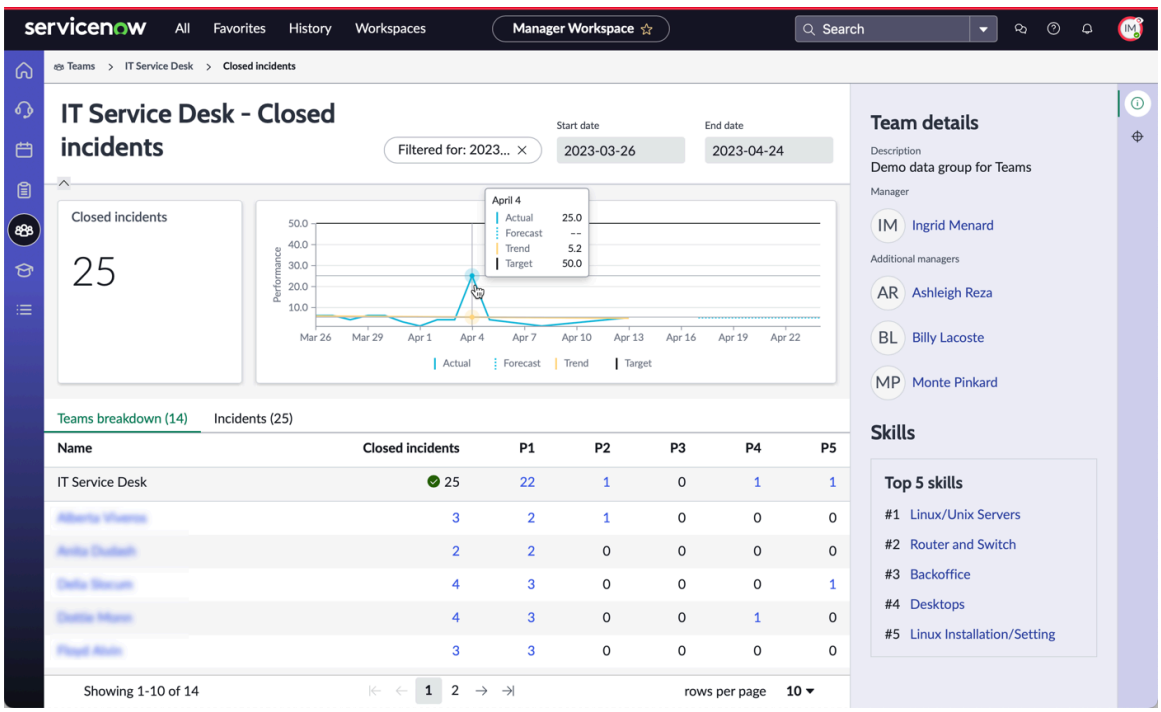
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o gráfico para a data.



A página de detalhes de KPI mostra a data selecionada (filtro de data) no mesmo formato que a data nos campos de intervalo de datas. Por exemplo, Filtrado por: 2023-04-15. Esta página também mostra os dados filtrados dessa data selecionada. A imagem a seguir mostra a data selecionada e os dados correspondentes.



6. Detalhe ainda mais um KPI, por exemplo, P1.

A página de detalhes mostra os dados da data selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Quando você seleciona uma data no gráfico de série temporal, os campos de intervalo de datas ficam inativos. Você pode fechar o filtro de data a qualquer momento para voltar aos dados filtrados pelo intervalo de datas.

Você pode fechar o filtro da cápsula de data para voltar aos dados que deseja ver no intervalo de datas selecionado.

Componentes do Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM usa funções para administrar equipes e propriedades para modificar o comportamento padrão.

Funções

Título da função [name]	Descrição
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.
Gerente de equipes [sn_team_perf.team_performance_manager]	Concede acesso ao módulo Desempenho da equipe no Gerenciador de Espaço.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 15

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
sn_optimize.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:30

Indicadores

Nome do indicador	Descrição
Incidentes encerrados	Número de incidentes encerrados
Satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente para incidentes com base nos resultados da pesquisa de CSAT. Este indicador está associado a detalhamentos de agente e de grupo de atribuição. Ele fornece os resultados da pesquisa de satisfação do cliente para cada agente e a equipe do agente.
Qualidade	Fornece pontuação de feedback de avaliação calculada.
Tempo médio de manipulação (MTTR)	Tempo médio necessário para resolver um incidente.
Resolução na primeira chamada	Porcentagem de incidentes resolvidos na primeira chamada
Classificação de qualidade do trainee	Pontuação média, em porcentagem, de todas as pesquisas feitas pelo coach para avaliar o trainee.
Incidentes triados por VA	O número de incidentes criados automaticamente pelo Virtual Agent para sua equipe quando as tarefas são desviadas. Você deve ter o Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) do ITSM Virtual Agent instalado em seu sistema para analisar esse KPI.

Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM

Saiba como revisar e avaliar a qualidade das interações e tarefas concluídas por suas equipes. Você pode aprimorar o conjunto de habilidades de suas equipes atribuindo treinamento baseado nessas avaliações. Também é possível adicionar habilidades aos perfis de suas equipes depois que elas forem treinadas.

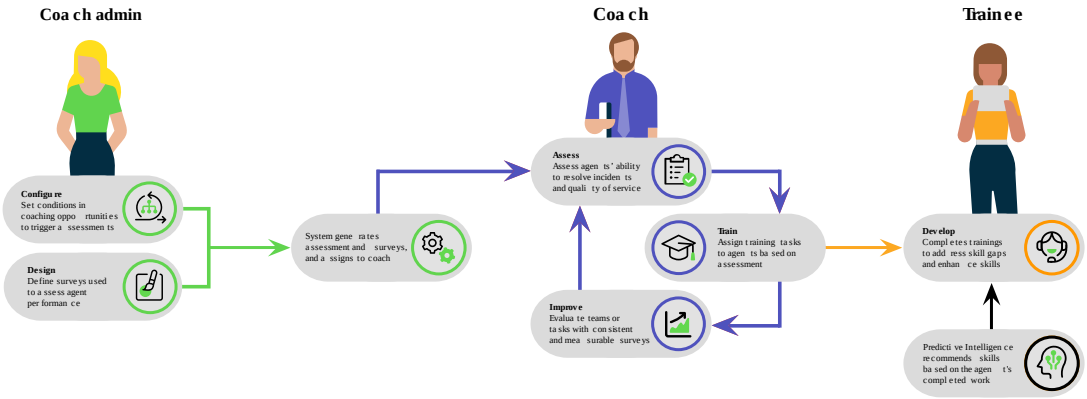
Inicie um processo de análise de habilidades para que sua equipe avalie seu próprio conjunto de habilidades e aprove-as ou rejeite-as. Depois de aprovadas, elas são automaticamente adicionadas ao conjunto de habilidades do membro da equipe.

Visão geral Coaching

A imagem mostra um fluxo de trabalho de alto nível sobre como os administradores de coaching configuram Coaching e como gerentes e agentes usam Coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



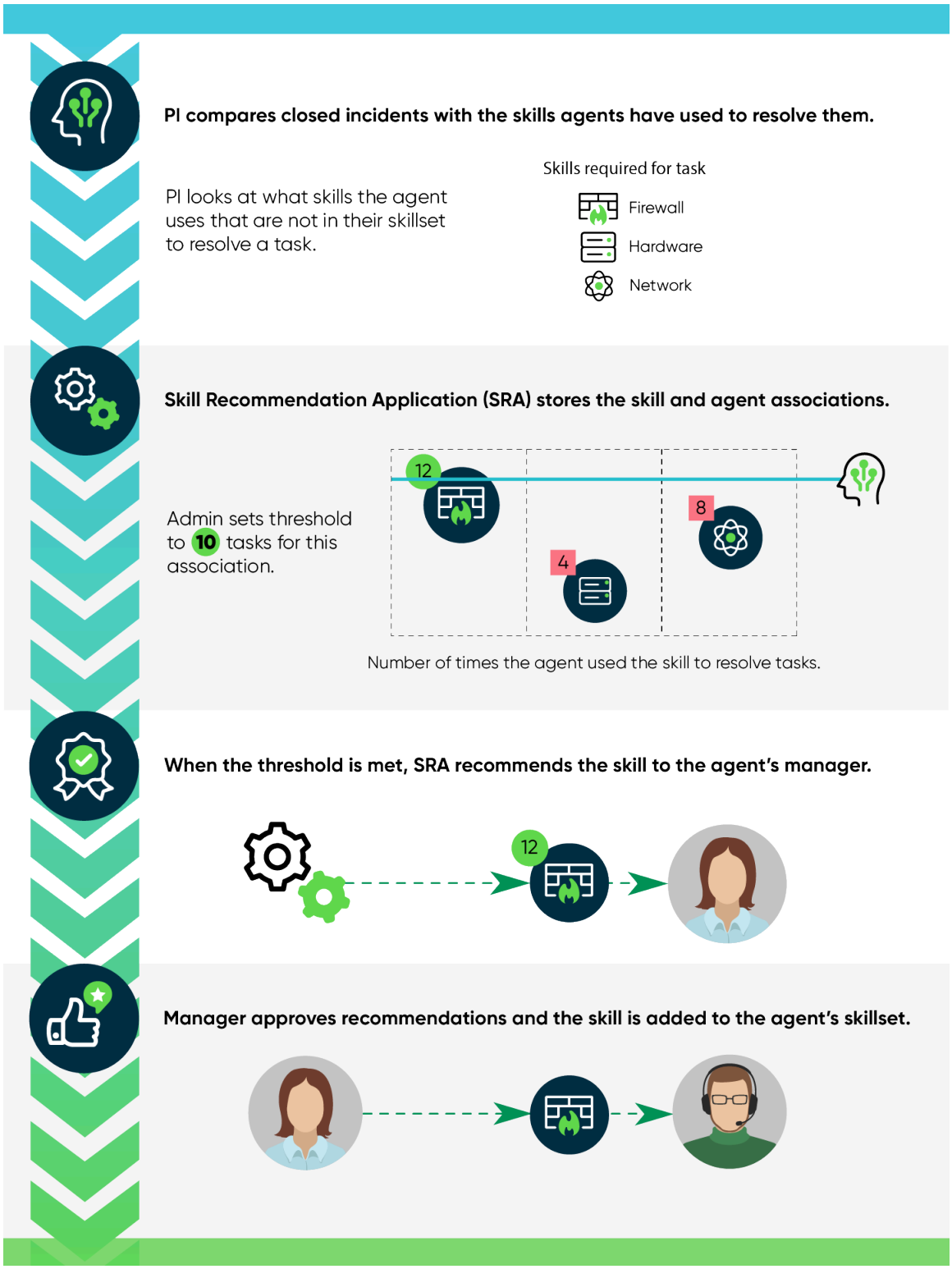
Aqui está um exemplo de como o Otimização da força de trabalho para ITSM usa a Inteligência preditiva para recomendar habilidades para agentes:

Etapa	Descrição	Exemplo
1.	Inteligência preditiva associa os incidentes que foram fechados usando habilidades semelhantes e, em seguida, agrupa as tarefas pelos agentes que os resolveram.	O Predictive Intelligence analisa a semelhança entre as tarefas que foram resolvidas usando o Firewall de habilidade.
2.	Quando os agentes resolvem incidentes, o aplicativo de Recomendação de habilidade armazena as associações de habilidade e agente.	O agente A conclui uma tarefa que requer a habilidade Firewall, mas essa habilidade ainda não está no perfil de usuário do agente.
3.	Os administradores do sistema definem o limite para as associações de habilidade e agente. Quando o limite é atingido, o aplicativo Recomendação de habilidades recomenda ao gerente do agente que a habilidade seja adicionada ao perfil do agente.	O administrador do sistema define o limite em 10. Isso significa que os agentes devem ter a mesma habilidade e completar 10 tarefas semelhantes. O Agente A conclui 10 tarefas usando a habilidade Firewall. O aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda a habilidade Firewall para o Agente A ao gerente do agente.
4.	O gerente aprova e adiciona a habilidade ao perfil do agente.	O gerente do Agente A aprova a habilidade Firewall e adiciona essa habilidade ao perfil do Agente A.
5.	A atribuição de trabalho avançada (AWA) usa as novas habilidades que foram adicionadas ao perfil do agente, pesquisa tarefas que exigem essas habilidades e atribui os agentes para concluírem essas tarefas.	Quando uma tarefa requer a habilidade Firewall, o Agente A é automaticamente considerado para aquela atribuição de tarefa.
6.	Com o tempo, os algoritmos de aprendizado de máquina Inteligência preditiva aprendem quais habilidades foram atribuídas aos agentes para resolver os incidentes.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O infográfico mostra como você pode usar a Inteligência preditiva para recomendar habilidades aos seus agentes.



Terminologia do Coaching

Terminologia	Descrição
Avaliação de coaching	Usando as avaliações, você pode avaliar um agente e atribuir treinamento e habilidades com base na avaliação. Uma avaliação pode ser gerada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Terminologia	Descrição
	automaticamente a partir de uma oportunidade de coaching com base nas condições definidas na oportunidade. A avaliação também pode ser gerada manualmente.
Oportunidade de coaching	Um momento crítico em um processo que gera uma avaliação com base nas condições definidas. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa, como incidente, problema, solicitação de mudança ou itens da solicitação.
Instrutor virtual	Um registro que pode ser associado a uma oportunidade de coaching que conclui automaticamente as tarefas associadas a uma avaliação.
Pesquisa de Coaching	Uma pesquisa associada a uma avaliação de coaching que permite que os coaches forneçam feedback sobre o trabalho concluído dos agentes. Ela permite também que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

Avaliações de coaching

Você pode criar avaliações de coaching manualmente e associá-las a um registro de tarefa ou gerá-las automaticamente usando oportunidades de coaching. Quando as condições do gatilho definidas em uma oportunidade de coaching são atendidas, é automaticamente gerada uma avaliação. Em seguida, isso é atribuído automaticamente ao coach para que o estagiário avalie o contexto no qual a avaliação foi acionada. Por exemplo, vamos supor que um funcionário não tenha escrito anotações de trabalho claras ao escalar um incidente. Você pode definir condições para este cenário na oportunidade de coaching a fim de criar uma avaliação de coaching. O coach pode avaliar o funcionário usando a avaliação e adicionar tarefas de aprendizado para treiná-lo a escrever anotações de trabalho melhores.

Depois de criar avaliações de coaching manual ou automaticamente, você pode fazer o seguinte:

- Conceder habilidades
- Atribuir tarefas de aprendizado
- Associar pesquisas de coaching à avaliação

Nota:
Você pode automatizar essas tarefas usando um coach virtual associado à oportunidade de coaching.

Conceder habilidades: depois que o coach conclui uma avaliação, ele pode conceder as habilidades relacionadas à avaliação para o estagiário.

Atribuir tarefas de aprendizado: as avaliações de coaching podem ter tarefas de aprendizado associadas para treinar o agente com base na avaliação. Quando o agente conclui o treinamento, as habilidades associadas às tarefas de aprendizado são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Por exemplo, vamos supor que o agente tenha resolvido uma escalação que exigia habilidades de roteador. Se o agente não tiver essa habilidade, as tarefas de aprendizado poderão incluir treinamento para habilidades de roteador. Depois que o agente conclui o treinamento, as habilidades do roteador são adicionadas ao conjunto de habilidades do agente. Da próxima vez que um incidente que requer habilidades do roteador for atribuído ao agente, ele poderá resolver o incidente com sucesso.

Configuração de pesquisas de coaching: as pesquisas de coaching podem ser associadas a uma avaliação de coaching. Quando o coach conclui a avaliação de coaching, uma pesquisa pode ser acionada. As pesquisas de coaching permitem que os coaches forneçam feedback

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre a capacidade dos agentes de resolver incidentes ou a qualidade de suas tarefas concluídas. As pesquisas de estagiário permitem que os agentes forneçam feedback sobre a eficácia do coaching.

- **A pesquisa para o coach** é realizada pelo coach e o coach pode fornecer feedback para classificar o estagiário. Por exemplo, estagiário demonstra o conhecimento e a competência técnica necessários?
- **A pesquisa para o estagiário** é realizada pelo agente e o agente pode fornecer feedback para classificar o coach. Por exemplo, as tarefas de aprendizado atribuídas ao agente foram úteis no desenvolvimento de habilidades?

Oportunidade de coaching

Uma oportunidade de coaching é um momento crítico em um processo em que as avaliações de coaching são acionadas com base nas condições definidas no registro da oportunidade de coaching. Uma oportunidade de coaching pode ser gerada a qualquer momento durante o ciclo de vida de qualquer registro de tarefa. Esses registros podem incluir qualquer tarefa, como incidentes, problemas, solicitações de mudança ou item da solicitação. Por exemplo, você pode definir condições para acionar uma oportunidade de coaching quando um incidente for reatribuído ou escalado. Para obter exemplos de como identificar oportunidades de coaching, consulte Identificar oportunidades de coaching.

Você pode fazer o seguinte em um registro de oportunidade de coaching:

- Definir as condições do gatilho.
- Associar habilidades, tarefas de aprendizado ou pesquisas à oportunidade de coaching. Esses itens são associados automaticamente à avaliação associada à oportunidade.
- Defina um coach virtual. Quando uma avaliação for criada automaticamente a partir de uma oportunidade e se um registro de coach virtual estiver associado a ela, a avaliação será movida automaticamente para o estado encerrado e concluído. Ele também concederá automaticamente habilidades e quaisquer tarefas de aprendizado associadas à avaliação para o estagiário. As pesquisas associadas à oportunidade também serão atribuídas ao coache ou ao estagiário.

Nota:

- Todos os registros de coach virtual têm uma oportunidade de coaching associada a eles, mas nem todas as oportunidades de coaching têm um registro de coach virtual associado.
- Um coach virtual não pode ser associado a uma avaliação gerada manualmente.

Para obter informações sobre coach virtual, consulte Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual..

Exemplo de gatilhos de avaliação

A oportunidade de coaching acionou uma avaliação?	Um coach virtual está associado à oportunidade de coaching e as condições definidas são atendidas?	Resultado
Sim	Sim	Como um coach virtual está associado à oportunidade de coaching, ele conclui as seguintes tarefas automaticamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A oportunidade de coaching acionou uma avaliação?	Um coach virtual está associado à oportunidade de coaching e as condições definidas são atendidas?	Resultado
		• Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Sim	Não	Como um coach virtual não está associado à oportunidade de coaching, conclua as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação
Não	Não	Você pode criar uma avaliação manual e concluir as seguintes tarefas manualmente: • Conceder habilidades • Atribuir tarefas de aprendizado • Associar pesquisas de coaching à avaliação

Você pode usar Coaching para qualquer processo baseado em tarefa, como Gestão de mudanças, Customer Service Management ou Gestão de incidentes para configurar Coaching. Você também pode usar Coaching para uma origem de tabela que não seja de tarefa ou personalizada configurando uma regra de negócio.

Como coach, você pode:

- Usar pesquisas para avaliar o desempenho de suas equipes.
- Reconhecer oportunidades de melhoria e atribuir tarefas de treinamento.
- Avalie a capacidade de um estagiário de resolver incidentes.
- Atribuir o treinamento com base nas avaliações.
- Adicionar habilidades ao conjunto de habilidades de um estagiário que tenha como base uma recomendação de Inteligência preditiva.
- Inicie um processo de análise de habilidades para que sua equipe avalie o próprio conjunto de habilidades dela.
- Aprove ou rejeite uma habilidade avaliada por membros de sua equipe.

Como estagiário, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ser treinado para lidar com suas lacunas de habilidades.
- Avaliar a proficiência em uma habilidade existente ou adicionar uma nova habilidade ao seu conjunto de habilidades.
- Solicitar aprovação do seu gerente para adicionar as habilidades avaliadas ao seu conjunto de habilidades.

Comece com Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Coaching.

Coaching com aprendizado

Benefício	Funções	Como encontrar tarefas para concluir no Coaching
Ative o Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM.	admin	Ativar Coaching
Consulte as funções, as tabelas e outros componentes usados em Coaching.	Qualquer função de coaching	Conheça os componentes usados em Coaching na Otimização da força de trabalho para ITSM
Configure Coaching.	Administrador	Configurar o Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM
Treine suas equipes usando Coaching com aprendizado.	Orientador	Treine suas equipes usando o Coaching com aprendizado no Otimização da força de trabalho para ITSM
Gerencie as habilidades de suas equipes em um só local	Administrador de habilidades	Gerenciar habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM

Exemplo de uso do Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM

Entenda como você pode avaliar o desempenho de seus agentes, identificar lacunas de habilidades e treiná-los para aprimorar seus conjuntos de habilidades com o Coaching.

Um gerente de TI gerencia as operações de TI de uma grande organização que tem 12 equipes subordinadas a ele. Cada uma das equipes do gerente tem de 20 a 50 agentes. O gerente também é adicionado como gerente de outras equipes sobre as quais ele precisa de visibilidade.

O gerente quer um único local para:

- Monitorar as habilidades que as equipes mais usam para resolver problemas
- Analisar métricas e monitorar avaliações de coaching pendentes e treinamento para as equipes
- Adicionar habilidades usadas para resolver problemas ou quando o Workbench de inteligência preditiva as recomendar.

O gerente pode gerenciar todas essas ações realizando estes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Definir condições que ativem o gatilho de oportunidades de coaching.
2. Avaliar as habilidades dos agentes e atribuir treinamento.
3. Adicione habilidades ao perfil do agente quando eles concluírem o treinamento ou usando as recomendações de Inteligência preditiva.

Obtenha uma visão geral sobre coaching, criação de avaliações, realização de pesquisas, atribuição de treinamento e adição de habilidades.

Otimização da força de trabalho para ITSM Visão geral sobre coaching

Obtenha uma visão geral de como você pode adicionar habilidades manualmente ou as recomendadas usando Inteligência preditiva e o aplicativo de Recomendação de habilidades.

Otimização da força de trabalho para ITSM Recomendação de habilidade

Para obter instruções sobre como configurar e usar o Coaching para Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Coaching.

Configuração do Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Para identificar e adicionar itens de curso para sessão de coaching virtual, consulte Identifique e adicione itens de curso para sessão de coaching virtual..

Importante:
Se você habilitou o plug-in Coaching (sn_coaching), verifique se os seguintes plug-ins estão disponíveis na versão mais recente da Store:

- Otimização da força de trabalho para ITSM Espaço configurável (sn_wfo_cfg_itsm).
- Espaço Core configurável de Otimização da força de trabalho (sn_wfo_cfg_ws).
- Otimização da força de trabalho Comum (sn_wfo_common).

Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar
Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

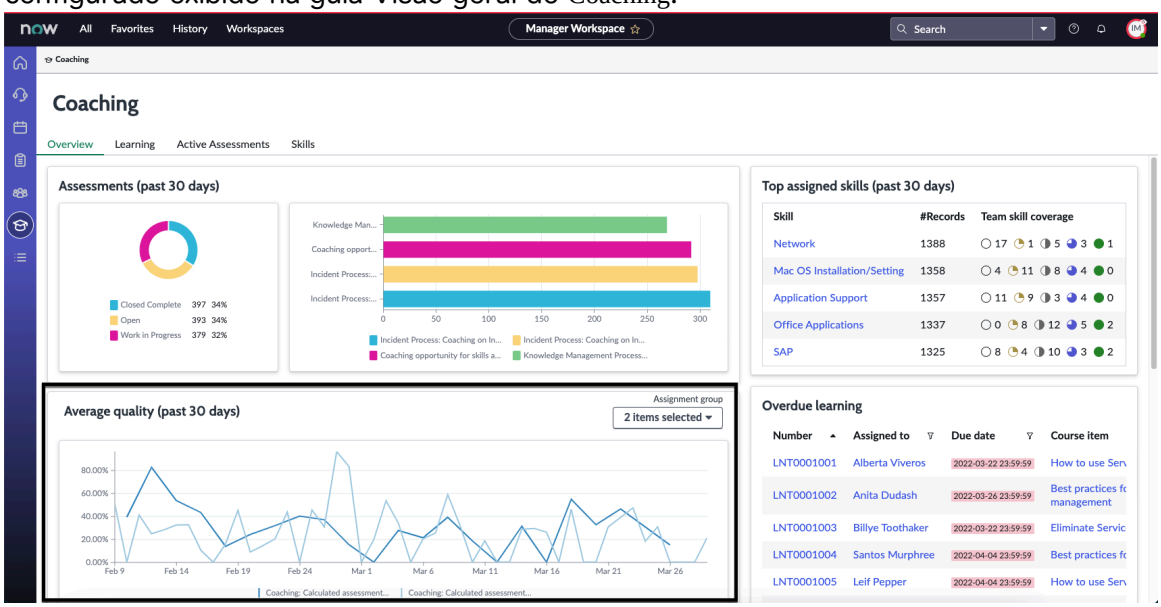
Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

Campo	Valor
Sufixo	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Escopo do aplicativo	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} em que <name> é o nome do indicador que você deseja exibir na guia Visão geral do Coaching e <sys id> é o identificador de registros exclusivo (sys_id) do indicador. Exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM.

   A imagem abaixo mostra um exemplo do indicador configurado exibido na guia Visão geral do Coaching.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicionar uma propriedade do sistema para adicionar ou modificar o menu de lista para Coaching com aprendizado no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Antes de Iniciar

Importante:
Esse recurso está disponível com o plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) da ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o Otimização da força de trabalho para ITSM para um espaço configurável.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

Campo	Valor
Sufixo	learning_list_menu_props
Nome	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Aplicativo	Coaching com aprendizado
Tipo	Cadeia de caracteres

Valor	<pre>[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]</pre> em que:
	○ <children> é uma matriz de objetos para criar a lista
	○ <conditions> é a condição definida na tabela selecionada
	○ <label> é o nome da lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	○ <id> identificador exclusivo para o caminho de seleção ○ <selectionPath> é o caminho para estabelecer o relacionamento primário-secundário no menu ○ <table> é o nome da tabela para o item de menu
Funções de leitura	sn_wfo_cfg_ws.user
Funções de gravação	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Clique em **Enviar**.
   A lista configurada exibe na guia Aprendizado em Coaching no Manager Workspace do Otimização da força de trabalho para ITSM.

O que Fazer Depois

Você pode copiar o código abaixo no campo Valor na propriedade do sistema e modificar conforme necessário.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
            “label”: “Completed Tasks”,
            “id”: “complete”,
            “selectionPath”: [
               “learning_tasks”,
               “complete”
            ],
            “table”: “sn_lc_learning_task”
         }
      ],
      “label”: “Learning Tasks”,
      “id”: “learning_tasks”,
      “isExpanded”: true,
      “selectionPath”: [“learning_tasks”]
   }, {
      “children”: [{
            “conditions”: “”,
            “label”: “All Catalogs”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
               “learning_catalogs”,
               “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
         },
         {
            “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
            “label”: “My Catalogs”,
            “id”: “my”,
            “selectionPath”: [
               “learning_catalogs”,
               “my”
            ],
            “table”: “sn_lc_catalog”
         }
      ],
      “label”: “Learning Catalogs”,
      “id”: “learning_catalogs”,
      “isExpanded”: true,
      “selectionPath”: [“learning_catalogs”]
   }, {
      “children”: [{
            “conditions”: “active=true”,
            “label”: “All Courses”,
            “id”: “all”,
            “selectionPath”: [
               “learning_courses”,
               “all”
            ],
            “table”: “sn_lc_course_item”
         },
         {
            “conditions”: “authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true”,
            “label”: “Internal Courses”,
            “id”: “internal”,
            “selectionPath”: [
               “learning_courses”,
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "internal"
         ],
         "table": "sn_lc_content"
      },
      {
         "conditions": "active=true",
         "label": "External Courses",
         "id": "external",
         "selectionPath": [
            "learning_courses",
            "external"
         ],
         "table": "sn_lc_external_content"
      }
   ],
   "label": "Learning Courses",
   "id": "learning_courses",
   "isExpanded": true,
   "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

Como integrar o Coaching com aprendizado aos sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
A aplicação Coaching com aprendizado está disponível na ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteComo ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativos para integrar sites de aprendizado de terceiros

A ativação do plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações da ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy
- Spoke do ServiceNow University. Para obter mais informações sobre o Spoke do ServiceNow University, confira ServiceNow University Spoke .

Para obter informações sobre a integração com fontes de aprendizado de terceiros, consulte Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie a origem de integração de todos os seus sistemas de terceiros.

> **Nota:**
> Integrações do ServiceNow University com Cornerstone, Pluralsight e Udemy estão disponíveis por padrão.

a. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fornecer**
b. Clique em **Nova**.
c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
e. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
f. No formulário, preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicativo	Aplicativo que contém o registro do serviço de integração.
Origem	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

g. Clique em **Atualizar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.
Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar essa chamada de API com sucesso, você deve fazer os seguintes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No navegador de aplicações, digite `sys_properties.list` e pressione **Enter**.

b. Para cada uma das seguintes propriedades, defina o valor como **1638400**:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Para obter mais informações sobre esses propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema Coaching com aprendizado.

3. Ative fluxos de programação para integrar o conteúdo de aprendizado de terceiros.

a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**

b. Na seção **Fluxos**, selecione cada um dos fluxos a seguir e clique em **Ativar**:

- Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone
- Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight
- Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy
- Disparar sincronização da ServiceNow University

c. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**

d. Selecione cada uma das origens de aprendizado de terceiros e defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.

Os fluxos de programação são executados automaticamente de forma programada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da ServiceNow.

4. Depois de configurar as fontes de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados na sua instância da ServiceNow.

- Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *`full_pull`* como **verdadeiro**.

  Nota:
  Recomendamos que você atualize periodicamente todo o conteúdo.

- Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *`full_pull`* como **false**.

a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

b. Clique em **Executar trabalho**.

A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela abaixo.

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem
ServiceNow ServiceNow University	○ Cursos ○ Atividade do usuário

Origens de integração de conteúdo externo

Quando você integra o Coaching com aprendizado a sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros, o registro de origem dos aplicativos Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy e ServiceNow University é criado automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o aplicativo Cornerstone OnDemand. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do aplicativo Cornerstone OnDemand. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos na instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância da ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • **pull_offset_hours**: o tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para que a próxima sincronização ocorra Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	• **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários do sistema Cornerstone OnDemand a usuários do sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a ServiceNow. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand na ServiceNow.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
	• **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow. • **Progresso do curso**: extrai o progresso dos cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Udemy. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a ServiceNow. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso dos cursos de aprendizado e os cursos de aprendizado atualizados são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • **Extrair cursos:** extrai os cursos de aprendizado da Udemy para a plataforma da ServiceNow. • **Extrair atividades do usuário:** extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da Udemy para a plataforma da ServiceNow.

Registro de fonte de integração da ServiceNow University

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: ServiceNow University

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de fonte de integração da ServiceNow University

Campo	Descrição
Propriedades	A propriedade **full_pull** é predefinida para o sistema ServiceNow University. • Quando definido como **Verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos da ServiceNow University para a plataforma da ServiceNow. • Quando definido como **Falso**, o progresso dos cursos de aprendizado e dos cursos de aprendizado atualizados são extraídos da ServiceNow University para a plataforma da ServiceNow.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com a aplicação da ServiceNow University para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • **Extrair cursos:** extrai os cursos de aprendizado da ServiceNow University para a plataforma da ServiceNow. • **Extrair atividades do usuário:** extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado da ServiceNow University para a plataforma da ServiceNow.

Como treinar suas equipes usando o Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM

Avalie as habilidades da sua equipe para resolver incidentes de maneira eficiente, revisando o trabalho dela em momentos críticos de serviço usando o Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

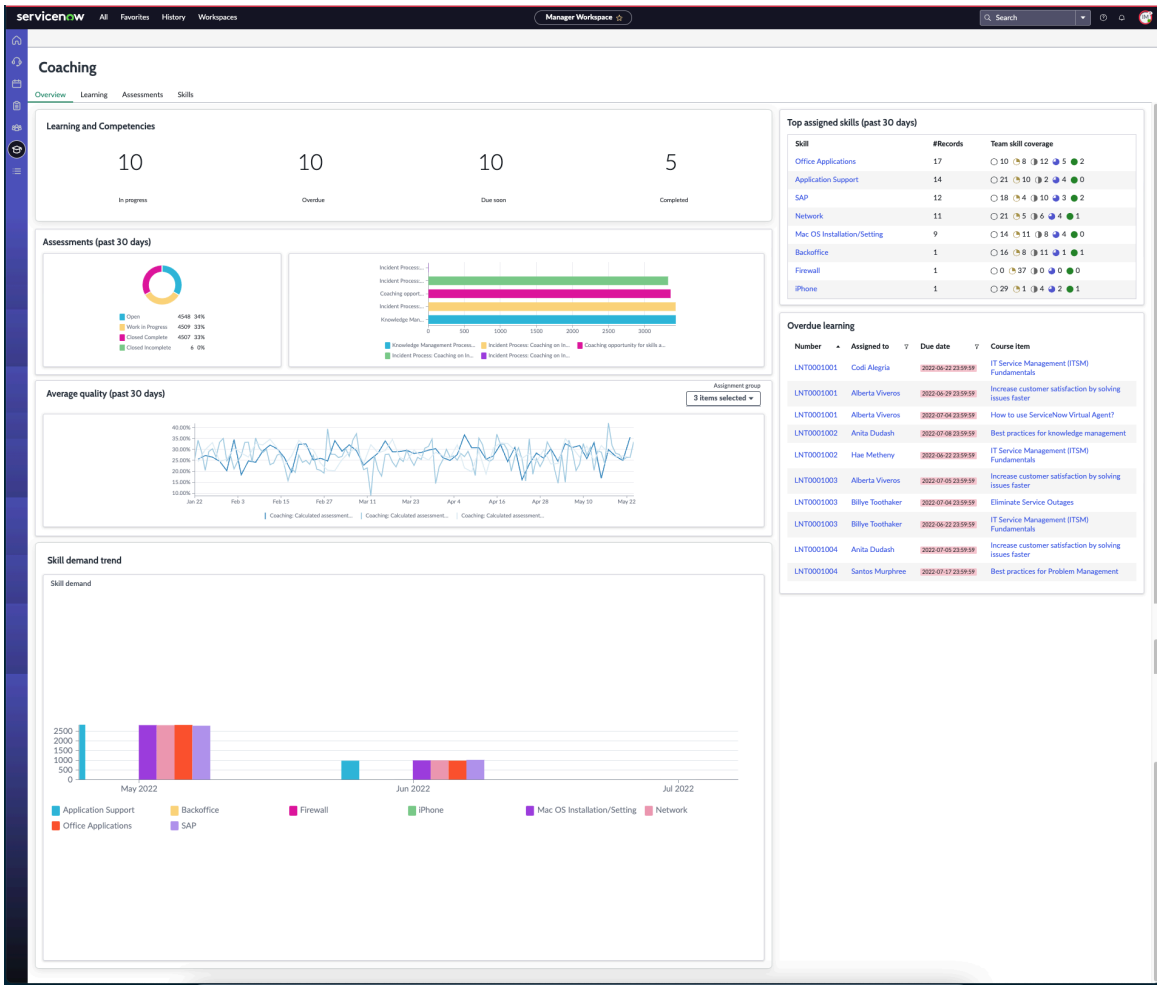
- Forneça treinamento para que seus agentes resolvam as lacunas de habilidades.
- Use pesquisas para aplicar pontuações mensuráveis e consistentes entre as equipes.
- Crie oportunidades de melhoria usando a aplicação Coaching.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Página de visão geral do Coaching

Monitore o andamento das avaliações e rastreie as tarefas de aprendizado que estão atrasadas. Também é possível adicionar um indicador de qualidade de coaching para monitorar as tendências. Analise quais habilidades foram mais atribuídas à sua equipe recentemente e quais habilidades principais estão sendo solicitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como acessar a página Visão geral do Coaching

Para abrir o painel:

- Navegue até, **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
- Selecione o ícone do Coaching .
- Selecione a guia **Visão geral**.

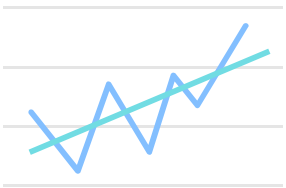
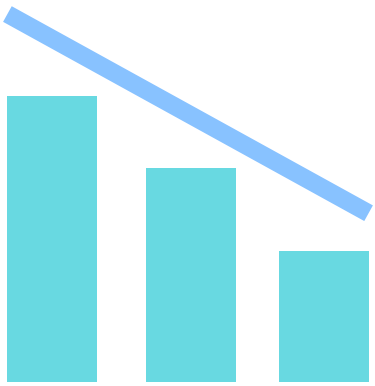
Usuário final e funções

Usuário final e objetivos	Função necessária
Como coach, você pode analisar: • O status das avaliações dos últimos 30 dias. • Quais tarefas de aprendizado já passaram da data de conclusão. • Quais habilidades você atribuiu mais às equipes durante os últimos 30 dias. • A tendência das cinco principais habilidades em demanda.	sn_coaching.coach

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aprendizado e competências	Pontuação única	O número de tarefas de aprendizado que estão em andamento, atrasadas, que devem ser concluídas nos próximos 5 dias ou que já foram concluídas nos últimos 30 dias.
Avaliações	Gráfico de donut	Status das avaliações dos últimos 30 dias.
Qualidade média	Gráfico de linhas 	Tendência na qualidade média da avaliação de coaching nos últimos 30 dias.
Tendência de demanda de habilidade	Gráfico de barras 	Tendência das cinco principais habilidades em demanda.

Tradução automática

Aprendizado no Otimização da força de trabalho para ITSM

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado aos seus agentes e rastreie a conclusão. Crie caminhos de aprendizado que incluem uma coleção de cursos sobre um tópico específico associado a um conjunto de habilidades.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado em ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulte Como ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Coaching com aprendizado no Otimização da força de trabalho para ITSM

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar um catálogo de cursos no Otimização da força de trabalho para ITSM

Crie catálogos de cursos e defina critérios do usuário para definir o acesso do usuário aos itens do curso e aos caminhos de aprendizado associados a ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Catálogos de curso de aprendizado** > **Todos os catálogos de cursos**.
5. Selecione **Novo**.
6. Crie um catálogo de cursos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos .

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie uma biblioteca de aprendizado para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecione **Bibliotecas de aprendizado** e **Minhas bibliotecas de aprendizado**.
5. Crie uma biblioteca de aprendizado.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para a biblioteca de aprendizado.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Salvar**.

   Nota:
   A biblioteca de aprendizado está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione cursos de aprendizado às bibliotecas de aprendizado.
   a. Selecione a guia **Conteúdo**.
   b. Selecione **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que deseja adicionar à biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Adicionar**. Os itens de curso serão adicionados à biblioteca de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e selecione **Remover**.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca de aprendizado.
   a. Selecione a guia **Grupos aplicáveis**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar à biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Salvar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione **Cursos de aprendizado** e **Cursos internos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Selecione **Novo**. A tela **Conteúdo interno de aprendizado** será exibida.
   b. Preencha os seguintes campos.

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre ▪ Teste
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.
Domínio do URL	Se a fonte interna for uma URL, selecione o domínio da URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	Estes são os tipos de domínio de URL disponíveis: ▪ YouTube ▪ Vimeo ▪ Outro
URL	Se a fonte interna for uma URL, insira a URL do domínio selecionado.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.

5. Selecione **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Selecione a guia **Habilidades associadas**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Selecione **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Selecione a guia **Tarefas de aprendizado**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Item do curso**, selecione o item do curso que será associado à tarefa de aprendizado.
   e. No campo **Prazo**, selecione o ícone de calendário e escolha a data e hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.
   f. Selecione **Salvar**.

Como acessar cursos externos usando o Coaching com aprendizado

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Faça a integração do Coaching com os sistemas de gestão de aprendizado de terceiros Para obter informações sobre como realizar essa integração, consulte Como integrar o Coaching com aprendizado aos sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone de coaching.
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos externos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Tópicos relacionados

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

Como atribuir um item de curso aos agentes

Atribua um item de curso a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o curso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode analisar os itens de curso que os membros de sua equipe mais acessaram. Também é possível ver quais cursos foram criados nos últimos cinco dias.

Nota:
Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecionar **Cursos de aprendizado** > **Todos os cursos**.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
   - Nos cartões de item do curso, você pode ver detalhes de cada curso, por exemplo:
     - A duração do curso.
     - O tipo de item do curso, por exemplo, uma URL ou um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o item de curso é interno ou externo.
- Habilidades associadas ao curso. Se um curso tiver mais de uma habilidade, você poderá selecionar a contagem ao lado de uma habilidade e exibir todas as habilidades. Para remover uma habilidade, selecione-a e clique em **Remover**.

- Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

5. Selecione o ícone Atribuir ( ) para o item de curso que você deseja atribuir aos agentes.
6. Na tela **Atribuir curso de aprendizado**, atribua o curso de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

   a. Se os agentes tiverem que concluir o item de curso em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o curso.

   c. Selecione **Atribuir**.

Nota:

- O curso mais acessado pelos agentes será identificado com o destaque **Mais realizado**.
- O curso que foi criado menos de cinco dias antes da data atual será identificado com o destaque **Novo**.

Como criar um caminho de aprendizado no Otimização da força de trabalho para ITSM

Crie um caminho de aprendizado, adicione as habilidades e os itens de curso relevantes e publique o caminho. Quando os agentes concluem o caminho, todas as habilidades associadas a ele são adicionadas automaticamente ao perfil do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Este vídeo orienta você nas etapas para criar um caminho de aprendizado. Como criar um caminho de aprendizado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Navegar até **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode pesquisar um caminho com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
- Você pode selecionar um caminho de aprendizado para exibir os detalhes. Você pode analisar o objetivo do caminho, as habilidades associadas aos itens do curso, o número total de cursos do caminho e o prazo para concluí-los.
- Você pode selecionar o link que exibe as habilidades e exibir todas as habilidades associadas ao caminho de aprendizado. A lista de habilidades será exibida se houver mais de cinco habilidades associadas ao caminho de aprendizado.

5. Selecione **Criar novo caminho**.
   A tela **Novo caminho de aprendizado** será exibida.
6. Crie um caminho de aprendizado.
   a. No campo **Nome do caminho**, insira um nome exclusivo para o caminho de aprendizado.
   b. No campo **Catálogo de cursos**, selecione o catálogo que será associado ao caminho de aprendizado.

> **Importante:**
> Você pode personalizar o fluxo de publicação de qualquer catálogo que não seja o **Catálogo padrão**. Para obter informações sobre o fluxo de publicação, consulte Criar um catálogo de cursos e o formulário Catálogo de cursos.

   c. Selecione **Avançar**.
   O caminho de aprendizado será criado no estado **Rascunho**. Você pode concluí-lo posteriormente.
7. Adicione ou remova os itens de curso.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um curso e visualizar os detalhes.

> **Nota:**
> Você pode adicionar um teste como um item do curso.

   a. Marque ou desmarque a caixa de seleção dos itens de curso que deseja adicionar ou remover do caminho de aprendizado.
   b. Selecione **Adicionar itens**.
   A tela **Revisar** será exibida. Um caminho de aprendizado consiste em uma lista de cursos que um aluno realiza em determinada ordem. Você pode arrastar os cursos da lista para definir a ordem em que o aluno deve concluir o caminho. Na lista **Itens no caminho de aprendizado**, os itens do curso adicionados são exibidos na ordem em que você os selecionou. Você pode arrastar e reordenar esses itens.
8. Revise o caminho de aprendizado.
   As habilidades associadas aos cursos selecionados serão preenchidas automaticamente no campo **Habilidades do curso**.
   a. Revise e edite todos os detalhes necessários.
   Você também pode incluir habilidades adicionais no caminho de aprendizado.
   b. **Opcional:** Para remover os itens que você não deseja mais associar ao caminho de aprendizado, selecione o item e escolha **Remover itens selecionados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Avançar**.
A tela **Publicar** será exibida.

- A tela mostra a exibição do caminho de aprendizado para o agente.
- A seção **Currículo** exibe os itens do curso na ordem que você selecionou na tela **Revisar**.
- Se você não quiser publicar o caminho de aprendizado, selecione **Salvar** e retome-o depois.

9. Selecione **Enviar** para publicar o caminho de aprendizado.
O caminho de aprendizado será publicado com base no fluxo de publicação.

Como atribuir um caminho de aprendizado aos agentes

Atribua um caminho de aprendizado a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o caminho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.

2. Selecione o ícone do Coaching ( ).

3. Selecione a guia **Aprendizado**.

4. Selecionar **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.

- Você pode pesquisar os caminhos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
- Cada caminho exibe um destaque que mostra se ele está no estado de rascunho ou publicado. É possível selecionar um caminho que esteja no estado **Rascunho** e concluí-lo. Você pode selecionar um caminho que esteja no estado **Publicado** e exibir os detalhes do caminho.

5. Selecione o ícone Atribuir ( ) do caminho que você deseja atribuir aos agentes.
O ícone Atribuir só está disponível quando o caminho está no estado **Publicado**.

6. Na tela **Atribuir caminho de aprendizado**, atribua o caminho de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

a. Se os agentes tiverem que concluir o caminho em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o caminho.

c. Selecione **Atribuir**.
Você pode ver o andamento dos agentes enquanto trabalham em um caminho.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Para obter mais informações, consulte Referência de Otimização da força de trabalho para ITSM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Coaching ( ).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.
5. Crie uma tarefa de aprendizado.
   a. Clique em **Novo**.
   b. Preencha os seguintes campos.

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	A biblioteca de aprendizado que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.
Item de curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. Para tarefas de aprendizado atribuídas ou em andamento, o campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer após o dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa tiver vencido antes do dia atual.

6. Clique em **Salvar**.

Analisar detalhes do teste no Otimização da força de trabalho para ITSM
Acesse um teste para analisar os detalhes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos internos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um teste.
6. Selecione **Exibir detalhes do teste**.
   A página de detalhes do teste é exibida.

Pesquisas no Otimização da força de trabalho para ITSM

Avalie a qualidade das tarefas concluídas de suas equipes. Use as pesquisas para obter feedback de sua equipe.

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade de coaching, consulte Como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade de coaching.

Avalie a qualidade das tarefas concluídas do seu agente

Avalie a capacidade dos seus agentes de resolver incidentes ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar

Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa. Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.
Função solicitada: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a oportunidade de coaching inclui uma pesquisa, você pode optar por fazer a pesquisa e a avaliação. Ao usar uma pesquisa para avaliar um trainee, a pontuação da pesquisa é automaticamente calculada ao completá-la. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação.

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Realize avaliações ad hoc ou aquelas acionadas por oportunidades de coaching.
3. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Aberto**: nova oportunidade de coaching. ○ **Trabalho em andamento**: o trainee está sendo treinado. ○ **Resolvido**: o trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ○ **Encerrado concluído**: a avaliação foi resolvida e encerrada. ○ **Encerrado incompleto**: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações, se houver, a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach. Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa. Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.
Pesquisa realizada pelo trainee	Pesquisa para o coach feita pelo trainee.
Adicionar habilidades	Habilidades a serem adicionadas ao perfil do trainee quando a avaliação for concluída. Quando você clica neste campo, são exibidas todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do trainee.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizado de itens do curso.

4. Faça o seguinte:
   - Para concluir a avaliação ad-hoc, clique em **Salvar**.
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Como criar uma pesquisa no Otimização da força de trabalho para ITSM

Crie pesquisas e publique-as. Você pode atribuir pesquisas publicadas a um agente ou grupo. Você também pode compartilhar a pesquisa com outras equipes, adicionando os gerentes dessas equipes como proprietários da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Avaliações**.
4. Selecionar **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
5. Adicione uma pesquisa.

> **Nota:**
> Para obter informações detalhadas sobre como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade de coaching, consulte Como criar uma pesquisa e associá-la a uma oportunidade de coaching.

6. Configure a pesquisa com base em suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma pesquisa, consulte Configurar uma pesquisa usando o Designer de pesquisa .

> **Nota:**
> Para compartilhar a pesquisa com outros gerentes, você deve adicionar os gerentes dessas equipes como responsáveis pela pesquisa.

Como atribuir uma pesquisa aos agentes ou grupos

Atribua uma pesquisa publicada a agentes ou grupos para que eles possam realizá-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Atribua uma pesquisa a um agente ou a um grupo.

> **Nota:**
> Você só pode atribuir as pesquisas que estão no estado **Publicado**.

   a. Selecione **Atribuir pesquisa**.
   O pop-up **Atribuir uma nova pesquisa** será exibido.

   b. Atribua a pesquisa a um agente ou a um grupo.

   - Para atribuir a pesquisa a um grupo, no campo **Atribuir no nível do grupo**, adicione os grupos aos quais deseja atribuir a pesquisa.
   - Para atribuir a pesquisa a agentes, no campo **Atribuir a membros da equipe específicos**, adicione os membros individuais da equipe aos quais você deseja atribuir a pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Atribuir**.
A pesquisa será atribuída ao agente. Quando os agentes concluem a pesquisa, é possível selecionar **Exibir cartão de pontuação** e analisar os relatórios da pesquisa.

Os agentes recebem uma notificação quando uma pesquisa é atribuída a eles.

Componentes do Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM instala as funções e as tabelas quando você habilita o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Oportunidades de coaching

Esta oportunidade de coaching	Ativa o gatilho quando
Coaching em violação de ANS de incidente	Um ANS foi violado.
Coaching sobre interação de longa chamada	Uma chamada telefônica dura mais de 10 minutos.
Coaching sobre interação de longo tempo de bate-papo	Uma interação de bate-papo dura mais de 30 minutos.
Coaching sobre interação de balcão de serviços demorada	A interação de balcão de serviços dura mais de 60 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade por telefone	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por telefone. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação por telefone.
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação por bate-papo.
Pesquisa de qualidade do balcão de serviços	Pesquisa associada à oportunidade de coaching para a Interação de balcão de serviços. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de balcão de serviços.

Regra de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Coaching com aprendizado

Importante:
Esse recurso está disponível com o plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) da ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Otimização da força de trabalho para ITSM.

Funções no Coaching com aprendizado

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrador de catálogo de cursos de aprendizado [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de cursos de aprendizado.	
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	

Tabelas no Coaching com aprendizado

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gestão de aprendizado de terceiros).

Propriedades no Coaching com aprendizado

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Editar atividades de avaliação de coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.
com.snc.process_flow.report.specify_value_size_limit	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.
sn_coach_lrn.learningpath_total_records	Total de registros de itens do curso na página do caminho de aprendizado que serão exibidos no Espaço de operações de serviços. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Habilitar a guia **Descoberta** na aplicação de aprendizado do Espaço de operações de serviços. • **Tipo:** Sim | Não • **Valor padrão**: Sim
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_learning_recommendations	Habilitar recomendações de caminho de aprendizado na aplicação de aprendizado do Espaço de operações de serviços. • **Tipo:** Sim|Não • **Valor padrão**: Sim

Pesquisas no Coaching com aprendizado

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade por telefone	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por telefone. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação por telefone.
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação por bate-papo.
Pesquisa de qualidade do balcão de serviços	Pesquisa associada à oportunidade de coaching para a Interação de balcão de serviços. O instrutor avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação por balcão de serviços.

Agrupamento de recomendações

Os grupos de recomendação listados na tabela abaixo estão disponíveis por padrão para os grupos de atribuição primários do usuário conectado.

Nota:
Você pode desativar as recomendações dos grupos de recomendações fornecidos por padrão, mas não pode excluí-las. Para desativar as recomendações, na lista relacionada Recomendações do formulário Contexto, altere o valor do campo **Ativo** para **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar recomendações e grupos de recomendação adicionais e associá-los a contextos de recomendação. Para obter mais informações, consulte aplicação Ações recomendadas

Nome do grupo de recomendações	Recomendação feita com base nestes critérios
Com base em seus itens de trabalho	O trabalho que você fez no passado.
Com base na atividade da sua equipe	As atividades das equipes às quais você pertence.
Com base em seus cursos anteriores	Cursos que você concluiu no passado.
Mais populares em sua equipe	Cursos que são considerados os mais populares pela sua equipe.
Novo da sua biblioteca	Cursos na sua biblioteca de aprendizado.
Mais populares em sua organização	Cursos mais populares na sua organização.
Novo dos seus catálogos	Novos cursos em seu catálogo de cursos.

Exclusão de registros de atividades do curso

Os registros de atividades do curso são usados para recomendações de aprendizado e são mantidos por 365 dias, por padrão. Faça o seguinte para alterar o número de dias, representado como Idade em segundos, pelos quais você deseja manter o registro.

1. No navegador de filtros da aplicação, digite `sys_auto_flush.LIST` e pressione **Enter**. A lista de **Atualizações automáticas** é exibida.
2. Na coluna **Tablename**, selecione a tabela de Atividade de cursos do usuário do Aprendizado [sn_lc_user_course_activity].
3. No campo **Idade em segundos**, altere o valor para o tempo pelo qual você deseja manter os registros.

Gestão de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM

Gerencie as habilidades de suas equipes a partir de um só local. Analise os dados de habilidades e avalie quais habilidades necessárias para sua organização. Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para sua equipe.

Importante:
Como administrador, você pode adicionar os dados de habilidades do setor de ITSM à sua instância da ServiceNow. Você deve ter o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) instalado. Este plug-in instala automaticamente o plug-in Skills Industry Data (com.sn_skills_data). Para iniciar o download, você deve executar o trabalho agendado sob demanda *`Download Skills Industry Data`* pela primeira vez. Depois disso, você precisará executar o mesmo trabalho quando quiser obter dados adicionais sobre habilidades. Para obter mais informações sobre como baixar dados de habilidades do setor, consulte .

Ao executar o trabalho agendado, a aplicação adiciona 2.000 habilidades relacionadas a TI à sua aplicação e esta ação não é reversível. Para verificar os dados, convém executar primeiro o trabalho agendado em uma instância de não produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para ITSM

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para a resolução de incidentes. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades aos agentes para resolver incidentes abertos semelhantes. Você também pode encontrar padrões de como as habilidades são usadas para resolução de incidentes e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades para a aplicação Skill Recommendation.
2. Execute os modelos de definição de solução para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas. Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho agendado `Start skill prediction` todos os dias para começar a prever habilidades para incidentes ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os incidentes resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

Usar pontos de extensão para previsão de habilidade

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar

O ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído no plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Faça um dos seguintes:
   - Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
   - Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada **Implementações**, selecione uma classe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Como adicionar habilidades ao conjunto de habilidades dos agentes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Analise todas as habilidades e os níveis de cada habilidade que seus agentes têm em um só lugar.

Recomendação de habilidade

A matriz de habilidades em Otimização da força de trabalho para ITSM na aplicação Coaching exibe todas as habilidades de todas as equipes que você administra ou gerencia adicionalmente.

Usando a matriz de habilidades, é possível:

- Acessar uma lista de todas as habilidades e o nível em cada habilidade de cada agente separadas por grupos de atribuição.
- Ver a cobertura geral de habilidades de cada grupo.
- Filtrar a matriz de habilidades com base em usuários, grupos, tipo de habilidade, nível de habilidade ou categoria de habilidade.

Nota:
Redefina o filtro se quiser exibir as habilidades de todos os usuários. Quando você redefine os filtros, todos os filtros, exceto o filtro Habilidade, são redefinidos. O filtro Habilidade retém as seleções de habilidades que você aplicou para exibição na matriz de habilidades.

É possível exibir até 50 habilidades a qualquer momento. Para obter mais informações sobre habilidades e níveis de habilidades, consulte Gestão de habilidades.

Quando seus agentes adquirem novas habilidades, você pode adicioná-las manualmente ou usar Inteligência preditiva para recomendar habilidades que os agentes usaram e que ainda não foram adicionadas ao conjunto de habilidades. Para mais informações sobre como a inteligência preditiva funciona para recomendar habilidades para os agentes, consulte Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Como adicionar ou atualizar habilidades usando Otimização da força de trabalho para ITSM

Adicione habilidades ou atualize os níveis de habilidade de um agente para acrescentar ao conjunto de habilidades dele.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Habilidades**.
4. Adicione uma habilidade ou atualize um nível de habilidade.

Aprovar ou rejeitar habilidades recomendadas na Otimização da força de trabalho para ITSM

Aprove habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa incidentes de amostra nos quais o agente trabalhou para recomendar habilidades para um agente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Habilidades**.
4. Aprovar ou rejeitar uma habilidade recomendada pela Inteligência preditiva.
   a. Na matriz de habilidades, selecione **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.
   b. Na guia **Detalhes**, revise a solicitação de aprovação de habilidade, os exemplos de resolução de incidentes que foram usados para prever a habilidade e o fluxo de atividades.
      - Para aprovar uma habilidade, selecione **Aprovar**. A habilidade é adicionada ao agente e o nível mais baixo da habilidade é automaticamente associado à habilidade adicionada. O estado da solicitação muda para **Aprovado** e a habilidade é adicionada ao agente.
      - Para rejeitar uma habilitação, selecione **Rejeitar**. O estado da solicitação muda para **Rejeitado**. Inteligência preditiva não recomenda a habilidade para o usuário novamente e o campo muda para **Adicionar**.
   c. Selecione o ícone de mais opções (···) e **Salvar**.
   A aplicação atribui a habilidade ao usuário. Se a habilidade atribuída não tiver um nível de habilidade, a aplicação adicionará o nível de habilidade básico ao usuário.

Como iniciar uma análise de habilidades para equipes ou grupos

Inicie um processo de análise de habilidades para seus grupos ou membros de equipe específicos para que eles possam revisar e atualizar suas habilidades existentes ou adicionar novas habilidades. Informe um prazo para que eles concluam a análise de habilidades.

Antes de Iniciar
Análise de habilidades

Função necessária: sn_wfo_skillreview.manager

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Habilidades**.
4. Selecione **Gerar solicitação de habilidade**.
   É possível salvar a solicitação de habilidade gerada no estado **Rascunho** e trabalhar nela posteriormente.
5. Preencha os campos do formulário de **Iniciar análise de habilidades**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título	Nome da análise de habilidades.
Prazo	Data até a qual o membro da equipe ou o grupo deve concluir a análise de habilidades.
Atribuição	○ **Para meus grupos:** envia a análise de habilidades para os membros da equipe de todos os seus grupos. ○ **Grupos ou membros da equipe específicos:**envia a análise de habilidades aos grupos ou membros da equipe especificados.
Habilidades para revisar	○ **Habilidades existentes do membro da equipe:** solicita que os membros da equipe revisem seus níveis de habilidade existentes e os atualizem. ○ **Habilidades adicionais:** solicita que os membros da equipe adicionem novas habilidades.

6. Selecione **Enviar**.

Nota:
Você pode cancelar uma solicitação de análise de habilidades que enviou para revisão.

O agente receberá uma notificação para analisar a solicitação.

Como aprovar ou rejeitar uma solicitação de análise de habilidades

Analise as habilidades quando sua equipe atualizar suas proficiências e solicitar aprovação. É possível aprovar ou rejeitar todas essas habilidades. As habilidades aprovadas por você serão adicionadas ao perfil do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_skillreview.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você receberá uma notificação quando um agente do seu grupo de atribuição enviar uma solicitação de análise de habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching ( ).
3. Selecione a guia **Avaliações**.
4. Selecionar **Solicitações de análise de habilidades** > **Análise de gerente pendente**.
5. Selecione um agente para aprovar ou rejeitar as habilidades.
   No campo **Comentários**, você pode adicionar um comentário para aprovar ou rejeitar a habilidade.
   - Para aprovar uma ou mais habilidades, selecione as habilidades e selecione **Aprovar**. Também é possível selecionar **Aprovar tudo** para aprovar todas as habilidades.
   - Para rejeitar uma ou mais habilidades, selecione as habilidades e selecione **Rejeitar**. Você também pode selecionar **Rejeitar tudo** para rejeitar todas as habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Concluído**.

   As habilidades aprovadas por você serão adicionadas ao conjunto de habilidades do agente.

Roteamento de trabalho com base em habilidades do Otimização da força de trabalho para ITSM

Encaminhe o trabalho para suas equipes com base nas habilidades, programe o trabalho das equipes e treine-as para aprimorar o conjunto de habilidades usando Otimização da força de trabalho para ITSM.

O vídeo mostra como funciona na Otimização da força de trabalho para ITSM o roteamento baseado nas habilidades.

Roteamento baseado em habilidades

Adicionar habilidades automaticamente a incidentes ou interações em Otimização da força de trabalho para ITSM

Defina condições para incidentes ou interações e adicione as habilidades necessárias para essas condições usando regras de determinação de habilidade. Quando novos incidentes e interações criados atendem a essas condições, a regra de negócios de determinação de habilidade adiciona automaticamente as habilidades a esses registros. Nas aplicações Otimização da força de trabalho para ITSM Channels e Agendador de trabalhos, os itens de trabalho são atribuídos automaticamente aos agentes corretos com base nas habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes regras de negócios são usadas na determinação de habilidade do Otimização da força de trabalho para ITSM:

- `Skill determination for incident` avalia novos incidentes para as condições definidas nas regras de determinação de habilidade definidas para todos os incidentes e adiciona essas habilidades aos registros de incidentes.
- `Skill determination for interaction` avalia novas interações para as condições definidas nas regras de determinação de habilidade definidas para todas as interações e adiciona essas habilidades aos registros de interação.

A tabela abaixo mostra as regras de determinação de habilidade disponíveis para Otimização da força de trabalho para ITSM.

Nota:
Para adicionar habilidades de detecção de idioma, é necessário definir uma API de tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte API Dynamic Translation .

Regras de determinação de habilidade padrão para Otimização da força de trabalho para ITSM

Regra de determinação de habilidade	Tabela de origem	Tipo	Descrição
Incidente de detecção de idioma	Incidente [incidente]	Avançado	A regra de negócios avalia novos incidentes para o idioma inserido na descrição resumida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de determinação de habilidade padrão para Otimização da força de trabalho para ITSM

Regra de determinação de habilidade	Tabela de origem	Tipo	Descrição
			do incidente e adiciona esse idioma como uma habilidade necessária para esses incidentes.
Interação de detecção de idioma	Interação [interação]	Avançado	A regra de negócios avalia novas interações para o idioma inserido na breve descrição da interação e adiciona esse idioma como uma habilidade necessária para essas interações.
Habilidades SAP	Incidente [incidente]	Simples	A regra de negócios avalia novos incidentes para o campo **Serviço** que começa com 'SAP', 'sap' ou 'Sap' e adiciona habilidades **SAP** e de **Backoffice** como habilidades necessárias para esses incidentes.
Incidente de VPN	Incidente [incidente]	Simples	A regra de negócios avalia novos incidentes para o campo **Breve descrição** que contém 'VPN', 'vpn' ou 'Vpn' e adiciona as habilidades **Roteador e switch** e **Rede** como habilidades necessárias para esses incidentes.
Interação com VPN	Interação [interação]	Simples	A regra de negócios avalia novas interações para o campo **Breve descrição** que contém 'VPN', 'vpn' ou 'Vpn' e adiciona as habilidades **Roteador e switch** e **Rede** como habilidades necessárias para esses incidentes.
Windows	Incidente [incidente]	Simples	A regra de negócios avalia novos incidentes para o campo **Item de configuração** que contém 'Windows', 'windows' ou 'WINDOWS' e adiciona as habilidades **Instalação/ configuração do Windows** e **Servidores do Windows** como habilidades necessárias para esses incidentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Regras de Determinação de Habilidades**.
2. Adicione a regra desejada para um incidente ou interação.
   Para obter informações, consulte Create Skill Determination rules to assign skills to work items .

Componentes da solicitação de análise de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM instala funções e habilita notificações quando você instala a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição
Gerente de análise de habilidades [sn_wfo_skillreview.manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) registros de solicitações de análise de habilidades.
Usuário da análise de habilidades [sn_wfo_skillreview.user]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar registros de solicitações de análise de habilidades.

Notificações

Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** para acessar as notificações abaixo fornecidas por padrão. Para obter mais informações sobre como adicionar notificações, consulte Provider notification

Nome da notificação	valor
Solicitação de habilidades pendente de revisão do gerente	Quando a opção for habilitada, o gerente receberá uma notificação quando o agente enviar uma solicitação de análise de habilidades ao gerente para revisão. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**verdadeiro
Solicitação de habilidades revisada	Quando a opção for habilitada, o agente receberá uma notificação quando o gerente revisar uma solicitação de análise de habilidades. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**verdadeiro
Cancelar solicitação de habilidades	Quando a opção for habilitada, se o agente ou gerente cancelar a solicitação de análise de habilidades, o solicitante receberá uma notificação. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**verdadeiro
Solicitação de habilidades pendente de revisão do usuário	Quando a opção for habilitada, o agente receberá uma notificação de que o gerente enviou uma solicitação de análise de habilidades para revisão pelo agente. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**verdadeiro

Componentes de recomendação de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM usa funções para administrar recomendações de habilidades, tabelas para armazenar dados de habilidades, propriedades para modificar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

comportamento padrão e trabalhos agendados para recomendar habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM configurável.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Propriedades

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta p • **Tipo:**verd • **Valor pad**
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o apre cada incidente • **Tipo:**intei • **Valor pad**
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o apre cada incidente • **Tipo:**intei • **Valor pad**
Número de tarefas semelhantes resolvidas a serem usadas para prever habilidades. sn_sre.number_of_similar_incidents	O número de i aprendizado su de incidentes. • **Tipo:**intei • **Valor pad**
Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Número de ve antes de recom • **Tipo:**intei • **Valor pad**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de incidentes semelhantes. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Nome da defin incidentes usa solução, é pos • **Tipo:**cade • **Valor pad**
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para incidentes. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Nome da defin incidentes usa possível substi • **Tipo:**cade • **Valor pad**

Trabalho agendado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • As tabelas criadas há mais de 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.

Aplaudir no Otimização da força de trabalho para ITSM

Comemore as vitórias da sua equipe reconhecendo suas conquistas em uma ocasião.

Esta é uma visão geral de Applaud em Otimização da força de trabalho para ITSM Aplausos para gerentes na Otimização da força de trabalho para ITSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Applaud em Otimização da força de trabalho para ITSM

Celebrate your teams' wins by recognizing their achievements with Applaud

Aprecie as realizações de seus colegas e seja reconhecido por suas realizações por seus colegas ou liderança. Você pode aplaudir um colega, uma ocasião, por exemplo, quando ele encanta os clientes, e adicionar reações ou comentários a um aplauso.

Como administrador, você pode configurar ocasiões e notificações para que os agentes e gerentes usem Applaud.

Como gerente, você pode:

- Analisar o feed de reconhecimento de seus relatórios.
- Reconhecer sua equipe.
- Receber uma notificação quando seus relatórios ou colegas forem reconhecidos.

Como agente, você pode:

- Analisar seu feed de reconhecimento.
- Reconhecer seus colegas.
- Receber uma notificação quando você for reconhecido.

Para obter mais informações, consulte Dê aplausos aos seus colegas de equipe no Espaço de operações de serviços.

Reconhecer suas equipes usando o Applaud na Otimização da força de trabalho para ITSM

Envolva sua equipe, comemore as conquistas dos seus colegas ou das equipes e reconheça os momentos que importam usando Applaud.

Na página inicial de Otimização da força de trabalho para ITSM, na seção **Compromisso da equipe**, você pode:

- Analisar o reconhecimento das equipes que você gerencia direta ou adicionalmente.
- Obter visibilidade em tempo real do reconhecimento e dos aplausos mais recentes que sua equipe recebeu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analisar as métricas das cinco principais ocasiões em que aplausos foram dados ou recebidos para uma determinada equipe ou para todas as suas equipes.
- Exibir os detalhes da atividade de aplauso mais recente.

Ao selecionar **Reconhecimento**, o feed de atividades de reconhecimento é exibido. Aqui, você pode:

- Visualizar todas as respostas e comentários de uma publicação de reconhecimento.
- Você pode classificar o feed pela data de criação em ordem crescente ou decrescente em que foi criado.
- Excluir uma publicação de reconhecimento ou um comentário sobre o reconhecimento.
  - Quando você exclui uma publicação, todos os comentários e reações à publicação são excluídos.
  - Quando você exclui um comentário, as reações ao comentário são excluídas.
- Restringir a exibição dos feeds de reconhecimento usando filtros.

Aplauda sua equipe ou seus colegas de equipe na Otimização da força de trabalho para ITSM

Reconheça sua equipe ou colegas de equipe em qualquer ocasião, como quando eles vão além de suas responsabilidades de trabalho regulares. Adicione uma mensagem para que eles saibam especificamente em que se destacaram. Você também pode notificar outros usuários que podem ver o aplauso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Na página principal, na seção **Compromisso da equipe**, selecione **Dar aplausos**.
   O pop-up **Dê aplausos aos seus colegas de equipe** é exibido.
2. No campo **Para**, siga um destes procedimentos:
   - Para aplaudir um ou mais colegas de equipe:
     a. Selecionar **Membros da equipe**.
     b. No campo **Membros da equipe**, adicione os nomes dos membros da equipe a serem reconhecidos.
   - Para aplaudir uma ou mais equipes:
     a. Selecione **Minhas equipes**.
     b. No campo **Equipes**, adicione os nomes de uma ou mais equipes que você gostaria de aplaudir.
3. No campo **Ocasião**, selecione uma ou mais ocasiões.

   Nota:
   Se você quiser aplaudir qualquer ocasião de sua escolha, selecione **Adicionar sua própria ocasião**. No campo **Ocasião personalizada**, insira o nome da ocasião.

4. **Opcional:** No campo **Mensagem personalizada**, adicione detalhes sobre o motivo pelo qual você deseja reconhecer o colega.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** No campo **Notificar outras pessoas**, insira os nomes de outros membros da equipe que gostariam de ser informados sobre este reconhecimento.
   Se você não quiser tornar o reconhecimento publicamente visível, marque a caixa de seleção **Ocultar no quadro de reconhecimento público**.
6. Selecione **Dê aplausos**.

Nota:
Para receber a faixa e notificações por e-mail Next Experience, você deve ativar as preferências de notificação Next Experience.

Para obter informações sobre a configuração:

- As preferências de notificação da faixa, consulte Configure Next Experience notification preferences .
- As preferências de notificação por e-mail, consulte Enable email digest in Next Experience .

- Os destinatários e seus gerentes recebem, por padrão, uma faixa e uma notificação por e-mail.
- Todos na lista notificada recebem a faixa e as notificações por e-mail.
- Na faixa, você pode selecionar a notificação para exibir os detalhes do aplauso. Você pode adicionar um comentário, responder ao comentário de outra pessoa ou curtir um comentário.
- Se o e-mail foi gerado:
  - Em uma notificação de aplauso, você pode selecionar o link para abrir o aplauso.
  - Em uma notificação de comentário, você pode selecionar **Comentário** para abrir o aplauso e exibir o comentário.

    Quando qualquer usuário comenta sobre um aplauso, uma notificação é enviada ao usuário que deu o aplauso, bem como ao receptor do aplauso.

  Você também pode fazer um sinal de positivo para mostrar que gostou do reconhecimento.

Se o gerente não precisar ser notificado quando um destinatário receber um aplauso, o administrador poderá definir a *sn_applaud.send_notification_to_manager* propriedade do sistema como falsa.

Analisar a atividade de reconhecimento de suas equipes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Exiba todas as atividades de reconhecimento das equipes que você gerencia direta ou adicionalmente. Veja qual membro da equipe deu e recebeu a maior quantidade de aplausos e os membros da equipe que contribuíram mais recentemente para o reconhecimento usando o quadro de líderes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na página Reconhecimento, você pode selecionar um membro da equipe para navegar até a página de perfil dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página inicial, na seção **Compromisso da equipe**, selecione **Reconhecimento**.
2. No feed de atividades, analise a atividade de reconhecimento.
   Você pode classificar o feed pela data de criação em ordem crescente ou decrescente em que foi criado.

   a. Selecione a guia **Você**.
   Faça o seguinte:
   - Analise todas as atividades relacionadas aos aplausos que você deu ou recebeu de alguém.
   - Restrinja a exibição dos feeds de atividades com base na ocasião, se o reconhecimento foi dado ou recebido e o período para o qual você deseja exibir a atividade.

   b. Selecione a guia **Todos**.
   Faça o seguinte:
   - Analise todas as atividades de reconhecimento que acontecem em sua organização.
   - Restrinja a exibição dos feeds de atividades com base na equipe ou nos membros da equipe e no período para o qual você deseja exibir a atividade.

3. Analise o quadro de líderes de Reconhecimento.

   Por padrão, você pode exibir os principais colaboradores nos últimos 90 dias. Um colaborador principal é um usuário que deu ou recebeu o maior número de reconhecimentos. Você também pode ver a lista dos cinco colaboradores recentes e sua última atividade. Você pode exibir os colaboradores de todas as suas equipes ou selecionar uma equipe específica no menu suspenso e exibir os colaboradores dessa equipe.

   Faça o seguinte:
   - Na guia **Todos**, exiba os principais colaboradores que deram e receberam o maior número de reconhecimentos.
   - Na guia **Dado**, exiba os principais colaboradores que deram o maior número de reconhecimentos.
   - Na guia **Recebido**, exiba os principais colaboradores que receberam o maior número de reconhecimentos.

   Na seção **Colaboradores mais recentes**, exiba as atividades mais recentes dos membros da equipe que aplaudiram, adicionaram um comentário, responderam ao comentário de outra pessoa ou curtiram um comentário recebido de um aplauso recentemente.

Aplaudir componentes no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Otimização da força de trabalho para ITSM instala as propriedades quando você habilita o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplaudir propriedades

Propriedade	Descrição
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_in_workspace	Defina o número de ocasiões a serem exibidas quando um colega de equipe aplaudir. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Defina o número máximo de destinatários que podem receber o aplauso. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:** 500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Notifique o gerente quando um destinatário receber um aplauso. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Pontos de extensão para Applaud

Use pontos de extensão com script para adicionar filtros ao feed de atividades de reconhecimento e para gerenciar notificações em Applaud em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para ITSM, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão *`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`*.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar uma aplicação de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para exibir filtros no feed de atividades de reconhecimento em Otimização da força de trabalho para ITSM.
`sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica de envio de notificações quando um aplauso for enviado para uma equipe ou membro da equipe e quando alguém comentar sobre o aplauso em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tópicos relacionados

Using scripted extension points in server-side scripts

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Mineração de processos com o Otimização da força de trabalho para ITSM

Integre Otimização da força de trabalho para ITSM com Mineração de processos para descobrir gargalos em seus processos e adotar medidas a esse respeito.

Como configurar a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM

Use modelos padrão para criar projetos de mineração de processos para os grupos de atribuição a fim de minerar os dados.

O modelo Mineração de processos para as tabelas Incidente está disponível por padrão com o tipo de modelo Padrão.

Mas você pode criar um novo modelo com o tipo de modelo Padrão em uma nova tabela. Para obter mais informações, consulte Como criar modelos do Mineração de processos.

Nota:
Otimização da força de trabalho minera somente os dados da tabela Incidente. Portanto, Otimização da força de trabalho usa somente a tabela Incidente.

Como criar modelos do Mineração de processos

Crie modelos nas tabelas para as quais você deseja criar os projetos de mineração de processos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Você só pode criar modelos para tabelas em que a Auditoria do sistema (sys_audit) está habilitada. Para obter mais informações sobre a auditoria do sistema, consulte Tabelas de auditoria do sistema e mudança de relacionamento de auditoria e Habilitar auditoria para uma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mineração de processos** > **Modelos** > **Todos os Modelos**.
2. Crie um modelo de mineração de processos padrão.

   Nota:
   O modelo Mineração de processos para a tabela Incidente está disponível por padrão.

   a. Selecione **Novo**.
   A tela **Definição do projeto** será exibida.

   b. No campo **Nome**, insira um nome para o modelo de mineração de processos.

   c. No campo **Tipo de modelo**, selecione **Padrão**.

   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

3. Crie uma configuração de tabela para o modelo de mineração de processos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Configuração de tabela, selecione **Novo**.

b. No campo **Nome**, insira um nome para a configuração da tabela.

c. No menu Tabela, selecione a tabela, por exemplo, Incidente, cujos dados você deseja minerar.

d. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma definição de atividade.

a. Selecione a configuração de tabela que você criou.

b. Na lista relacionada Definições de atividade, selecione **Novo**.
Você deve adicionar pelo menos uma atividade para criar o projeto de processo.

c. No campo **Campo**, selecione o campo para o qual você deseja criar a definição de atividade.

d. Selecione **Enviar**.

5. Selecione **Enviar**.
Repita essas etapas e crie um modelo para cada tabela cujos dados você deseja minerar.

Tópicos relacionados

Como criar um projeto do Mineração de processos para um grupo de KPIs

Integração do Otimização da força de trabalho para ITSM a componentes do Mineração de processos

O Otimização da força de trabalho para ITSM instala as funções e as propriedades para configurar a integração do Otimização da força de trabalho para ITSM ao Mineração de processos.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.enable.po.wfo	Habilite a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
promin.wfo.run_frequency	Intervalo de tempo para minerar novamente projetos do Mineração de processos. Depois de executar o trabalho agendado Mineração de processos - WFO Remine Projects para minerar os dados, será possível executá-lo novamente apenas no intervalo definido. Se você executar o trabalho antes disso, ele não fará a mineração dos dados novamente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 7 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Mineração de processos Analista [sn_process_optimization_analyst]	Crie e compartilhe projetos do Mineração de processos.	sn_process_optimization_viewer

Trabalhos programados

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

Nome	Descrição
Mineração de processos - WFO Remine Projects	É executado automaticamente uma vez por dia. Você poderá executar esse trabalho sob demanda quando dados adicionais forem incluídos em um projeto e, assim, obter informações atualizadas dos processos de seus projetos. O trabalho fará a nova mineração de dados com base na frequência definida na propriedade `promin.wfo.run_frequency`.

Identificação de gargalos usando a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM

Obtenha informações sobre o desempenho de suas equipes e analise as anomalias ou os gargalos do processo ao detalhar um KPI de nó folha.

Um KPI de nó folha é um KPI secundário que não pode ser detalhado.

Importante:

- Para integrar o Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM, é preciso habilitar o plug-in Mineração de processos (com.sn_po) depois de habilitar o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) de ServiceNow Store.
- Você deve habilitar a propriedade do sistema `sn_team_perf.enable.po.wfo` como **Verdadeiro** para habilitar a integração do Mineração de processos ao Otimização da força de trabalho para ITSM. Para obter mais informações, consulte Integração da Otimização da força de trabalho para ITSM com Mineração de processos.
- Você pode criar suas próprias definições de descoberta de processos. Também é possível habilitar as definições de descoberta de processos que tenham configurações de processo padrão para incidentes, problemas e solicitações de mudança ao instalar o plug-in do Pacote de conteúdo de mineração de processos para ITSM (sn_itsm_po) disponível na ServiceNow Store. Se o plug-in não for habilitado, você poderá analisar as variações processuais, mas não poderá processar as descobertas.

Para obter mais informações, consulte Como ativar Otimização da força de trabalho para ITSM e Access Process Mining .

Como criar um projeto do Mineração de processos para um grupo de KPIs

Crie projetos do Mineração de processos para cada grupo de KPIs e respectivos grupos de atribuição. É criado um projeto por grupo de KPIs por tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Seu administrador:

- É preciso ter criado modelos nas tabelas para as quais você deseja criar os projetos de processo. Para obter informações sobre como criar modelos, consulte Criar modelos de Mineração de processos.

- Deve executar o trabalho agendado sob demanda *`Process Mining - WFO Remine Projects`* quando os dados adicionais são incluídos nos projetos para que você obtenha informações processuais atualizadas sobre seus projetos. O trabalho é executado em todos os projetos que atendem aos critérios definidos, como a frequência de nova mineração que é definida usando a propriedade do sistema **promin.wfo.run_frequency**. Além disso, o trabalho agendado atualiza o projeto e realiza a mineração novamente quando há mudanças nos grupos de atribuição.

  Para obter mais informações, consulte Integração da Otimização da força de trabalho para ITSM com Mineração de processos.

Função necessária: sn_process_optimization_analyst

O gerente do grupo de atribuição de KPIs deve ter essa função para criar projetos de processo para os grupos de KPIs.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de você minerar o projeto, a tabela de mapeamento de projeto da Definição de projeto para minerações de processos (sn_team_perf_promin_project_groups) conterá a referência para Otimização da força de trabalho. Cada projeto na tabela tem uma origem exclusiva associada a cada aplicação. Por exemplo, o campo **Origem** da tabela mostra o grupo de atribuição associado ao projeto Otimização da força de trabalho. O campo **Origem** é um identificador das aplicações específicas. A tabela também mostra o grupo de KPIs associado ao projeto que você minerou.

Procedimento

1. Faça a mineração do projeto para criar projetos de mineração de processos para cada grupo de KPIs.

   a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.

   b. Selecione um grupo de KPIs.

   c. Selecione **Iniciar mineração de processos**.

      A mineração de processos é executada nos grupos de atribuição ativos. O processo de mineração de projetos é executado em todos os indicadores de fórmula ou automatizados de nó folha do grupo de KPIs.

      Um projeto correspondente é criado no **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Desempenho da equipe** > **Projetos de WFO** módulo. Quando a mineração estiver concluída, o campo **Estado da mineração** será alterado para **Disponível**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função sn_wfo_cfg_itsm.manager têm acesso para criar ou exibir o projeto e podem exibir as informações do processo e a análise de variação na guia **Análise de processo**.

Nota:

- Se um processo de projeto for minerado em busca de uma tabela específica de um grupo de atribuição, os projetos serão criados para esses grupos de atribuição. Portanto, não é possível minerar o grupo de atribuição novamente nessa tabela.
- Se você estiver usando um indicador de fórmula para mineração de processos, poderá selecionar qualquer origem de indicador que seja usada na fórmula.

2. **Opcional:** Se você incluir mais grupos de atribuição no grupo de KPIs após a mineração de processos, precisará minerar o grupo novamente.
   a. Na lista relacionada Grupo de atribuição do grupo de KPIs selecionado, selecione **Editar**.
   b. Adicione o grupo de atribuição desejado ao grupo de KPIs.

   (Optional) Um processo será criado automaticamente para o grupo de atribuição. Se você adicionar um grupo de atribuição ao grupo de KPIs, o grupo de atribuição será atualizado na condição de filtro e, se você remover um grupo de atribuição, ele será excluído da condição de filtro do projeto. Uma mensagem informativa será exibida quando um grupo de atribuição for adicionado ao grupo de KPIs somente se o grupo de KPIs já tiver sido minerado.

   Todos os grupos de atribuição associados ao grupo de KPIs para o qual você criou o projeto são atualizados na condição de filtro da configuração de tabela.

   Para obter mais informações sobre mineração de dados, consulte Gerar um modelo .

   Depois que qualquer versão anterior do Team Performance for atualizada para a versão mais recente (versão do app Team Performance 7.0.1), todos os projetos anteriores serão removidos dos grupos de KPI que tinham vários projetos para os grupos de atribuição, e novos projetos serão criados para cada um deles.

Configurações avançadas para Otimização da força de trabalho para ITSM

Você pode executar configurações avançadas, como personalizar páginas do Otimização da força de trabalho para ITSM e definir filtros para diferentes módulos. Você também pode especificar o acesso aos dados do grupo de atribuição para exibir somente os dados que forem relevantes para o usuário conectado.

Referência do Otimização da força de trabalho para ITSM

Consulte para instalar componentes, como funções, tabelas e propriedades do sistema para configurar e administrar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Para obter detalhes sobre quais funções podem ser associadas a cada persona Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Funções em Otimização da força de trabalho para ITSM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de referência

Encontre tópicos de referência que você precisa concluir para administrar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Benefício	Tópico de referência
Separe dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios.	Separação de domínios e Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções e os indicadores usados no ITSM Manager Workspace.	Componentes do Otimização da força de trabalho Espaço do gerente do ITSM
Consulte tabelas para armazenar dados de usuários e aplicações ou exibições de banco de dados e um trabalho agendado para coletar dados dos indicadores.	Componentes do Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte funções para administrar canais e filas, propriedades para configurar o comportamento padrão e relatórios para analisar dados do canal.	Componentes do Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte funções para administrar turnos e cronogramas de agentes e propriedades e preferências do usuário para configurar o comportamento padrão.	Componentes de programação no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções para administrar a previsão de demanda, as propriedades para configurar o comportamento padrão, os trabalhos agendados para coletar dados das configurações e muito mais para configurar a previsão de demanda.	Componentes da Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as propriedades para configurar o comportamento padrão do Agendador de trabalhos.	Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções para administrar equipes e propriedades para modificar o comportamento padrão.	Componentes do Teams no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte funções, tabelas, propriedades e muito mais para Coaching.	Componentes do Coaching no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções e como acessar notificações para solicitação de análise de habilidades.	Componentes da solicitação de análise de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte funções, propriedades, trabalho agendado e tabelas para obter recomendações de habilidades.	Componentes de recomendação de habilidades no Otimização da força de trabalho para ITSM
Consulte as funções e propriedades para integração com Mineração de processos.	Integração do Otimização da força de trabalho para ITSM a componentes do Mineração de processos
Consulte as propriedades de Applaud.	Aplaudir componentes no Otimização da força de trabalho para ITSM

Componentes do Otimização da força de trabalho Espaço do gerente do ITSM

O Espaço do gerente do ITSM configurável possui funções para administrar o espaço de trabalho, propriedades para configurar o comportamento padrão e indicadores para analisar o desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.user]	Concede acesso de leitura ao espaço do Next Experience Construtor de IU.	• workspace_user • canvas_user
Gerente do Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Concede acesso de leitura aos grupos de atribuição primários e gerentes adicionais. Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Administrador do Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Componentes do Otimização da força de trabalho para ITSM

A aplicação Otimização da força de trabalho para ITSM possui tabelas para armazenar dados de usuários e aplicações ou exibições de banco de dados e um trabalho agendado para coletar dados dos indicadores.

Funções

Para fazer a transição para as funções do sistema de base do Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Administrador da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
Funcionário do ITSM de Otimização da força de trabalho [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Concede direitos de leitura para aplicativos Coaching, Programação e Equipes.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Gerente do ITSM da Otimização da força de trabalho [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar os aplicativos Coaching, Programação, Equipes ou Gestão de canais.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_perf.team_performance_manager • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_wfo_skillreview.manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager **Nota:** Essa função será instalada automaticamente se você tiver integrado Otimização da força de trabalho para ITSM com ServiceNow Serviços de voz. • sn_process_optimization_analyst
Administrador do ITSM para Otimização da força de trabalho [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) os aplicativos Coaching, Programação, Equipes ou Gestão de canais.	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
Função do sistema base do gerente de Otimização da força de trabalho para ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	Concede acesso à página principal do espaço do gerente e ao módulo de lista.	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
Função do sistema base do agente de Otimização da força de trabalho para ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	Concede acesso à página principal Espaço de operações de serviços.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

Tabelas de configurações de filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
Programação	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule] • Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]
Canais	Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_groups]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
	Nota: Os filtros dos seus canais foram personalizados para que você possa navegar usando os canais e as filas do Advanced Work Assignment. Como eles foram personalizados, você não pode criar nem personalizar filtros para o módulo de canais.

Trabalho agendado

Nome	Descrição
Coleta de dados WFO	Executa o trabalho sob demanda e coleta dados para todos os indicadores Otimização da força de trabalho para ITSM.

Separação de domínios e Otimização da força de trabalho para ITSM

Separação de domínios é compatível com Otimização da força de trabalho para ITSM. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para ITSM

O Separação de domínios é suportado em Otimização da força de trabalho para ITSM sem a necessidade de instalação ou configuração.

Separação de domínios para Canais Otimização da força de trabalho para ITSM

Para obter informações sobre como o Separação de domínios funciona no Gestão de canais do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Separação de domínios e Advanced Work Assignment .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas separadas por domínio para Gestão de canais

- sn_customerservice_case
- interação

Separação de domínios para Programação Otimização da força de trabalho para ITSM

Quando uma programação de agente é gerada e atribuída a um agente, a programação está disponível apenas no domínio ao qual esse agente pertence.

Tabelas do Separação de domínios para Programação

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Separação de domínios para Teams em Otimização da força de trabalho para ITSM

A tabela *sn_wfo_add_manager* é separada por domínio. Quando usuários são adicionados como gerentes adicionais, esses usuários só podem exibir usuários nesse domínio.

Separação de domínios para Recomendação de habilidade em Otimização da força de trabalho para ITSM

Tabelas separadas por domínio para Recomendação de habilidade

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Separação de domínios para Coaching em Otimização da força de trabalho para ITSM

Para obter informações sobre como o Separação de domínios funciona em Coaching para Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Separação de domínios e Coaching.

Pesquisa global no Otimização da força de trabalho para ITSM

Localize o que você está procurando com ajuda da pesquisa global em Otimização da força de trabalho para ITSM.

Como um agente ou gerente, encontre facilmente as informações necessárias pesquisando usuários, grupos, turnos, cronogramas ou tarefas usando o ícone de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para pesquisar turnos e cronogramas, é necessário gerar o índice de texto para as tabelas a seguir antes de iniciar a execução da pesquisa de turnos e cronogramas:

- Programação [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plano de turno [sn_shift_planning_shift_plan]

Solicitação de folga usando o ITSM Mobile Agent para Otimização da força de trabalho para ITSM

Usando o app ITSM Mobile Agent, os agentes de planejamento de turno podem acessar sua programação. Eles podem solicitar licença para obter a aprovação do gerente ou trocar de turno com seus colegas e receber notificações dessas solicitações e aprovações.

Otimização da força de trabalho para ITSM Mobile Agent

Importante:
Os recursos do ITSM Mobile Agent para Otimização da força de trabalho para ITSM estão disponíveis com a aplicação da Store do ITSM Mobile Agent 5.0. Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

Usar o Agendamento de plantão com o Otimização da força de trabalho para ITSM

Se você estiver usando a experiência Mobile para Agendamento de plantão junto com ITSM Mobile Agent para Otimização da força de trabalho para ITSM, poderá acessar as ações Agendamento de plantão na seção Programação.

Para acessar:

- **Turnos futuros**: toque em **Meu calendário** e exiba seus turnos.
- **Solicitações de folga**: toque em **Solicitações de folga de plantão** e exiba a lista de solicitações que aguardam sua aprovação e aquelas para as quais você concluiu o processo de aprovação.
- **Quem está de plantão**: toque em **Quem está de plantão** para exibir a lista de grupos na programação de plantão.

Configuração do número de dias para exibir eventos em turnos no ITSM Mobile Agent

Como administrador da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.admin], você pode configurar o número de dias em que os eventos dos turnos podem ser exibidos no aplicativo para celular usando as propriedades do sistema. Para obter mais informações, consulte **Propriedades** na seção **Programação** em Programação no Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tópicos relacionados

Experiência Mobile para o Agendamento de plantão

Notificações do ITSM Mobile Agent para o Otimização da força de trabalho para ITSM

Receba notificações ao gerenciar solicitações de troca de turno e de folga. Habilite notificações para as ações que são mais relevantes para você. Por exemplo, seja notificado ao receber uma solicitação de aprovação de um agente que deseja trocar de turno com um colega.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um agente do Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_shift_planning.agent) e um gerente do Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_ws.manager), você pode habilitar ou desabilitar notificações de troca de turno e solicitações e aprovações de folga. Os agentes podem solicitar uma troca de turno com seus colegas e obter aprovação do gerente. Eles também podem solicitar a aprovação de licença de seus gerentes.

Você deve definir suas preferências de notificação no aplicativo da área de trabalho para receber as notificações no aplicativo ITSM Mobile Agent.

Para habilitar as notificações:

1. Na instância do aplicativo da área de trabalho, clique no ícone de engrenagem no canto superior direito. A tela **Configurações do sistema** é exibida.
2. Clique em **Notificações**.
3. Habilite **Permitir notificações**.
4. Na seção **Categoria de notificações**, clique em **Mobile - Planejamento de turno**.
5. Habilite a notificação desejada.

Ao habilitar esta notificação	Você recebe uma notificação quando sua
Solicitação de aprovação de troca de turno	• Os agentes enviam solicitações de troca de turno para aprovação. • Seu colega envia uma solicitação de troca de turno para aprovação.
Troca de turno aprovada pelo gerente	O gerente aprova sua solicitação para trocar de turno com seu colega.
Troca de turno aprovada pelo colega	O colega aprova sua solicitação para trocar de turno com ele.
Troca de turno rejeitada pelo gerente	O gerente rejeita sua solicitação para trocar de turno com seu colega.
Troca de turno rejeitada pelo colega	O colega rejeita sua solicitação para trocar de turno com ele.
Solicitação de aprovação de folga	Os agentes enviam solicitações para aprovar folgas.
Folga aprovada	O gerente aprova sua solicitação de folga.
Folga rejeitada	O gerente rejeita sua solicitação de folga.

Tópicos relacionados

Configuração de preferências de notificação na IU principal

Como fazer uma solicitação de folga ou troca de turno usando o aplicativo Mobile Agent

Use o aplicativo móvel ITSM para pesquisar sua programação, solicitar folga ou trocar de turno com seus colegas. Se você pode trabalhar durante o turno solicitado, também pode aprovar a solicitação do seu colega para a troca de turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Solicitar folga.
3. Se você estiver usando:
   - Um aplicativo Android, toque no ícone de envio.
   - Um aplicativo iOS, toque em **Enviar**.

   Uma notificação para aprovar sua solicitação é enviada ao seu gerente.
4. Solicite uma troca de turno.
   Você pode se comunicar com outros agentes usando o Bate-papo do Connect ou o fluxo de atividades no registro para garantir que eles gostariam de trocar o turno solicitado com você.
5. Na seção **Programação**, toque em **Meu calendário**.
6. Toque na data para a qual você deseja fazer a solicitação.
7. Toque no turno de trabalho desse dia.

   Nota:
   Como alternativa, você pode deslizar para a esquerda no turno em que deseja solicitar uma folga ou troca de turno, e selecionar a opção desejada.
8. Toque em **Solicitar troca de turno**.
9. No campo **Trocar com**, toque e selecione o agente com o qual você deseja trocar.
10. Faça uma solicitação de troca de turno.
11. No campo **Turno solicitado**, toque e selecione o turno do agente com o qual você deseja trocar.
12. Se você estiver usando:
    - Um aplicativo Android, toque no ícone de envio.
    - Um aplicativo iOS, toque em **Enviar**.

    Uma notificação é enviada ao agente para aprovar sua solicitação.

Aprovar ou rejeitar uma troca de turno usando o aplicativo ITSM Mobile Agent

Usando seu aplicativo ITSM Mobile Agent, aprove uma troca de turno solicitada por seu colega se você estiver disponível para trabalhar no momento. Você pode rejeitá-la se não puder trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Nota:
Se você tiver notificações habilitadas, poderá aprovar ou rejeitar as solicitações de troca de turno das notificações sem abrir a solicitação.

Procedimento

1. Navegue até o aplicativo ITSM Mobile Agent Agent.
2. Toque em **Aprovações**.
3. Na lista **Pendente**, selecione uma solicitação para aprovar e revisar os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Faça um dos seguintes:
   - Para aprovar uma solicitação, toque em **Aprovar**.
   - Para rejeitar uma solicitação, toque em **Rejeitar**.

   Seu colega recebe uma notificação sobre o status de aprovação da solicitação.

Rastreie e gerencie a programação do seu agente usando o aplicativo ITSM Mobile Agent

Monitore os turnos e a programação das equipes no seu grupo de atribuição usando o aplicativo ITSM Mobile Agent. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turno ou folga para seus agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Nota:
Se você tiver notificações habilitadas, poderá aprovar ou rejeitar as solicitações de troca de turno ou de folga das notificações sem abrir a solicitação.

Procedimento

1. Navegue até o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Monitore a programação de sua equipe.
   a. Toque em **Minha equipe**.
   b. Na seção **Programação**, toque em **Calendário da equipe**.
   c. Toque no dia para o qual você deseja monitorar a programação.
   d. Toque em um turno do dia para exibir os detalhes do turno.
3. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.
   a. Toque em **Meu trabalho**.
   b. Toque em **Aprovações**. Você pode visualizar as solicitações pendentes em sua fila aguardando aprovação e também as aprovações concluídas, além dos detalhes de cada solicitação.
   c. Na lista **Pendente**, toque em uma solicitação para aprovar.
      - Para aprovar uma solicitação, toque em **Aprovar**. A programação é atualizada no calendário com base na aprovação.
      - Para rejeitar uma solicitação, toque em **Rejeitar**.

   O agente recebe uma notificação quando você aprova ou rejeita a solicitação.

Páginas Iniciais do Otimização da força de trabalho para ITSM

Rastreie e monitore o desempenho da sua organização usando as páginas iniciais Otimização da força de trabalho para ITSM. Se você for um coach ou gerente de canal, poderá acessar as métricas específicas do seu aplicativo usando os canais ou as páginas iniciais de qualidade, respectivamente.

É possível clonar uma página principal existente e personalizá-la usando o Next Experience Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Personalização de página do Otimização da força de trabalho para ITSM usando o Construtor de IU da próxima experiência.

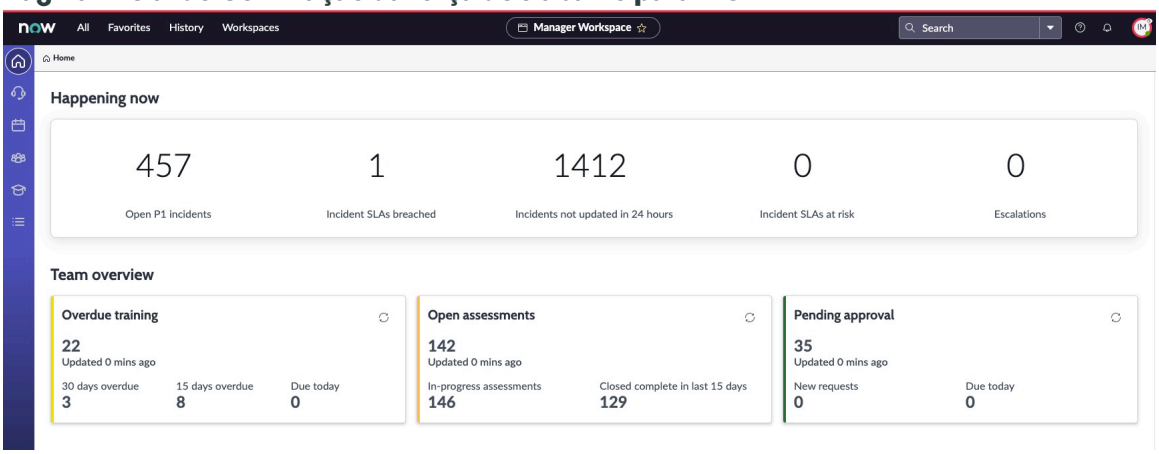
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do gerente Otimização da força de trabalho para ITSM

Fique por dentro do status dos incidentes em que suas equipes estão trabalhando em determinado momento. Monitore o treinamento que está atrasado e quantas avaliações estão abertas e requerem aprovação. Analise o trabalho de suas equipes e o status do ANS para o período desejado.

Página inicial do Otimização da força de trabalho para ITSM



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Monitorar incidentes P1 abertos, as escalações e os ANSs que foram violados, que estão em risco ou que não foram atualizados em 24 horas. • Analisar os incidentes nos quais sua equipe está trabalhando ou os incidentes que ainda não foram atribuídos. • Rastrear o tempo médio para resolução, a resolução na primeira chamada e a satisfação do cliente com base no grupo de atribuição para o período desejado.	sn_wfo_cfg_ws.manager

Caso de uso

Monitore o trabalho do agente ao iniciar o dia, exiba os relatórios que precisam de sua atenção e navegue até os incidentes nos quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período desejado selecionando a equipe na lista Equipes e também o intervalo de datas desejado.

Indicadores

Tempo médio para resolução

O tempo médio para resolver incidentes.

Resolução na primeira chamada

Número de incidentes resolvidos na primeira vez em que foram tratados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Satisfação do cliente

Satisfação geral do cliente na resolução do incidente.

Desempenho da equipe

Uma lista de incidentes atribuídos às equipes gerenciadas pelo usuário conectado no momento.

Incidentes não atribuídos

Uma lista de incidentes atribuídos a grupos gerenciados pelo usuário conectado no momento que não possui um responsável.

Detalhamentos

- Prioridade
- Categoria
- Grupo de atribuição
- Atribuído a

Visualizações de dados

Selecione uma visualização para ver os detalhes.

Título	Tipo	Descrição
Incidentes P1 abertos	Pontuação única	Número de incidentes abertos com prioridade máxima.
Incidentes não atualizados em 24 horas	Pontuação única	Número de incidentes que não foram atualizados nas últimas 24 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

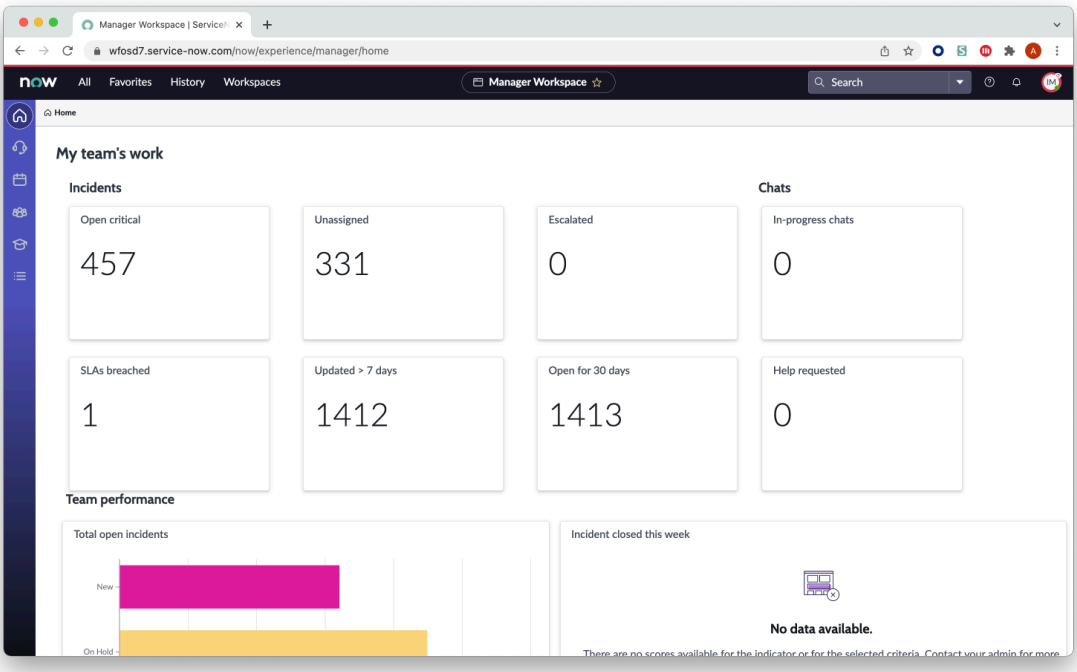
Título	Tipo	Descrição
Incidentes com ANSs violados	Pontuação única	Número de incidentes com ANSs que foram violados.
Incidente com ANSs em risco	Pontuação única	Número de incidentes com SLAs que estão em risco.
Escalações	Pontuação única	

Tradução automática

Otimização da força de trabalho para ITSM Página inicial Canais

Gerencie filas e analise o status de incidentes e bate-papos usando a página inicial Canais. Você também pode monitorar o desempenho da equipe e as atribuições de trabalho de um local.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e funções

Como administrador, você pode criar ou personalizar páginas principais para o gerente do canal. Para obter mais informações, consulte Criar páginas principais personalizadas para espaços. Se você tiver várias páginas principais , poderá definir a ordem das páginas principais. Quanto mais baixa for a ordem, maior será a precedência na exibição das páginas.

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de canal, você pode: • Analise dados em tempo real, como: ○ O número de incidentes com prioridade crítica, ANSs violados, incidentes escalados ou não atribuídos. ○ O número de bate-papos em andamento ou com solicitações de ajuda. ○ Distribuição de agente em atribuições de trabalho, itens de trabalho aguardando atribuição e número de agentes disponíveis. ○ O desempenho da sua equipe. • Detalhar cada relatório ou análise para obter mais dados.	sn_channel_mgmt.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Como gerente de canal, você pode monitorar informações importantes, como o número de ANSs que foram violados, quantos incidentes em aberto têm prioridade crítica e quantos itens de trabalho estão aguardando para serem atribuídos de um local.

Performance Analytics Indicador

Incidentes fechados esta semana: número de incidentes fechados durante a semana atual.

Detalhamentos

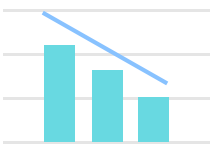
- Atribuído a
- Grupo de atribuição

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem ou exibição de banco de dados	Descrição
Aberto crítico	Pontuação única	Incidente [incident]	Número de incidentes abertos com prioridade crítica.
Não atribuído	Pontuação única	Incidente [incident]	Número de incidentes abertos que não foram atribuídos.
Escalado	Pontuação única	Incidente [incident]	Número de incidentes abertos que não foram escalados.
ANSs violados	Pontuação única	ANS de tarefa [task_sla]	Número de incidentes abertos com Acordos de nível de serviço que foram violados.

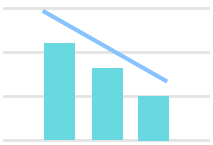
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem ou exibição de banco de dados	Descrição
Atualizado > 7 dias	Pontuação única	Incidente [incident]	Número de incidentes abertos que não foram atualizados nos últimos 7 dias.
Aberto por 30 dias	Pontuação única	Incidente [incident]	Quantidade de ocorrências que não foram atualizadas nos últimos 30 dias.
Bate-papos em andamento	Pontuação única		Número de interações abertas em que os agentes estão atualmente em um bate-papo com clientes resolvendo problemas.
Ajuda solicitada	Pontuação única		Número de interações abertas atuais em que os agentes estão solicitando ajuda de um gerente durante um bate-papo com clientes para resolver problemas.
Distribuição de agentes	Gráfico de barras 	Estados de presença [awa_presence_state]	O status de presença atual de agentes distribuídos em atribuições de trabalho.
Aguardando itens de trabalho	Pontuação única		Número de itens de trabalho que estão aguardando para serem atribuídos.

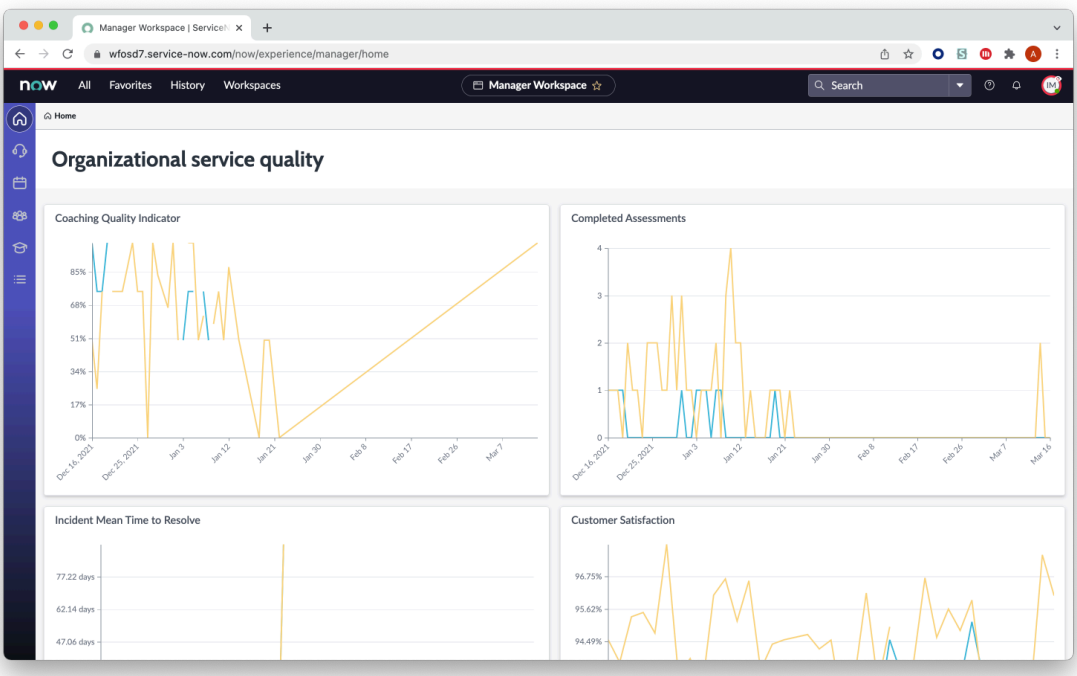
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem ou exibição de banco de dados	Descrição
Agentes disponíveis	Pontuação única		Número de agentes atualmente disponíveis para trabalhar em itens de trabalho.
Total de incidentes abertos	Gráfico de barras 		Número total de incidentes que estão em vários estados de fluxo de trabalho e não foram encerrados.

Página inicial do Otimização da força de trabalho para ITSM Coaching

Monitore o desempenho de seus agentes e meça a qualidade de como eles resolveram problemas usando a página inicial do Coaching. Analise os padrões de uso de habilidades ao longo do tempo e veja quais habilidades estão sendo solicitadas.



Usuário final e funções

Como administrador, você pode criar ou personalizar páginas principais para o coach monitorar a qualidade de como os agentes resolvem incidentes. Para obter mais informações, consulte Criar páginas principais personalizadas para espaços. Se você tiver várias páginas principais , poderá definir a ordem das páginas principais. Quanto mais baixa for a ordem, maior será a precedência na exibição das páginas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como coach, você pode analisar dados em tempo real, como: • A qualidade de como os agentes resolveram incidentes. • O tempo médio necessário para resolver os incidentes. • As tendências na satisfação do cliente, o tipo de habilidades usadas para resolver incidentes e avaliações concluídas. • Lista de treinamentos e avaliações atrasados.	sn_coaching.coach

Casos de uso

Como coach, você pode monitorar a qualidade dos agentes que resolvem problemas e tomar ações corretivas avaliando sua capacidade de resolver habilidades e fornecer-lhes treinamento para lidar com suas lacunas de habilidades.

Indicadores

Nome do indicador	Descrição
CSAT	Satisfação média do cliente com base nos resultados da pesquisa CSAT.
Qualidade	Pontuação média, em porcentagem, de todas as pesquisas realizadas pelo treinador para avaliar o trainee.
Tempo médio de resolução de incidente	Tempo médio que os agentes levaram para trabalhar em um incidente até que ele fosse marcado como encerrado ou resolvido.
Avaliação concluída	Avaliação encerrada ao longo do tempo.

Detalhamentos

- Atribuído a
- Grupo de atribuição

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Treinamentos	Lista	Aprendizado atribuído [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Lista de treinamento que os agentes precisam concluir.
Avaliações de coaching	Lista	Registro avaliado [sn_coaching_assessed_record]	Lista de avaliações que os coaches

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			precisam concluir para seus agentes.

Como personalizar uma página do Otimização da força de trabalho para ITSM usando o Next Experience Construtor de IU

Clone uma página existente do Otimização da força de trabalho para ITSM e a personalize com base em suas necessidades usando o Next Experience Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as páginas e variantes de página do Otimização da força de trabalho para ITSM Next Experience Construtor de IU são somente leitura. É possível copiar uma variante de página e personalizá-la. Você pode criar uma variante de página do zero ou usar um modelo de página. Para obter mais informações, consulte Como criar uma variante de uma página .

Nota:
Após copiar e personalizar uma variante de página, as atualizações automáticas aplicadas à variante de página original somente leitura não serão aplicadas à variante de página personalizada por você.

Para abrir sua experiência de espaço configurável no Construtor de IU, consulte Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

Para acessar uma lista com todos os espaços que a ServiceNow oferece para usuários específicos, consulte List of workspaces .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU**.
2. Na tela do Construtor de IU, selecione **Manager Workspace**.
3. No menu **Página**, selecione a página que deseja editar.
   Por exemplo, Página inicial ou Agendador de trabalhos.
4. Na seção **Variantes**, selecione o ícone de menu ( ) da variante que deseja copiar e selecione **Duplicar**.
5. Na variante duplicada, selecione o ícone de menu ( ) e selecione **Editar configurações da variante de página**.
6. Na janela pop-up Editar configurações, siga estas etapas:
   - No campo **Nome da variante**, insira um nome exclusivo para a variante.
   - Se você quiser usar um modelo de página diferente, no campo **Modelo de página**, selecione o modelo de página.
   - Selecione **Salvar** para manter as alterações.

     Se você não quiser fazer nenhum upgrade, selecione **Cancelar** ou **Excluir** para apagar a variante.
7. Selecione o ícone de menu ( ) e selecione **Editar condições**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione ou edite suas condições preferenciais para a variante no campo **Condições da variante**.
- Para exibir a variante no Otimização da força de trabalho para ITSM, no campo **Pedido**, defina o número do pedido preferencial.

8. Selecione **Concluído**.

Tópicos relacionados

Configuring the Next Experience UI

Configurar filtros para Espaço do gerente do ITSM

Defina configurações de filtro para aplicativos de Programação, Coaching e Canais. Você pode usar esses filtros para refinar sua pesquisa e visualizar os resultados direcionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Configurações do Espaço para gerentes** > **Configurações de Filtro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Nome	Descrição
Nome do filtro	Nome exclusivo para a configuração do filtro.
Tabela	Tabela que é usada para a configuração do filtro. **Nota:** - Você pode filtrar somente tabelas ou exibições de banco de dados específicas para cada módulo. - Para obter uma lista de tabelas e exibições de banco de dados que você pode usar para cada módulo, consulte a seção Tabelas de configuração de filtro em Componentes do Otimização da força de trabalho para ITSM.
Campo	Campo a ser filtrado.
Consulta de filtro	Consulta para restringir as opções de filtro.
Tipo	Tipo de campo para escolher: - Opção: campo de tipo de opção. - Referência: campo do tipo de referência.
Ordem	Filtro que você pode usar para ver a ordem de exibição no Manager Workspace.
Módulo do Workspace	Módulo do Otimização da força de trabalho para ITSM que exibe a configuração do filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Ativo	Opção que habilita a configuração do filtro no Manager Workspace.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar ou remover acesso a grupos de atribuição no espaço para gerentes do Otimização da força de trabalho para ITSM

Inclua ou exclua o acesso aos dados do grupo de atribuição e exiba apenas os grupos que são relevantes para o usuário logado no espaço para gerentes do Otimização da força de trabalho para ITSM.

Como gerente, por padrão, você pode visualizar todos os grupos que gerencia de forma direta ou adicional. Você pode adicionar acesso a grupos adicionais ou remover o acesso a qualquer um dos grupos exibidos por padrão.

- Para adicionar acesso a mais grupos, use um ponto de extensão.
- Para remover o acesso, use condições de filtro para excluir grupos para os quais você não precisa de visibilidade.

Como usar pontos de extensão para incluir acesso de grupos específicos no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM

Use pontos de extensão com script para adicionar acesso para os gerentes visualizarem dados de grupos de atribuição diferentes dos grupos padrão que eles gerenciam no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para ITSM, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão `sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para incluir acesso de grupos específicos

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`	Implementação ponto de extensão para personalizar a lógica de incluir acesso para os gerentes verem grupos de atribuição diferentes dos grupos padrão que eles gerenciam no espaço para gerentes Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tópicos relacionados

Using scripted extension points in server-side scripts

Excluir o acesso de grupos específicos no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM

Você pode remover o acesso aos dados do grupo de atribuição e exibir somente os grupos de atribuição que são relevantes para o usuário conectado no espaço do gerente da Otimização da força de trabalho para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para ITSM** > **Configuração do espaço para gerentes** > **Exclusões de grupo**.
2. No formulário **Grupos não incluídos no WFO**, selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome significativo para um ou mais grupos que você deseja excluir da exibição no espaço do gerente Otimização da força de trabalho para ITSM.
4. Defina as condições do filtro para excluir os grupos.

   Por exemplo, se você definir uma condição como **[Nome] [não contém][Suporte]**, o espaço do gerente Otimização da força de trabalho para ITSM não exibirá nenhum grupo que contenha Suporte em seu nome.

   Para obter mais informações sobre como configurar os construtores de condições, consulte Condition builder .
5. Selecione **Enviar**.

Verifique a exibição dos grupos corretos na Otimização da força de trabalho para ITSM

Verifique se o usuário conectado consegue acessar os dados corretos dos grupos de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager ou administrador

Procedimento

1. Represente o gerente cujo acesso você deseja verificar.
2. Selecione **Todos** e, no navegador de filtros, insira `sys_user_grmember.list`.
3. Selecione o ícone de filtro e defina a condição como **[Grupo] [é (dinâmico)][MYWFOGroups]**.

   A saída exibe todos os grupos de atribuição que têm acesso ao espaço do gerente. Esta saída é baseada nas configurações do filtro **Exclusões de grupo** e nas implementações que usam os pontos de extensão.

   Se os grupos de atribuição listados não tiverem grupos aos quais o usuário conectado deva ter acesso, verifique se o filtro **Exclusões de grupo** e os pontos de extensão estão configurados corretamente.

Gestão de comunicações de incidentes

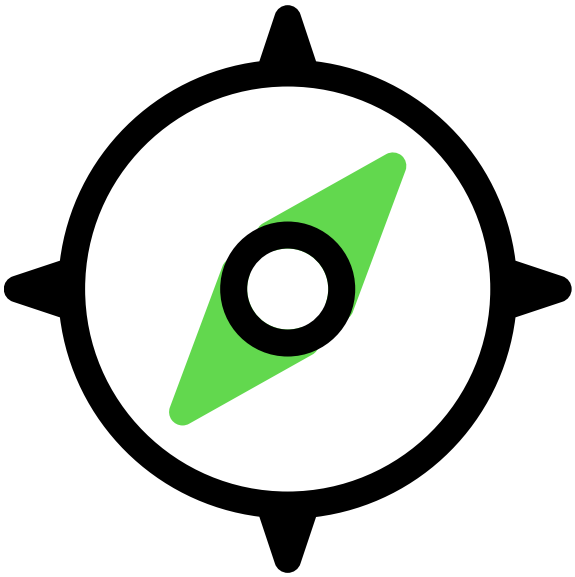
O aplicativo ServiceNow® Gestão de comunicações de incidentes permite que as organizações criem e gerenciem comunicações relacionadas aos principais problemas ou incidentes de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

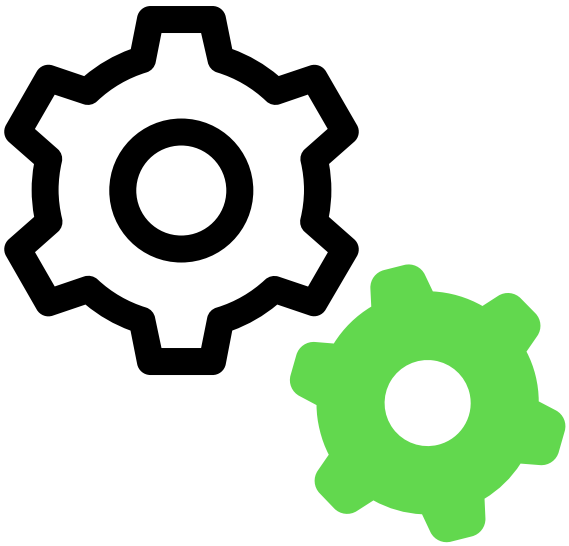
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Gestão de comunicações de incidentes conceitos e recursos.

Configurar

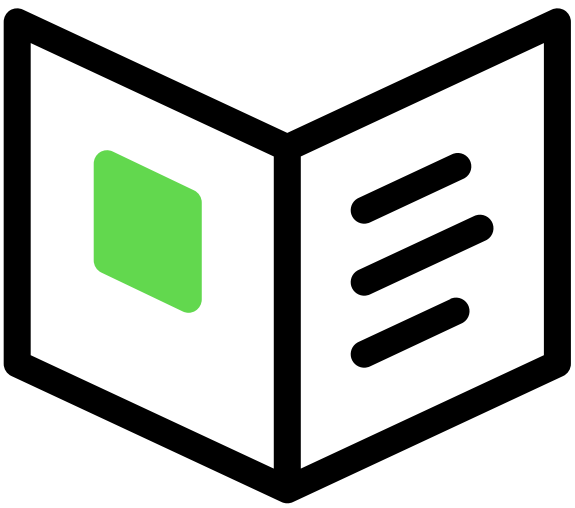


Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.

Gerenciar comunicações de incidentes

Saiba mais sobre como definir e gerenciar o processo de comunicação de um incidente.

Referência



Veja detalhes sobre Gestão de comunicações de incidentes componentes, como funções e aplicações dependentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas na comunidade do Gestão de comunicações de incidentes
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Exploração do Gestão de comunicações de incidentes

O aplicativo ServiceNow® Gestão de comunicações de incidentes permite que as organizações criem e gerenciem comunicações relacionadas aos principais problemas ou incidentes de negócios.

Visão geral Gestão de comunicações de incidentes

Gestão de comunicações de incidentes permite que os administradores de comunicações de incidente reúnam todos os usuários envolvidos durante esses eventos e estabeleçam uma comunicação rápida e fácil dentro deste grupo.

Por exemplo, um problema importante ocorre em uma sala de servidores, o que leva ao surgimento de um incidente de alta prioridade. O incidente pode afetar potencialmente todos os usuários, portanto, é importante reunir os principais representantes e se comunicar com rapidez e eficácia. Um plano de comunicação de incidente pode facilitar este processo de comunicação e ajudar a resolver o incidente de origem.

Benefícios do Gestão de comunicações de incidentes

A ServiceNow® Gestão de comunicações de incidentes oferece suporte ao processo de Gestão de comunicações de incidentes das seguintes maneiras:

- Crie um plano de comunicação de incidente quando ocorrer uma crise.
- Configure responsabilidades de contato para identificar os indivíduos que recebem notificações automáticas quando os planos de comunicação de incidente são criados. Se quiserem receber notificações, os usuários de autoatendimento podem assinar planos de comunicação de incidente.
- Gerencie planos de comunicação de incidente para melhorar a comunicação enquanto lida com a crise.
- Use o recurso opcional Notify para enviar notificações por mensagens SMS e correios de voz e para configurar chamadas em conferência.
- Monitore eventos e resultados com relatórios e o painel do plano de comunicação de incidente.

Modelo de estado do plano de comunicação de incidente

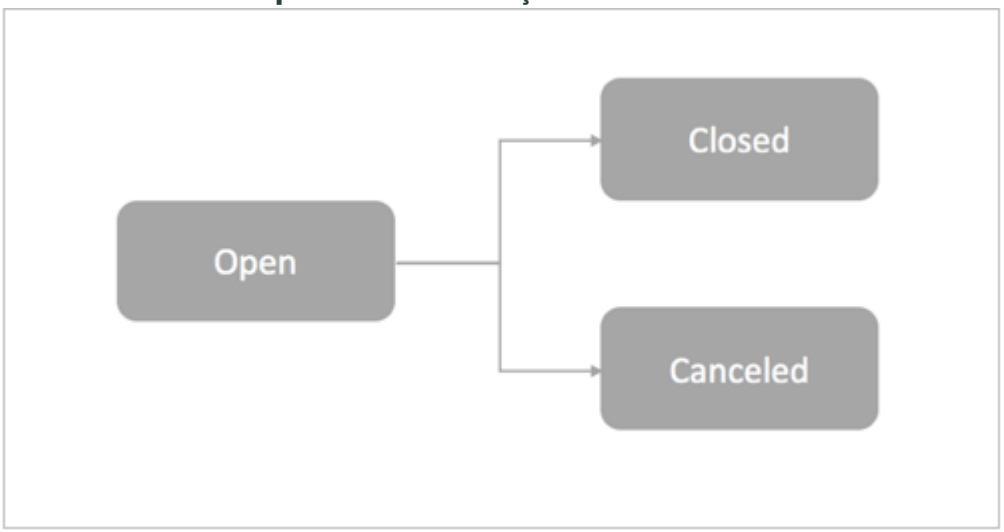
O modelo de estado do plano de comunicação de incidente ajuda a compreender os diferentes estados por meio dos quais um plano pode progredir e rastreá-lo por meio de seus estados.

Os planos de comunicação de incidente são criados com um estado **Aberto**. Eles seguem um processo que termina com o estado **Fechado** ou **Cancelado**. O modelo de estado a seguir é aplicável a novos clientes que iniciam a versão Madrid.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de estado do plano de comunicação de incidente



As duas propriedades a seguir são responsáveis por diferentes ações que ocorrem no Plano de comunicação de incidente e na Tarefa de comunicação de incidentes:

- A propriedade **Fechar planos de comunicação de incidente abertos quando o Incidente é fechado ou cancelado** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) é responsável pela seguinte ação:
  - Quando o incidente é fechado, qualquer Plano de comunicação de incidente aberto é fechado.
  - Quando um incidente é cancelado, qualquer Plano de comunicação de incidente aberto é cancelado.
- A propriedade **Fechar tarefas de comunicação de incidente abertas quando um plano de comunicação de incidente é fechado ou cancelado** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) é responsável pelas seguintes ações:
  - Se um Plano de comunicação de incidente for **Fechado** ou **Cancelado**, o estado de qualquer Tarefa de comunicação de incidentes em que a comunicação ainda não foi realizada será definido como **Ignorado**.
  - Se um plano de comunicação de incidente for **Fechado** ou **Cancelado**, o estado de qualquer Tarefa de comunicação de incidentes em que a comunicação é realizada pelo menos uma vez, é definido como **Concluído**.

Nota:
A propriedade **Fechar planos de comunicação de incidente quando o incidente for fechado ou cancelado** e **Fechar tarefas de comunicação de incidente quando um plano de comunicação de incidente for encerrado ou cancelado** estiver visível quando você ativar o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam). Esta propriedade é configurada como falsa para clientes novos e existentes.

Para obter mais informações sobre o antigo modelo de estado do plano de comunicação de incidente, confira Modelo de estado do plano de comunicação de incidente (antigo).

Modelo de estado do plano de comunicação de incidente (antigo)

O modelo de estado do plano de comunicação de incidente ajuda a compreender os diferentes estados por meio dos quais um plano pode progredir e também para rastreá-lo por meio de seus estados.

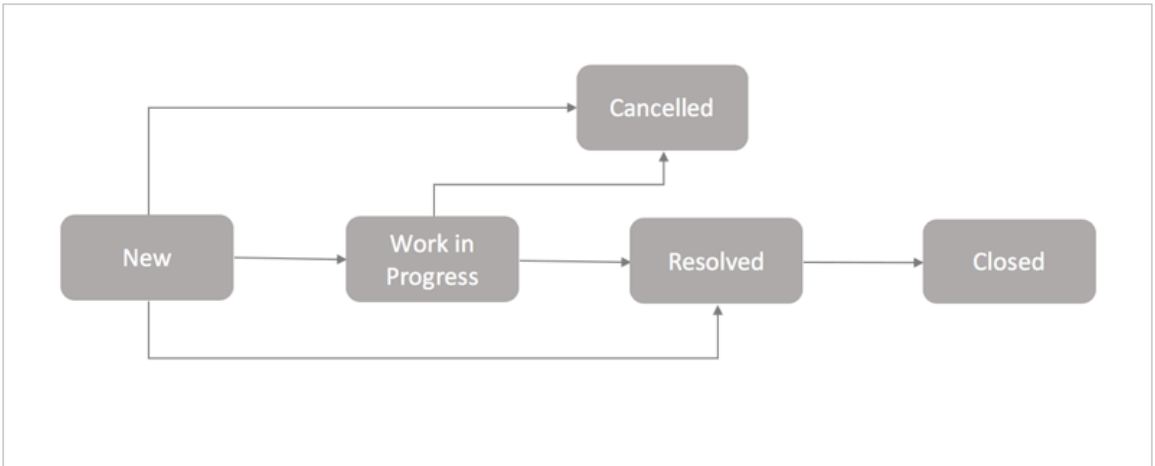
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alertas de incidente são criados com um estado **Novo**. Eles seguem um processo que termina com o estado **Fechado** ou **Cancelado**.

Nota:
O modelo de estado mostrado abaixo está disponível somente para clientes anteriores à versão de London. A partir da versão London, os clientes que fizeram o upgrade para a versão mais recente podem consultar Modelo de estado do plano de comunicação de incidente.

Fases do plano de comunicação de incidente



O plano de comunicação de incidente muda do estado **Novo** para o estado **Trabalho em andamento** quando você atualiza o campo **Ações realizadas**. Apenas o criador do plano de comunicação de incidente ou um usuário com função administrativa pode cancelar um plano de comunicação de incidente.

As duas propriedades a seguir são responsáveis por diferentes ações que ocorrem no Plano de comunicação de incidente e na Tarefa de comunicação de incidentes:

- A propriedade **Fechar planos de comunicação de incidente abertos quando o Incidente é fechado ou cancelado** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) é responsável pelas seguintes ações:
  - Se um incidente for fechado ou cancelado quando o estado do plano de comunicação de incidente for **Novo** ou **Trabalho em andamento**, o estado do plano de comunicação de incidente será definido como **Cancelado**.
  - Se um incidente for fechado ou cancelado quando o estado do plano de comunicação de incidente for **Resolvido**, o estado do plano de comunicação de incidente é definido como **Fechado**.
- A propriedade **Fechar tarefas de comunicação de incidente abertas quando um plano de comunicação de incidente é fechado ou cancelado** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) é responsável pelas seguintes ações:
  - Se um plano de comunicação de incidente for fechado, o estado de todas as tarefas de comunicação de incidente abertas é definido como **Fechado incompleto**.
  - Se um plano de comunicação de incidente for cancelado, o estado de todas as tarefas de comunicação de incidente abertas é definido como **Fechado ignorado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A propriedade **Fechar planos de comunicação de incidente quando o incidente for fechado ou cancelado** e **Fechar tarefas de comunicação de incidente quando um plano de comunicação de incidente for encerrado ou cancelado** estiver visível quando você ativar o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam). Esta propriedade é configurada como falsa para clientes novos e existentes.

Configurando a Gestão de comunicações de incidentes

Configure a Gestão de comunicações de incidentes para criar e gerenciar comunicações relacionadas aos principais problemas ou incidentes de negócios.

Visão geral da configuração

Configure a Gestão de comunicações de incidentes instalando e ativando o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam).

Instalar e ativar Gestão de comunicações de incidentes

Instale e ative o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Gestão de comunicações de incidentes

Como gerenciar comunicações de incidentes

Gestão de comunicações de incidentes fornece uma estrutura para definir e gerenciar um processo de comunicação de um incidente. Ele ajuda a simplificar um processo de comunicação, criando planos de comunicação de incidente designados para uma comunicação eficaz durante um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição do plano de comunicação

Um plano de comunicação de incidente ajuda a simplificar um processo de comunicação em relação a um incidente. Ele define as partes interessadas que devem ser informadas, quais informações devem ser compartilhadas, quando as informações devem ser entregues e os métodos de comunicação.

Para obter informações sobre como criar uma definição de plano de comunicação, consulte Criar definição de plano de comunicação .

Importante:
Ao criar a definição do Plano de comunicação, certifique-se de que a tabela seja Incidente [incidente]. Se você atualizou para London ou uma versão superior e usa o plano de comunicação para agilizar o processo de comunicação, desative o designer de fluxo de Resolução e resposta a incidente grave.

Definição da tarefa de comunicação

Cada plano de comunicação envolve uma série de tarefas de comunicação. Uma definição de tarefa de comunicação ajuda a especificar o modo de comunicação (canal) e a frequência com que a comunicação deve ser realizada.

Para obter informações sobre como criar uma definição de tarefa de comunicação, confira Criar definição de tarefa de comunicação .

Definição de contato de comunicação

A definição do contato de comunicação ajuda a definir os destinatários de um plano de comunicação específico. O contato determina o público-alvo envolvido em cada tarefa de comunicação e as responsabilidades que eles devem assumir. Uma notificação para uma tarefa é enviada a todos os indivíduos especificados para essa tarefa. Você pode adicionar ou remover qualquer contato de comunicação específico manualmente.

Para obter informações sobre como criar uma definição de contato de comunicação, consulte Criar definições de contato de comunicação .

Definição do canal de comunicação

Você pode definir um canal de comunicação para cada tarefa de comunicação. O canal de comunicação determina qual modo de comunicação usar para a tarefa quando um plano é anexado a um incidente. Os modos de comunicação disponíveis são: e-mail, SMS, conferência e Slack.

Para obter informações sobre como criar uma definição de canal de comunicação, consulte Criar definição de canal de comunicação .

Criar plano de comunicação de incidente ad hoc

Crie um plano de comunicação de incidente ad hoc para gerenciar e rastrear as comunicações em torno de um incidente de alta prioridade ou outros problemas.

O plano de comunicação de incidente ad hoc pode ser criado das seguintes maneiras:

- Crie um plano ad hoc de comunicação de incidentes a partir do Gestão de comunicações de incidentes.
- Criar plano de comunicação de incidente ad hoc a partir de um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar plano de comunicação de incidente ad hoc a partir de Gestão de comunicações de incidentes

Crie um plano de comunicação de incidente a partir de Gestão de comunicações de incidentes quando um problema não for considerado anteriormente. Se precisar de colaboração nesse problema, você poderá criar um plano de comunicação de incidente.

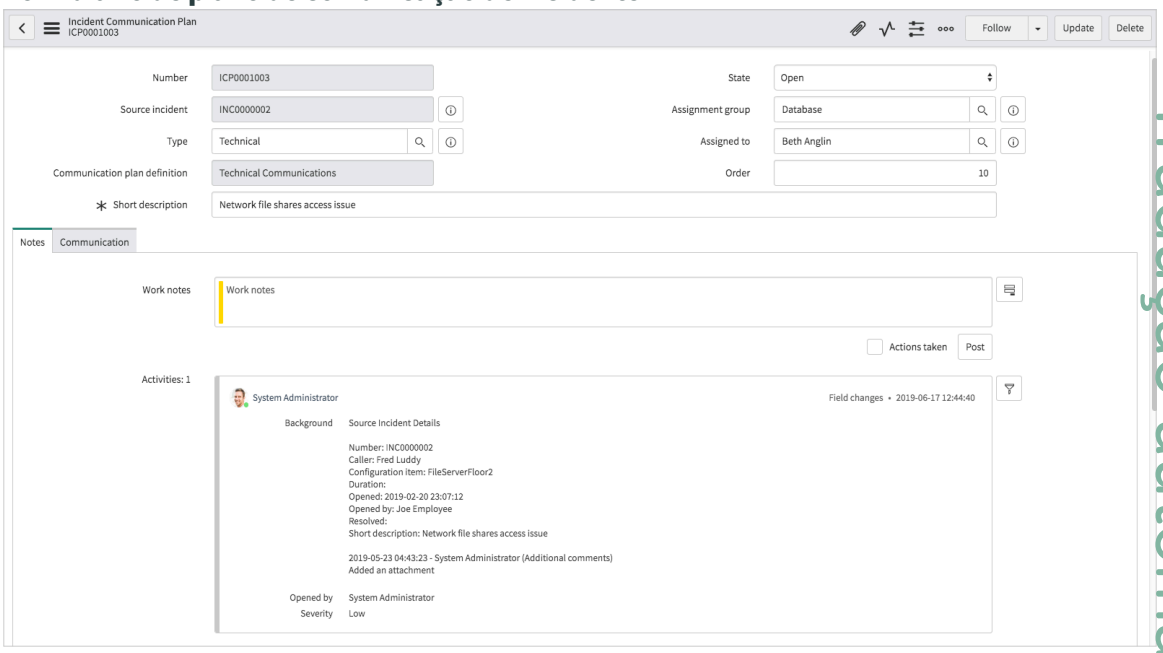
Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de comunicação de incidente



Campo	Descrição
Número	ID do plano de comunicação de incidente exclusivo, no formato ICPxxxxxxxx.
Incidente de origem	O incidente de origem para este plano de comunicação, se houver. Se você selecionar um incidente de origem, o campo **Plano de fundo** será preenchido com os dados deste incidente, a menos que haja dados existentes neste campo.
Tipo	Os tipos de plano de comunicação disponíveis são Ad hoc, Usuário final, Parte interessada e Técnico.
Definição do plano de comunicação	A definição do plano de comunicação com base na qual este plano de comunicação de incidente é anexado.
Estado	O estado do plano de comunicação. Os valores disponíveis são **Aberto**, **Fechado** ou **Cancelado**.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição, se houver, para esse plano de comunicação de incidente. Por exemplo, pode haver um grupo que representa uma equipe de gestão de crises, incluindo vários Gerentes de incidentes, Diretores em serviço e Gerentes em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	O usuário atribuído ao plano de comunicação. Por padrão, o usuário atribuído é aquele que cria o plano de comunicação. O plano de comunicação também pode ser atribuído a um usuário ITIL ou a um administrador de plano de comunicação de incidente.
Ordem	Ordem em que o plano de comunicação aparece no incidente. Se houver vários planos de comunicação, este campo indica qual plano de comunicação deve ser executado primeiro.
Descrição resumida	Um breve resumo do plano de comunicação.
Descrição	Uma descrição detalhada do plano de comunicação.
Anotações	Anotações de trabalho, atividades e informações básicas sobre o plano de comunicação de incidente.

3. Clique em **Enviar**.
   Um plano de comunicação de incidente é criado. A guia **Comunicação** lista as tarefas de comunicação que têm e-mail, SMS ou slack como canal de comunicação. A guia **Conferência** lista as tarefas de comunicação que têm conferência como canal de comunicação.

Criar plano de comunicação de incidente ad hoc a partir do incidente

Crie um plano de comunicação de incidente ad hoc a partir de um incidente quando um problema relacionado ao incidente não for considerado anteriormente. O incidente preenche automaticamente as informações necessárias no plano de comunicação ad hoc, economizando tempo e esforço.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um incidente existente.
3. Clique na lista relacionada Planos de comunicação de incidente.
4. Clique em **Novo**.
   O incidente original se torna o incidente de origem deste plano de comunicação.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de comunicação de incidente

Campo	Descrição
Número	ID do plano de comunicação de incidente exclusivo gerado automaticamente, no formato ICPxxxxxxxx.
Incidente de origem	O incidente de origem para este plano de comunicação, se houver. Se você selecionar um incidente de origem, o campo **Plano de fundo** será preenchido com os dados deste incidente, a menos que haja dados existentes neste campo.
Tipo	Os tipos de plano de comunicação disponíveis são Ad hoc, Usuário final, Parte interessada e Técnico.
Definição do plano de comunicação	A definição do plano de comunicação com base na qual este plano de comunicação de incidente é anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	O estado do plano de comunicação. Os valores disponíveis são **Aberto**, **Fechado** ou **Cancelado**.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição, se houver, para esse plano de comunicação de incidente. Por exemplo, pode haver um grupo que representa uma equipe de gestão de crises, incluindo vários Gerentes de incidentes, Diretores em serviço e Gerentes em serviço.
Atribuído a	O usuário atribuído ao plano de comunicação. Por padrão, o usuário atribuído é aquele que cria o plano de comunicação. O plano de comunicação também pode ser atribuído a um usuário ITIL ou a um administrador de plano de comunicação de incidente.
Ordem	Ordem em que o plano de comunicação aparece no incidente. Se houver vários planos de comunicação, este campo indica qual plano de comunicação deve ser executado primeiro.
Descrição resumida	Um breve resumo do plano de comunicação.
Descrição	Uma descrição detalhada do plano de comunicação.
Anotações	Anotações de trabalho, atividades e informações básicas sobre o plano de comunicação de incidente.

6. Clique em **Enviar**.
   Um plano de comunicação de incidente é criado. A guia **Comunicação** lista as tarefas de comunicação que têm e-mail, SMS ou slack como canal de comunicação. A guia **Conferência** lista as tarefas de comunicação que têm conferência como canal de comunicação.

Criar tarefa de comunicação de incidente ad hoc de Gestão de comunicações de incidentes

Crie uma tarefa de comunicação de incidente ad hoc enquanto trabalha no plano de comunicação. A tarefa de comunicação ajuda a especificar o modo de comunicação (canal) e a frequência com que a comunicação deve ser realizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Aberto**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente para o qual você deseja criar a tarefa de comunicação.
3. Na lista relacionada Tarefas de comunicação de incidente e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Tarefa de comunicação de incidentes

Número	ID de tarefa de comunicação de incidente exclusivo, no formato ICTxxxxxxx.
Plano de comunicação de incidente	[Campo somente leitura] Plano de comunicação de incidente para o qual você cria a tarefa.
Incidente de origem	[Campo somente leitura] Ícone de pesquisa para selecionar o incidente no qual deseja que o plano seja anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Ícone de pesquisa para selecionar o tipo de tarefa, como a comunicação interna.
Definição da tarefa de comunicação	[Campo somente leitura] Nome exclusivo da definição da tarefa de comunicação para a qual você está criando a tarefa.
Estado	O estado do plano de comunicação. Os valores disponíveis são **Pendente**, **Aberto**, **Em andamento**, **Concluído**e **Ignorado**.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição, se houver, para essa tarefa de comunicação de incidente.
Atribuído a	O usuário atribuído à tarefa de comunicação.
Ordem	Ordem em que a tarefa de comunicação aparece no plano de comunicação. Se houver várias tarefas de comunicação, este campo indica qual tarefa de comunicação deve ser executada primeiro.
Frequência da comunicação	Frequência de execução da tarefa de comunicação. Você pode enviar a notificação uma vez ou a notificação pode ser repetida.
Vencimento em	Hora em que a tarefa de comunicação deve ser concluída.
Última comunicação enviada	A data e a hora em que a última comunicação é enviada ao usuário ou grupo.
Descrição resumida	Um breve resumo da tarefa de comunicação.
Descrição	Descrição detalhada da tarefa de comunicação.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie um canal de comunicação de incidentes ad hoc. Para obter mais informações sobre como definir um canal de comunicação, consulte Definir um canal de comunicação .

Gestão de comunicações de incidentes e contatos

Você pode definir contatos para associar usuários ou grupos a um plano de comunicação de incidente. Os usuários ou grupos são contatados para concluir as tarefas incluídas em um plano de comunicação.

Se você tiver a função ia_admin, poderá atribuir usuários ou grupos a um plano de comunicação de incidente com base nas informações fornecidas nestes registros:

- Responsabilidades do contato: fornece um nome, como Gerente de incidentes em serviço, para um conjunto de tarefas relacionadas ao plano de comunicação de incidente. O registro de responsabilidade do contato também indica se as tarefas são executadas por um usuário individual ou um grupo de usuários. As responsabilidades do contato também podem ser usadas para adicionar contatos manualmente a um plano de comunicação de incidente.
- Definições de contato: identifica um conjunto de condições para determinar qual usuário ou grupo específico é designado para lidar com uma responsabilidade específica para um plano de comunicação de incidente. Por exemplo, Todos os incidentes P1 devem ter um gerente de incidentes, atribuído ao grupo Gestão de incidentes dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As responsabilidades e definições de contato permitem definir e modificar informações de contato baseadas em dados para notificações automáticas. Você não precisa especificar usuários individuais ou grupos diretamente para cada plano de comunicação de incidente.

Você pode usar contatos de grupo. Você pode usar a funcionalidade Contatos do grupo em casos de agendamento de plantão, Notify e Incident Communications Management. Os contatos do grupo incluem as pessoas que estão de plantão. Os contatos do grupo podem ser incluídos ao iniciar uma chamada de conferência que é resultado de um plano de comunicação de incidente. Por padrão, as pessoas de plantão principais e secundárias estão disponíveis. Para modificar este comportamento, defina a propriedade do sistema `com.snc.iam.on_call_escalation_level`.

Responsabilidades pelo plano de comunicação de incidente

As responsabilidades do contato ajudam a identificar os contatos de acordo com suas responsabilidades e a entender o que você pode esperar do usuário ao longo do ciclo de vida do plano de comunicação.

Existem dois tipos de responsabilidades disponíveis para uso com planos de comunicação de incidente:

- Responsabilidades padrão: contatos que são notificados por padrão.
- Outras responsabilidades: contatos que podem ser selecionados para notificação.

Use as definições de contato para visualizar e modificar as regras que determinam os usuários específicos associados às responsabilidades do contato.

Responsabilidades padrão

Por padrão, os contatos com as seguintes responsabilidades são notificados quando um plano de comunicação de incidente é criado:

- Gerente em serviço
- Gestão de incidentes
- Diretor em serviço

Essas funções estão envolvidas na resolução do incidente de origem ou evento original ao qual o plano de comunicação de incidente está relacionado. Eles são vistos como contatos-chave para o plano de comunicação de incidente.

As seções a seguir descrevem as funções operacionais típicas para essas responsabilidades.

Responsabilidades padrão da administração do contato

Responsabilidade	Descrição
Gerente em serviço	O ponto de presença sênior no ambiente de monitoramento no momento em que ocorre um incidente. O Gerente em serviço avalia o incidente em relação aos procedimentos operacionais padrão, gatilhos de escalação e conhecimento e experiência pessoal, para tomar ações corretivas. Para esclarecer a urgência e o impacto de um incidente, o Gerente em serviço pode contatar o Gerente de incidentes para aconselhamento.
Gestão de incidentes	Um técnico sênior, responsável por coordenar e gerenciar todos os recursos técnicos necessários para resolver incidentes. Depois de ser notificado pelo Gerente em serviço sobre um incidente sério, o Gerente de incidentes avalia a seriedade e o impacto nos negócios associado. Com base nessa avaliação, o Gerente de incidentes decide se deve escalar o incidente para o Diretor de em serviço. O Gerente de incidentes pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Responsabilidades padrão da administração do contato

Responsabilidade	Descrição
	escalonar para o Diretor em serviço para obter acesso a recursos fora do departamento, se necessário.
Diretor em serviço	O ponto de escalação para todos os problemas que afetam serviços críticos. O Diretor em serviço trabalha em parceria com os diretores de negócios da organização para aprovar os planos de recuperação desenvolvidos pelo Gerente de incidentes. O Diretor em serviço também gerencia as comunicações de nível sênior para o incidente de origem.

Outras responsabilidades

Gestão de comunicações de incidentes fornece as seguintes responsabilidades adicionais que podem ser adicionadas aos planos de comunicação de incidentes. Você também pode criar responsabilidades de contato, conforme necessário. Os usuários associados recebem notificações sobre o plano de comunicação de incidente.

Outras responsabilidades da administração do contato

Responsabilidade	Descrição
Diretor de negócios	Diretor dentro da empresa que é identificado como um contato potencial quando ocorre um plano de comunicação de incidente.
Gerente de comunicações	A função de contato direto com a empresa na comunicação de eventos é necessária em um plano de comunicação de incidente.
Gerenciador de ação de crise	Responsabilidade geral e responsabilidade pelo gerenciamento de planos de comunicação de incidente.
Membro da equipe de ação de crise	Chefes de departamento indicados que estão envolvidos quando ocorre um plano de comunicação de incidente.
Pessoal de desenvolvimento	Equipe de desenvolvimento envolvida na solução de problemas e resolução de um plano de comunicação de incidente.
Pessoal de suporte de operações	Pessoal envolvido no segundo ou terceiro nível de suporte na solução de problemas e resolução de um plano de comunicação de incidente.
Proprietário de serviço	Proprietário ou gerente do serviço que é identificado como um contato potencial quando um plano de comunicação de incidente está relacionado a um ou mais de seus serviços.
Suporte técnico	Pessoal de suporte técnico de segundo ou terceiro nível envolvido na solução de problemas e resolução de um plano de comunicação de incidente.

Definir responsabilidades de contato

Defina os diferentes contatos ou público-alvo envolvidos no processo de comunicação e sua responsabilidade em entender as expectativas desses contatos ao longo do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Administração de contato** > **Responsabilidades de Contato**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Responsabilidade do contato

Campo	Descrição
Global	Marque a caixa de seleção para determinar se a responsabilidade do contato está disponível para todas as tabelas ou para uma tabela específica. Se a caixa de seleção não estiver marcada, o campo **Tabela** será exibido, em que você poderá selecionar a tabela para a qual está definindo a responsabilidade do contato.
Nome	Nome exclusivo do contato, como Diretor de negócios ou Gerente de comunicação, envolvido no processo de comunicação.
Tipo	Tipo de contato, como usuário, grupo ou lista de destinatários.
Tabela	Tabela na qual o contato é ativado quando um plano de comunicação é anexado.

4. Clique em **Enviar**.
   As responsabilidades do contato são definidas.

Criar uma definição de contato

Defina os destinatários de um plano de comunicação de incidente específico para determinar o público-alvo envolvido em cada tarefa de comunicação e as responsabilidades que os destinatários devem lidar.

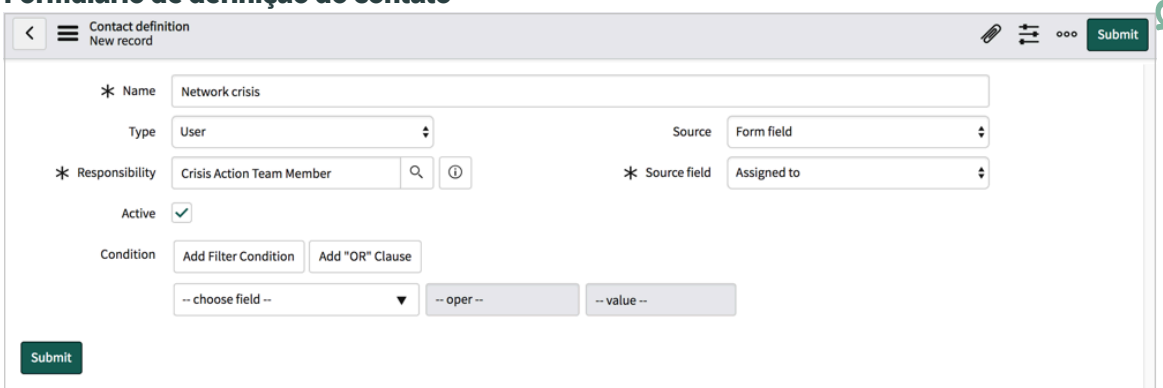
Antes de Iniciar

Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Administração de contato** > **Definições de Contato**.
2. Clique em **Nova**.

Formulário de definição do contato



3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição do contato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a definição do contato.
Tipo	Tipo de contato, como usuário ou grupo, que deseja envolver no plano.
Responsabilidade	Responsabilidade que o usuário ou grupo deve assumir.
Origem	Método para determinar o usuário ou grupo a ser associado a esta definição. A origem pode ser: ◦ **Nenhum**: não usar associação. Você deve associar usuários ou grupos manualmente no formulário de Plano de comunicação de incidente. ◦ **Substituição padrão**: use a substituição padrão para associar usuários ou grupos com base nas condições. ◦ **Campo do formulário**: use as informações do formulário de plano de comunicação de incidente com base no valor especificado no **campo Origem**.
Quantidade	O número máximo de contatos que podem ser associados à responsabilidade selecionada para cada registro do plano de comunicação de incidente. **Nota:** O campo **Quantidade** aparece somente quando você seleciona **Nenhum** como o valor do campo **Origem**.
Campo de origem	O campo no formulário de Plano de comunicação de incidente cujo valor é considerado o contato associado à responsabilidade do contato selecionado. ◦ Para o tipo de contato como **Usuário**, os valores são **Atribuído a**, **Fechado por**, **Aberto por** ou **Resolvido por**. ◦ Para o tipo de contato como **Grupo**, o valor é **Grupo de atribuição**. **Nota:** O **campo Origem** aparece somente quando você seleciona o **campo Formulário** como o valor do campo **Origem**.
Ativo	Caixa de seleção para indicar se a definição está ativa ou não.
Condição	As condições que devem ser atendidas para associar esta definição de contato a um usuário ou grupo específico. Se várias condições forem definidas, cada condição será avaliada na ordem listada.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma substituição padrão

Crie uma substituição padrão para especificar o usuário ou grupo para uma definição de contato de um plano de comunicação de incidente. Isso ajuda a definir várias condições com base nas quais um usuário ou grupo é considerado um contato.

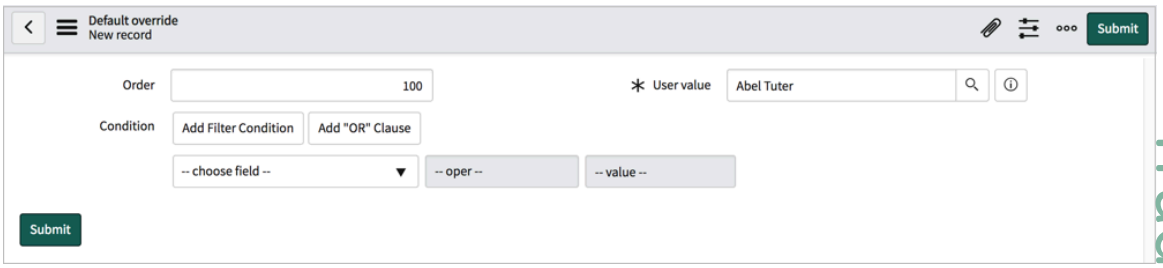
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada Substituições padrão estará disponível somente se você selecionar **Substituição padrão** como o valor do campo **Origem** no formulário de definição de Contato.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Administração de contato** > **Definições de Contato**.
2. Abra o registro de definição de contato.
3. Na seção Substituição padrão, clique em **Novo**.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de substituição padrão

Campo	Descrição
Ordem	A ordem na qual a condição na substituição padrão deve ser avaliada.
Valor do usuário	O usuário especificado no campo **Valor do usuário** será atribuído como o contato se a condição na substituição padrão corresponder. **Nota:** O campo **Valor do usuário** será exibido se o valor do campo **Tipo** no formulário de definição do contato for **Usuário**.
Valor do grupo	Grupo especificado no campo **Valor do grupo** será atribuído como o contato se a condição na substituição padrão corresponder. **Nota:** O campo **Valor do grupo** será exibido se o valor do campo **Tipo** no formulário de definição do contato for **Grupo**.
Condição	As condições que definem se os valores de substituição padrão devem ser aplicados. As condições que definem se os valores de substituição padrão devem ser qualificados. Se nenhuma condição corresponder, a substituição padrão não será aplicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   A substituição padrão e suas condições são definidas para uma definição de contato.

Adicionar um usuário como contrato

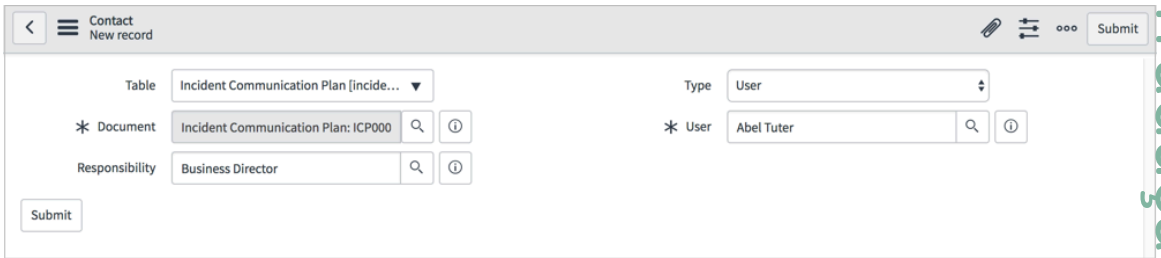
Adicione um usuário a um plano de comunicação se você não tiver adicionado o usuário anteriormente no contato. Você pode atribuir uma tarefa de comunicação ao usuário para resolver um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Aberto**.
2. Abra um registro de plano de comunicação de incidente.
3. Clique na lista relacionada **Usuários** e clique em **Novo**.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de tarefas para a qual você está criando o contato.
Documento	O plano de comunicação de incidente para o qual você está criando o contato.
Responsabilidade	Responsabilidade que se espera que o usuário assuma durante todo o processo de comunicação.
Tipo	Tipo de contato, como usuário, grupo ou lista de destinatários que você deseja envolver no plano. **Nota:** Para adicionar um usuário, selecione **Usuário** no campo **Tipo**.
Usuário	Nome do usuário considerado contato.

5. Clique em **Enviar**.
   As informações de contato aparecem na lista relacionada Usuários.

Fechar um plano de comunicação de incidentes

Feche um plano de comunicação de incidentes após sua execução ou se não for mais necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, ia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A regra de negócios *IA_State_Management*permite que qualquer usuário com a função ia_admin ou um usuário itil atribuído ao plano de comunicação de incidente feche ou cancele um plano de comunicação de incidente.
- Se um usuário com a função itil fechar ou cancelar um incidente primário, todos os planos de comunicação de incidentes relacionados serão encerrados ou cancelados.

Nota:
Use a propriedade de gerenciamento de incidente **Fechar planos de comunicação de incidente abertos quando o incidente for fechar ou cancelado** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) para controlar este comportamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Aberto**.
2. Abra o registro do plano de comunicação de incidente que você deseja fechar.
3. No campo **Estado**, selecione **Fechado**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Iniciar a chamada de conferência na tarefa de comunicação de incidente

Inicie uma chamada de conferência e inclua todas as partes interessadas necessárias para discutir a resolução do incidente e a tarefa de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Ative o plug-in Notify (com.snc.notify), configure a conta do Twilio, configure a propriedade *com.snc.iam.notify_number* e crie um seletor de provedor padrão. Você também pode criar um seletor de provedor na tabela Tarefa de comunicação de incidentes [incidente_alert_task]. O seletor de provedor especifica o grupo de notificação que contém os números de telefone de notificação ou o provedor de conferência para fazer chamadas.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Na lista relacionada Plano de comunicação de incidente, abra o plano de comunicação de incidente.
4. Na lista relacionada Tarefas de comunicação de incidente, abra a tarefa de comunicação de incidente.
5. No link relacionado, clique em **Iniciar chamada de conferência**.
6. Selecione o número de ponte de conferência e os participantes da chamada de conferência e clique em **Iniciar chamada**.

Entrar ou encerrar a chamada de conferência na tarefa de comunicação de incidente

Após o início de uma chamada de conferência, entre na chamada para participar da discussão ou encerre a chamada quando a conferência não for mais necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Ingressar na chamada de conferência: ia_admin, itil ou sn_incident_write
- Finalizar chamada de conferência: sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Na lista relacionada Plano de comunicação de incidente, abra o plano de comunicação de incidente.
4. Na lista relacionada Tarefas de comunicação de incidente, abra a tarefa de comunicação de incidente.
5. Nos links relacionados, realize uma das ações a seguir.

Enviar atualizações de comunicação

Atualize os usuários sobre a comunicação mais recente em um incidente por meio de canais de comunicação selecionados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: itil (o usuário itil é atribuído à tarefa de comunicação de incidente) ou ia_admin ou mim_manager ou admin.
- Ative o plug-in Notify (com.snc.notify) se quiser enviar comunicação por SMS.
- Defina pelo menos um canal de comunicação de uma tarefa de comunicação como SMS ou e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra um registro de plano de comunicação de incidente.
3. Na lista relacionada Tarefas de comunicação de incidente, abra a tarefa de comunicação de incidente para a qual deseja enviar atualizações.
4. Nos links relacionados, clique em **Enviar atualizações**.
5. Preencha as informações necessárias e clique em **Compor**.
   Para enviar uma comunicação SMS, na lista **De**, selecione um número do qual você deseja enviar a comunicação. Ela contém uma lista de números de telefone derivados da coluna do **Seletor de provedor** selecionada, que é uma referência à tabela do seletor Provedor [notification_group_selector]. A lista **De** exibe números de telefone de todos os grupos associados ao seletor de provedor somente quando as seguintes condições são atendidas:
   - A caixa de seleção do **Seletor manual** no formulário do seletor de Provedor está marcada.
   - O valor do campo **Tabela de origem** no seletor Provedor está em branco ou é a mesma tabela que você selecionou.
6. Clique em **Compor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar um relatório de plano de comunicação de incidente

Execute um relatório de plano de comunicação de incidente para visualizar o status dos planos de comunicação. Você pode acompanhar o andamento do plano e intervir para melhorar a eficiência e eficácia geral do processo de comunicação.

Antes de Iniciar

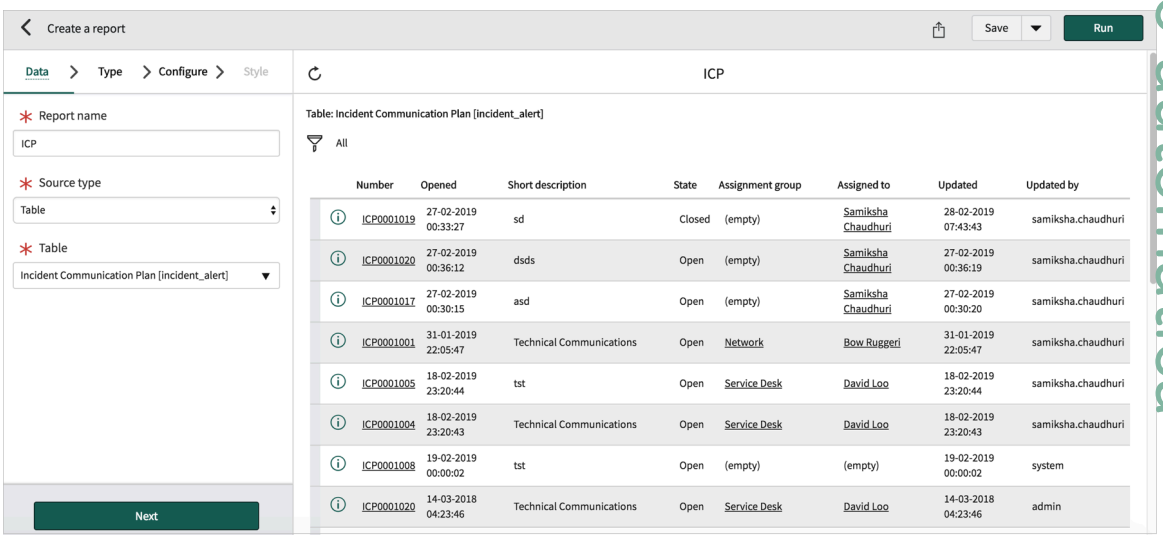
Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Clique em **Criar um relatório**.
3. Em **Dados**, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome do relatório	Nome exclusivo do relatório.
Tipo de origem	Origem da qual os dados são preenchidos. O valor padrão é Tabela.
Tabela	Tabela da qual os dados são recuperados.

4. Clique em **Executar**.



Nota:
Você também pode escolher uma representação gráfica para o relatório ou restringir o resultado usando as opções **Tipo** e **Configurar**.

Assinar notificações de comunicação de incidentes

Assine para receber notificações de comunicação de incidentes para obter informações periódicas sobre problemas relacionados aos planos de comunicação de incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, ia_admin ou admin

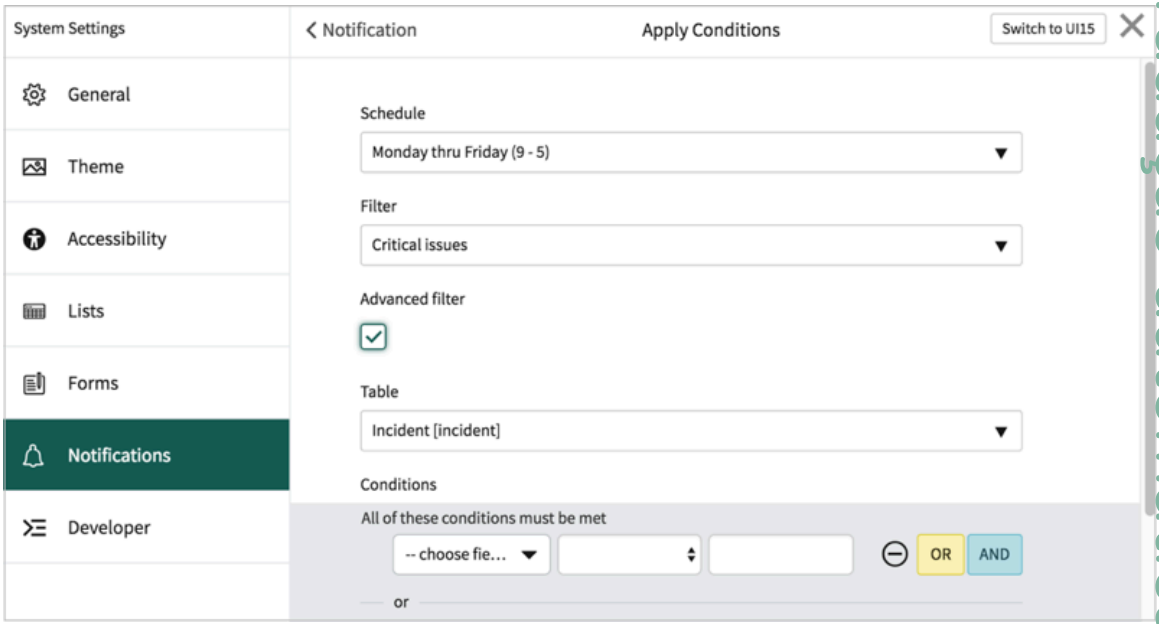
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.
2. Em Configurações do sistema, selecione **Notificações**.
3. Em **Notificações por categoria**, selecione **Plano de comunicação de incidente**.
   As seguintes opções de notificação aparecem para o plano de comunicação de incidentes: **Ações de IA tomadas**, **IA cancelado**, **IA resolvido ou fechado** e **Novo IA gerado**.
4. Clique na opção de notificação da qual deseja receber notificações.
5. Em **CANAIS DE NOTIFICAÇÃO**, deslize para a direita ou a esquerda o botão de alternância para assinar ou cancelar a assinatura de uma notificação.
6. Clique no nome do canal para adicionar uma programação para a notificação e para filtrar as condições de notificação conforme necessário.

Nota:
Aplique um filtro ao seu canal de notificação para evitar o recebimento de todas as notificações da assinatura.



7. Clique em **Salvar**.
   Você está inscrito para receber notificação de comunicação de incidente.

Referência do Gestão de comunicações de incidentes

As seções de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Gestão de comunicações de incidentes.

Componentes instalados com Gestão de comunicações de incidentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plugin Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função	Descrição	Contém as funções
ia_admin	Pode criar, editar ou cancelar plano de comunicação de incidente, tarefa de comunicação de incidente e gerenciar informações de contato. **Nota:** A função está disponível quando você ativa o plug-in do Notify.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notification_view
contact_admin	Pode criar e editar definições de contato e responsabilidades de contato.	contact_user
contact_user	Pode exibir contatos, definições de contato, responsabilidades de contato e substituições padrão.	N/D

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
IC afetado [impacted_ci]	Os CIs afetados pelo CI de origem no plano de comunicação de incidente.
Plano de comunicação de incidente [incidente_alert]	A tabela Plano de comunicação de incidente estende-se da tabela Plano de comunicação [comm_plan] para que o plano de comunicação de incidente herde todas as melhorias futuras feitas no objeto de comunicação.
Tarefa de comunicação de incidentes [incident_alert_task]	A tabela Tarefa de comunicação de incidentes estende a tabela de Tarefas de comunicação [comm_task].

Separação de domínios e Gestão de comunicações de incidentes

Separação de domínios é compatível com Gestão de comunicações de incidentes. O Separação de domínios permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Gestão de comunicações de incidentes

- A aplicação Gestão de comunicações de incidentes permite que as organizações criem e gerenciem comunicações relacionadas aos principais problemas ou incidentes de negócios. Os administradores do plano de comunicação de incidentes podem reunir todos os usuários envolvidos durante esses eventos e estabelecer uma comunicação rápida e fácil dentro deste grupo.

- Normalmente, o Administrador do plano de comunicação de incidente ou o Gerente de incidentes graves cria planos de comunicação de incidente para um incidente existente. Vários planos de comunicação de incidente podem ser criados em relação ao mesmo incidente.

- O plano de comunicação de incidente e as tabelas de tarefas de comunicação de incidente oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, um Itil/Executante vê apenas planos de comunicação de incidente ou tarefas de comunicação de incidente que foram criados no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Como funciona a separação de domínio no Gestão de comunicações de incidentes

Os Executantes veem apenas o plano de comunicação de incidente e as tarefas do plano de comunicação de incidente que foram criadas no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Tabelas separadas por domínio

- Plano de comunicação de incidente [incident_alert]
- Tarefa de comunicação de incidentes [incident_alert_task]

Casos de uso

Um Administrador de plano de comunicação de incidente ou Gerente de incidente grave pode visualizar incidentes apenas dos domínios aos quais eles têm acesso. Eles podem criar planos de comunicação de incidente apenas para esses incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Integrações do Gestão de comunicações de incidentes

Gestão de comunicações de incidentes está integrado a outros aplicativos, como o Notify, para melhorar o processo geral de comunicação.

Notificar com Gestão de comunicações de incidentes

O Notify permite que você se integre ao serviço de telefonia Twilio para enviar e receber chamadas e SMS de dentro de sua instância. No Gestão de comunicações de incidentes, o Notify fornece SMS e conferência como canais.

Para obter mais informações sobre como a notificação funciona com Gestão de comunicações de incidentes, consulte Usar Notify com Gestão de comunicações de incidentes .

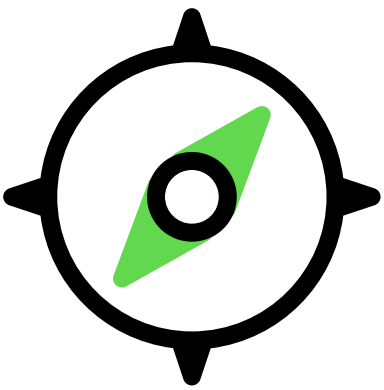
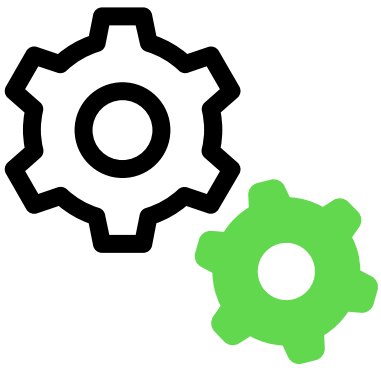
Gestão de incidentes

Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto nas operações de negócios e mantém a qualidade.

Visão geral Gestão de incidentes

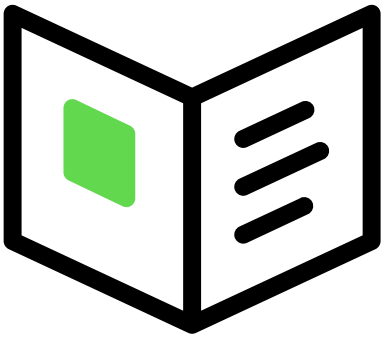
Introdução à gestão de incidentes

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar incidentes
		
Saiba mais sobre Gestão de incidentes conceitos e recursos.	Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.	Saiba mais sobre como gerenciar incidentes que envolvem diagnóstico, investigação e escalação ou promoção do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar incidentes graves	Relatório	Referência
		
Saiba mais sobre como gerenciar incidentes graves que envolve a criação de incidentes graves e o trabalho com o workbench e o painel de visão geral de incidente grave.	Aprenda a usar painéis e relatórios para monitorar e rastrear o status do incidente e os níveis de serviço.	Veja detalhes sobre Gestão de incidentes componentes, como funções e aplicações dependentes.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas na comunidade do Gestão de incidentes
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Gestão de incidentes

ServiceNow Gestão de incidentes oferece suporte ao processo de gestão de incidentes com a capacidade de identificar e registrar incidentes, classificar e priorizar incidentes, atribuir incidentes a usuários ou grupos apropriados, escalonar, resolver e relatar incidentes.

Visão geral Gestão de incidentes

Qualquer usuário pode registrar um incidente e rastreá-lo até que o serviço seja restaurado e o problema resolvido. Cada incidente é gerado como um registro de tarefa que contém informações pertinentes. Os incidentes podem ser atribuídos aos membros da central de serviços apropriados, que resolvem a tarefa e documentam a investigação. Depois que o incidente for resolvido, você poderá fechá-lo manualmente. Você também pode fechar incidentes automaticamente com base na data do último upgrade ou na data de resolução do incidente. Para obter mais informações sobre incidentes de fechamento automático, consulte Configurar incidentes para fechar automaticamente.

Qualquer usuário pode registrar um incidente no sistema usando os seguintes métodos.

Fluxo de trabalho do Gestão de incidentes

ServiceNow Gestão de incidentes processo segue estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Identificação do incidente - A primeira etapa na vida de um incidente é a identificação do incidente. Você pode relatar incidentes por e-mail, sms, chamada telefônica, bate-papos de suporte, balcões de serviços e aplicações. A central de serviços decide se o problema é realmente um incidente ou se é uma solicitação.
2. Registro em log do incidente - Depois de identificado como um incidente, a central de serviços o registra. O incidente deve incluir informações, como chamador, serviço de negócios, item de configuração e tipo de contato. O processo de registro em log inclui:
   - Categorização do incidente - É uma etapa vital no processo de gestão de incidentes. A categorização envolve a atribuição de uma categoria e pelo menos uma subcategoria ao incidente.
   - Priorização de incidentes - É importante para o cumprimento da resposta do ANS. A prioridade de um incidente é determinada por seu impacto nos usuários ou nos negócios e sua urgência.
3. Resposta do incidente - Depois de identificado, categorizado, priorizado e registrado em log, a central de serviços pode manipular e resolver o incidente. A resolução de incidentes envolve as seguintes etapas:
   - Diagnóstico inicial - Ocorre quando o usuário descreve o problema e responde a perguntas de solução de problemas.
   - Escalação de incidentes - Acontece quando um incidente requer suporte avançado, como o envio de um técnico ao local ou a assistência de uma equipe de suporte certificada.
   - Investigação e diagnóstico - Ocorre durante a solução de problemas quando a hipótese do incidente inicial é confirmada como correta. Depois que o incidente é diagnosticado, a central de serviços pode aplicar uma solução, como alterar configurações de software, aplicar um patch de software ou solicitar novo hardware.
   - Resolução e recuperação - A central de serviços confirma que o serviço do usuário foi restaurado dentro do tempo de ANS estipulado.
   - Fechamento do incidente - Neste ponto, o incidente é considerado encerrado e o processo do incidente termina.

Benefícios do Gestão de incidentes

ServiceNow Gestão de incidentes oferece suporte ao processo de gestão de incidentes das seguintes maneiras:

- Registre incidentes na instância ou enviando e-mail.
- Classifique os incidentes por impacto e urgência para priorizar o trabalho.
- Atribua a grupos apropriados para resolução rápida.
- Escale conforme necessário para investigação adicional.
- Resolva o incidente e notifique o usuário que o registrou.
- Use relatórios para monitorar, rastrear e analisar os níveis de serviço e melhorias.

Qualquer usuário pode registrar um incidente e rastreá-lo durante todo o ciclo de vida do incidente até que o serviço seja restaurado e o problema resolvido.

Ciclo de vida de um Incidente

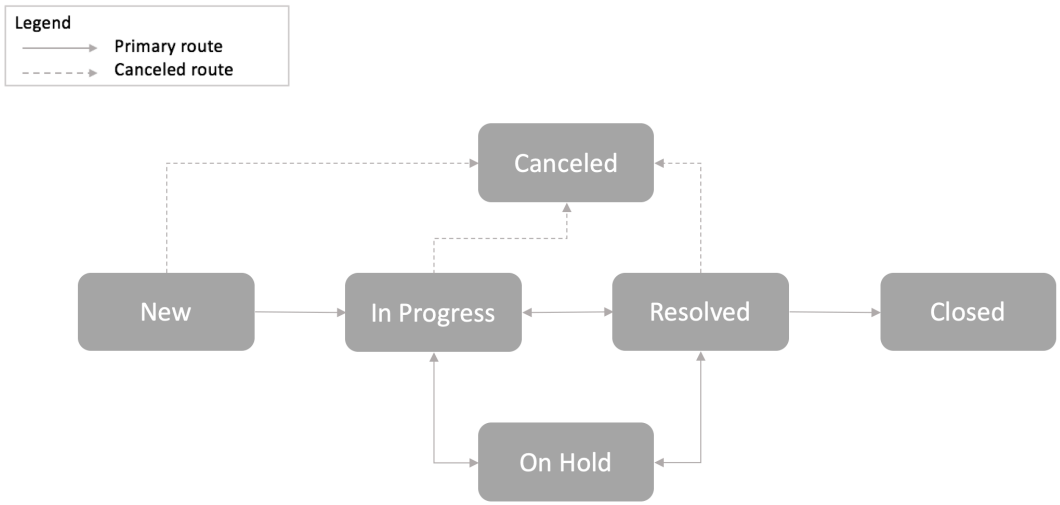
Gestão de incidentes é responsável por gerenciar o ciclo de vida dos incidentes, desde a criação até o fechamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O processo Gestão de incidentes tem muitos estados e cada um é de vital importância para o sucesso do processo e a qualidade do serviço fornecido. Os diferentes estados podem ser representados em um diagrama da seguinte forma:

Fluxo do modelo de estado de Gestão de incidentes



Estados do incidente

Estado	Descrição
Novo	O incidente foi registrado, mas ainda não foi investigado.
Em andamento	O incidente foi atribuído e está sendo investigado.
Em espera	A responsabilidade pelo incidente muda temporariamente para outra entidade para fornecer mais informações, evidências ou uma resolução. Ao selecionar a opção **On Hold**, a lista **On hold reason** é exibida. • Aguardando Solicitante • Aguardando Mudança • Aguardando Problema • Aguardando fornecedor Se o **Motivo da espera** for **Aguardando chamador**, os **Comentários adicionais** se tornarão obrigatórios. **Nota:** Se o chamador atualizar o incidente, o campo **Motivo da espera** será limpo e o estado do incidente será alterado para **Em andamento**. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário cujo nome é mencionado no campo **Atribuído a**, bem como aos usuários na **Lista de observação**. Um incidente pode ser colocado no estado **Em espera** uma ou mais vezes antes de ser fechado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do incidente

Estado	Descrição
Resolvido	Uma correção satisfatória é fornecida para o incidente para garantir que ele não ocorra novamente.
Fechado	O incidente é marcado como **Fechado** depois que está no estado **Resolvido** por um período específico e é confirmado que o incidente foi resolvido de maneira satisfatória.
Cancelado	O incidente passou por triagem, mas foi considerado um incidente duplicado, um incidente desnecessário ou nenhum incidente.

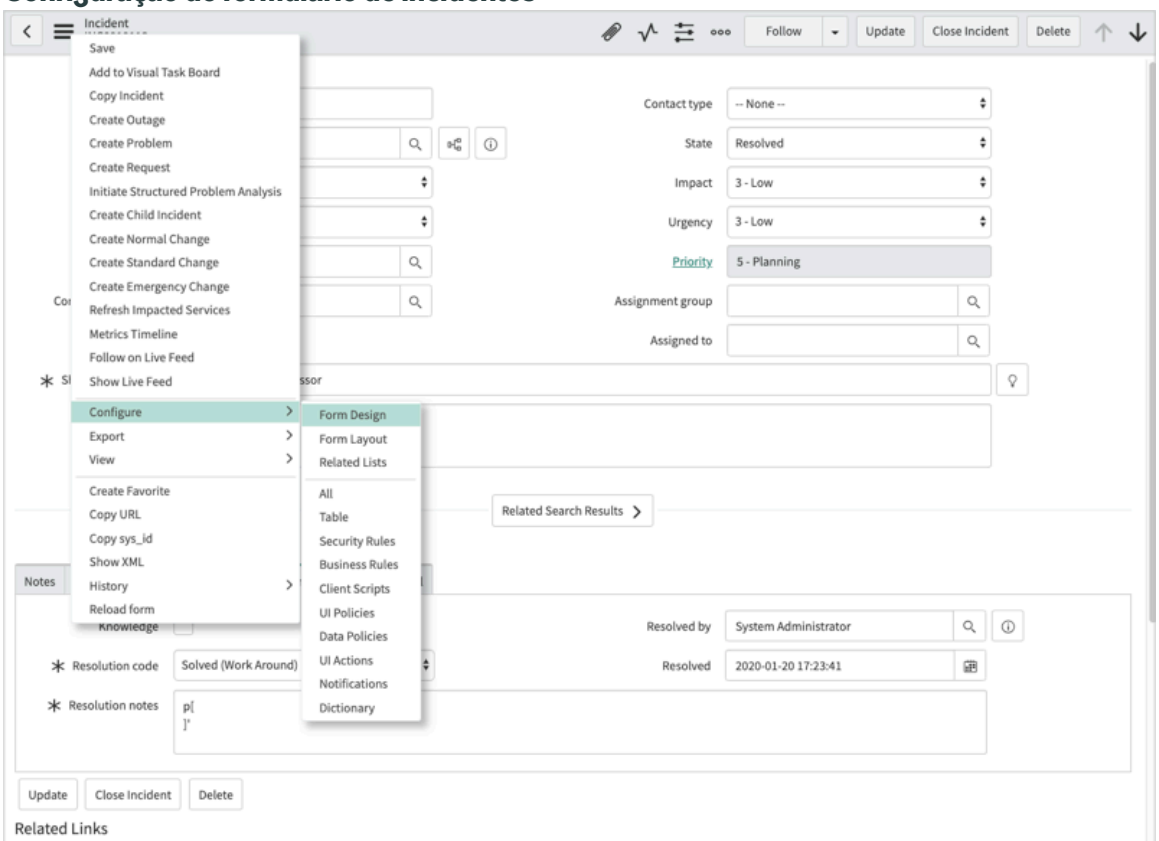
Configuração do Gestão de incidentes

Você pode configurar o formulário de incidente e outros recursos de incidente, como categorias de incidente e comportamento da IU. A configuração guiada do ITSM ajuda a configurar o gerenciamento de incidentes em sua instância do ServiceNow.

Visão geral da configuração

Configure o formulário de Incidente no sistema de base para seguir as práticas recomendadas ITIL. O administrador pode configurar o formulário de incidente e usar o designer de formulário para personalizá-lo. Você pode copiar ou criar um incidente secundário para reduzir o esforço de configuração da funcionalidade de um incidente aberto.

Configuração do formulário de incidentes



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração e design do formulário

Opção de menu	Descrição
Design do formulário	Administradores ou usuários com a função personalize_form podem usar o recurso design de formulário para criar rapidamente novas exibições de formulário ou alterar as existentes. O design de formulário é uma alternativa à configuração de formulários que combina várias opções de configuração em uma ferramenta.
Layout do formulário	Os administradores ou usuários com a função personalize_form podem configurar um formulário para mostrar ou ocultar campos de uma visualização. Você pode criar novos campos na tabela associada ao formulário.
Listas relacionadas	Administradores ou usuários do As listas relacionadas exibem registros em outra tabela que tem um relacionamento com o registro atual. com a função personalize_form podem configurar listas relacionadas para aparecer no formulário.

Usar a configuração orientada para implementar Gestão de incidentes

A configuração orientada do IT Service Management fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar o Gestão de incidentes em sua instância ServiceNow . Para abrir a Configuração assistida do ITSM, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do ITSM**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Testes de início rápido para Gestão de incidentes

Valide se Gestão de incidentes ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de incidentes exigem a ativação do plug-in Gestão de incidentes – Testes de ATF (com.snc.incident.atf).

Pacote de testes da Gestão de incidentes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
INCIDENT MGMT: ANS de resolução de incidente	Teste para verificar a funcionalidade de valores de referência do ANS de resolução de incidentes.	Madrid
INCIDENT MGMT: ANS de resposta do incidente	Teste para verificar a funcionalidade de valores de referência do ANS de resposta a incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: copiar Incidente	Teste para verificar se os campos do incidente original foram copiados corretamente para o novo incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: copiar Incidente a partir de um incidente encerrado	Teste para verificar se a ação de IU **Copiar Incidente** está visível para incidentes encerrados.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes da Gestão de incidentes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
INCIDENT MGMT: criar mudança padrão a partir do incidente	Teste para verificar a criação de uma mudança padrão de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: criar mudança emergencial a partir de um incidente	Teste para verificar a criação de uma mudança emergencial de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: criar mudança normal a partir de um incidente	Teste para verificar a criação de uma mudança normal de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: criar problema a partir de um incidente	Teste para verificar a criação de um problema a partir de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: criar conhecimento a partir de um incidente	Teste para verificar a criação de um conhecimento a partir de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: fluxo de estado do incidente	Teste para verificar o fluxo de estado de um incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: reabertura de um Incidente	Teste para verificar a funcionalidade de reabertura do incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: atribuição de incidente	Teste para verificar a funcionalidade de atribuição de incidente.	Madrid
INCIDENT MGMT: criar incidente secundário usando a ação de IU e verificar seus campos	Teste para verificar a criação de um incidente secundário a partir de um incidente por meio da ação de IU **Criar incidente secundário**. O teste também verifica se os campos do incidente secundário foram copiados corretamente do incidente primário para o incidente secundário.	Madrid
INCIDENT MGMT: criação de incidentes - autoatendimento	Teste para verificar a criação de um incidente usando o item do catálogo **Criar Incidente**.	Madrid
INCIDENT MGMT: sincronização de estado de incidente primário e secundário	Teste para verificar se o estado de um incidente secundário é sincronizado com o incidente primário quando o incidente secundário é criado.	Madrid
INCIDENT MGMT: sincronização de estado de incidente primário e secundário após a reabertura de um incidente	Teste para verificar se o estado de um incidente secundário é sincronizado com o incidente primário quando o incidente primário é reaberto.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes da Gestão de incidentes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
INCIDENT MGMT: verificar criação de artigo de conhecimento a partir de um incidente	Teste para verificar a criação de um artigo de conhecimento de um incidente usando a ação de IU **Criar conhecimento** no formulário de incidente. A ação de IU é visível quando você ativa o plug-in plug-in KCS Integration for Incident Management (com.snc.incident.knowledge).	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

propriedades de Gestão de incidentes

As propriedades de Gestão de incidentes são usadas para controlar recursos como cópia e criação de incidentes secundários. As propriedades de incidente grave controlam a promoção de candidatos a incidente grave a incidentes graves.

Essas propriedades estão disponíveis em **Incidente** > **Administração** > **Propriedades do Incidente**.

Propriedades de Gestão de incidentes

Propriedade	Descrição
Propriedades de fechamento do incidente	
Habilite o fechamento automático de incidentes com base na data de resolução. Definir como 'Não' fará com que o fechamento automático seja executado com base na data de atualização. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Marque a caixa de seleção para fechar automaticamente os incidentes com base na data de resolução do incidente em vez da data do último upgrade. **Nota:** A partir da versão Madrid, essa propriedade é definida automaticamente como **verdadeira** para os novos clientes. Os clientes existentes devem definir manualmente a propriedade como **verdadeira**.
Número de dias (inteiro) após os quais os incidentes resolvidos são fechados automaticamente. Zero (0) desabilita este recurso (glide.ui.autoclose.time)	Defina a duração da função de fechamento automático do incidente.
Fechar tarefas de incidente abertas quando o incidente for fechado ou cancelado	Marque a caixa de seleção para fechar uma tarefa de incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes

Propriedade	Descrição
(com.snc.incident.incident_task.closure)	aberta quando um incidente for fechado ou cancelado. **Nota:** A partir da versão Madrid, essa propriedade é automaticamente definida por padrão como **verdadeira** apenas para os novos clientes.
Feche os Planos de comunicação de incidente aberto quando o Incidente for fechado ou cancelado. (com.snc.incident.incident_alert.closure)	Marque a caixa de seleção para fechar o plano de comunicação de um incidente aberto quando um incidente for fechado ou cancelado. **Nota:** Essa propriedade fica visível quando o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam) está ativado. Essa propriedade é configurada como **falsa** para clientes novos e existentes.
Feche tarefas de comunicação de incidente abertas quando um plano de comunicação de incidente é fechado ou cancelado (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Marque a caixa de seleção para fechar a tarefa de comunicação de um incidente aberto quando um plano de comunicação de incidente é fechado ou cancelado. **Nota:** Essa propriedade fica visível quando o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam) está ativado. Essa propriedade é configurada como **falsa** para clientes novos e existentes.
Propriedades de reabertura do incidente	
Lista de campos (separados por vírgula) para copiar do incidente original quando um incidente é reaberto por e-mail (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Insira o nome dos campos que você deseja copiar do incidente original para o novo incidente ao reabrir um incidente por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes

Propriedade	Descrição
	Nota: Quando um incidente é reaberto, um novo incidente é criado.
Copiar incidente e Criar propriedades de incidente secundário	
Ativar recurso Copiar incidente (com.snc.incident.copy.enable)	Marque a caixa de seleção para ativar a opção **Copiar incidente** no menu de contexto.
Habilitar recurso de criação de incidente secundário (com.snc.incident.create.child.enable)	Marque a caixa de seleção para ativar a opção **Criar incidente** no menu de contexto.
Copiar anexos do incidente de origem (com.snc.incident.copy.attach)	Marque a caixa de seleção para poder copiar anexos de incidentes originais quando um incidente é copiado para criado.
Lista de atributos (separados por vírgula) que serão copiados do incidente de origem (com.snc.incident.copy.attributes)	Insira o nome dos atributos que você deseja copiar do incidente original para o novo incidente ao copiar ou criar um incidente. **Nota:** O artigo de conhecimento ou as informações da seção de resolução, como código de resolução, anotações e resolvido por, não são copiados.
Listas relacionadas (separadas por vírgulas) que serão copiadas do incidente de origem (com.snc.incident.copy.related_lists)	Insira o nome das listas relacionadas que deseja copiar do incidente original para o novo incidente ao copiar ou criar um incidente.
Lista de atributos (separados por vírgula) da lista relacionada de CIs afetados (task_ci) que será copiada do incidente de origem (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Insira o nome dos atributos da lista relacionada ICs afetados que você deseja copiar do incidente original para o novo incidente ao copiar ou criar um incidente.
Lista de atributos (separada por vírgulas) da lista relacionada a Serviços Impactados (task_cmdb_ci_service) que serão copiados do incidente de origem (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Insira o nome dos atributos da lista relacionada Serviços afetados que você deseja copiar do incidente original para o novo incidente ao copiar ou criar um incidente.
Propriedades de configuração de campos de formulário de incidentes	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes

Propriedade	Descrição
Lista de campos (separados por vírgula) que aparecem no formatador de atividades para o Incidente (glide.ui.incident_activity.fields)	Insira os nomes dos campos que ficaram visíveis no formatador de atividades. Se as atividades são personalizadas, esta propriedade é atualizada automaticamente.
Ícone de comentários adicionais usado no formatador de atividades de tarefa (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Insira o caminho do ícone que é usado para comentários adicionais.
Ícone de notas de trabalho usado no formatador de Atividades de Tarefas (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Insira o caminho do ícone que é usado para anotações de trabalho.
Estilo de comentários adicionais do incidente (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Insira a sintaxe HTML do estilo de comentário para comentários adicionais do incidente.
Estilo de notas de trabalho de incidente (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	Insira a sintaxe HTML do estilo de anotações de trabalho para os comentários adicionais do incidente.
Problema para anotações de trabalho de incidente padrão (sn_sow_inc.problem.to.incident.worknotes.default)	Marque a caixa de seleção para adicionar o evento como campo Anotações de trabalho (privado) em vez do campo Comentários adicionais (visível para o cliente) para o incidente associado ao registro do problema quando um problema for corrigido e a opção Compartilhar correção for acionada.
Incidente criado a partir das propriedades da interação	
Criar incidente no estado salvo a partir da interação (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Marque a caixa de seleção para criar um incidente com um estado salvo a partir de um registro de interação. Tipo: booleano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes

Propriedade	Descrição
	Nota: A partir da versão Yokohama, essa propriedade é definida automaticamente como **verdadeira** para os novos clientes. Os clientes existentes devem definir manualmente a propriedade como **verdadeira**.
Copiar os anexos da Interação no Incidente, quando ele for criado a partir da interação (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Marque a caixa de seleção para copiar os anexos do registro da interação para um novo registro de incidente quando for criado a partir do registro de interação. Tipo: booleano **Nota:** A partir da versão Yokohama, essa propriedade é definida automaticamente como **verdadeira** para os novos clientes. Os clientes existentes devem definir manualmente a propriedade como **verdadeira**.

Gestão de incidentes graves

Se você tem a função administrador ou incident_manage,r pode editar as propriedades do incidente grave. Você pode definir se um novo incidente grave deve ser criado ou se um candidato a incidente grave deve ser promovido a incidente grave. As propriedades estão disponíveis apenas quando você ativa o plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim).

Essas propriedades estão disponíveis em **Incidente** > **Administração** > **Propriedades do Incidente grave**.

Propriedades de Gestão de incidentes graves

Propriedade	Descrição
Crie um incidente grave a partir de um candidato (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Criar um novo incidente grave ou promover um candidato a incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes graves

Propriedade	Descrição
	grave a um incidente grave. **Nota:** Quando um novo incidente grave é criado a partir de um incidente, o incidente atual é marcado como secundário do novo incidente grave.
Compor e-mail na visão geral do incidente grave (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Informe uma lista separada por vírgulas de tipos de tarefa de comunicação de incidentes que podem ter a opção **Compor e-mail** no workbench de incidente grave.
URL da página IU de exportação PIR (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Associe uma página de IU personalizada para exportar o relatório pós-incidente.
Grupo de Gestão de incidentes graves (sys_id) a quem o Incidente grave deve ser reatribuído na promoção a 'Incidente grave' (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Atribua automaticamente um incidente grave a diferentes grupos de atribuição com base nas ações realizadas nos incidentes e também nas condições relacionadas ao grupo de atribuição.
Local padrão de destinatário dos e-mails das tarefas de comunicação (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Selecione o local padrão de destinatário dos e-mails de tarefas de comunicação. O valor padrão é **BCC**.
Propriedade para ativar ou desativar o suporte para a lista de destinatários no Cliente de e-mail, em tarefas de comunicação. (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Use a lista de destinatários para enviar e-mails como parte das tarefas de comunicação.
Lista de atributos (separados por vírgula) que serão copiados do incidente secundário ao criar um incidente grave	Selecione os campos que devem ser copiados do incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de incidentes graves

Propriedade	Descrição
(sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	ao criar um incidente grave.

Categorias e subcategorias do incidente

A categorização de incidentes ajuda a direcionar para a equipe certa e economiza muito tempo na solução de problemas e trazendo o serviço à normalidade.

Um dos KPIs (Principais Indicadores de Desempenho) do processo Gestão de incidentes é identificar quantas vezes o Incidente é enviado para equipes diferentes. Também ajuda na análise de incidentes com base na classificação para ser proativo Gestão de problemas que, por sua vez, ajuda a reduzir Incidentes. A classificação adequada de incidentes é muito importante para identificar e priorizar em quais incidentes trabalhar primeiro.

O uso de categorias e subcategorias também melhora a clareza e a granularidade dos dados do relatório. As seguintes categorias e subcategorias associadas estão no sistema de base. Um administrador pode adicionar categorias e subcategorias adicionais e usá-las em regras de atribuição e notificações.

Categorias de incidente

Categoria	Subcategoria
Consulta/Ajuda	• Antivírus • E-mail • Aplicativo interno
Software	• E-mail • Sistema operacional
Hardware	• CPU • Disco • Teclado • Memória • Monitor • Mouse
Rede	• DHCP • DNS • Endereço IP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de incidente

Categoria	Subcategoria
	• VPN • Sem fio
Banco de dados	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

Configurar categoria ou subcategoria de incidente

Configure a categoria e subcategoria de incidentes para facilitar a classificação de incidentes, o que ajuda a encaminhar os incidentes para a equipe certa. Você também pode gerar relatórios com base na categoria e subcategoria de incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Escolha uma das seguintes ações:
   - Clique com o botão direito do mouse no nome do campo **Categoria** e selecione **Configurar opções**.
   - Clique com o botão direito do mouse no nome de campo **Subcategoria** e selecione **Configurar escolhas**.
4. Mova a categoria ou subcategoria necessária da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar uma categoria ou subcategoria

Adicione categoria ou subcategoria para atribuir incidentes à equipe correta e economize tempo na solução de problemas e na normalização do serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

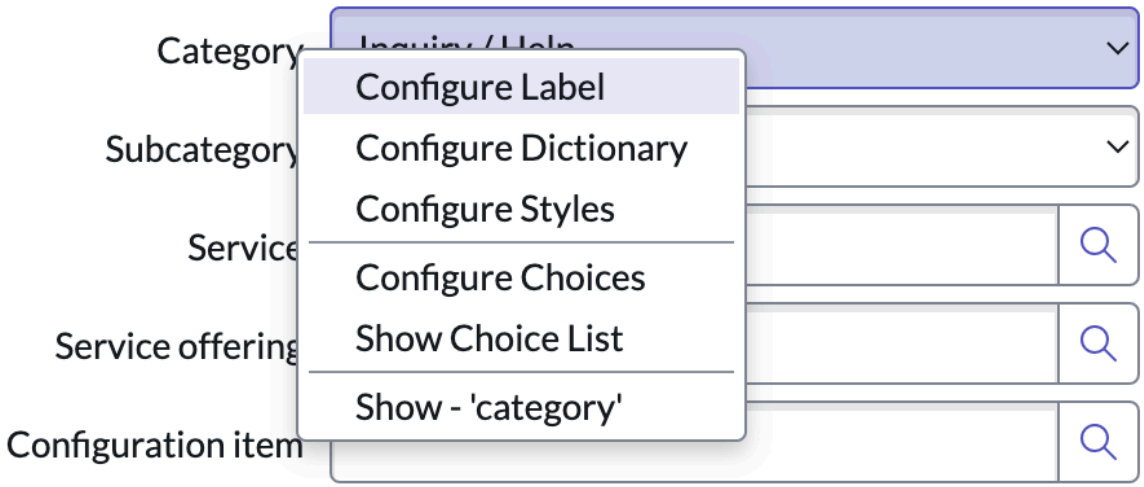
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Escolha uma das seguintes ações:

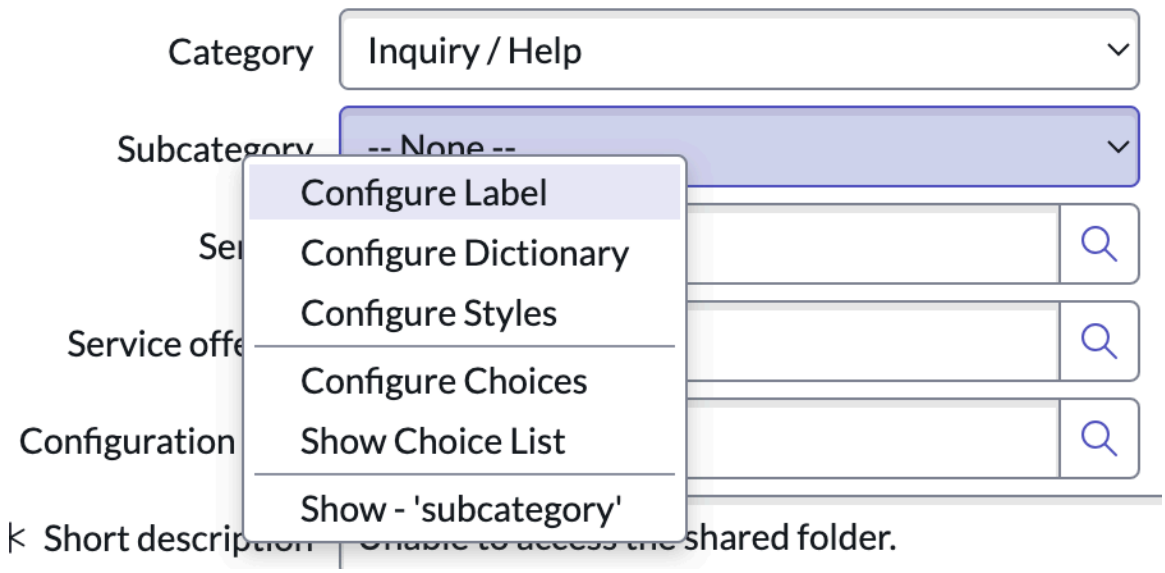
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique com o botão direito do mouse **Categoria** > **Configurar Escolhas**.



- Clique com o botão direito do mouse **Subcategoria** > **Configurar Escolhas**.



4. No campo **Inserir novo item**, insira o nome da nova categoria ou subcategoria.
5. Clique em **Adicionar**.
   A nova categoria ou subcategoria é adicionada à lista **Selecionado**.

Excluir uma categoria ou subcategoria

Exclua uma categoria ou subcategoria se sua organização não usar mais a categoria ou subcategoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Faça qualquer uma das seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique com o botão direito do mouse no nome do campo **Categoria** e selecione **Configurar dicionário**.
- Clique com o botão direito do mouse no nome do campo **Subcategoria** e selecione **Configurar dicionário**.

4. Clique na lista relacionada Escolhas.
5. Selecione o registro de categoria ou subcategoria que você deseja excluir.
6. Clique no menu **Ações em linhas selecionadas** e selecione **Excluir**.

Definir regras de pesquisa de prioridade

Defina o impacto e a urgência de um incidente para calcular a prioridade. O cálculo de prioridade pode então ser usado para priorizar o trabalho e conduzir os acordos de nível de serviço.

Antes de Iniciar

Função exigida: data_lookup_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Pesquisa de Prioridade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Impacto	Impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Urgência	Urgência é uma medida de quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente, problema ou mudança tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	A prioridade é baseada no impacto e na urgência e identifica a rapidez com que o service desk deve atender à tarefa.
Aplicativo	Escopo do aplicativo das regras. O escopo define se as regras estão disponíveis para todos os aplicativos ou para aplicativos com escopo definido.
Ativo	Opção para definir se a regra está ativa ou não.
Ordem	Sequência em que as regras aparecem na lista de pesquisa de prioridade. Este campo indica a sequência da regra que é executada primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

A prioridade é calculada de acordo com as seguintes regras de pesquisa de dados de amostra:

Regras de pesquisa de dados de prioridade

Impacto	Urgência	Prioridade
1 - Alto	1 - Alto	1 - Crítico
1 - Alto	2 - Médio	2 - Alto
1 - Alto	3 – Baixo	3 - Moderado
2 - Médio	1 - Alto	2 - Alto
2 - Médio	2 - Médio	3 - Moderado
2 - Médio	3 – Baixo	4 - Baixo
3 – Baixo	1 - Alto	3 - Moderado
3 – Baixo	2 - Médio	4 - Baixo
3 – Baixo	3 – Baixo	5 - Planejamento

Por padrão, o campo **Prioridade** é somente leitura e deve ser configurado selecionando os valores **Impacto** e **Urgência**. Para mudar como a prioridade é calculada, é possível alterar as regras de pesquisa de prioridade ou desabilitar a política de IU **Prioridade é gerenciada pela pesquisa de dados - definir como somente leitura** e criar sua própria lógica de negócios.

4. Clique em **Enviar**.

Definir regras de atribuição para incidentes

Defina regras de atribuição para identificar o grupo certo ou o usuário que é qualificado para trabalhar em um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Crie regras de atribuição seguindo as etapas fornecidas em Create an assignment rule .
3. Clique em **Enviar**.

Modelos de incidentes e produtores de registro

simplificam o processo de envio de novos registros, preenchendo campos automaticamente. O modelo garante consistência na maneira como as informações sobre o incidente são capturadas. Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefa, como registros de incidentes, a partir do catálogo de serviços.

Você pode usar modelos de incidentes para criar rapidamente incidentes para problemas semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um administrador ou usuário com a função template_editor_global pode criar modelos que estão disponíveis para todos.
- Um administrador pode habilitar a opção global para qualquer modelo pessoal que um usuário crie para que todos os outros usuários possam acessar o modelo.
- Um usuário com a função itil pode criar seus próprios modelos para incidentes que registra com frequência.

Os usuários do ESS geralmente registram incidentes usando um produtor de registro no catálogo de serviços. Um modelo pode ser usado para criar um produtor de registro de incidente. O modelo preenche automaticamente os campos do formulário de incidente.

Por exemplo, um produtor de registro de incidente pode ser criado para solicitar acesso de conta a um servidor de rede. O usuário que envia o incidente insere valores de variáveis, como nome do servidor, nível de acesso necessário e prazo. O modelo de incidente atribuído ao produtor de registro preenche o incidente **Categoria**, **Subcategoria** e **Grupo de atribuição**. Esses campos e valores aplicados a partir do modelo não aparecem no formulário do produtor do registro.

Criar modelo de incidente

Crie um modelo de incidente para garantir a consistência na forma como as informações sobre a solicitação de incidente são capturadas. Um modelo também ajuda a criar incidentes com facilidade e precisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

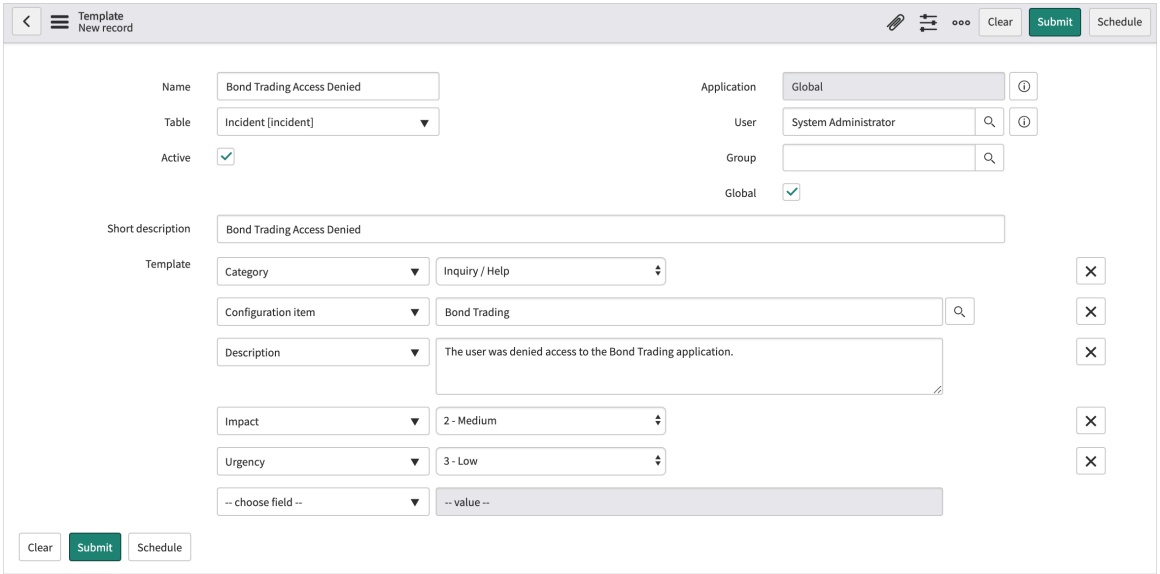
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vamos considerar um exemplo em que você deseja criar um modelo para registrar um incidente quando lhe é negado o acesso ao aplicativo Bond Trading.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
   Você também pode Criar um modelo a partir do formulário de incidente.
2. Conclua as etapas em Criar um modelo usando um formulário de Modelo usando as informações a seguir:
   - **Nome**: Bond Trading Access Denied
   - **Tabela**: Incidente [incidente]
   - **Global**: marque a caixa de seleção. A opção **Global** permite que qualquer usuário use o modelo, não apenas o criador do modelo.
   - **Descrição resumida**: Bond Trading Access Denied
   - **Modelo**: adicione os seguintes valores para definir os campos que serão preenchidos quando o modelo for usado:
     - **[Categoria]: [Consulta/Ajuda]**
     - **[Item de configuração]: [Bond Trading]**
     - **[Descrição]: [O usuário teve acesso negado ao aplicativo de Bond Trading]**
     - **[Impacto]: [2 - Médio]**
     - **[Urgência]: [3 - Baixa]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Enviar**.

Criar um módulo que usa um modelo de incidente

Crie um módulo para registrar um incidente com valores de campos pré-preenchidos de um modelo existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No tópico Criar modelo de incidente, você criou o modelo de Bond Trade Access Denied. Neste tópico, você pode usar o modelo com um módulo no aplicativo de Autoatendimento.

Procedimento

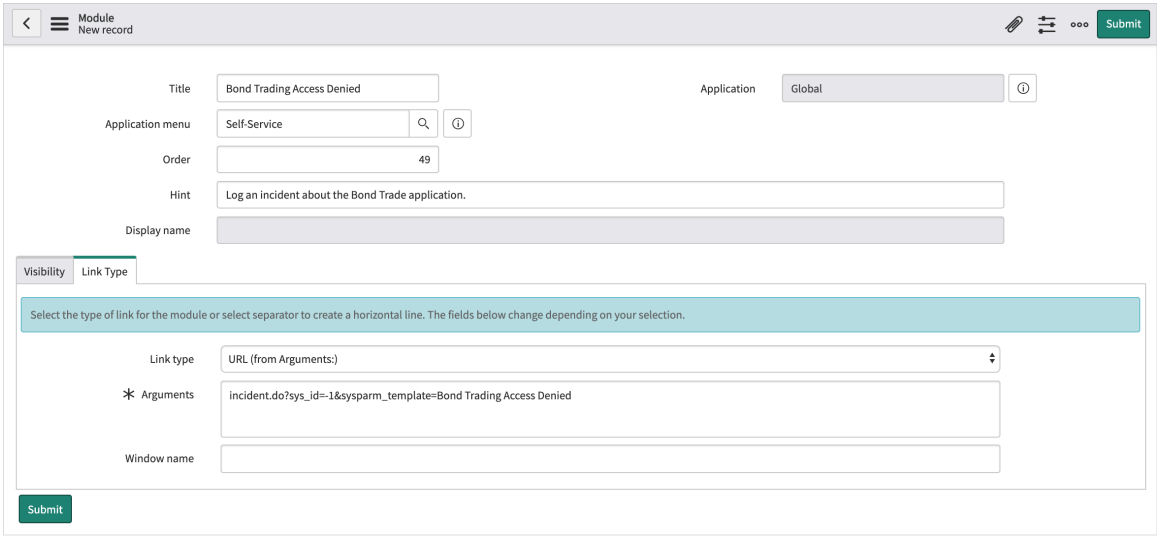
1. ponte para **Autoatendimento** e clique no ícone editar .
2. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - **Título**: Bond Trading Access Denied
   - **Ordem**: na lista de registros do módulo, exiba os números da ordem e insira um número apropriado. Por exemplo, se o número da ordem da **Página inicial** for 50 e o número da ordem dos **Aplicativos de negócios** for 52, e você quiser colocar o novo módulo entre a **Página inicial** e os **Aplicativos de negócios**, insira o número da ordem como 51.
   - **Dica**: registre um incidente sobre o aplicativo Bond Trade.

   Seção Tipo de link:
   - **Tipo de link**: URL (de Argumentos :)
   - **Argumentos**: incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Bond Trading Access Denied

Nota:
Este caminho implanta o modelo no novo registro de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
   O novo módulo aparece no aplicativo de Autoatendimento.

O que Fazer Depois

Clique no módulo para abrir um novo registro de incidente com o modelo Bond Trading Access Denied aplicado.

Crie um produtor de registro para registrar incidentes

Criar produtores de registro para registrar incidentes diretamente do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os produtores de registros de incidentes fornecem aos usuários uma interface a partir da qual o usuário pode registrar um incidente. Por exemplo, a categoria **Podemos ajudar?** conta com produtores de registro, como **Criar incidente** para permitir que os usuários registrem incidentes a partir do catálogo.

O exemplo a seguir demonstra como criar um produtor de registro para solicitar uma reinicialização do roteador sem fio.

Procedimento

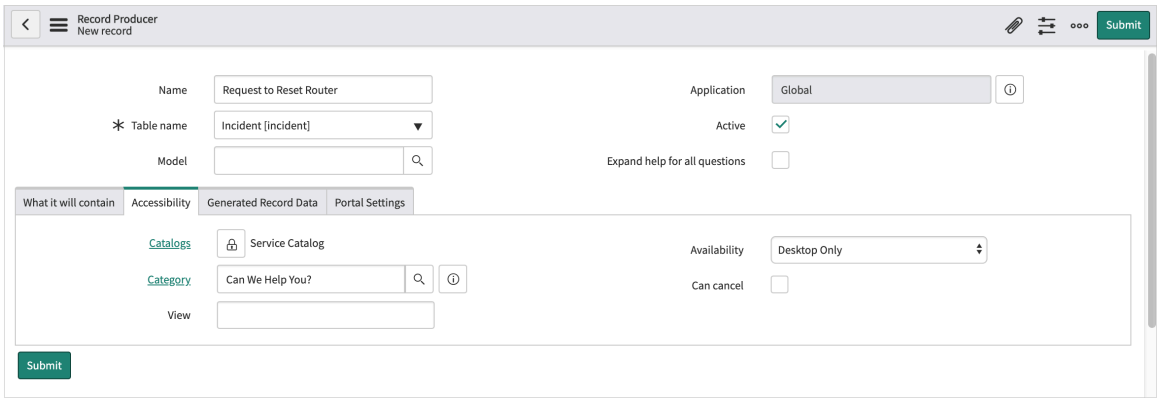
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Novo** e conclua as etapas em Criar um produtor de registro usando as seguintes informações:

Campo	Entrada
Nome	Solicitação para redefinir o roteador
Nome da tabela	Incidente [incident]
O que conterá	
Descrição resumida	Solicitar redefinição do roteador sem fio
Descrição	Redefina o roteador do edifício

Tradução automática

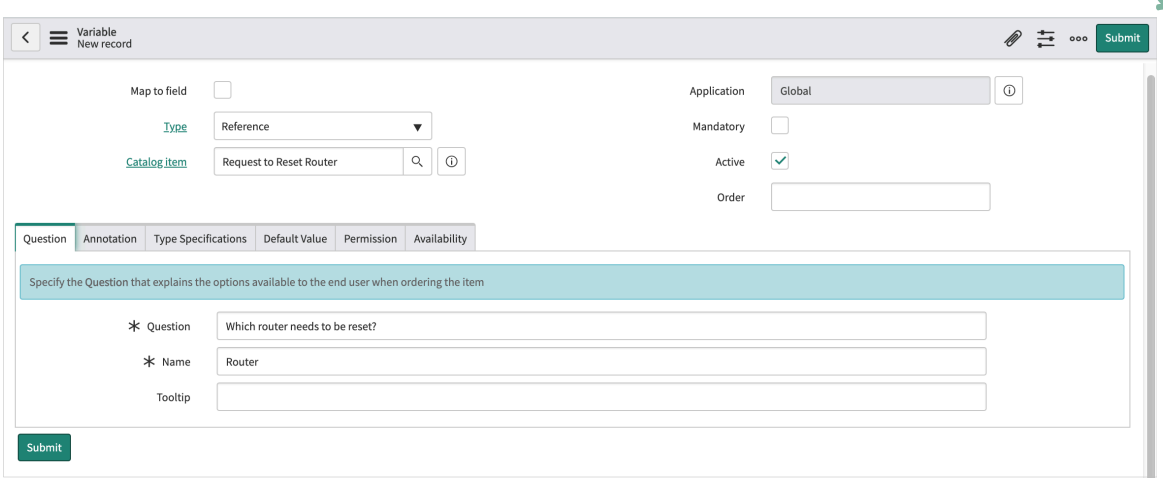
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Entrada
Acessibilidade	
Catálogos	Catálogo de serviços
Categoria	Podemos ajudar?



3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Várias listas relacionadas aparecem no final do formulário, incluindo Variáveis e Conjuntos de variáveis.
4. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Entrada
Tipo	Referência
Questão	
Questão	Qual roteador precisa ser redefinido?
Nome	Roteador
Especificações de tipo	
Referência	Roteador IP [cmdb_ci_ip_router]



6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Para exibir o novo produtor de registro, clique em **Testar** no cabeçalho do formulário.

   (Optional) Em Catálogo de serviços, o novo item do catálogo aparece e qualquer usuário pode selecioná-lo.

Criar um produtor de registro usando um modelo

Se houver um modelo de incidente predefinido, ele pode ser usado com o produtor do registro para preencher as informações padrão do incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Novo** e conclua as etapas em Criar um produtor de registro .
3. Clique em **Dados de registro gerados** e selecione o modelo de incidente para preencher os campos quando o produtor de registro for enviado.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Exibir notificações de incidentes

Visualize notificações de incidentes que são enviadas durante eventos específicos em um ciclo de vida de incidentes. Essas notificações são enviadas a vários destinatários, incluindo os usuários ESS e ITIL.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações de incidentes usam o layout e o modelo de notificação por e-mail que são enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd). O plug-in apresenta notificações consistentes e criadas com as práticas recomendadas do setor para layouts.

Nota:
Se você for um cliente de upgrade, para usar o layout de e-mail mais recente, instale o aplicativo Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) da ServiceNow® Store. Ative as notificações padrão de incidentes que usam o modelo mais recente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **notificações**.
2. Filtre a lista de notificações por **[Tabela] [é] [incidente]**.
3. Exiba a lista de notificações padrão para incidentes.
4. Clique no nome da notificação para ver os detalhes.

O que Fazer Depois
Você pode redirecionar os usuários para o registro de incidente ou incidente grave em Espaço de operações de serviços em vez de abrir na interface UI16 de Gestão de incidentes ou Gestão de incidentes graves. Para obter mais informações, consulte Redirecionamento de notificação por e-mail para incidente e incidente grave.

Para receber essas notificações, o usuário final deve habilitar as notificações. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar uma notificação por e-mail

Redirecionamento de notificação por e-mail para incidente e incidente grave

Você pode redirecionar os usuários para o registro de incidente ou incidente grave em Espaço de operações de serviços (SOW) em vez de abrir na interface UI16 de Gestão de incidentes ou Gestão de incidentes graves.

Redirecionamento de notificação por e-mail para Gestão de incidentes

Nas notificações por e-mail de incidentes, agora você pode decidir para onde os links para um registro de incidente são redirecionados. Em vez de um registro de incidente ser aberto automaticamente na interface UI16 em Gestão de incidentes, o registro pode ser aberto em SOW.

O plug-in ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) é instalado e ativado automaticamente para dar suporte a esse comportamento. O link do registro de incidente em uma notificação por e-mail será aberto em SOW somente se você tiver a função sn_sow_user e qualquer uma das seguintes condições for atendida:

- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*) está definida como verdadeira. Definir esta propriedade como verdadeira habilita o comportamento de redirecionamento de e-mail para todas as tabelas, incluindo incidente.
- Você pode criar a propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW para Gestão de incidentes** (*sow_email_notification_redirect.incident*) e definir o valor como verdadeiro para habilitar o comportamento de redirecionamento de e-mail especificamente para a tabela de incidentes. Esta propriedade, se criada e definida, substitui a propriedade do sistema base **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*).

Redirecionamento de notificação por e-mail para Gestão de incidentes graves

Nas notificações por e-mail de incidentes graves, agora você pode decidir para onde os links para um registro de incidente grave são redirecionados. Em vez de um registro de incidente grave ser aberto automaticamente na interface UI16 em Gestão de incidentes graves, o registro pode ser aberto em SOW.

O plug-in ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) é instalado e ativado automaticamente para dar suporte a esse comportamento. O link do registro de incidente grave em uma notificação por e-mail é aberto em SOW somente se as seguintes condições forem atendidas:

- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*) está definida como verdadeira. Definir esta propriedade como verdadeira habilita o comportamento de redirecionamento de e-mail para todas as tabelas, incluindo incidente grave.
- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW para Gestão de incidentes graves** (*sn_major_inc_mgmt.sow_email_notification_redirect.mim*) está definida como verdadeira.
- Você tem a função sn_sow_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar usuário padrão para incidentes de fechamento automático

Altere o usuário padrão que atualizou pela última vez um incidente para o usuário que você mencionou para incidentes de fechamento automático.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho agendado **Fechar incidentes automaticamente**.
3. No **Contexto do trabalho**, adicione o seguinte:

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Por exemplo, se você adicionar `fcRunAs=admin`, o código coloca o **Administrador do sistema** no campo **Atualizado por**.

Aplicando diretrizes de CSDM a Gestão de incidentes

Gestão de incidentes oferece suporte ao processo de gestão de incidentes com a capacidade de identificar e registrar incidentes, classificar e priorizar incidentes, atribuir incidentes a usuários ou grupos apropriados, escalar, resolver e relatar incidentes. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Gestão de incidentes funcionam com a estrutura principal do CSDM.

Os recursos de Gestão de incidentes que obtêm o máximo de benefícios do CSDM incluem:

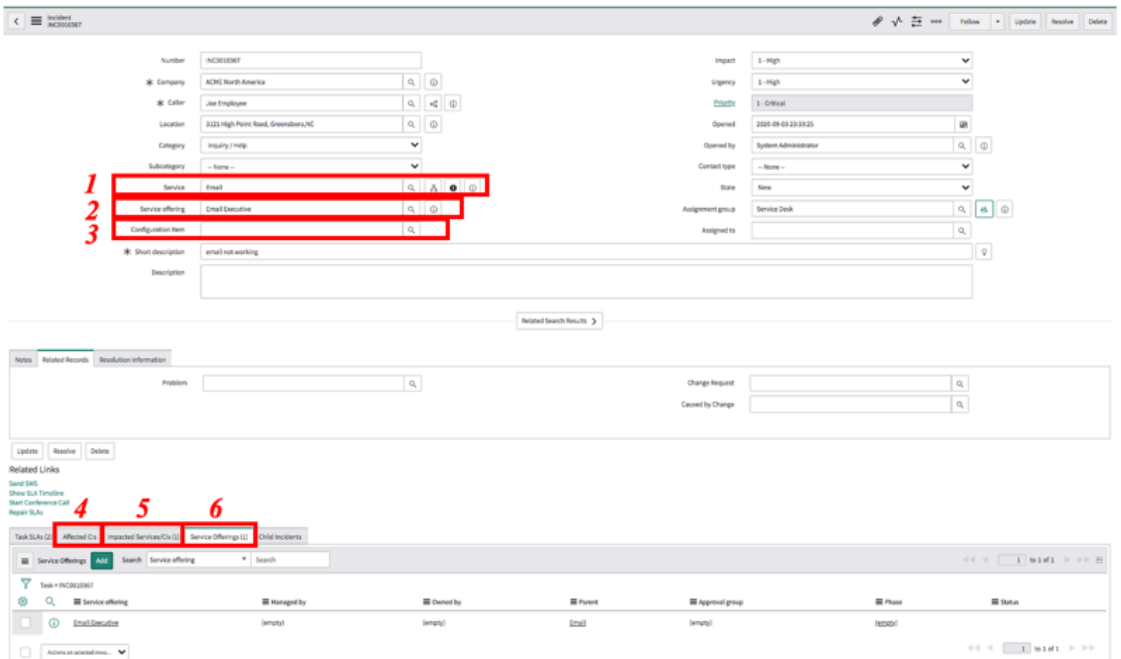
- O Espaço do agente fornece aos agentes as informações necessárias para priorizar e resolver incidentes rapidamente.
- O workbench de incidentes graves inclui uma exibição de painel único que você pode usar para identificar, rastrear e resolver incidentes de alto impacto.
- O aplicativo para celular nativo permite que os agentes exibam e respondam rapidamente às tarefas em trânsito e possam aprovar as solicitações com um único toque.
- O desvio de incidentes incentiva a autoajuda, sugerindo artigos da base de conhecimento relacionados.
- Melhora a colaboração em tarefas de incidentes usando a funcionalidade de arrastar e soltar em quadros de tarefas visuais.
- O Performance Analytics fornece informações detalhadas sobre as tendências de desempenho.

Gestão de incidentes inclui um formulário que você pode usar para relatar os incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Incidente



O formulário Incidente faz referência aos seguintes atributos e listas relacionadas.

1. Serviço — Faz referência à tabela [cmdb_ci_service_business].

> **Nota:**
> Versões anteriores da ServiceNow rotularam este atributo como Serviço de negócios.

2. Oferta de serviço (atributo) - Faz referência à tabela [service_offering]. Exibe as ofertas de serviço impactadas pelo incidente na lista relacionada de ofertas de serviço.
3. Itens de configuração — Faz referência à tabela [cmdb_ci]
4. ICs afetados/causais – Tabela Lista relacionada [task_ci]. (O formulário Incidente permite que serviços de aplicativo sejam escolhidos como ICs)
5. Serviços afetados — Lista relacionada tabela [task_cmdb_ci_service]
6. Oferta de serviço — Tabela da lista relacionada [task_service_offering]

Para obter mais informações

Para obter mais detalhes sobre Gestão de incidentes, consulte Gestão de incidentes.

Tabelas do Gestão de incidentes e do CSDM

Gestão de incidentes gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Gestão de incidentes.

CSDMTabelas do usadas pelo Gestão de incidentes

O formulário Incidente faz referência às seguintes tabelas do CSDM:

1. Tabela Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_discovered] ou qualquer IC de infraestrutura.
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
3. Tabela Serviço de negócio [cmdb_ci_service_business] e Serviço técnico (tabela Serviço de gestão de tecnologia [cmdb_ci_service_technical]): use o atributo de classificação de

Tradução automática

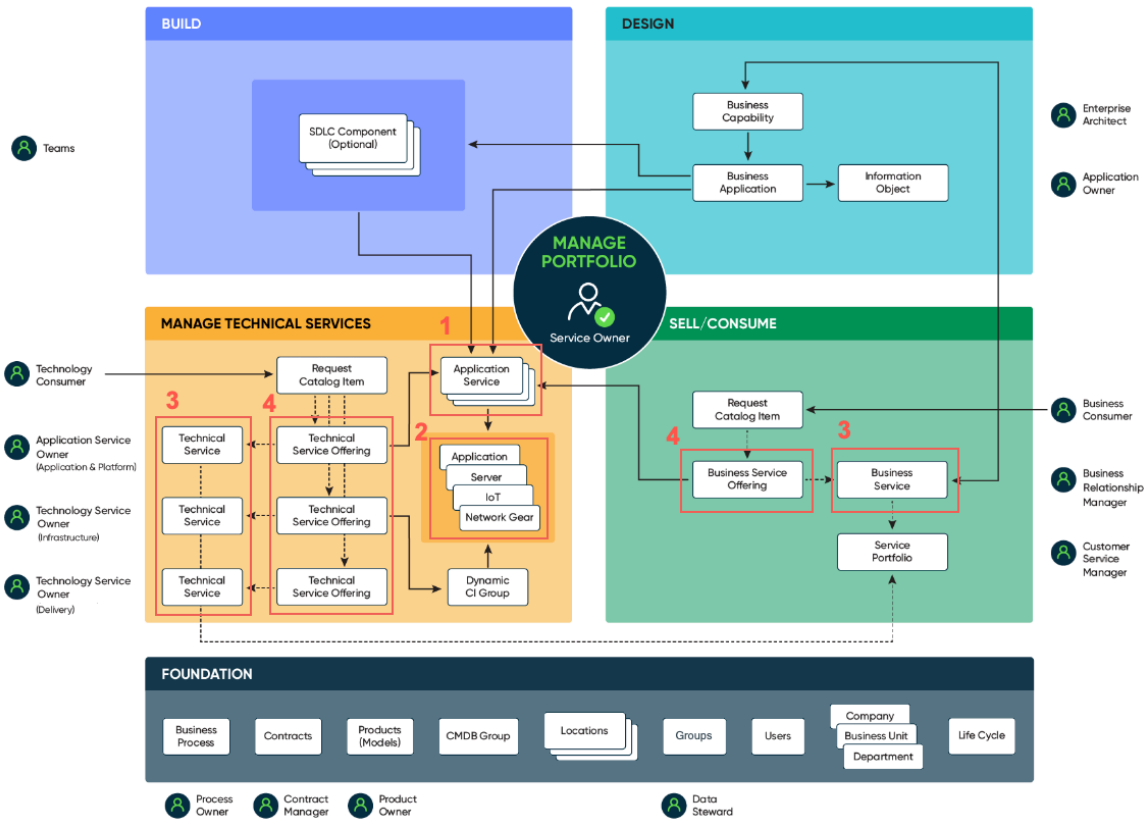
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviço para identificar serviços de negócio, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de serviços.

4. Tabela de oferta de serviço [service_offering]: usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócios, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de ofertas de serviços.

   Consulte a documentação de Gestão de incidentes para obter informações sobre compromissos de serviço em uma oferta de serviço (por exemplo, tempo de resolução de incidente).

Tabelas usadas pela Gestão de incidentes



Produtos que agregam valor à Gestão de incidentes

Ao usar o Gestão de incidentes com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Gestão de incidentes. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Descoberta

Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Fornece informações de ciclo de vida para um serviço.

Gestão de ativos

Fornece o modelo de produto relacionado. Gestão de ativos de software (SAM Foundation) e Gestão de ativos de hardware - HAM fornecem os dados de ciclo de vida para Gestão de incidentes.

Gestão de segurança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça as informações iniciais que ajudem a conter, erradicar e recuperar incidentes relacionados à segurança.

Gestão de riscos

Fornece as informações de risco de TI e financeiro.

Produtos que se beneficiam do Gestão de incidentes

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e as tecnologias abaixo deles.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Compreende o contexto de negócios dos serviços de aplicações junto com o hardware e o software que estão sendo gerenciados.

Governança, risco e conformidade (GRC)

Os auditores podem aproveitar os aplicações de negócios e objetos de informações relacionados. Isso ajuda os auditores a entender a confidencialidade dos dados em tempo de design para auditorias de escopo, medição de riscos e gerenciamento de atividades de auditoria.

Gestão de ativos

Gerencia os ciclos de vida do software e do hardware para aplicações de negócios e serviços de negócios.

Customer Service Management (CSM)

Caso de uso do Gestão de incidentes

Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto em seus negócios e mantém a qualidade de seus dados.

Caso de uso do Gestão de incidentes

Use o Gestão de incidentes para criar um incidente que captura as informações sobre os ICs relacionados ao ativo. Um incidente mantém um registro dos ICs atualizados, reparados, trocados ou desativados.

Ao rastrear os ativos, você pode saber onde estão localizados, como são usados e quando foram feitas alterações neles. Essas informações ajudam você a monitorar e gerenciar sistematicamente os ativos de sua empresa.

Um IC gera um incidente. Use uma visualização de dependência para identificar outros ICs afetados pelo incidente. Associe os ICs afetados a um registro de incidente para descobrir como o incidente afeta outros ICs dependentes.

Seguir a estrutura de CSDM agrega valor a Gestão de incidentes das seguintes maneiras:

- Gestão de incidentes compreende o impacto do Incidente sobre os serviços e as ofertas de serviço.
- Gestão de incidentes roteia dinamicamente os incidentes.
- Gestão de incidentes identifica todos os serviços afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados do caso de uso

A estrutura do CSDM fornece contexto para os incidentes, os ICs envolvidos no incidente e para os serviços que ele afeta.

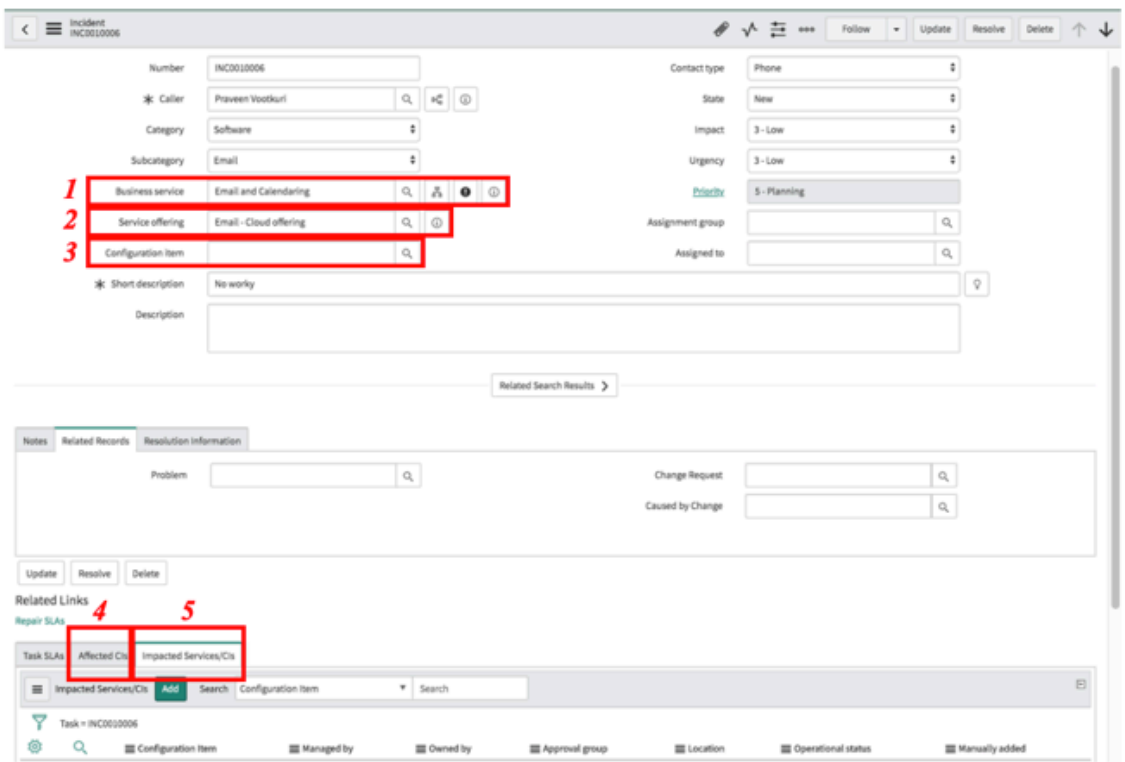
Use o formulário de Incidente para ver o seu impacto e restaurar os serviços afetados. Conclua os seguintes passos:

1. Preencha a lista relacionada **Serviços Afetados** [task_cmdb_ci_service] com os serviços e as ofertas de serviço que estão relacionados ao IC preenchido.
2. (Opcional) Use os atributos de **serviço** e **oferta de serviço** para ajudar a restringir a lista de ICs disponíveis.

> **Nota:**
> Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema base. Para restringir a lista, você precisa configurar o formulário de Incidentes.

3. Preencha o atributo do **item de configuração** [configuration_item] com o IC ou o serviço afetado. Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento do incidente. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como Grupo de suporte e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.
4. (Opcional) Adicione a lista relacionada de **ICs Afetados** [task_ci] para identificar os ICs que podem ter causado o incidente.
5. (Opcional) Use a lista relacionada de **serviços afetados** [task_cmdb_ci_service] para ver os serviços e ICs afetados pelo incidente.

Formulário de incidente para caso de uso



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do formulário de Gestão de incidentes

Configure o formulário Incidente para ver o impacto de um incidente e restaurar os serviços afetados. A estrutura de CSDM permite a você exibir um contexto avançado para incidentes: os ICs envolvidos no incidente e as ofertas de serviço, além das aplicações de negócios e serviços de negócio afetados pelo incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de incidentes aproveita a estrutura de dados de CSDM para exibir informações que ajudam a resolver o incidente.

Vá para a marca de 1:00:00 neste vídeo para saber como configurar o formulário Incidente para incluir as listas relacionadas que aproveitam a estrutura de CSDM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Administração** > **Propriedades do Incidente**.
2. Na seção Propriedades da Lista relacionada a incidentes, habilite as propriedades a seguir e selecione **Salvar**.
   - **Preencha os serviços afetados com base em ICs afetados**. Esta propriedade permite a exibição e a atualização da lista relacionada **Serviços/ICs afetados** quando você executa a ação **Atualizar serviços afetados**.
   - **Preencher a lista relacionada da aplicação de negócios para incidentes**
   - **Preencher a lista referente a oferta de serviços para incidentes**

   As propriedades estão totalmente descritas em propriedades de Gestão de incidentes.
3. Verifique se a opção **Classe de princípio** está selecionada para o IC ou a classe de IC conforme descrito em Create a CI class e Update the list of classes in the Principal Class filter .
4. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto** e preencha os seguintes campos:

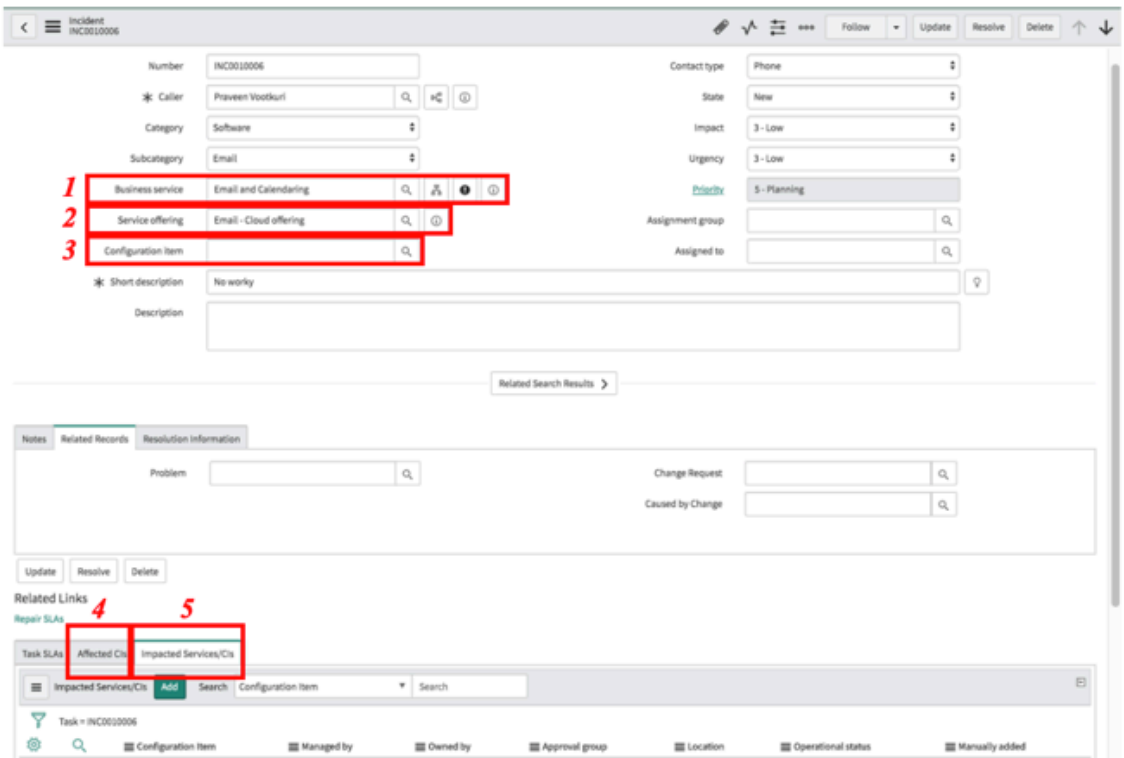
Formulário de incidentes

Serviço	O serviço de negócio ou o serviço técnico associado ao incidente. O valor especificado restringe a lista de ICs disponíveis exibidos para seleção no campo **Item de configuração**. **Nota:** Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema de base. Para restringir a lista, você precisa especificar valores para **Serviço** e **Oferta de serviço**.
Oferta de serviço	A oferta de serviço de negócio (produto) ou a oferta de serviço técnico associada ao incidente. O valor especificado restringe a lista de ICs disponíveis exibidos para seleção no campo **Item de configuração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema de base. Para restringir a lista, você precisa especificar valores para **Serviço** e **Oferta de serviço**.
Item de configuração	O IC ou o serviço afetado. (Hardware, aplicação e nuvem [ICs físicos] ou serviço de aplicação [ICs lógicos]) Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento do incidente. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como Grupo de suporte, e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.



5. Analise as informações.
   - Os ICs que podem ter causado o incidente são exibidos na lista relacionada **ICs afetados** [task_ci].
   - Os serviços e as ofertas de serviço relacionados ao IC preenchido são exibidos na lista relacionada **Serviços/ICs afetados** [task_cmdb_ci_service].
   - Os serviços e os ICs afetados pelo incidente são exibidos na lista relacionada **Serviços/ICs afetados** [task_cmdb_ci_service].

Considerações sobre Gestão de incidentes

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações sobre Gestão de incidentes

Aplicações de negócios não são referenciadas no Gestão de incidentes

Aplicações de negócios são objetos de portfólio para projetar e planejar sua arquitetura empresarial. As aplicações de negócios não contêm detalhes em nível de atributo, como versão, ambiente e localização (para quaisquer implantações usando um ou mais aplicações).

Serviço de aplicações

Um serviço de aplicativos é um IC operacional e uma instância exclusiva de uma aplicação.

Um serviço de aplicativos é a representação lógica dos ICs de hardware e software subjacentes que funcionam juntos para implementar um aplicativo ou sistema de negócios. O serviço de aplicações representa uma instância da aplicação ou sistema de negócios.

Usar o serviço de aplicativos em um formulário de Incidente

Você pode usar o IC de serviço de aplicativos no formulário de incidente em cenários como os seguintes:

- O incidente é para um problema relacionado à aplicação. No formulário de Incidente, você pode inserir o Serviço de aplicações no campo **Item de configuração** para representar a aplicação. Por exemplo, você pode relatar o serviço de aplicativos chamado MyApp 3.0 Production como indisponível.
- O incidente é para um IC de infraestrutura que está afetando um ou mais serviços. No formulário de Incidente, a lista relacionada de **Serviços/ICs afetados** identifica o serviço de aplicativos que afeta os serviços. Por exemplo, o IC do servidor Acme42 pode ser identificado como um elemento que afeta o MyApp 3.0 Production e outros serviços relacionados.

Integrações de registro de tíquete de incidente

Uma integração de registro de tíquete de incidente troca dados de tíquete entre sua instância ServiceNow e um sistema de terceiros.

As vantagens de uma integração de registro de tíquete de incidente incluem os itens a seguir.

- Estabelecer um número de tíquete que forneça uma chave exclusiva entre os sistemas.
- Sincronizar os sistemas para que as notificações possam ser acionadas.
- Transformar dados para um processamento mais uniforme.
- Rastrear a atividade do tíquete para emissão de relatórios precisos.

O nível de dados e a direção dos dados que são trocados categorizam a integração como unidirecional ou bidirecional. Em uma integração unidirecional, um sistema de terceiros cria um tíquete de incidente, passa os dados para sua instância e recebe um ID de tíquete de volta como confirmação. Em uma integração bidirecional, os dados do incidente são trocados, sincronizados e atualizados enquanto os dados são enviados entre os sistemas.

Para ambos os tipos de integração, uma prática recomendada é implementar um log baseado em registro das transações individuais para um determinado período de tempo. Se ocorrer uma indisponibilidade, um log baseado em registro pode informar quais dados foram trocados, como foram transformados, quando o processamento ocorreu e se houve algum erro. Os logs baseados em registros também permitem que você execute toda a lógica de validação e transformação fora do formulário principal, ajudando no desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de implementar o seu projeto, desenvolva um plano de integração em que são definidos todos os aspectos de implementação e exigências. O desenvolvimento do plano de integração ajuda a revisar os dados atuais, planejar requisitos futuros e identificar e sequenciar as tarefas do projeto.

Integrações de registro de tíquete de incidentes unidirecionais

Considere os requisitos de um sistema externo de terceiros para criar tíquetes. Defina os dados que devem ser enviados para criar um tíquete e qual validação é necessária.

Dessa forma, uma interface de serviço da Web padrão pode ser criada e publicada. Essa integração responde com um número de tíquete em caso de sucesso ou com uma mensagem de erro estruturada para falhas de validação e problemas de processamento. Uma vantagem dessa implementação é que você pode publicar uma vez e reutilizar para vários aplicativos, desde que as integrações adicionais sigam as especificações de integração. Uma prática recomendada é criar uma conta dedicada para cada interface. As contas fornecem responsabilidades e relatam estatísticas do usuário e usam um ponto de contato (POC) de conectividade simples.

Conteúdos do plano de integração

- Requisitos de firewall
- Protocolos a serem usados
- Middleware necessário (por exemplo, MS Biztalk)
- Mensagens de erro
- Regras de validação

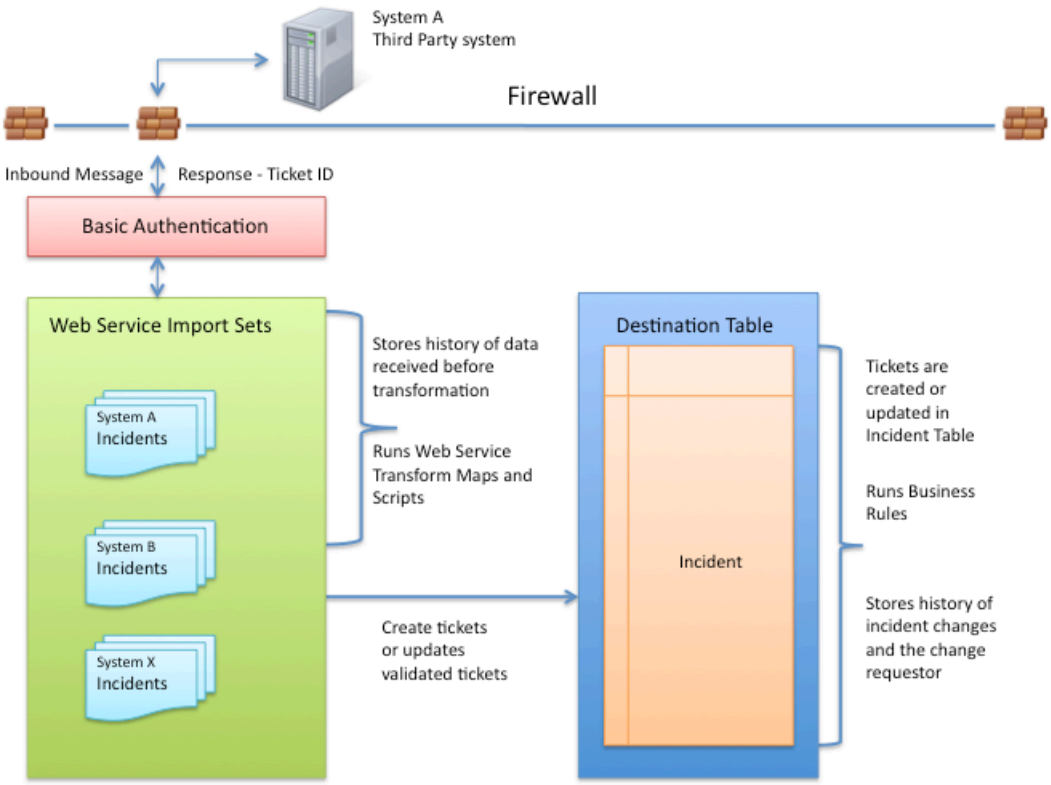
Exemplo usando autenticação básica

Esta implementação responde ao sistema de terceiros com o ID do tíquete. As tabelas Conjunto para importação funcionam como uma área de preparação para seus dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de registro de tíquete unidirecional usando autenticação básica



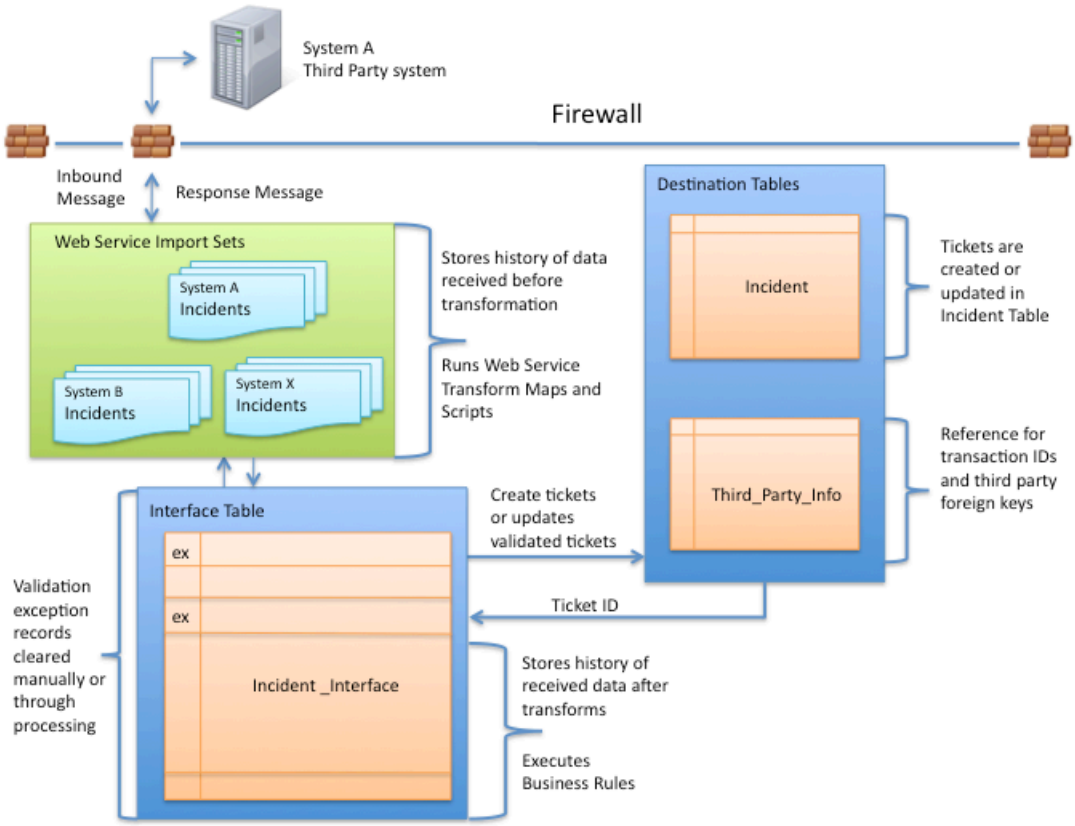
Exemplo de uso de conjuntos para importação

Uma variação de implementação para o caminho de entrada seria usar Tabelas de conjunto de exportação como tabelas de interface. Neste exemplo, a Tabela Incident_Interface armazena um histórico de dados conforme foram recebidos e antes de os dados serem transformados. A Tabela de incidentes de destino pode armazenar um histórico de como o incidente mudou ao longo do tempo e quem o alterou. Os scripts de transformação processariam o conjunto para importação e as regras de negócios seriam executadas na tabela de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de registro de tíquete unidirecional usando conjuntos para importação



Integrações de registro de tíquete de incidentes bidirecionais

Uma integração bidirecional troca dados entre sua instância ServiceNow e um sistema de terceiros para que as informações do incidente sejam sincronizadas entre os sistemas.

Essa integração é mais complexa do que uma integração unidirecional porque tem os seguintes requisitos.

- Definições abrangentes de mapeamentos de campo.
- Padronização de onde ocorrem as transformações: entrada, saída ou ambos.
- Consideração da propriedade dos dados de referência.
- Como as atualizações são realizadas em uma base contínua.

Implemente tratamento de erros. Inclua todas essas implementações no plano de integração.

Embora as implementações bidirecionais sejam desenvolvidas por seus próprios méritos, é possível desenvolver uma estrutura no Now Platform que pode ser reutilizada, por exemplo, regras de validação orientadas por dados.

Conteúdos do plano de integração

- Planeje conteúdos para todos os aspectos necessários para uma integração bidirecional.
- Modelos de estado para cada organização.
- Definições de regras de negócios para manter os tíquetes sincronizados.

Tradução automática

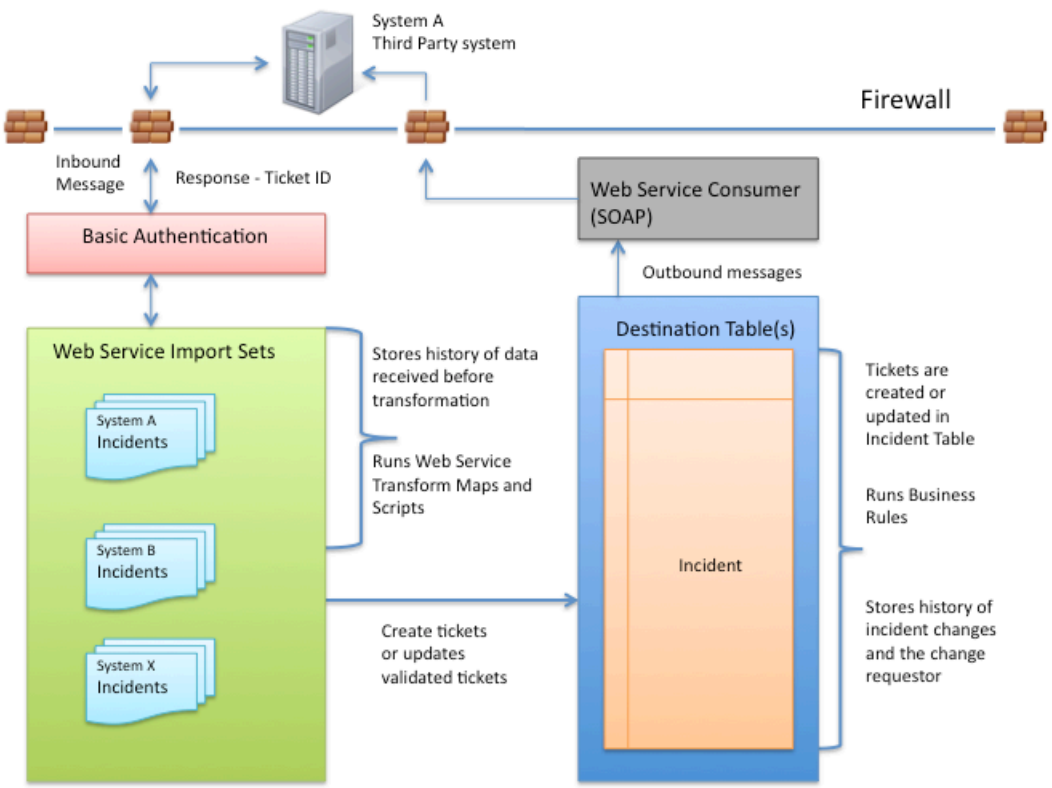
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Requisitos para armazenar o histórico de transações individuais. Se essa forma de auditoria for um requisito, considere a criação de uma tabela de interface que seja preenchida antes de criar e atualizar a tabela de destino.
- Regras de transformação para todos os elementos de dados.
- Linhas do tempo para quando os dados de referência são transportados para o sistema de informação. Inclua requisitos para realizar transformações antes de enviar os dados de e para cada sistema.
- Declaração de propriedade dos dados de referência em todas as fases.
- Atualize as definições do esquema.

Exemplo de uso de conjuntos para importação e serviços da Web

Nesta implementação, a autenticação de dados é feita antes da inserção no conjunto para importação. Os mapas e scripts de transformação são executados antes que os dados cheguem à tabela de incidentes. A tabela de incidentes é usada para armazenar o histórico dos registros de incidentes. Para o caminho de dados de saída, a tabela de destino pode ativar o gatilho de regras de negócios antes que os dados sejam enfileirados no serviço da web de saída.

Integração de registro de tíquete bidirecional usando conjuntos para importação e serviços da Web



Exemplo usando conjuntos para importação e a fila do ECC

Uma variação de implementação para o caminho de entrada seria usar uma tabela de conjunto para importação (em nosso exemplo, a tabela de Interface de Incidente) para armazenar dados históricos. A validação de dados também é feita agora, e você pode limpar exceções com processamento ou intervenção manual. A tabela de incidentes usa

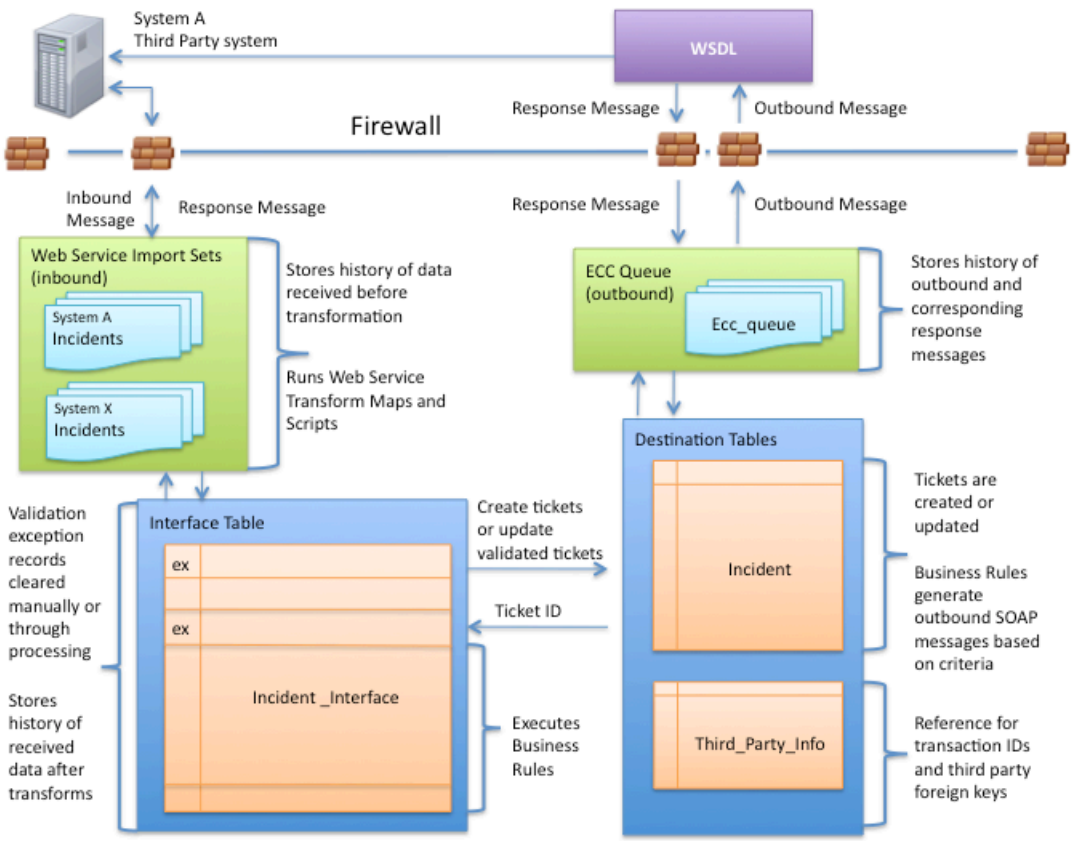
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma tabela de informações de terceiros como referência e as mensagens são geradas com base nas regras de negócios.

A implementação desse tipo de integração envolve um componente de serviço da web para aplicativos de terceiros para dados de entrada. A fila do ECC é recomendada para dados de saída.

Integração de registro de tíquete bidirecional usando conjuntos para importação e a fila do ECC



Configuração do Outlook Microsoft para criar incidentes e tarefas do VTB

Para criar incidentes e tarefas VTB ou para bater papo com um agente virtual de dentro do seu e-mail do Outlook, ative e implante o ServiceNow Add-in para o Microsoft Outlook.

O ServiceNow Add-in para o Microsoft Outlook permite que você interaja com a TI diretamente de um e-mail ou, para usuários de TI, crie rapidamente um incidente a partir de um e-mail e imediatamente atribua-o à equipe correta. Ele também permite criar uma tarefa VTB.

Ativar o Add-in ServiceNow para o Microsoft Office

Você pode ativar o Add-in ServiceNow do plug-in do Microsoft Office (com.sn_outlook_addin) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Install the ServiceNow Add-in for Microsoft 365 e Components installed with ServiceNow Add-in for Microsoft 365 .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 (sn_outlook_addin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Implantar o Add-in ServiceNow para o Microsoft Outlook

Implante o add-in ServiceNow para o Microsoft Outlook para bater papo com um agente virtual, criar incidentes e tarefas VTB de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Além de ter uma das funções a seguir na instância do ServiceNow, você deve ser um administrador do Office365 para implantar o add-in ServiceNow .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Implante o add-in ServiceNow no Microsoft Outlook usando as instruções neste artigo Microsoft: Publicar add-ins do Office usando implantação centralizada por meio da central de administração do Office 365

Nota:
Você deve ser um administrador do Office 365 para implantar o add-in ServiceNow.

O add-in ServiceNow só tem suporte para uso com o Outlook para Mac e Outlook para Windows (Conjunto de requisitos 1.4).

Você pode adicionar ou remover campos diretamente no formulário de Incidente para usuários com a função itil, personalizando o layout do formulário de exibição do Outlook. Para os usuários que não têm a função itil, você pode configurar um produtor de registro do Catálogo de serviços para utilização para a criação de novos incidentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Clique em **Novo** na página **Manifestos do Office**.
3. No formulário, preencha os campos.

Implantar formulário de add-in do MS Outlook

Campo	Descrição
Nome do add-in	Um nome simples para o add-in. Por exemplo, se o suplemento precisa ser implantado apenas para administradores, você pode escolher nomeá-lo de acordo.
Descrição	Uma descrição resumida do add-in. Por exemplo, se o add-in for para um help desk, você pode escrever uma breve descrição de acordo.
ID do plug-in	Uma cadeia de caracteres de identificação exclusiva para o add-in que você está implantando. Você pode alterar o valor de ID do plug-in para um novo UUID para permitir o uso de várias instâncias do add-in.
Versão	Versão da execução do plug-in.
URL do ícone	URL HTTPS ou URL relativo para o ícone ServiceNow a ser exibido no Microsoft Outlook.
Ativo	Indica que o add-in está ativo.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:
A lista relacionada a Controles do Office mostra o menu e os itens de menu associados ao add-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto do add-in e siga as instruções no artigo da Microsoft para implantação. Artigo da Microsoft: Publicar suplementos do Office usando a implantação centralizada por meio da página do centro de administração do Office 365 .
6. **Opcional:** Você também pode personalizar o add-in clicando em **Clonar manifesto** no menu de contexto. Esta opção clona o manifesto atual em um novo registro que permite personalizar os rótulos, ícones, menus e itens de menu.
7. Para personalizar o formulário de Incidente para usuários com a função itil, configure o layout do formulário de Incidente diretamente.
   a. Clique no ícone do menu de contexto ( ) no formulário e selecione **Exibição** > **Outlook**.
   b. Clique no menu de contexto novamente e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
   c. Adicione ou remova campos, conforme necessário.
8. Para personalizar o formulário de Incidente para usuários com a função itil, use um produtor de registro do Catálogo de serviços para configurar o formulário de Incidente.
   a. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros**.
   b. Clique com o botão direito do mouse no produtor de registro a ser usado para criar novos incidentes e selecione **Copy sys_id**.
   c. Cole o sys_id copiado no campo **Valor** da propriedade do sistema **Fornecer sys_id do produtor de registro para criar uma ação de incidente a partir do add-in do Outlook** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*).

Gerenciamento de incidentes

Trabalhar em incidentes envolve diagnosticar e investigar o incidente, registrar resultados e, às vezes, escalonar ou promover o incidente.

O diagnóstico inicial de incidentes é em grande parte um processo humano. O agente da central de serviços examina os detalhes do incidente e se comunica com o usuário para diagnosticar o problema.

Para ajudar no diagnóstico, o agente da central de serviços pode consultar o Configuration Management Database, ou CMDB. O CMDB contém informações sobre hardware e software em uma rede e os relacionamentos entre eles. O CMDB pode ser preenchido por: Descoberta . Descoberta está disponível como um produto separado.

Investigação de incidentes

A investigação de incidentes também é um processo humano. A central de serviços continua a usar as informações no formulário de Incidente e também no CMDB para resolver o problema. Anotações de trabalho são adicionadas ao incidente conforme a central de serviços avalia o incidente, facilitando a comunicação entre as partes interessadas. Anotações de trabalho e outras atualizações podem ser comunicadas às partes interessadas por meio de notificações por e-mail .

Uma forma de investigar incidentes é determinar se existem registros relacionados, usando um dos recursos a seguir.

Ícone de Incidentes relacionados

O ícone exibir incidentes relacionados ( ) aparece ao lado do campo **Solicitante** quando ele é preenchido. Clique no ícone para exibir a lista de incidentes do mesmo solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os administradores podem adicionar este ícone a qualquer campo de referência, modificando a entrada do dicionário e adicionando o atributo do dicionário do `ref_contributions=user_show_incidents`. O ícone aparece apenas para usuários com acesso de leitura ou gravação ao campo. Uma macro de IU chamada `user_show_incidents` define o comportamento. A macro de IU deve estar ativa para exibir o ícone de incidentes relacionados.

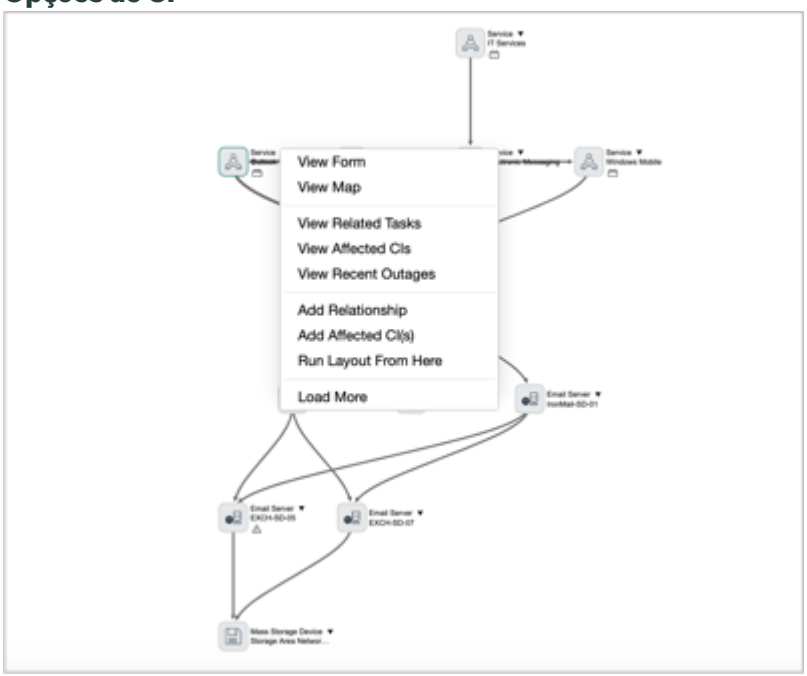
Lista relacionada de Incidentes pelo mesmo solicitante

Outra forma de pesquisar incidentes relacionados é usar a lista relacionada **Incidentes pelo mesmo solicitante**. O administrador pode precisar configurar o formulário para exibir esta lista relacionada.

Exibições de dependência

As exibições de dependência podem ajudar a encontrar incidentes relacionados com base em itens de configuração (IC). Se um item de configuração estiver anexado a um incidente, clique no ícone do mapa ( ) para exibir o mapa de exibições de dependência. No mapa de dependências, se você quiser exibir as tarefas anexadas ao CI, clique na seta para baixo ao lado do IC e selecione **Exibir Tarefas Relacionadas**.

Opções de CI



Promoção de incidentes

Quando a equipe de gerenciamento de incidentes determina que a causa de um incidente é um erro ou problema generalizado, a equipe inicia o processo de gerenciamento de problemas. Quando o problema exige uma mudança na infraestrutura ou em um serviço de negócios, a equipe inicia o processo de gerenciamento de mudanças.

Um item de menu no formulário de Incidente permite criar um problema ou registro de alteração facilmente e associar o incidente ao problema ou registro de alteração. Para obter mais informações, consulte Como criar um registro a partir de incidente

Nota:
Se o incidente já tiver um problema ou registro de mudança associado, você não poderá criar outro registro do mesmo tipo de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Às vezes, a resolução para o usuário é solicitar hardware ou software para eles. Por exemplo, um usuário pode relatar um problema que requer um novo dispositivo de mouse ou teclado. O agente da central de serviços pode criar uma solicitação a partir do incidente. O incidente está associado ao item solicitado.

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

Escalação de incidente

Existem dois métodos de escalação que a plataforma usa para rastrear e relatar incidentes que não estão sendo resolvidos de acordo com os padrões da sua organização.

Acordos de nível de serviço (SLAs)

Os SLAs monitoram o andamento de um incidente de acordo com um conjunto de acordos entre um provedor de serviços e o cliente que definem o escopo, a qualidade e a velocidade dos serviços prestados. Conforme o tempo passa, o ANS aumenta a prioridade do incidente e deixa um marcador quanto ao seu progresso. ANSs também são usados como um indicador de desempenho para a central de serviços.

Monitor de inatividade

O monitor de inatividade gera um evento para evitar que incidentes passem despercebidos. Quando um determinado período de tempo passa sem um upgrade do incidente, o evento cria uma notificação por e-mail ou ativa o gatilho de um script.

Registro em log de um incidente

Registre em log registros de incidentes de fontes como e-mail, central de serviços, catálogo de serviços ou aplicativos externos de acordo com sua conveniência. Você também pode gerar incidentes usando regras de negócios ou mensagens SOAP.

Onde	Como
Central de serviços	O usuário pode chamar um agente da central de serviços e o agente pode registrar um incidente com base nas informações fornecidas pelo usuário. Os agentes da Central de serviços (ITIL) podem registrar um incidente do **Autoatendimento** > **Incidentes** > **Criar novo** módulo.
Catálogo de serviços	O usuário pode registrar um incidente no catálogo de serviços a partir do **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** > **Podemos ajudá-lo?** > **Criar Incidente** produtor de registro.
E-mail	O usuário pode enviar um e-mail para a caixa de correio da instância. Um incidente é criado de acordo com as ações de e-mail de entrada.
SMS	O usuário pode enviar um SMS para o número do Atendimento ao cliente ServiceNow. Um incidente é criado automaticamente para o usuário. **Nota:** O usuário deve instalar o plug-in Notify (com.snc.notify) e configurar uma conta Twilio para aproveitar o serviço de mensagens.
Janela de bate-papo	O usuário pode solicitar a criação de um incidente usando o ícone de bate-papo do Connect ( ) que aparece no canto superior direito da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Onde	Como
	instância. Na janela de bate-papo, o usuário pode adicionar um usuário ITIL e também fornecer uma breve descrição do problema. Com base na descrição, o usuário ITIL cria um incidente apropriado.

Nota:
Se você quiser criar um incidente de segurança, primeiro ative o plug-in Dependências (com.snc.si_dep) do Resposta a incidentes de segurança. Você pode clicar em **Criar incidente de segurança** em um novo formulário de incidente para criar um incidente de segurança a partir do incidente exibido no momento.

Os usuários do ESS podem:

- Exiba os incidentes que eles abriram. Por padrão, os campos **Lista de observação**, **Estado** e **Urgência** estão disponíveis na exibição do ESS formulário de **Incidente**.
- Atualize os campos **Lista de observação** e **Descrição resumida** e insira **Comentários adicionais**. O administrador pode configurar outros campos para serem editáveis.

O usuário que não tem a função itil pode visualizar um incidente apenas se o usuário for o solicitante desse incidente, tiver aberto o incidente ou estiver incluído na lista de observação. A regra de negócios do *`incident query`* controla esta função.

Incidentes gerados automaticamente

- Os incidentes podem ser gerados automaticamente usando regras de negócios. As regras de negócios usam JavaScript para gerar um incidente se as condições predefinidas forem atendidas.
- Incidentes podem ser gerados de fora da plataforma com envio de mensagens SOAP. Para obter mais informações, consulte Envio de mensagens SOAP .

Criar um incidente

Crie um registro de incidente para documentar um desvio de um padrão de operação esperado.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento descreve como um agente ITIL preenche o formulário de Incidente. Os incidentes também são registrados quando um usuário preenche um produtor de registro no catálogo de serviços ou envia um e-mail para a instância.

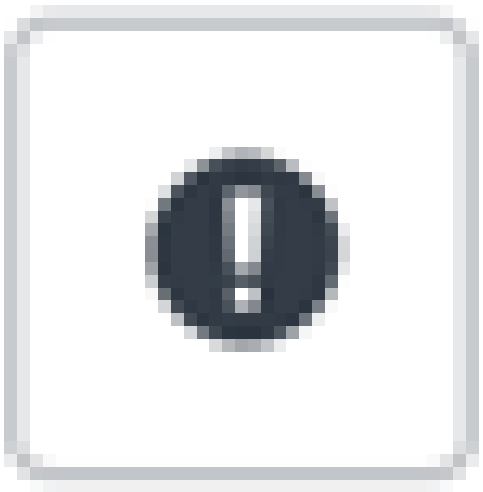
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Criar novo**.
   Você também pode clicar em **Novo** na exibição da lista de Incidentes.
2. **Opcional:** Use um modelo, se houver um para o tipo de incidente que você está registrando.
   Se a organização usa modelos de formulário, você pode aplicar um modelo para preencher previamente alguns dos campos para tipos específicos de incidentes.
3. No formulário, preencha os campos.
   Sua organização configurou o formulário de Incidente para aderir ao processo de gerenciamento de incidentes. Insira as informações no campo do formulário com base no processo. A tabela a seguir descreve os campos típicos do formulário de Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de incidente

Campo	Descrição
Número	Número de incidente exclusivo gerado pelo sistema.
Solicitante	Usuário que entrou em contato com você com um problema.
Categoria e subcategoria	Tipo de problema. Depois de selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.
Serviço	Serviço de negócios afetado, se aplicável. **Nota:** Se você selecionar um serviço de negócios como o item de configuração e se esse serviço de negócios também estiver listado como o item de configuração em qualquer outra tarefa ativa, o ícone de tarefas ativas () será exibido. Clique no ícone para visualizar a lista de todas as outras tarefas ativas que estão afetando o serviço de negócios. Você pode exibir o mapa de BSM (exibição de dependência) do serviço de negócios selecionado clicando no ícone de dependência ( ).
Oferta de serviço	A oferta de serviço consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de embalagem. Esse campo permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para determinado serviço.
Item de configuração	IC afetado, se aplicável. Depois que um IC é selecionado, você pode clicar no ícone Abrir **exibições de dependência** ( ) ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	lado do campo para ver como o IC é mapeado na infraestrutura. A exibição de dependência mostra o que foi afetado e se outros CIs ou serviços estão enfrentando problemas. Para capturar informações sobre os ICs afetados, consulte Capturar informações sobre itens de configuração afetados em um incidente. Ao adicionar itens de configuração ao campo **Item de configuração** de um formulário de incidente, o resultado da pesquisa que contém uma lista de itens de configuração (IC) é exibido e classificado com base nos nomes de IC em ordem alfabética.
Canal	Método de comunicação que é usado pelo usuário para criar o incidente. Abaixo, há as opções disponíveis: ◦ Bate-papo ◦ E-mail ◦ Telefone ◦ Monitoramento ◦ Autoatendimento ◦ Virtual agent ◦ Entrar
Origem	Fonte do incidente. Por exemplo, se um incidente for criado a partir de um alerta, esse campo conterá o valor Alerta. Este é um campo com preenchimento automático e você não pode preencher o valor manualmente.
Estado	Estado do incidente. O estado move e rastreia incidentes por meio de vários estágios de resolução. **Dica:** Use o campo **Estado**, em vez dos campos **Estado do incidente** ou **Estado do problema**, como seu meio principal de rastrear o estado de um incidente, pois esse estado avança por todo o ciclo de processamento. Para saber mais, consulte Ciclo de vida de um Incidente.
Impacto	Impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Urgência	Urgência é uma medida de quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente, problema ou mudança tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	Prioridade é baseada em impacto e urgência e identifica a rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa.
Grupo de atribuição	Grupo que trabalhará no incidente. A regra de negócios *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* preenche o campo **Grupo de atribuição** com base no grupo de suporte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	disponível para o item de configuração (IC) ou a oferta de serviço consecutivamente. **Nota:** A regra de negócios é acionada quando um incidente é criado ou atualizado e quando os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** estão vazios. Se você quiser substituir o valor padrão, precisará criar novas propriedades e informar o campo no valor da propriedade que deve ser usado para preencher o campo **Grupo de atribuição**. Crie as propriedades na seguinte ordem de preferência: ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*: identifica qual campo de IC preenche o campo **Grupo de atribuição**. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**. **Nota:** ◦ A ACL sys_user_group do *read* chama a função *SNCRoleUtil*. A função verifica se o grupo revisado contém as funções admin ou security_admin. A função permite que o usuário exiba o grupo somente se o usuário tiver a mesma função. Como resultado, um usuário com a função itil não pode atribuir um incidente a um grupo que tenha a função de administrador ou security_admin, nem a qualquer grupo cujo primário tenha essas funções. ◦ Além de usar as ACLs de leitura, você também pode restringir incidentes com grupos de atribuição específicos para visibilidade somente aos membros do grupo usando a regra de negócios antes da consulta. Para obter detalhes, consulte o artigo Como restringir incidentes de um grupo específico apenas aos membros do grupo [KB0790987] na Base de conhecimento do Now Support. Você deve fazer login para ver o artigo.
Atribuído a	Usuário que trabalhará nesse incidente. Se o **Grupo de atribuição** mudar, o campo **Atribuído a** será limpo.
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.
Descrição	Explicação detalhada sobre o incidente.
Anexos	Anexos relacionados ao incidente que ajudam na resolução do incidente, como capturas de tela ou PDFs. Selecione o Anexo ( ) para adicionar e gerenciar os anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este incidente quando comentários são adicionados. Clique no ícone adicionar-me ( ) para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações sobre este incidente quando anotações de trabalho são adicionadas. Clique no ícone adicionar-me ( ) para adicionar a si mesmo à lista de anotações de trabalho. **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem visualizar incidentes veem comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.
Ações tomadas	Um campo de diário em que você pode inserir detalhes das ações tomadas para um grande incidente. Este campo é apenas para usuários internos. **Nota:** Este campo só fica visível quando você ativa o plug-in Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim).
Registros relacionados	
Incidente primário	Número exclusivo do incidente primário desse registro de incidente.
Problema	Número exclusivo de qualquer registro de problema relacionado ao incidente.
Solicitação de mudança	Número exclusivo de qualquer solicitação de mudança relacionada ao incidente.
Causada por mudança	Número exclusivo da solicitação de mudança que resultou na criação do incidente.

Nota:
Os campos **Solicitante** e **Empresa** são opcionais para as seguintes situações:

- Um incidente é criado a partir de um alerta.
- Um incidente é criado a partir de uma solicitação de mudança. Nesse caso, o número da solicitação de alteração é preenchido no campo **Causado pela mudança**.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O incidente é criado.

O que Fazer Depois

- Se deseja enviar o registro de incidente, clique no ícone Mais opções ( ) na barra de título e selecione **E-mail**.

  O usuário que solicitou o incidente e o usuário atribuído ao incidente são preenchidos automaticamente na lista de destinatários.

- Quando um incidente é criado a partir de um caso, o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) é instalado e você tem uma função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode visualizar a guia **Casos do cliente** na seção Links relacionados do Formulário do incidente. Essa guia contém a lista de casos de clientes associados ao registro de incidente.
- Quando há um ou mais registros de interação associados ao registro de incidente, você pode visualizar a guia **Interação** na seção Links Relacionados do formulário Incidente que contém a lista dos registros de interação.
- Um link de **integridade do dispositivo primário** aparece na seção Links relacionados do formulário de incidente. Selecione para iniciar a aplicação da Experiência digital do usuário final e a página de integridade do dispositivo para o IC selecionado no Espaço de operações de serviços em uma guia separada do navegador. Esta guia permite que os agentes exibam todas as métricas disponíveis e a integridade do dispositivo do IC selecionado, que foram coletadas pela DEX. Este recurso também pode ser acessado usando a opção **Exibir integridade do dispositivo** no registro de IC U16 clássico.

  Nota:

  - DEX requer um direito separado.
  - Este link fica disponível ao agente somente quando as seguintes condições são atendidas:
    - O IC selecionado é do tipo Dispositivo, também conhecido como Endpoint.
    - O plugin DEX é instalado na instância. Para obter mais informações, DEX consulteExperiência digital do usuário final.
    - O agente DEX é instalado no IC selecionado.

Tópicos relacionados

Como criar um registro a partir de incidente

Gestão de incidentes graves

Capturar informações sobre itens de configuração afetados em um incidente

Capture informações sobre itens de configuração (CIs) afetados, com tipo como ativo, em um incidente para manter um registro dos itens de configuração atualizados, reparados, trocados ou desativados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Ative o plug-in Gestão de ativos de hardware - HAM Profissional (com.sn_hamp).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao rastrear os ativos, você pode saber onde estão localizados, como são usados e quando foram feitas mudanças neles. Essas informações ajudam a monitorar e gerenciar os ativos de sua empresa usando uma abordagem sistemática.

Se você não for o responsável pela chamada do incidente e tiver um valor de IC na lista de ICs afetados, é obrigatório fornecer informações sobre o IC antes de alterar o estado do incidente para **Resolvido**.

Você pode inserir informações de IC a partir da lista relacionada **ICs afetados** ou do layout do formulário de ICs afetados. Você precisa adicionar manualmente a **Ação do ativo** e os campos de **IC trocado** na lista relacionada.

Adicionar campos na lista relacionada

Onde	Como
Lista relacionada	• Na lista relacionada **CIs afetados**, clique no ícone de configurações . • Mova a **Ação do ativo** e os campos de **IC trocado**da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**. • Clique em **OK**.

Nota:
O valor de IC será atualizado apenas se o estado do incidente for atualizado para **Resolvido** por qualquer usuário, com exceção do solicitante. O valor do IC não será atualizado se:

- O estado do incidente for atualizado como **Resolvido** pelo solicitante, mesmo se a **Ação de ativo** estiver preenchida.
- O incidente for movido diretamente para o estado **Encerrado**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um incidente.
3. Navegue até a lista relacionada de **CIs afetados** antes de resolver o incidente.
4. **Opcional:** Se você deseja inserir informações no layout do formulário, clique no IC.
5. Na lista relacionada ou no formulário, preencha os campos.

Informações sobre CIs afetados

Campo	Descrição
Ação do ativo	Informações sobre se um CI foi atualizado ou reparado, trocado por outro CI ou desativado do sistema. As opções disponíveis são: Nenhuma ação, Atualizar/Reparar, Trocar e Descontinuar.

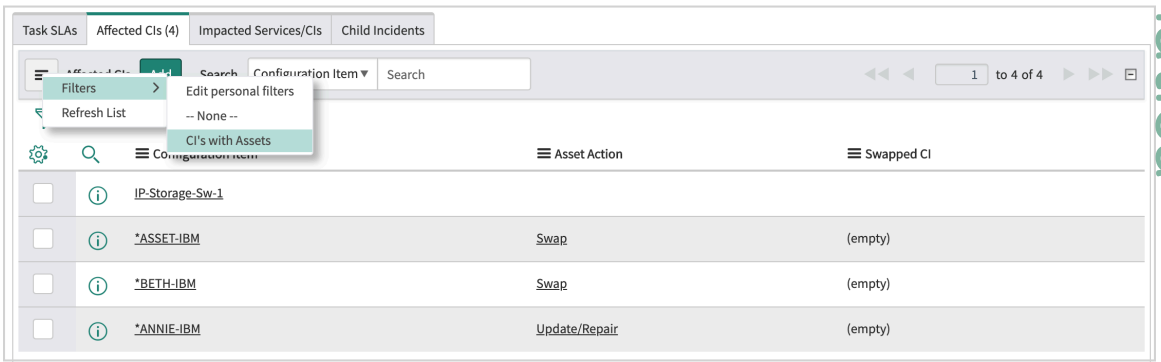
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você trocar ou desativar um CI, os eventos sn_hamp_asset.swap ou sn_hamp_asset.retire são gerados respectivamente.
CI trocado	Informações sobre o novo IC que é trocado pelo IC existente. **Nota:** ○ Este campo aparece apenas quando você seleciona o valor do campo **Ação do ativo** como **Trocar**. ○ Os valores de IC disponíveis para IC trocados são aqueles com classe de IC de ativo como hardware. ○ O IC trocado é atribuído ao solicitante. Se o solicitante for um gerente de ativos, ele terá a opção de reatribuí-lo ao usuário apropriado.

6. Clique em **Atualizar**.
   O registro é salvo e as informações sobre o CI são armazenadas na tabela [task_ci].

Nota:
Você pode filtrar a lista relacionada **CIs afetados** para ter a lista de CIs afetados com classe como Ativo.



Criar um modelo a partir do formulário de incidente

Crie um modelo que defina valores padrão para formulários para que os usuários possam criar facilmente o incidente. Você precisa ter as permissões apropriadas antes de criar modelos.

Antes de Iniciar

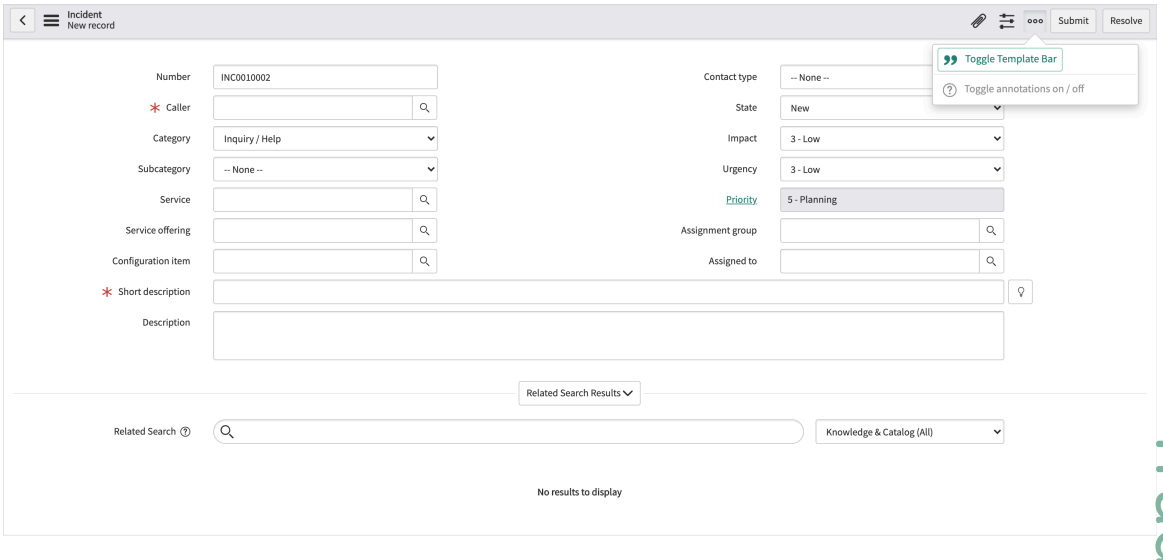
Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Tradução automática

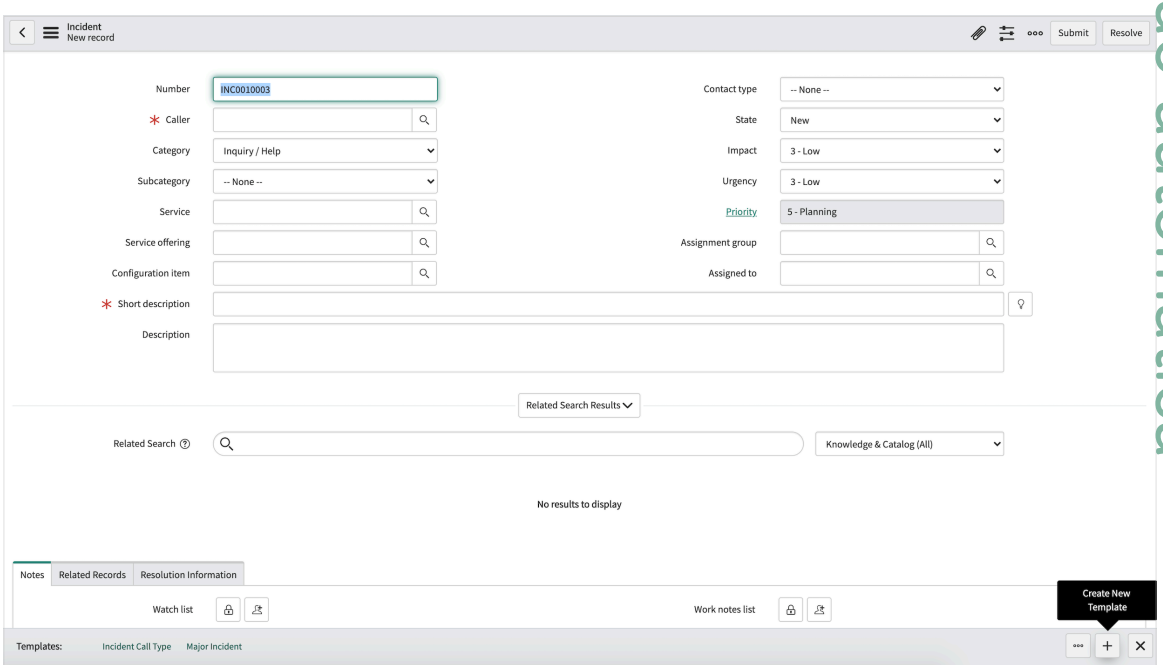
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Criar**.
2. Clique no ícone de mais opções ••• e clique em **Alternar barra de modelos** para ver a barra de modelo.



3. Na barra de modelo, clique no ícone adicionar (+).



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo modelo

Campos	Descrição
Nome	Nome do modelo.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecione **Global** para disponibilizar o modelo para uso com todas as tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: A lista de tabelas mostra apenas as tabelas e visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo do modelo.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Aplicativo	Escopo do aplicativo das regras. O escopo define se as regras estão disponíveis para todos os aplicativos ou para aplicativos com escopo definido.
Usuário	Usuário que pode configurar e aplicar o modelo. Se você definir um usuário, nenhum outro usuário poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Grupos	Grupo cujos membros podem configurar e aplicar o modelo. Se você definir um grupo, nenhum outro grupo poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Global	Opção para permitir que qualquer usuário com acesso aos modelos visualize e aplique este modelo.
Descrição resumida	Descrição do modelo. **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna esquerda e, a seguir, insira os dados para preencher automaticamente na coluna direita. **Nota:** Mesmo que você possa selecionar campos com pontos no modelo, eles não se aplicam aos campos que estão no formulário.

5. Clique em **Enviar**.
   O modelo é criado e você pode encontrá-lo na barra de modelo.

Aplicar um modelo no formulário de Incidente

Aplique um modelo a um novo registro de incidente se as informações pré-preenchidas no modelo forem aplicáveis ao registro de incidente. Ele poupa seu tempo e esforço para inserir valores nos campos de registro de incidentes individualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

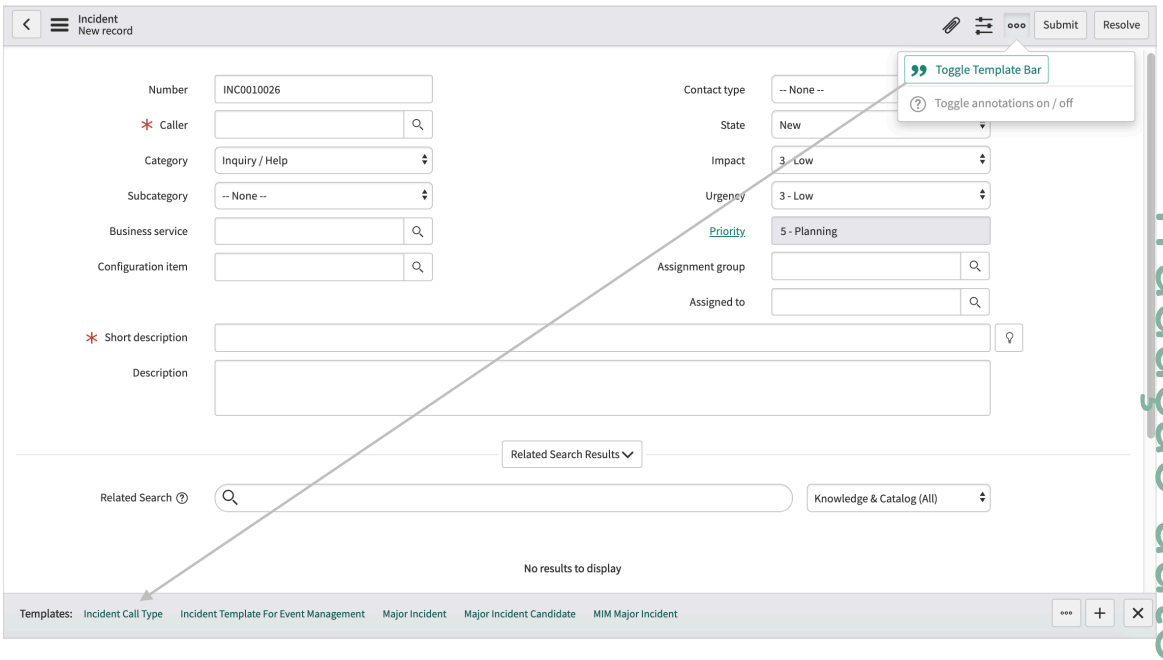
Antes de Iniciar

Você deve criar um modelo antes de aplicá-lo ao formulário do incidente. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo a partir do formulário de incidente.

Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Criar novo**.
2. Clique no ícone de mais opções e clique em **Alternar barra de modelos** para ver todos os modelos na barra de modelos.



3. Clique em um modelo para aplicá-lo ao registro do incidente.

Tópicos relacionados

Criar modelo de incidente

Exibir status VIP de um chamador em incidente

Visualize os chamadores com status VIP na exibição de lista de registros de incidentes, bem como no formulário de incidentes. As organizações geralmente designam o status VIP no registro do usuário para alguns de seus usuários VIP.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_list ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um chamador é atribuído a um incidente, o registro do usuário é verificado automaticamente quanto ao status VIP. Se o chamador for VIP, um ícone aparecerá ao lado do nome do chamador na exibição de lista ou no campo do chamador na exibição de formulário.

Para definir o status do chamador VIP manualmente, navegue até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários** ou selecione o nome do solicitante necessário na lista de registros de

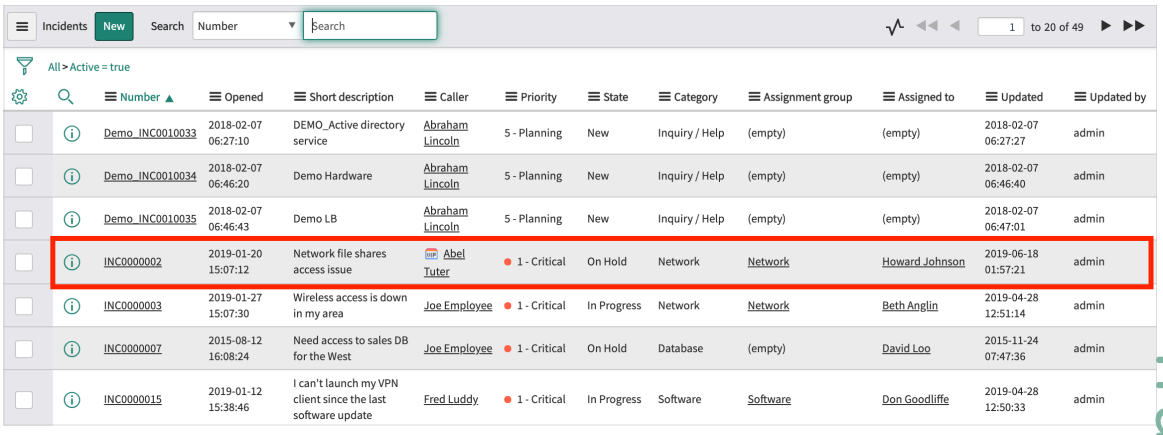
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

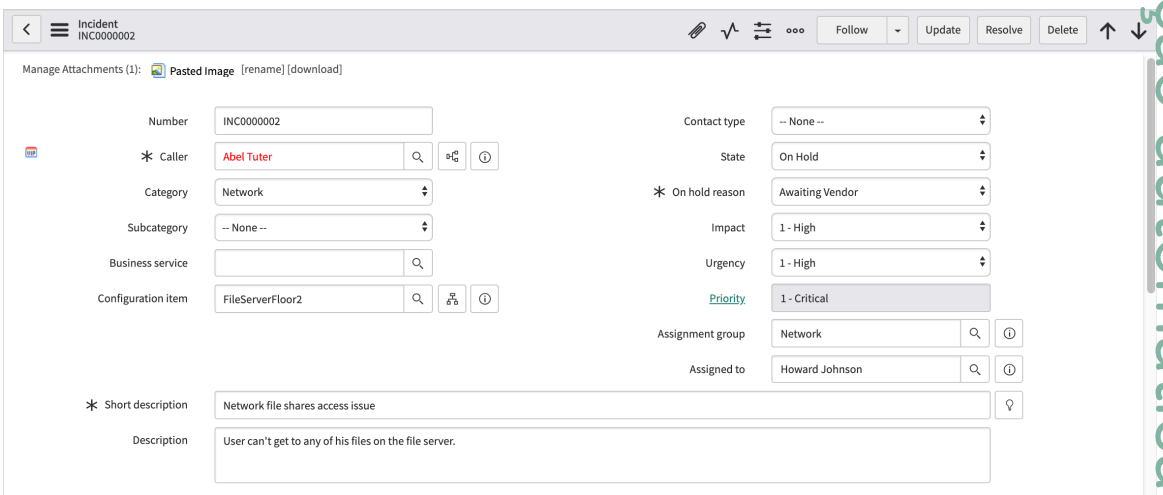
incidentes. No formulário de Usuários, marque a caixa de seleção **VIP** para definir o status VIP do chamador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Visualize o registro do chamador VIP na lista de registros de incidentes.



3. Clique no registro para exibir o status VIP no campo **Chamador**.



Use o Outlook Microsoft para criar incidentes e tarefas do VTB

Crie um incidente ou tarefa VTB ou bata papo com um agente virtual diretamente do Microsoft Outlook usando os ícones ServiceNow .

Antes de Iniciar

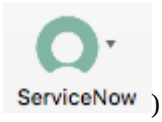
Você deve ativar e implantar o complemento ServiceNow para Outlook Microsoft. Para obter mais informações, consulte Configuração do Outlook Microsoft para criar incidentes e tarefas do VTB.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na guia Inicial do Microsoft Outlook, clique no ícone **ServiceNow** () e selecione **Criar incidente** ou **Criar tarefa VTB**.
2. No painel do ServiceNow IT Service Management, clique em **Login** e insira suas credenciais do ServiceNow.
   Pode ser necessário autenticar novamente se sua sessão expirou.
3. Para um registro de incidente, preencha os seguintes campos e clique em **Enviar**.

Formulário de incidente

Campo	Descrição
Número	Número do incidente gerado automaticamente.
Solicitante	Usuário conectado no momento (padrão).
Descrição resumida	Assunto do e-mail atual (padrão).
Comentários adicionais	Corpo do e-mail em formato de texto (padrão).
Categoria	Categoria do incidente. ○ Consulta/Ajuda ○ Software ○ Hardware ○ Rede ○ Banco de dados

Você pode adicionar ou remover campos diretamente no formulário de Incidente para usuários com a função itil, personalizando o layout do formulário de exibição do Outlook.

Nota:
Para usuários que não têm a função itil, o formulário do Catálogo de serviços configurado para criar novos incidentes é mostrado.

4. Para um registro de tarefa, preencha os campos a seguir e clique em **Criar**.

Formulário de tarefa VTB

Campo	Descrição
Selecionar quadro	Quadro VTB ao qual a tarefa pertence.
Selecionar rota	Rota do quadro VTB.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa

5. Para bater papo com um agente virtual, selecione a ação de IU **Bate-papo com o Virtual Agent** para abrir a janela de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma tarefa de incidente

Crie uma tarefa de incidente para se comunicar e solicitar trabalho de grupos de atribuição diferentes daquele que é mencionado para o incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidente.
3. Na lista de **Tarefas de incidente**, clique em **Novo**.

   Se você não vir a lista relacionada de **Tarefas de incidente**, será necessário adicioná-la. Para obter informações sobre uma lista relacionada, consulte Add a related list to a form .

   Como alternativa, você também pode clicar com o botão direito do mouse no formulário de cabeçalho e, no menu de contexto, selecionar **Criar tarefa de incidente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa de incidente exclusivo gerado pelo sistema.
Incidente	Incidente ao qual a tarefa está associada.
Item de configuração	O CI afetado.
Estado	O estado move e rastreia a tarefa de incidente por vários estágios de resolução.
Prioridade	
Grupo de atribuição	O grupo que trabalha na tarefa do incidente. Se você deixar em branco, o incidente será atribuído automaticamente.
Atribuído a	O usuário a quem a tarefa de incidente está atribuída para trabalhar. **Nota:** Se o **Grupo de atribuição** mudar, o campo **Atribuído a** será limpo.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da tarefa de incidente.
Descrição	Explicação detalhada sobre o incidente.
Anotações	
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações sobre esta tarefa de incidente quando notas de trabalho são adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode adicionar o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a tarefa do incidente ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável.

5. Clique em **Enviar**.

Sincronização entre um incidente e suas tarefas de incidente

Use tarefas de incidentes para colaborar e solicitar trabalho de outras partes interessadas. Um incidente e suas tarefas são sincronizados de forma que o estado das tarefas do incidente mude dependendo do estado do incidente.

Nota:
A propriedade **Fechar tarefas de incidente em aberto quando o incidente é encerrado ou cancelado** (`com.snc.incident.incident_task.closure`) é responsável por diferentes ações que ocorrem em tarefas de incidente com base no estado do incidente.

A sincronização entre um incidente e sua tarefa de incidente aberto é a seguinte:

- Quando um incidente é encerrado, o estado de qualquer tarefa de incidente aberto é definido como **Encerrado incompleto**.
- Quando um incidente é cancelado, o estado de qualquer tarefa de incidente aberta é definido como **Encerrado ignorado**.

Como criar um registro a partir de incidente

Crie um problema, mude ou solicite registro de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a causa de um incidente é um erro ou um problema generalizado, um problema é gerado a partir do incidente. Quando o problema requer uma mudança na infraestrutura ou em um serviço de negócios, um registro de mudança é criado a partir do incidente. Quando a resolução para o usuário é solicitar hardware ou software, uma solicitação é criada a partir de um incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidente.
3. Clique com o botão direito no formulário de cabeçalho e no menu de contexto, selecione a opção apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário para o novo registro aparece e já está salvo. Alguns campos específicos são copiados para o registro recém-gerado do incidente. Você pode encontrar a referência do registro de tarefa recém-criado na seção Registros relacionados do formulário de Incidente.

4. **Opcional:** Preencha o formulário de Problema, Mudança ou Solicitação com informações adicionais e clique em **Atualizar**.

Criar uma solicitação a partir de um incidente

Ao trabalhar em um incidente e determinar que o usuário precisa de um ou mais itens do catálogo, como um aplicativo ou um novo laptop, você pode criar uma solicitação a partir do incidente. Isso ajuda você a rastrear as solicitações associadas a um incidente e vice-versa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_incident_write

O plugin Best Practice - Incident Resolution Workflow (com.snc.bestpractice.incident) deve estar ativo para criar uma solicitação de um incidente. Para associar um incidente primário à solicitação criada para um produtor de registro, o catalog_admin deve adicionar o script a seguir no bloco de script do incidente de registro.

Para associar um incidente primário à solicitação criada para um produtor de registro, o administrador deve adicionar o seguinte script no bloco de script do produtor de registro:

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

Nota:
Se você definir a propriedade **Usar as macros do carrinho orientado (padrão verdadeiro)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) como **falsa** e criar uma solicitação de um incidente, a solicitação não será associada ao incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Selecione o incidente aberto necessário.
3. Clique no ícone do menu de ações adicional e selecione **Criar solicitação**.
   A página inicial de Catálogos é exibida com todos os catálogos ativos que você pode acessar.

   Nota:
   Se houver apenas um catálogo ativo, essa página do catálogo será exibida com as categorias disponíveis.

4. Selecione o catálogo necessário e navegue por suas categorias e itens.
5. Verifique o item de catálogo, guia de pedido ou produtor de registro necessário.
   Para obter informações sobre modelos de finalização de compra, consulte Modelos de check-out do catálogo de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para um item do catálogo ou guia de pedido, uma solicitação é criada e exibida na guia **Solicitações** do incidente. Para um produtor de registro, a tarefa correspondente é criada e exibida na guia **Problemas** do incidente.

Nota:

- O incidente associado é especificado na mensagem de anotação em todo o processo de solicitação.
- Para fazer check-out da compra em uma e duas etapas, o solicitante do incidente é definido automaticamente como o usuário **Solicitado para** para a solicitação. Se o check-out da compra em duas etapas estiver habilitado, o executante poderá alterar o **Solicitado para**.
- Não é possível adicionar itens à lista de desejos ou salvar um produtor de registro neste fluxo.

Copie um incidente ou crie um incidente secundário

Copie um incidente ou crie um incidente secundário sem inserir manualmente o valor de todos os campos no novo incidente.

Antes de Iniciar

- Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador
- Selecione as propriedades **do incidente Habilitar recurso de cópia de incidente** (`com.snc.incident.copy.enable`) e **Habilitar recurso de criação de incidente secundário** (`com.snc.incident.create.child.enable`) em **Incidente** > **Propriedades do Incidente**.

Nota:
Um usuário itil pode copiar ou criar um secundário de qualquer incidente, enquanto um usuário sem qualquer função pode copiar apenas o incidente que o usuário criou.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade Copiar incidente copia os detalhes de um registro de incidente existente para um novo registro de incidente. A funcionalidade Criar incidente secundário copia os detalhes do incidente primário e vincula o novo incidente ao incidente primário. Você pode habilitar as opções, bem como adicionar ou remover campos ou lista relacionada usando as propriedades copiar incidente e criar incidente secundário.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um incidente existente que você deseja copiar ou a partir do qual deseja criar um incidente secundário.
3. Execute uma das seguintes ações:

4. Preencha os outros campos, conforme necessário.
5. Clique em **Enviar**.

Os campos padrão e as listas relacionadas que são copiados do incidente primário são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

De onde	O que é copiado
Campos	◦ Categoria ◦ Subcategoria ◦ Serviço de negócio ◦ Item de configuração ◦ Impacto ◦ Urgência ◦ Grupo de atribuição ◦ Descrição resumida ◦ Descrição ◦ Listas relacionadas ◦ Causada por mudança ◦ Local ◦ Empresa ◦ Problema ◦ Solicitação de mudança ◦ Incidente primário **Nota:** Se o problema, a mudança ou o incidente primário não estiver ativo, os detalhes desses campos não serão copiados.
Listas relacionadas	◦ CIs afetados ◦ Serviços afetados ◦ Ofertas de serviço **Nota:** As tabelas relacionadas com suporte são: ◦ CIs afetados (task_ci) ◦ Serviços afetados (task_cmdb_ci_service) ◦ Ofertas de serviço (task_service_offering) ◦ Aplicativos de negócios (task_cmdb_ci_business_app) Você não pode adicionar nenhuma outra tabela neste campo, mas pode remover qualquer um dos valores padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização entre um incidente primário e um secundário

Os incidentes primário e secundário são sincronizados de maneira que o estado de um incidente secundário muda dependendo do estado do incidente grave.

Sincronização de estado primário-secundário

Estado primário	Motivo da espera (primário)	Estado secundário	Motivo da espera (secundário)
Em andamento	N/D	Em andamento	N/D
Em espera	Aguardando mudança/ Aguardando problema/ Aguardando fornecedor	Igual ao primário	Igual ao primário
Em espera	Aguardando solicitante	Não atualizado	Não atualizado
Resolvido	N/D	Resolvido. O registro em log de atividades no formulário de incidente secundário é atualizado com as anotações de resolução copiadas do incidente primário.	N/D
Encerrado	N/D	Não encerrado. Os incidentes secundários sempre devem ser encerrados pelo solicitante ou pelo sistema com base na propriedade de encerramento automático.	N/D
Cancelado	N/D	N/D	N/D

Nota:

Quando um incidente tem um incidente secundário, as seguintes ações ocorrem:

- Se um usuário ITIL reabrir o incidente primário, o incidente grave, bem como o incidente secundário, será reaberto. O estado do incidente primário e secundário está definido como **Em andamento**.
- Se um usuário do ESS reabrir o incidente primário, o estado do incidente primário será definido como **Em andamento**, mas o incidente secundário não será reaberto.

Habilitar a exibição de informações de tratamento especial do incidente

Habilite a exibição de notas informativas para um registro específico ou para um conjunto de registros que atendam a uma ou mais condições. Use essas notas para ajudar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuários a entender a ação que foi executada para o incidente ou o próximo curso de ação a ser executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Ative o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn) para adicionar o link relacionado **Criar informações de tratamento especial** a partir do qual você pode criar as notas.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um registro de incidente.
3. Clique no ícone Ações adicionais e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Na lista **Disponível**, selecione **Pop-up Informações de tratamento especial** e mova-as para a lista **Selecionada**.
5. Clique em **Salvar**.
   O formulário de Incidente agora pode exibir informações de tratamento especial.

Tópicos relacionados

Criar nota de manipulação especial

Crie um artigo de conhecimento a partir de um incidente usando um modelo de artigo

Forneça uma resolução para um problema criando um artigo de conhecimento a partir de um incidente com campos definidos em um modelo de artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Ative o plug-in KCS Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.knowledge).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um artigo de conhecimento apenas quando o incidente for resolvido e você ainda não tiver criado um artigo de conhecimento a partir desse incidente.

Nota:
Os gerentes de incidentes com a função sn_km_ml.knowledge_curation_user podem usar o painel Informações de demanda para incidentes para identificar quais incidentes têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma. Para obter mais informações, consulte o painel Informações de demanda para incidentes .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidentes** > **Resolvido**.
2. Abra um registro de incidente resolvido.
3. Acesse o formulário Incident-KCS article - HTML usando um dos métodos a seguir:
   - Em Links relacionados, clique em **Criar conhecimento**.
   - Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo Incident-KCS article - HTML fornecido com o sistema de base é exibido. Se você desejar criar seu próprio modelo de artigo, consulte Criar um modelo de artigo .

4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Artigo KCS de incidente

Campo	Descrição
Número	[Gerado automaticamente] Número exclusivo para identificar o artigo de conhecimento.
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo está armazenado. O Artigo KCS do incidente está armazenado na tabela [kb_template_incident_kcs_article].
Categoria	[Gerado automaticamente] O valor deste campo é fornecido automaticamente pelo campo **Categoria** do conhecimento.
Válido até	Data após a qual o artigo de conhecimento é excluído do banco de dados. Após esta data, o artigo não aparece no resultado da pesquisa.
Confiança	Maturidade de um artigo com base na completude e na reusabilidade.
Versão	[Gerado automaticamente] Exibe o número da versão do artigo, que é incrementado quando são feitas alterações em um artigo publicado.
Fluxo de trabalho	[Gerado automaticamente] Fluxo de trabalho que é seguido para criar o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento .
Tarefa de origem	[Gerado automaticamente] Registro de incidente a partir do qual você criou o artigo.
Link de anexo	Marque a caixa para baixar automaticamente um artigo anexado em vez de abrir o artigo, ao acessar um artigo.
Exibir anexos	Marque a caixa para exibir os anexos do artigo de conhecimento. Os anexos aparecem abaixo do texto do artigo.
Governança	Um atributo de um artigo que permite controlar informações confidenciais, críticas ou regulamentadas. Nem todos os artigos têm o mesmo requisito de revisões de conformidade. Alguns artigos são baseados na experiência coletiva de quem usa os artigos (com base na experiência). Outros artigos têm informações jurídicas ou de política que exigem controle rígido (com base em conformidade).
Descrição resumida	Breve descrição do artigo de conhecimento.
Problema	Informações sobre a causa do incidente.
Resolução	Método usado para resolver o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os campos **Confiança** e **Governança** aparecem quando o plug-in Recursos de KCS da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) é ativado. Para obter mais informações, consulte Gerenciando o estado do artigo KCS .

5. Clique em **Enviar**.
Um artigo de conhecimento é criado. O registro do artigo está listado na lista relacionada Conhecimento.

Criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente

Quando estiver pronto para encerrar um incidente, você pode criar um artigo de conhecimento para que, da próxima vez que o problema surgir, a resolução seja fácil de encontrar.

Antes de Iniciar
O plug-in KCS Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.knowledge) deve estar ativo. Quando ativado, a regra de negócio **Criar conhecimento do incidente** não é executada. Para obter mais informações, consulte Ativar a integração do KCS para Gestão de incidentes.

Função necessária: itil, sn_incident_write ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um incidente é encerrado automaticamente ou pelo solicitante, um rascunho de artigo de conhecimento é criado.

Procedimento

1. Abra um incidente resolvido que você deseja fechar.
2. Execute um dos seguintes métodos para criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente:
   - Em Links relacionados, clique em **Criar conhecimento**.
   - Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Criar conhecimento**.

   Nota:
   O link relacionado **Criar conhecimento** ficará visível somente se:
   - O incidente estiver no estado **Resolvido**.
   - Não existir um artigo de conhecimento para o mesmo incidente.

3. Clique em **Encerrar incidente**.
Um novo rascunho de artigo de conhecimento é criado. O conteúdo dos campos listados na tabela a seguir é copiado do formulário de Incidente para o formulário de Conhecimento.

Campo no formulário de Incidente	Campo no formulário de Conhecimento
Descrição resumida	Descrição resumida
Comentários adicionais	Texto
Número	Origem

A lista relacionada de **Conhecimento** no formulário de Incidente é preenchida com o novo rascunho do artigo de conhecimento. O artigo de rascunho não aparece na base de conhecimento (KB) para os usuários até que seja revisado e publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o fluxo de trabalho de **Envio de conhecimento** (glide.knowman.submission.workflow) estiver habilitado na tabela de Propriedades do sistema [sys_properties], o conteúdo dos campos **Descrição resumida** e **Comentários adicionais** do formulário de incidente se torna um envio de conhecimento em vez de um artigo. A lista relacionada de **Envios de KB** no formulário de Incidente é preenchida com o novo envio de conhecimento. Para obter mais informações sobre como criar um artigo e fluxos de trabalho de conhecimento, consulte Criar conhecimento a partir de um incidente e Fluxos de trabalho de conhecimento.

Quando o plug-in KCS Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.knowledge) não está ativado, a caixa de seleção **Conhecimento** fica visível em vez do link relacionado **Criar conhecimento**. Você pode marcar a caixa de seleção, inserir uma resolução no campo**Comentários adicionais (visível para o cliente)** e fechar o incidente. Nesse caso, um artigo de conhecimento é criado automaticamente usando a regra de negócio **Incident Create Knowledge**.

O que Fazer Depois

Para ver os artigos de rascunho, navegue até **Conhecimento** > **Meus Artigos de Conhecimento** e abra o artigo de rascunho pelo número da base de conhecimento no formulário Conhecimento.

Exibir CIs afetados no mapa de exibições de dependência

Um item de configuração (IC) pode resultar em um incidente. Use a visualização de dependência para identificar outros itens de configuração (CIs) que são afetados pelo CI que resultou no incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Itil, itil_admin sn_incident_write ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Frequentemente, um incidente está relacionado a um ou mais itens de configuração (CIs) específicos. Se o Configuration Management Database (CMDB) estiver preenchido, os registros de CI conterão informações valiosas para ajudar a resolver incidentes. Você pode associar itens de configuração a um incidente para ver como o incidente afeta os CIs dependentes.

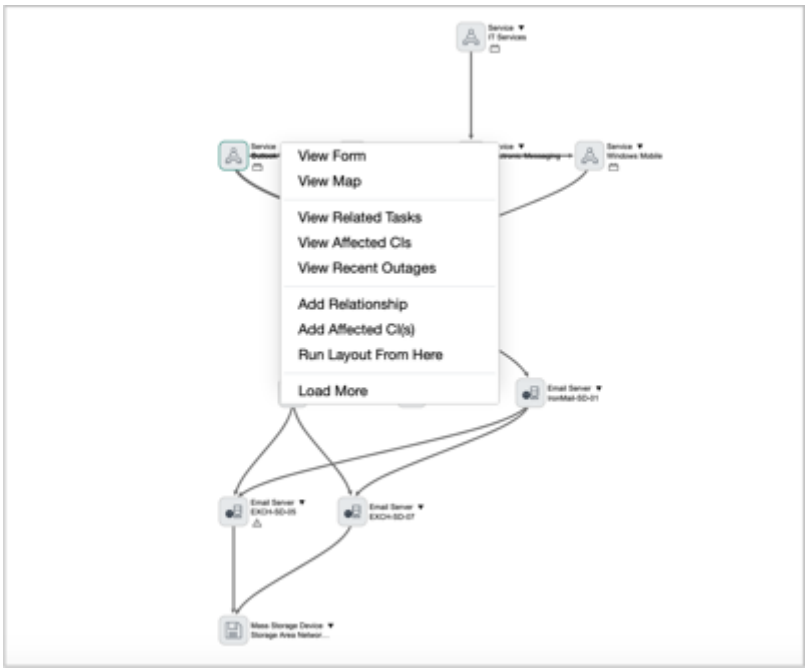
Use o campo **Item de configuração** quando um único CI for a causa de um incidente e use a lista relacionada **CIs afetados** quando diversos CIs forem afetados pelo incidente. Por exemplo, suponha que um balanceador de carga em um data center não esteja mais operacional. O campo **Item de configuração** lista o servidor específico que está sem memória. A lista relacionada de **IC afetado** contém o balanceador de carga, o datacenter, os servidores que dependem do balanceador de carga e os serviços de negócios que são afetados pelo servidor ausente.

Procedimento

1. No formulário de Incidente, associe os CIs.
2. Clique no ícone de exibições de dependência ( ) ao lado do campo **Item de configuração**.
   O mapa de Visualizações de dependências é aberto em uma nova guia ou janela.
3. Para ver os itens que esse IC afeta, clique na seta para baixo e selecione **Exibir ICs afetados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para adicionar outro IC afetado ao incidente, clique na seta para baixo ao lado do CI e clique em **Adicionar IC(s) afetado(s)**.

Tópicos relacionados

Mapa de visualizações de dependências

Atualizar serviços afetados e CIs para incidente

A lista relacionada de serviços e CIs afetados atualiza seus registros e também os registros listados nas listas relacionadas de Ofertas de serviço e Aplicativos de negócios com base nos CIs afetados. Você pode identificar os serviços e CIs afetados e executar as ações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, incident_manager, sn_incident_write ou admin

Certifique-se de ter configurado a lista relacionada de Aplicativos de negócios.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você atualiza os serviços afetados, as listas relacionadas aos Serviços/CIs afetados, Aplicativos de negócios e Ofertas de serviço são atualizadas com base nos CIs afetados. Os registros em cada uma das listas relacionadas são exclusivos, embora o impacto possa ser de um único CI afetado. As seguintes propriedades são responsáveis por esta funcionalidade:

- **Preencha os serviços afetados com base nos CIs afetados. Nota: isso requer que qualquer Serviço de negócios identificado tenha sido previamente convertido em um Serviço de aplicações.** (`com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis`)
- **A lista relacionada de ICs/serviços afetados é gerada por meio de eventos. Quando habilitada, o upgrade será executado em segundo plano e o usuário será notificado na conclusão.** (`com.snc.incident.refresh_impacted.event`)
- **Preencher a lista relacionada da Aplicação de negócios para incidentes** (`com.snc.incident.populate_business_application`)
- **Preencher a lista relacionada de Ofertas de serviço para incidentes** (`com.snc.incident.populate_service_offering`)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Preencha a mensagem O upgrade de serviços afetados foi iniciada, que é exibida na IU quando se clica na ação de IU Atualizar serviços afetados.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Nota:
  A propriedade é definida como verdadeira (true) por padrão.

- **Controlar e atualizar a criação de mensagens do feed de atividades** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Nota:
  A propriedade é definida como verdadeira por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra o registro de incidentes para o qual deseja atualizar as listas relacionadas; esses valores são baseados nos CIs afetados.
3. Clique no ícone de ações adicionais e selecione **Atualizar serviços afetados**
   Os registros nas listas relacionadas de Serviços/CIs afetados, Aplicativos de negócios e Ofertas de serviço são atualizados.

Associar CIs ao incidente

Associe itens de configuração (CIs) afetados ou impactados a um registro de incidente para descobrir como o incidente afeta outros CIs com relacionamentos dependentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o campo **Item de configuração** quando houver um único CI primário que seja a causa do incidente e o campo **CIs afetados** ou a lista relacionada **Serviços/CIs afetados** quando vários CIs forem afetados pelo incidente.

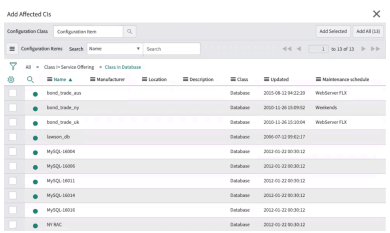
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra o registro de incidente ao qual você deseja associar itens de CI.
3. Execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar itens de CI

Opções	Procedimentos
Item de configuração	**a.** Clique no ícone de pesquisa ( ). **b.** Selecione o item de configuração. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada e os ICs com classe principal são selecionados. O filtro Classe principal é aplicável aos novos clientes que estão iniciando o lançamento Paris.
CIs afetados	**a.** Clique em **Adicionar**. **b.** Selecione os itens de configuração. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada e os ICs com classe principal são selecionados. O filtro Classe principal é aplicável aos novos clientes que estão iniciando o lançamento Paris.  **c.** Clique em **Adicionar selecionado**.
Serviços/ICs afetados	**a.** Clique em **Adicionar**. **b.** Selecione os itens de configuração. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada. **c.** Clique em **Adicionar selecionado**.

Atualizar o modelo de notificação de incidente resolvido

Modifique o conteúdo do modelo de e-mail que é enviado ao usuário quando você resolve um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Modelos**.
2. Abra o modelo **incident.ess.resolve**.
3. Atualize manualmente o conteúdo do modelo.
4. Clique em **Atualizar**.

Resolução e fechamento de incidentes

Um incidente é considerado resolvido quando você fornece ao usuário uma solução alternativa temporária ou permanente para o problema.

Quando um incidente é resolvido, os escalonamentos param e o solicitante pode revisar a resolução. Se o solicitante estiver satisfeito com a resolução, ele pode fechar o incidente ou o incidente é fechado automaticamente após um determinado tempo com base nas propriedades de fechamento automático do incidente.

Se a causa de um incidente for compreendida, mas não puder ser corrigida, a central de serviços poderá criar um problema a partir do incidente para encontrar a causa raiz do problema. O problema é então avaliado por meio do processo de gerenciamento de problemas.

Se o incidente criar a necessidade de uma mudança nos serviços de TI, a central de serviços poderá gerar uma mudança a partir do incidente, que será avaliada por meio do processo de gerenciamento de mudanças.

Fechamento do incidente

Você pode configurar as propriedades do incidente para fechar automaticamente um incidente.

Sua organização também pode gerar pesquisas de satisfação do cliente quando os incidentes são encerrados. As pesquisas permitem que a central de serviços reúna informações sobre a qualidade de seu serviço diretamente do usuário.

Resolver e fechar um incidente

Quando o serviço é restaurado retificando o problema que resultou em um incidente, você pode definir o estado do incidente como resolvido. Se o usuário estiver satisfeito com a resolução, ele pode fechar o incidente ou o incidente é fechado automaticamente após um determinado tempo com base nas propriedades de fechamento automático do incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para resolução: itil, list_updater, sn_incident_write ou administrador
- Para fechamento: itil_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra o incidente que você deseja resolver e feche.
3. Na seção Informações de resolução, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de Informações sobre a resolução

Campo	Descrição
Resolvido por	O usuário que resolveu o problema e a data e hora em que o incidente foi encerrado.
Resolvido	A data e hora em que o incidente foi resolvido.
Código de resolução	Informações para categorizar os casos resolvidos.
Anotações de resolução	Documente como um incidente é resolvido.

4. Clique em **Resolver**.
   O incidente está no estado resolvido.
5. Clique em **Encerrar incidente**.
   O incidente é encerrado.

Nota:
Mesmo quando um incidente for fechado ou cancelado, você pode editar os campos a seguir no formulário de Incidente, se você tiver função de administrador: **Subcategoria**, **Serviço**, **Ofertas de serviço**, **Descrição**, **Tipo de contato**, **Lista de observação**, **Lista de anotações de trabalho, Incidente primário**, **Problema**, **Solicitação de mudança**, **Causado por mudança**, **Resolvido por**, **Resolvido**, **Contagem de reatribuição**.

Configurar incidentes para fechar automaticamente

Feche os incidentes automaticamente com base na data do último upgrade ou na data de resolução do incidente configurando as propriedades do incidente. Você também pode mencionar o número de dias que o sistema deve esperar antes de iniciar a funcionalidade de fechamento automático.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fechar automaticamente o incidente com base na data do último upgrade ou na data de resolução do incidente usando a propriedade **Habilitar fechamento automático de incidentes com base na data de resolução. Definir como 'Não' fará com que o fechamento automático seja executado com base na data de atualização** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Esta propriedade é definida como verdadeira apenas para os novos clientes iniciando a versão London. Os clientes existentes antes da versão London devem definir manualmente a propriedade como verdadeira.

Nota:
Você não pode fechar automaticamente um incidente grave com base na propriedade de fechamento automático do incidente. Para obter mais informações, consulte Fechar um incidente grave.

Um trabalho agendado chamado *Autoclose Incidents* (**Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**) executa a regra de negócio *Incident Autoclose* para fechar incidentes conforme descrito. Por padrão, ele atribui o nome do administrador, que está conectado quando o trabalho *Autoclose Incidents* é executado, ao campo **Atualizado por**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Administração** > **Propriedades do Incidente**.
2. Selecione **Habilitar fechamento automático de incidentes com base na data de resolução. Definir como 'Não' fará com que o fechamento automático seja executado com base na caixa de seleção Data de atualização** se desejar que o incidente seja fechado automaticamente com base na data de resolução.
3. Em **Número de dias (inteiro) após os quais os incidentes resolvidos são fechados automaticamente. Zero (0) desabilita esta propriedade de recurso** (`glide.ui.autoclose.time`), insira o número de dias.

   Nota:
   Se você tiver um monitor de inatividade ativando o gatilho em seu incidente, ele zera o relógio de fechamento automático sempre que dispara, evitando que seu incidente seja fechado. Para evitar essa redefinição **Redefinir condição** em seu monitor de inatividade **[Estado do incidente] [é não] [Resolvido]**.

4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configurar usuário padrão para incidentes de fechamento automático

Fechar vários incidentes da lista

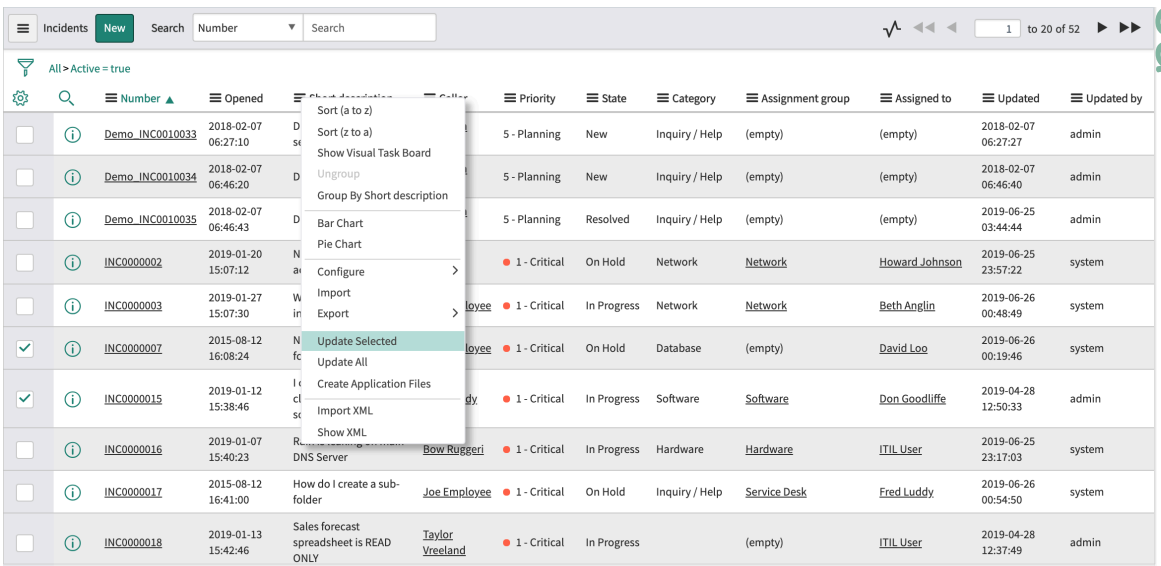
Feche simultaneamente vários incidentes da lista de incidentes que podem ter o mesmo código de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, list_updater, sn_incident_write ou admin

Procedimento

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada incidente que deseja fechar.
2. Clique com o botão direito em qualquer cabeçalho de coluna da lista e clique **Atualizar selecionado**.



3. Defina o valor de **Estado** como **Encerrado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção Informações de resolução, selecione um **Código de resolução** e insira suas anotações em **Anotações de resolução**.
5. Clique em **Atualizar**.
   As alterações se aplicam a todos os registros selecionados.

Criar uma ação de IU para fechar vários incidentes

Crie uma ação de IU para fechar vários incidentes de uma vez na lista **Ações** na exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_rule_admin (para regra de negócios), ui_action_admin (para ação de IU) ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fechar um incidente da lista **Ações** adiciona a mesma nota de fechamento a todos os incidentes que estão encerrados e não requer a função list_updater. A implementação deste processo requer um Script Include que é referido a partir de uma ação da IU e uma página da IU customizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** e clique em **Novo**.
2. Crie o Inclusões de script com as seguintes informações.
   - **Nome**: IncidentClosure
   - **Cliente chamável**: marque a caixa de seleção
   - **Ativo**: marque a caixa de seleção
   - **Script**: cole as seguintes informações:

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

    type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Salve o registro.
4. Crie as seguintes etapas para criar uma página de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nome**: mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML**: cole as seguintes informações:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
          <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
        </select>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
        <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
      </div>
    </div>
    <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
      <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
 onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
 5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
   </form>
</j:jelly>
```

- **Client script**: cole as seguintes informações:

```
function actionOK() {
   var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
   var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
   if (incidents) {
      //close the incidents
      var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
      glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
      glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
      glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
      glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
         GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
         GlideList2.get('incident').refresh();
      });
   }
}

function actionCancel() {
   GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
   var okButton = gel('ok_button');
   var closeCodeEl = gel('closeCode');
   var closeNotesEl = gel('closeNotes');
   okButton.disabled = true;
   closeNotesEl.value = "";
   closeCodeEl.on('change', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
   closeNotesEl.on('input', function() {
      if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
         okButton.disabled = false;
      else
         okButton.disabled = true;
   });
})();
```

5. Salve o registro.

6. Conclua as etapas a seguir para criar a ação da IU para fechar vários incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Ações de IU** e clique em **Novo**.

b. Crie as Ações de IU com as seguintes informações:

- **Nome**: fechar incidentes
- **Tabela**: incidente [incident]
- **Mostrar atualização**: marque a caixa de seleção
- **Opção da lista**: marque a caixa de seleção
- **Lista v2 compatível**: marque a caixa de seleção
- **Cliente**: marque a caixa de seleção
- **Onclick**: closeIncidents()
- **Condição**: current.getValue('state') !== '7'
- **Script**: cole as seguintes informações

```
function closeIncidents() {
   var list = GlideList2.get('incident');
   var title = list.getTitle();
   var incidents = list.getChecked();
   if (incidents) {
      var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
         getMessage("Close Incidents", function(msg) {
            o.setTitle(msg);
            o.setPreference('selected_incidents', incidents);
            o.render();
         });
      }
   }
```

7. Salve o registro.

Resultado

Agentes da central de serviços podem fechar diversos incidentes usando **Fechar incidentes** na lista **Ações** abaixo da lista Incidente.

Reabrir um incidente

Reabra um incidente resolvido a partir do e-mail de notificação de resolução do incidente ou do formulário de incidentes em Gestão de incidentes para investigar melhor um problema que ainda está afetando você.

Quando um incidente é resolvido, uma notificação por e-mail de resolução do incidente é enviada a você. Se você não estiver satisfeito com a resolução do seu incidente, poderá solicitar a reabertura do incidente usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Selecione o link **Reabrir incidente** na notificação por e-mail de resolução do incidente.
- Selecione a opção **Reabrir incidente** no formulário de incidente em Gestão de incidentes ou nas IUs do portal, como portal Portal de serviços e Central de serviços ao funcionário (ESC).

Depois que um incidente é reaberto, o estado do incidente é alterado de **Resolvido** para **Em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes condições são aplicáveis ao reabrir um incidente:

- Você pode reabrir um incidente resolvido se for um agente com acesso de gravação de incidente (sn_incident_write), solicitante ou usuário **Aberto por** (solicitante) do incidente.
- Tanto o solicitante quanto o solicitante podem exibir e usar a opção **Reabrir incidente** nas IUs do Portal, como Portal de serviços e ESC.
- Se você for um agente, poderá exibir e usar a opção **Reabrir incidente** no formulário de incidente para reabrir qualquer incidente atribuído a você ou a outros agentes. No entanto, na IU do Portal, você só poderá exibir e usar a opção **Reabrir incidente** para reabrir um incidente se ele estiver atribuído a você ou se você for o solicitante ou solicitante do incidente.
- Se um incidente for reaberto por um usuário depois de ser resolvido, os campos **Última reabertura por** e **Última reabertura em** serão preenchidos automaticamente com o nome da pessoa que o reabriu e a data e hora em que o incidente foi reaberto. Durante a auditoria, essas informações ajudam a gerar vários relatórios para incidentes reabertos.
- No formulário de Incidente, há um campo chamado **Contagem de reaberturas**. Os incidentes que foram reabertos antes da versão Kingston podem já ter alguns valores diferentes de zero no campo **Contagem de reaberturas**, enquanto os valores nos novos campos, **Última reabertura por** e **Última reabertura em,** são nulos. Para incidentes que são reabertos após a versão Kingston, os campos **Última reabertura por** e **Última reabertura em** são preenchidos.
- Se você não tiver funções no sistema (ESS) e alterar o estado do incidente para **Resolvido**, receberá uma notificação com um link de **Reabrir incidente**.
- Se você não tiver funções no sistema (ESS) e for o solicitante, poderá clicar em **Reabrir incidente** no formulário de incidente para reabrir o incidente.

Nota:
Um usuário ESS não é capaz de resolver, reabrir ou fechar um incidente grave, mesmo se o usuário for o solicitante.

Se o incidente já estiver encerrado, você não poderá reabri-lo. No entanto, se você solicitar a reabertura do incidente respondendo ao e-mail de notificação de resolução, um novo incidente será aberto com valores de campo selecionados que são copiados do incidente encerrado. Para habilitar este recurso, você deve adicionar campos como valores na propriedade de incidente **Lista de campos (separados por vírgula) a serem copiados do incidente original quando um incidente for reaberto por e-mail** (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*). Esses campos são copiados do incidente encerrado para o novo incidente. Adicione o texto Reabra a linha de assunto do e-mail.

Página padrão de tíquete de incidente

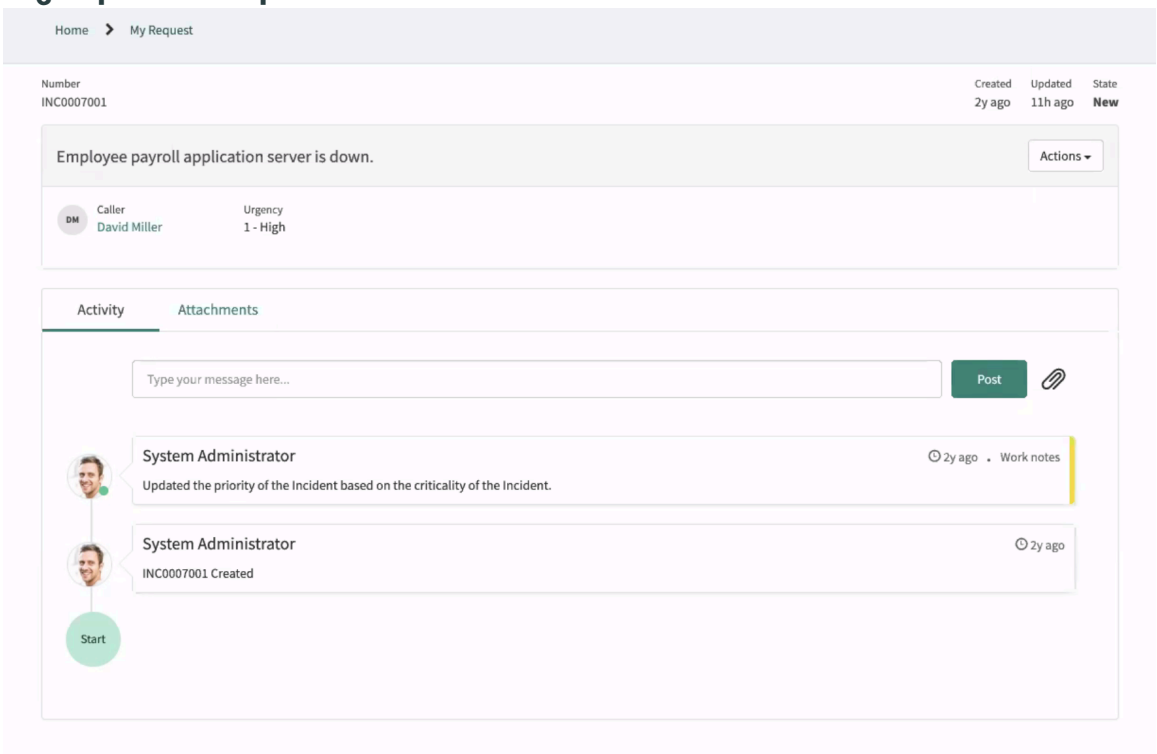
A página de tíquete padrão de Incidente é onde você e seus funcionários podem visualizar os detalhes de um incidente e pode ser usada com o portal de serviço.

Você pode acessar a página do tíquete de incidente no Portal de serviços usando a opção **Solicitações** no cabeçalho do menu principal do Portal de serviços. A página de tíquete de Incidente está disponível por padrão para novos usuários, bem como para usuários de upgrade. A página de tíquete padrão de incidente mostra os detalhes de um incidente, como a descrição resumida, solicitante e urgência. Ele também mostra a lista **Ações** de onde você pode resolver, fechar ou reabrir o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página padrão de tíquete de incidente



Configuração de página de tíquete padrão de incidente

Você pode configurar a aparência do cabeçalho e das guias da página de tíquete padrão de incidente em **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão** > **Incidente**. Para obter mais informações, consulte Configurar página de tíquete de incidente.

Configurar página de tíquete de incidente

Configure a página do tíquete do Incidente de onde os usuários podem visualizar os detalhes de um Incidente no Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão** > **Incidente**.
2. Abra um registro de Incidente.
3. No formulário, configure os campos.

Formulário Configuração de tíquete

Campo	Descrição
Tabela	Tabela estendida de tarefa para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão.
Ativo	Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Campo de estado	Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Você deve configurar o formulário para adicionar este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de informações	
Mostrar 'Descrição'	Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são: ○ Nenhum ○ Sempre ○ Quando não há variáveis **Nota:** Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição.
Avançado	Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações.
Widget de informações	Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Parâmetros de widget de informação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de informações	Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Estado ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de ação	
Widget de ação	Widget para especificar as ações disponíveis na região de informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Parâmetros de widget de ação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de ação.

Nota:

- Por padrão, as configurações da guia Atividade e do tipo Anexos estão disponíveis para todas as configurações padrão.
- Você não pode duplicar qualquer tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo cinco guias.
- Você pode adicionar apenas um destes tipos de guia:
  - Editor de variáveis (somente leitura)
  - Consolidador de variáveis

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, configure os campos.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ○ Nenhum ○ Atividade ○ Anexos ○ Personalizado ○ Editor de variáveis (somente leitura) ○ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias.
Visível	Condições para a visibilidade da guia.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

6. No formulário Configuração de tíquete, clique em **Atualizar**.

Gestão de incidentes graves

Um MI (Major incident, incidente grave) é um incidente que resulta em uma interrupção significativa nos negócios. Um incidente grave exige uma resposta além do processo rotineiro de gerenciamento de incidentes. Os incidentes graves têm um procedimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

separado com prazos mais curtos e prioridade mais alta, para que haja um processo de resolução mais rápido para incidentes com alto impacto nos negócios.

A definição do que constitui um incidente grave deve ser determinada e acordada. Por exemplo, um incidente grave pode ser criado se um serviço de negócio crítico for afetado ou se houver uma indisponibilidade de serviço que afete muitos usuários.

Há várias maneiras de criar um candidato a incidente grave, como a seguinte:

- Propor um incidente como candidato a incidente grave clicando em **Propor incidente grave** no menu de contexto do formulário de Incidente.
- Crie um novo candidato a incidente grave clicando em **Criar candidato a incidente grave** no painel de navegação esquerdo.
- Marque um incidente como candidato a incidente grave com base nas regras do gatilho de incidente grave.

Nota:
Quando um incidente grave é criado a partir de um candidato a incidente grave, o novo incidente grave é considerado um registro principal do candidato a incidente primário atual. Nesse caso, os campos **Solicitante** e **Empresa** são opcionais.

Como gerente de incidentes graves, você pode fazer o seguinte:

- Promova um candidato a incidente grave clicando em **Promover a incidente grave** no menu de contexto.
- Crie um novo incidente grave clicando em **Criar incidente grave** no painel de navegação esquerdo.
- Promova um incidente a um incidente grave sem passar pelo processo de proposta.

Ao responder a um incidente grave, algumas ações cruciais envolvem encontrar os recursos certos, comunicar atualizações aos usuários e partes interessadas, configurar chamadas em conferência para investigar e resolver o incidente e escalonar o incidente quando necessário. Usando o Gestão de comunicações de tarefa , é possível definir planos de comunicação associados a um incidente grave com base em condições predefinidas. Os planos de comunicação de incidente e as tarefas de comunicação relacionadas são criados para um incidente grave com base nas definições do plano de comunicação. Depois disso, as tarefas são executadas conforme definido na comunicação de incidente anexada.

Processo do Gestão de incidentes graves

Um incidente grave é um incidente de maior impacto e urgência que afeta um grande número de usuários, privando a empresa de um ou mais serviços essenciais. Dada a urgência da situação, um processo de resposta bem coordenado é necessário para acelerar a resolução e minimizar o impacto nos negócios.

O objetivo de uma organização é ter um sistema eficaz e eficiente para responder aos incidentes graves. Os requisitos são:

- Minimize o impacto das interrupções de serviço.
- Garantir que um Gerente de incidentes/uma Equipe de incidentes graves/um Grupo de gestão estejam à disposição para lidar com um incidente grave.
- Certifique-se de que as partes interessadas estejam bem informadas sobre interrupções, degradações e resoluções de serviço.
- Realize uma revisão de cada incidente grave depois que o serviço for restaurado. Sua finalidade é analisar o incidente e entender o que pode ser feito para evitar um incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

semelhante no futuro. Esta revisão também oferece uma oportunidade de avaliar o processo de resposta a incidentes e identificar áreas para melhoria.

- Crie um problema para análise de causa raiz.

Mantendo os objetivos em mente, um processo de gerenciamento de incidentes graves pode ser amplamente classificado nas seguintes fases:

Identificação

A primeira etapa do processo é identificar um possível incidente grave. Um possível incidente grave pode ser identificado automaticamente com base nas regras do gatilho ou um incidente existente pode ser proposto como um candidato a incidente grave. Esses incidentes são classificados como candidatos a incidentes graves e são revisados por gerentes de incidentes graves que iniciam o processo de resposta a incidentes graves.

Comunicação e colaboração

A comunicação oportuna durante um incidente grave é crucial para garantir que as equipes de TI, as partes interessadas nos negócios, os usuários finais e os clientes sejam informados sobre o impacto e o andamento do incidente. Uma ocorrência de um incidente grave requer um plano de comunicação abrangente que inclui quem é contatado, os métodos e a frequência da comunicação, mensagens e assim por diante. O plano de comunicação permite que a equipe de resposta a incidentes concentre seus esforços no processo de resolução e defina expectativas para comunicações futuras.

Você pode definir um ou mais planos de comunicação com base no tipo, na prioridade do incidente ou no público-alvo. Por exemplo, planos de comunicação para um incidente grave P1 podem ter comunicação mais frequente do que um plano de comunicação para um incidente grave P2.

Ao longo do ciclo de vida do incidente grave, notificações e atualizações de status são enviadas para as partes interessadas para mantê-las informadas e envolvidas.

Resolução

Nesta fase, o caminho acordado para a resolução é seguido para resolver o problema. Resolver um incidente grave resolve todos os incidentes secundários associados e os chamadores individuais recebem uma notificação sobre a resolução do incidente.

Publicar análise de incidente

Esta é a fase final de um ciclo de vida de incidente grave. Depois que o incidente grave é resolvido, uma revisão pós-incidente é realizada. Sua finalidade é analisar o incidente e entender o que pode ser feito para evitar um incidente semelhante no futuro. Esta revisão também oferece uma oportunidade de avaliar o processo de resposta a incidentes e identificar áreas para melhoria.

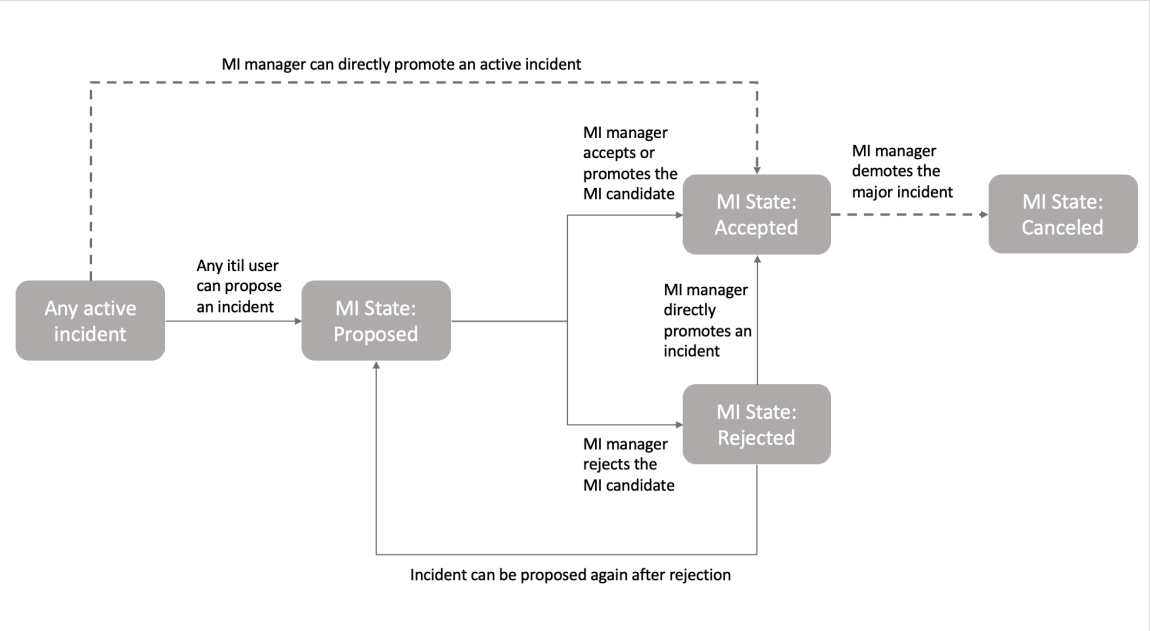
Para simplificar o processo, um relatório pós-incidente é criado quando um incidente é resolvido. O relatório pós-incidente pode ser revisado e atualizado durante o processo de revisão antes de ser compartilhado com as partes interessadas.

Um incidente grave progride em diferentes estados durante seu ciclo de vida. O diagrama a seguir ilustra os diferentes estados envolvidos em um gerenciamento de incidentes graves:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de estado de Gestão de incidentes graves



Plug-ins Gestão de incidentes graves

Você pode ativar os plug-ins Gestão de incidentes graves se tiver a função de administrador.

Ativar Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves

Você pode ativar o plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) deve ser ativado manualmente para clientes novos e existentes.

O plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves ativa esses plug-ins relacionados se já não estiverem ativos:

- Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam)
- Atualizações de incidentes (com.snc.incident.updates)
- Relação entre tarefa e indisponibilidade (com.snc.task_outage)

Plug-ins adicionais do Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves

Plug-in	Descrição
Notify [com.snc.notify]	Fornece recursos de plataforma para chamadas de voz baseadas em fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS. Requer o Twilio Direct Driver e um contrato separado com a Twilio para recursos de SMS e Serviços de voz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins adicionais do Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves

Plug-in	Descrição
	Nota: Os usuários existentes que já utilizam o Twilio Driver precisam migrar para o Twilio Direct Driver.
Agendamento de plantão [com.snc.on_call_rotation]	Fornece a capacidade de criar cronogramas de plantão e árvores de escalação. Quando um incidente é criado, roteie dinamicamente a escalação para um recurso de plantão. O Agendamento de plantão permite que você configure e crie diferentes cronogramas de plantão por processo e grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Gestão de incidentes graves

Legado: painel de visão geral do incidente grave

Workbench de incidente grave

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com o Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plugin Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Gerente de incidentes graves [major_incident_manager]	Um gerente de incidentes graves pode: • Iniciar o processo de incidente grave avaliando e aprovando os candidatos a incidente grave ou criando um incidente grave. • Rejeitar um candidato a incidente grave. • Despromover um incidente grave depois que ele for aceito para que o incidente possa ser tratado como um incidente normal. • Manter a propriedade e a responsabilidade pelo ciclo de vida do incidente. • Identifica os usuários e grupos envolvidos nas atividades de resolução. • Cria tarefas e planos de comunicação ad hoc. • Edita um plano de comunicação anexado a um incidente grave. • Fechar um incidente grave	Esta função herda a função ia_admin.
Gerente de comunicações [communication_manager]	• Gerencia as comunicações dos incidentes graves e é responsável pela comunicação com todas as partes interessadas. • Cria tarefas e planos de comunicação ad hoc. • Edita um plano de comunicação anexado a um incidente grave.	Esta função herda a função ia_admin.
Gestão de incidentes [incident_manager] (Função existente com responsabilidades adicionais)	• Administra propriedades de incidente e regras do gatilho de incidente grave. • Pode criar e editar Definições de plano de comunicação.	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Regras do gatilho de incidente grave [major_incident_trigger_rule]	Esta tabela estende a tabela Arquivo do aplicativo [sys_metadata] e armazena as regras do gatilho de incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação do Slack instalada com o Gestão de incidentes graves

As notificações do Slack são adicionadas com a ativação do Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves.

Notificação do Slack	Descrição
Candidato a incidente grave atribuído	Notifica o Grupo de gerenciamento de incidentes graves quando o **Estado do incidente grave** muda para **Proposto**.
Notificação de conferência IAT	Quando a chamada de conferência é iniciada, uma notificação do Slack é enviada para todos os participantes da chamada de conferência.

Testes de início rápido para Gestão de incidentes graves

Valide se Gestão de incidentes graves ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Incidente grave Gestão de incidentes graves

Os testes de início rápido do Gestão de incidentes graves exigem a ativação do plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim).

MIM: pacote de testes da Gestão de incidentes graves

Teste	Descrição	Versão de lançamento
MIM: criar um incidente grave	Teste para verificar a criação do incidente grave no módulo de navegação do aplicativo.	Orlando
MIM: criar um candidato a incidente grave	Teste para verificar o módulo **Criar um candidato a incidente grave** no menu de navegação.	Orlando
MIM: criar um incidente grave a partir de um candidato a incidente grave	Teste para verificar a criação de um incidente grave a partir de um candidato a incidente grave.	Orlando
MIM: criação de candidato a incidente grave quando ele corresponde à regra do gatilho da Gestão de incidentes graves	Teste para verificar a criação de um candidato a incidente grave quando as condições para criar um incidente grave corresponderem à regra do gatilho de gerenciamento de incidentes graves.	Orlando
MIM: propor um incidente grave (grupo de atribuição em branco)	Teste para verificar a atribuição automática do candidato a incidente grave quando um incidente for proposto como um incidente grave e o **Grupo de atribuição** e os campos **Atribuído a** estiverem em branco.	Orlando
MIM: propor um incidente grave (grupo de atribuição não está em branco)	Teste para verificar a atribuição automática de um incidente grave quando um incidente for proposto	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

MIM: pacote de testes da Gestão de incidentes graves

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	como incidente grave e o **Grupo de atribuição** e os campos **Atribuído a** não estão em branco.	
MIM: promover um candidato a incidente grave (grupo de atribuição está em branco)	Teste para verificar a atribuição automática do incidente grave quando um candidato é promovido a incidente grave e o **Grupo de atribuição** está em branco.	Orlando
MIM: promover um candidato a incidente grave (grupo de atribuição não está em branco)	Teste para verificar a atribuição automática do incidente grave quando um candidato é promovido a um incidente grave e o **Grupo de atribuição** não está em branco.	Orlando
MIM: rejeitar um candidato a incidente grave	Teste para verificar a rejeição de um candidato a incidente grave.	Orlando
MIM: rebaixar um incidente grave	Teste para verificar se um incidente grave foi rebaixado a incidente.	Orlando
MIM: fechamento de incidente grave	Teste para validar a funcionalidade de fechamento do incidente grave.	Orlando
MIM: sincronização de estado com ICP e ICT	O teste serve para verificar a sincronização do estado com o Plano de comunicação de incidentes e a Tarefa de comunicação de incidentes.	Orlando
MIM: ICP anexado a um incidente com base nas condições e na sincronização de estado dele com ICT	O teste serve para verificar o Plano de comunicação de incidente anexado a um incidente com base em condições definidas.	Orlando
MIM: resolução de MI e PIR	O teste serve para verificar a resolução de um incidente grave e de um relatório pós-incidente.	Orlando
MIM: verificação de layout de workbench do incidente grave	O teste serve para verificar o layout de workbench do incidente grave	Orlando
MIM: verificar tarefa de comunicação do workbench de MI	O teste serve para verificar a tarefa de comunicação do workbench de MI.	Orlando

Para saber mais sobre a Gestão de incidentes graves, consulte Gestão de incidentes graves.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar regras do gatilho para incidentes graves

Crie regras do gatilho para definir as condições sob as quais uma ação do gatilho é executada. É possível criar regras do gatilho de incidente grave para definir as condições sob as quais um incidente é automaticamente considerado um candidato a incidente grave.

Antes de Iniciar

Função necessária: incident_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras do gatilho de incidentes graves são avaliadas de maneira assíncrona sempre que um incidente é criado ou atualizado, desde que as seguintes condições sejam atendidas:

- O registro de incidente não tem o incidente primário preenchido, o que significa que o incidente atual não é um incidente secundário.
- O incidente grave não foi proposto ou aceito.
- O incidente está ativo.

Nota:
As regras do gatilho de incidente grave do sistema de base estão inativas por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidentes graves** > **Administração** > **Regras do gatilho de Incidente grave**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra do gatilho.
Tabela	Tabela na qual a regra do gatilho é executada.
Aplicativo	Escopo do aplicativo da regra do gatilho. A regra do gatilho está disponível para todos os aplicativos ou para aplicativos com escopo definido.
Ordem de execução	A regra com a ordem de execução mais baixa é acionada primeiro. No exemplo a seguir, a regra com ordem = 100 é executada primeiro. Exemplo: ○ Se a criticidade de negócio do serviço de negócio for 1 - mais crítica ou 2 - de alguma forma crítica, Ordem = 100. ○ Se o número de incidentes secundários for maior que 20, Ordem = 200. ○ Para um incidente P1, Ordem = 300.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se qualquer uma das condições de regra do gatilho existentes for atendida, o incidente será considerado um candidato a incidente grave. A verificação das regras restantes não é necessária. Caso contrário, todas as regras serão verificadas com base na ordem de execução.
Ação a ser realizada	Ação realizada no incidente quando a regra do gatilho é executada. Os valores possíveis são os seguintes: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave quando a regra do gatilho é executada. Depois de aprovado, o incidente é promovido a incidente grave. ○ **Promover a incidente grave**: o incidente é promovido diretamente a incidente grave quando a regra do gatilho é executada. ○

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A propriedade do sistema **Criar incidente grave a partir do candidato** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid* cria comportamentos diferentes, dependendo das opções selecionadas. Quando a propriedade do sistema é definida como **Criar novo**, os seguintes comportamentos ocorrem em relação aos valores de **Ação a ser realizada**: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave. Depois de aprovado, um novo incidente grave é criado e o incidente é marcado como secundário. ○ **Promover a incidente grave**: um novo incidente é criado e promovido a incidente grave. O incidente existente é marcado como secundário. Quando a propriedade do sistema é definida como **Promover**, os seguintes comportamentos ocorrem em relação aos valores de **Ação a ser realizada**: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave. Depois de aprovado, um novo incidente grave é criado e o incidente é marcado como secundário. ○ **Promover a incidente grave**: o incidente existente é promovido a incidente grave.
Ativo	Opção para ativar a regra do gatilho.
Condições	Condições que precisam ser atendidas para executar a regra do gatilho.

Tradução automática

4. Selecione **Enviar**.

Trabalhar no gerenciamento de incidentes graves

A seção cobre tópicos que ajudam você com uma variedade de conceitos técnicos relacionados ao gerenciamento de incidentes graves, como as diferentes maneiras de criar um incidente grave, formas de rejeitar um candidato a incidente grave, despromover um incidente grave ou encerrar um incidente grave.

Criar um candidato a incidente grave

Você pode criar um candidato a incidente grave de várias maneiras. Depois que um candidato a incidente grave é criado, o gerente de incidente grave avalia o candidato e decide se o candidato deve ser promovido a um incidente grave.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_incident_write ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente de incidentes graves pode aceitar ou rejeitar um candidato a incidente grave.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Nota:

- Quando um incidente é proposto como candidato a incidente grave, o campo **Estado** do incidente grave no formulário de incidente na seção Incidente grave é definido como **Proposto**.
- Quando você cria um novo incidente grave a partir de um candidato, um novo incidente é criado e se torna o incidente grave. O candidato é adicionado como secundário do incidente grave. Para obter esse comportamento, o gerente de incidentes precisa definir a propriedade de gestão de incidentes graves **Criar incidente grave do candidato** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Um novo incidente é criado a partir de um candidato como um incidente grave. O candidato é associado ao novo incidente como secundário.
- O sistema atribui automaticamente o incidente primário criado recentemente a um usuário quando plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) é ativado, um turno é definido para o grupo de gestão de incidentes graves e um usuário fica disponível para o turno de plantão. Se não houver turno de plantão, o gerente de incidentes graves decidirá o usuário do campo **Atribuído a**.

Criar um incidente grave

Crie um incidente grave diretamente ou analise os candidatos e promova os candidatos a incidentes graves.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Atribuição de incidente grave

Um incidente grave é atribuído a um grupo automaticamente no momento da proposta e da promoção com base no valor da propriedade **Grupo de Gestão de incidentes graves (sys_id) ao qual o Incidente grave deve ser reatribuído na promoção para 'Incidente grave'** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*). O grupo atribuído trabalha no incidente grave e o resolve.

O incidente será atribuído a um indivíduo se o plug-in de Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado e um turno for definido para o grupo. A tabela a seguir ilustra as diferentes condições sob as quais um incidente grave é atribuído a um grupo e a um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de incidente grave

Ação	Condição	Grupo de atribuição	Atribuído a
O incidente é proposto como candidato manualmente ou com base nas regras do gatilho de incidente grave	Grupo de atribuição está em branco	Agrupar com base no valor da propriedade	• Se o plantão estiver ativado, o turno estiver definido e um usuário estiver disponível, o incidente será atribuído ao usuário de plantão • Se o plantão não estiver ativado, o campo **Atribuído a** permanecerá em branco
	Grupo de atribuição não está em branco	Sem mudança - o incidente retém o valor atual do grupo de atribuição	Sem mudança - o incidente permanece com o valor atual no campo **Atribuído a**
O incidente é promovido manualmente a um incidente grave	Grupo de atribuição está em branco	Agrupar com base no valor da propriedade	O valor do campo **Atribuído a** é o usuário que promoveu o incidente a um incidente grave
	Grupo de atribuição não está em branco	• Incidente reatribuído ao grupo com base no valor da propriedade • Envie uma notificação aos membros do Grupo de atribuição original sobre a reatribuição de incidente mais recente.	• O valor **Atribuído a** é substituído pelo usuário que promoveu o candidato a incidente grave • Enviar uma notificação ao usuário a quem o incidente grave foi atribuído anteriormente
O incidente grave foi criado	Grupo de atribuição está em branco	Agrupar com base no valor da propriedade	O valor do campo **Atribuído a** é o usuário que criou o incidente grave
	Grupo de atribuição não está em branco	Sem mudança - o incidente retém o valor atual do grupo de atribuição	Sem mudança - o incidente permanece com o valor atual no campo **Atribuído a**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de plano de comunicação de incidente e tarefa de comunicação

Ação	Condição	Grupo de atribuição	Atribuído a
O plano de comunicação de incidente é criado com a origem como incidente grave	Grupo de atribuição está em branco	O valor do campo **Grupo de atribuição** é copiado do incidente de origem	O valor do campo **Atribuído a** é copiado do incidente de origem
	Grupo de atribuição não está em branco	Sem mudança - o plano de comunicação de incidente retém o valor atual do grupo atribuído	Sem mudança - plano de comunicação de incidentes retém o valor atual do campo **Atribuído a**
A tarefa de comunicação de incidente é criada a partir do plano de comunicação de incidente, cuja origem é um incidente grave	Grupo de atribuição está em branco	O valor do campo **Grupo de atribuição** é copiado do plano de comunicação de incidente	O valor do campo **Atribuído a** é copiado do plano de comunicação de incidente
	Grupo de atribuição não está em branco	Sem mudança - o plano de comunicação de incidente retém o valor atual do grupo atribuído	Sem mudança - tarefa de comunicação de incidentes retém o valor atual do campo **Atribuído a**

Aceitar ou rejeitar um candidato a incidente grave

Quando um incidente é proposto como candidato a incidente grave, um gerente de incidentes graves pode aceitar ou rejeitar o candidato. O gerente aceita um candidato como um incidente grave se o incidente exigir resolução acelerada.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Associar vários incidentes a um incidente grave

Você pode associar um ou mais incidentes a um incidente grave usando o menu Ações.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_incident_write ou admin

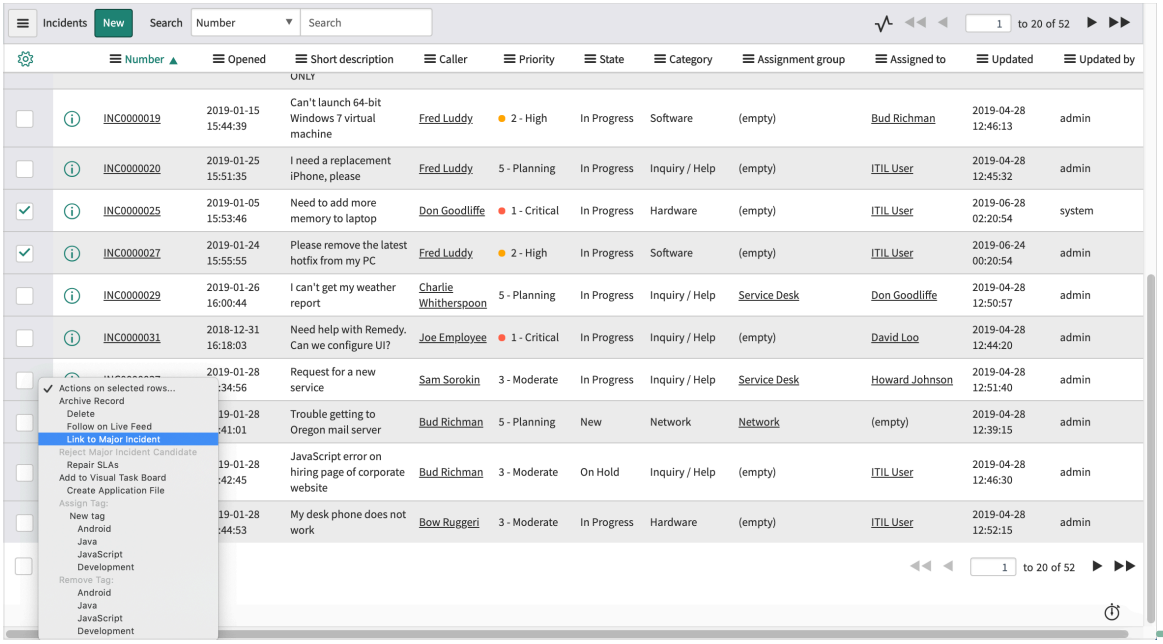
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando ocorre um incidente grave, geralmente há vários incidentes criados para o mesmo problema e pode haver vários candidatos a incidentes graves criados para um único problema. Todos os incidentes de um único problema podem ser associados ao incidente grave apropriado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Selecione os incidentes que precisam ser associados a um incidente grave.
3. No menu Ações, clique em **Vincular ao incidente grave**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na caixa de diálogo Escolher um incidente grave, selecione o incidente grave ao qual deseja associar os incidentes.
5. Clique em **OK**.
   Os incidentes são adicionados como secundários ao incidente grave.

Rejeitar vários candidatos a incidentes graves usando o menu Ações

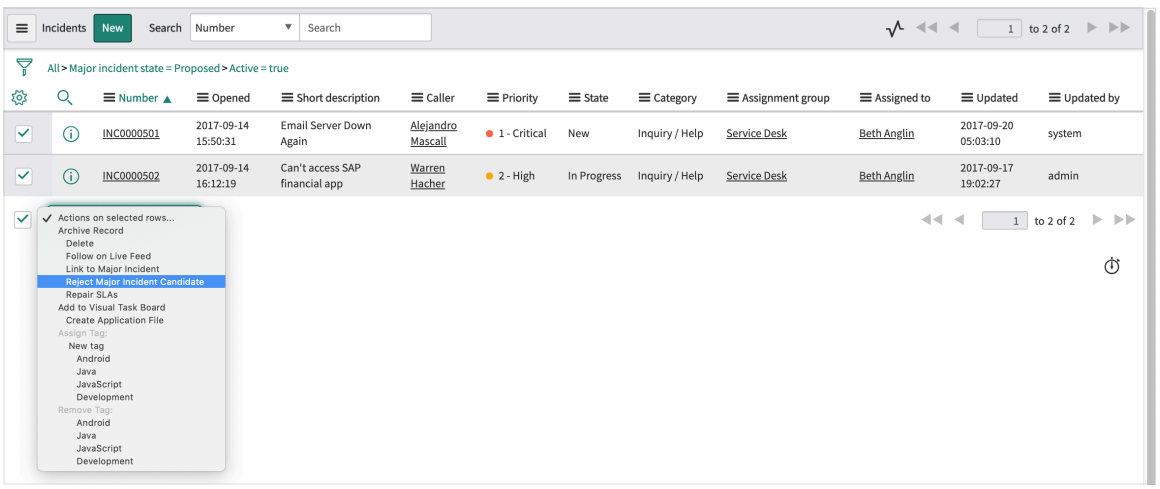
Você pode rejeitar um ou mais candidatos a incidentes graves usando o menu Ações. Se você decidir que os candidatos não se qualificam como incidentes graves, poderá rejeitar vários candidatos de uma vez e fornecer o motivo da rejeição.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Candidatos**.
2. Selecione os candidatos que você precisa rejeitar.
3. No menu Ações, clique em **Rejeitar candidato a incidente grave**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo Motivo da rejeição, insira o motivo pelo qual você decidiu não aceitar os candidatos como incidente grave.
5. Clique em **Rejeitar**.
   Os candidatos a incidente grave são rejeitados.

Despromover um incidente grave

Quando um incidente é avaliado incorretamente como um incidente grave, você pode despromover o incidente grave mesmo depois de ser aceito para que o incidente possa ser tratado como um incidente normal.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave que você deseja despromover.
3. Clique no ícone ações adicionais e selecione **Despromover incidente grave**.
4. Insira o motivo da despromoção.
   O estado do incidente grave é definido como **Cancelado**, mas o estado do incidente permanece o mesmo.

Fechar um incidente grave

Você pode fechar um incidente grave manualmente depois de validar a resolução e quando o incidente grave estiver no estado **Resolvido**.

Antes de Iniciar

- Função necessária: major_incident_manager ou admin
- O incidente grave está no estado resolvido

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave que você deseja encerrar.
3. Clique em **Encerrar incidente**.

Nota:

- Se você cancelar um incidente e o estado do incidente grave estiver no estado **Proposto** ou **Aceito**, o estado do incidente grave será alterado para **Cancelado**.
- A propriedade de fechamento automático do incidente **Habilitar fechamento automático de incidentes com base na data de Resolução. Definir como 'Não' fará com que o fechamento automático seja executado com base na data de atualização** não fecha nenhum registro de incidente que seja aceito como um incidente grave. Os usuários com a função major_incident_manager ou admin devem fechar um incidente grave manualmente, após validar a resolução e quando o incidente grave estiver no estado **Resolvido**.
- Se um incidente foi promovido como um incidente grave, um usuário do ESS não pode resolver, fechar ou reabrir o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir informações do incidente grave no formulário de Incidente

Quando um incidente entra no ciclo de vida do incidente grave, as guias **Incidente grave** e **Relatório pós-incidente** são exibidas no formulário de incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_incident_read ou administrador

O incidente está no ciclo de vida do incidente grave.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Selecione o incidente que estiver no ciclo de vida de incidente grave.
3. Clique na guia **Incidente grave**.

Campo	Descrição
Estado do incidente grave	Um estado de incidente grave pode ser um dos seguintes: ○ **Proposto**: o estado inicial quando um candidato a incidente grave é criado ou proposto. ○ **Aceito**: o estado em que um incidente grave é criado diretamente por um gerente de incidentes graves ou quando um candidato é promovido a um incidente grave por um gerente de incidentes graves. ○ **Rejeitado**: o candidato a incidente grave é rejeitado por um gerente de incidente grave. ○ **Cancelado**: o candidato a incidente grave é despromovido por um gerente de incidentes graves.
Proposto por	O usuário que propôs o incidente como um candidato a incidente grave.
Proposto	Data e hora em que o incidente foi proposto como um candidato a incidente grave.
Promovido por	O usuário que promoveu o incidente a incidente grave.
Promovido	Data e hora de quando este incidente foi promovido a incidente grave.
Impacto nos negócios	O impacto nos negócios do problema identificado no incidente grave.
Causa provável	O impacto nos negócios do problema identificado no incidente grave.

4. Clique na guia **Relatório pós-incidente**.
   Se você já preencheu as informações do relatório pós-incidente no workbench de incidente grave, as mesmas informações serão exibidas nos seguintes campos:

Tradução automática

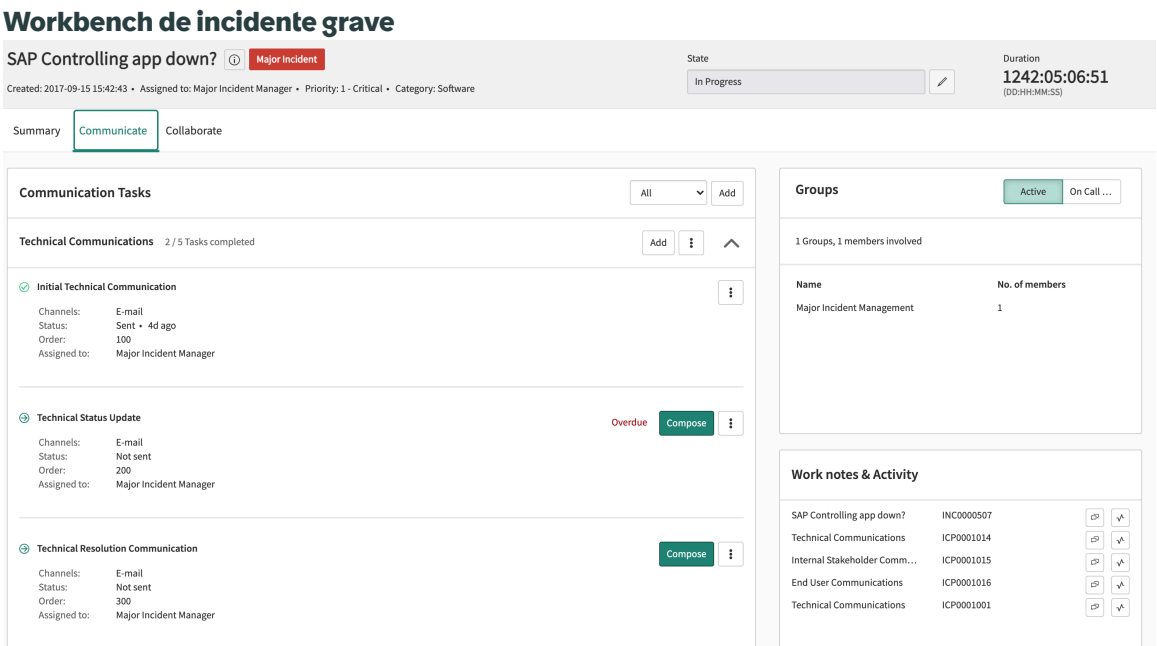
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Visão geral	Resumo do incidente.
Descobertas	Informações sobre o que causou o incidente grave e quaisquer lições aprendidas no processo.
Linha do tempo	As informações de todos os feeds de atividade não apenas do incidente, mas também do plano de comunicação de incidente e das tarefas de comunicação do incidente relacionadas ao incidente.

Workbench de incidente grave

O workbench de incidente grave é uma exibição de painel único projetada para os principais gerentes de incidentes, gerentes de comunicação e grupos de resolução. O workbench ajuda a gerenciar os incidentes graves, agregando e fornecendo informações acionáveis.

Para navegar até o workbench de incidente grave, abra um incidente grave ou um candidato a incidente grave e clique em **Exibir workbench** no cabeçalho do formulário.



Nota:
Os grupos e o número de membros envolvidos no widget de grupos são preenchidos a partir dos campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** de incidente, plano de comunicação de incidente, tarefa de incidente, bem como os membros envolvidos em uma chamada de conferência ativa.

Componentes do cabeçalho

- No workbench, para navegar de volta para o formulário de incidente, clique em **Exibir formulário** que aparece no cabeçalho do workbench.
- Se um incidente ainda não estiver no estado **Resolvido**, o cabeçalho exibirá o botão **Resolver**. Para resolver um incidente, clique em **Resolver**.
- Quando um incidente ainda não foi aceito como um incidente grave, o workbench exibe uma lista de seleção no cabeçalho. A lista exibe opções para promover o incidente a um incidente grave ou para rejeitar o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use o ícone de bate-papo ( ) no cabeçalho para iniciar um bate-papo no nível do incidente. O bate-papo é um feed de registro - tudo o que você escrever no bate-papo aparecerá no fluxo de atividades.
- Você pode clicar no para mudar o estado do incidente.
- Duração é um temporizador ativo que rastreia o tempo desde a criação do incidente. O temporizador para quando o incidente é resolvido.

Elementos de IU do workbench de incidente grave

O workbench de incidente grave fornece elementos de IU que exibem o resumo das tarefas, o andamento do plano de comunicação, as informações de conferência e um relatório sobre a causa e a resolução do incidente grave.

O workbench de incidente grave tem os seguintes elementos de IU: **Resumo**, **Comunicar**, **Colaborar** e **Relatório pós-incidente**.

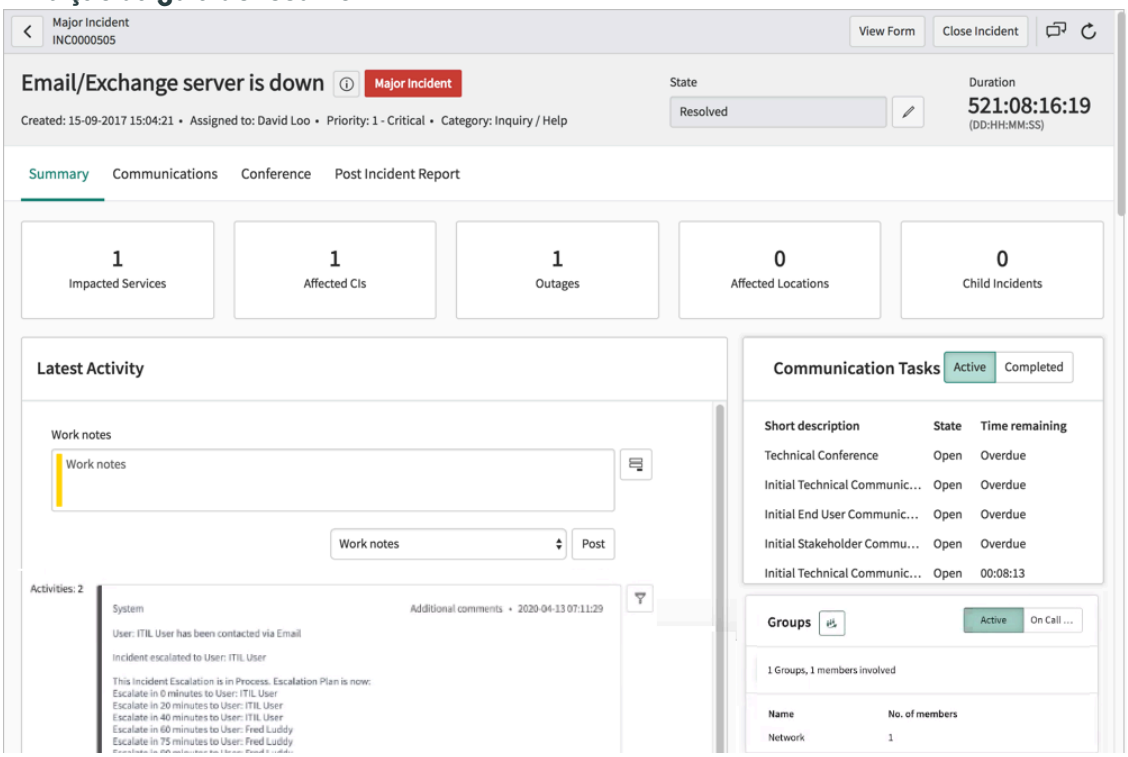
Nota:
Você precisa ativar o plug-in de notificação (com.snc.notify) para que a guia **Colaborar** seja exibida. A guia **Relatório pós-incidente** fica visível somente quando o estado do incidente é **Resolvido** ou **Encerrado**.

Workbench do Incidente grave — Guia Resumo

A guia **Resumo** fornece uma exibição unificada de informações na forma de um layout de cartão. As informações sobre serviços afetados, CIs afetados, indisponibilidades ativas, locais que foram afetados e incidentes secundários ajudam a manter você informado sobre registros relacionados associados a um incidente.

Guia Resumo

Exibição da guia de resumo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar, criar ou editar cada um dos componentes. Você também pode exibir, publicar ou filtrar a atividade mais recente no incidente grave.

A guia também fornece um resumo quantitativo das tarefas ativas e concluídas, bem como dos usuários ou grupos que estão envolvidos na resolução do incidente grave. As tarefas de comunicação são classificadas em ordem crescente com base no valor da ordem.

A coluna **Tempo restante** fornece informações sobre o tempo de vencimento da tarefa de comunicação.

- Se você não executar a tarefa de comunicação dentro do tempo definido, o valor mudará para **Atrasado**.
- Se você ativar o plugin Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation): o usuário que está de plantão para o respectivo grupo e o nome do grupo aparecem no resumo.

A seção Grupos exibe informações de Plantão, incluindo o ícone de Rastreamento de escalação de plantão ( ) que indica o status ativo da escalação. Verde indica uma escalação ativa e preto indica uma escalação concluída. Clique no ícone para exibir o pop-up de Rastreamento de escalonamento de plantão.

Ative o plug-in do Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac) para adicionar um cartão de **Alerta**na guia **Resumo** que mantém você atualizado sobre o número de alertas de cada incidente. A contagem é o total de todos os alertas primários e secundários do incidente.

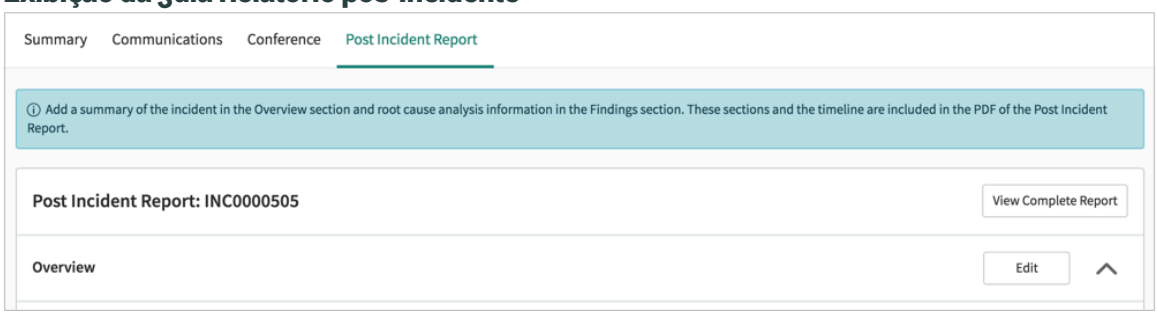
Workbench do Incidente grave — a guia Relatório pós-incidente

A guia **Relatório pós-incidente** ajuda a entender a causa do incidente grave e as ações realizadas pelas equipes para resolver o incidente.

As equipes podem avaliar a resposta do incidente e o processo de resolução e determinar os itens de ação de acompanhamento. O relatório pós-incidente é necessário para registrar as ações realizadas, os motivos para executá-las e as descobertas.

Nota:
O gerente de incidentes graves pode editar um relatório quando o incidente está no estado **Resolvido**.

Exibição da guia Relatório pós-Incidente



O relatório pós-incidente inclui as seguintes seções em que um gerente de incidentes graves pode fornecer as informações necessárias:

- **Visão geral**: resumo do incidente.
- **Descobertas**: informações sobre o que causou o incidente grave e quaisquer lições aprendidas no processo.
- **Resolução**: informações sobre as etapas de resolução executadas para resolver o problema. O gerente de incidentes graves também pode adicionar ou editar qualquer problema relacionado ou informações de mudança, clicando em **Adicionar** ou **Gerenciar**, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Linha do tempo**: as informações de todos os feeds de atividade não apenas do incidente, mas também do plano de comunicação de incidente e das tarefas de comunicação do incidente relacionadas ao incidente. Você pode atualizar a linha do tempo com a atividade mais recente clicando em **Gerar linha do tempo novamente**.

Nota:
As informações fornecidas para **Visão geral**, **Descobertas** e **Linha do tempo** são atualizadas na seção Relatório pós-incidente no formulário de Incidente.

Se você ativar o plug-in Gestão de melhoria contínua (CIM) (com.sn_cim), a seção Registros de melhorias relacionadas será exibida no relatório. Esta seção exibe os registros de Integrações de CIM de entrada.

Quando você clica em **Exibir relatório completo**, todas as informações inseridas pelo gerente de incidentes graves são compiladas e você pode baixar o relatório no formato .PDF clicando em **Baixar PDF de relatório**.

Os links a seguir aparecem no formulário de Incidente na seção Links relacionados:

- **Gerar linha do tempo PIR novamente**: esse link aparece quando o incidente está no estado **Resolvido** e o usuário tem a função major_incident_manager.
- **Visualizar PIR**: este link aparece quando um incidente está no estado **Resolvido** ou **Fechado** e o usuário tem a função itil.

Nota:
No relatório baixado, em **Linha do tempo de resposta do incidente**, o tempo exibido no tipo de tempo **Tempo para identificar** é calculado das seguintes maneiras:

- Se você propor o incidente como um incidente grave: o tempo indica o tempo desde a criação do primeiro alerta relacionado para este incidente ou criação do incidente (caso não haja alerta ou o plug-in Gestão de eventos esteja inativo), o que ocorrer primeiro, até o vez em que o incidente é proposto pela primeira vez como um incidente grave.
- Se você criar um incidente grave diretamente: o tempo indica o tempo desde a criação do primeiro alerta relacionado para este incidente ou criação do incidente (caso não haja alerta ou o plug-in Gestão de eventos esteja inativo), o que ocorrer primeiro, até o vez em que o incidente é promovido como um incidente grave.

Tópicos relacionados

Associar um novo relatório pós-incidente

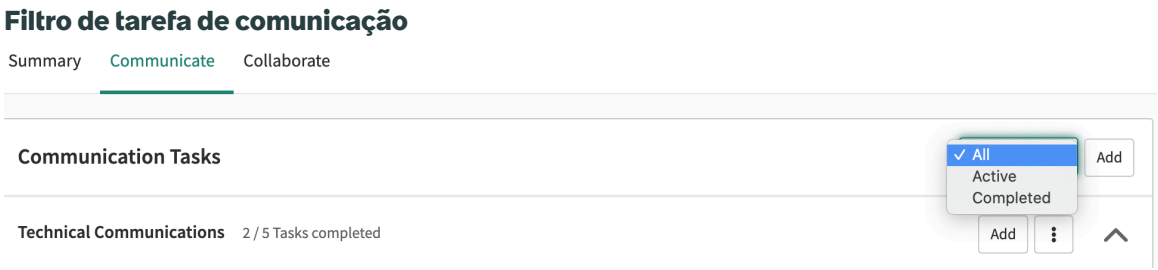
A guia Comunicar no workbench do Incidente grave

A guia **Comunicar** ajuda a entender o andamento do plano de comunicação e suas tarefas relacionadas.

Se houver várias tarefas de comunicação associadas a um plano de comunicação, todas as tarefas serão exibidas no respectivo plano de comunicação.

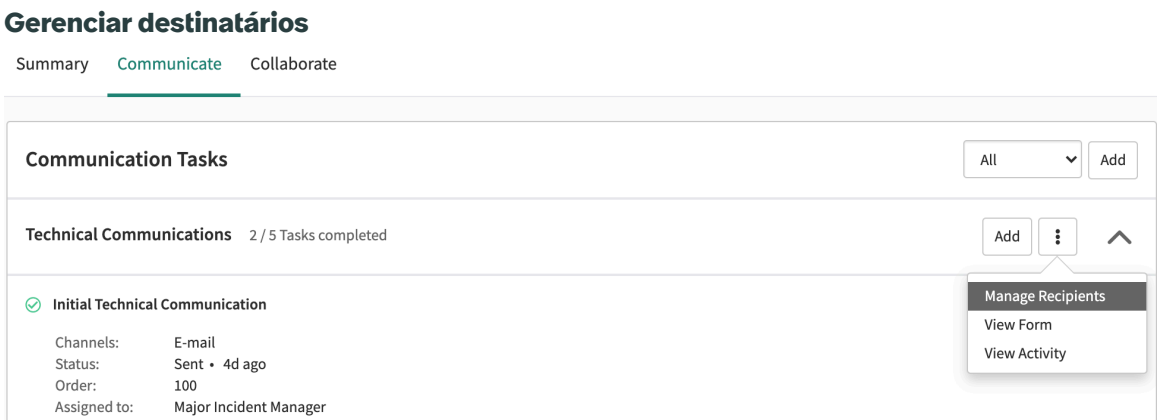
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode filtrar a tarefa de comunicação para visualizar todas as tarefas, tarefas ativas ou tarefas concluídas. Você também pode adicionar um novo plano de comunicação clicando em **Adicionar**. Você pode criar uma tarefa de comunicação para um plano existente clicando em **Adicionar tarefa**. Para obter mais informações, consulte Adicionar plano de comunicação do workbench de incidente grave. Se você quiser adicionar ou remover destinatários de um plano específico depois que o plano for salvo, clique em **Gerenciar destinatários**.

Nota:
Quando você cria uma tarefa de comunicação para enviar um e-mail no Workbench de Gestão de incidentes graves e seleciona uma lista de destinatários, a lista de destinatários é adicionada em vez de usuários individuais. A lista de usuários na lista de destinatários é calculada pelo sistema durante o processamento da solicitação de e-mail, melhorando assim o desempenho do sistema. Além disso, você pode adicionar usuários, grupos e endereços de e-mail conforme necessário na seção Destinatários. Ative esse recurso selecionando a opção **Propriedade para alternar o suporte para a lista de destinatários no cliente de e-mail, em Tarefas de comunicação** (*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) nas propriedades de Gestão de incidentes graves. Você pode criar uma lista de destinatários usando um script para recuperar uma lista personalizada de usuários ou incluir uma lista predefinida de usuários.



As ações a seguir podem ser realizadas em uma determinada tarefa de comunicação:

- **Tarefa de fechamento**: se a tarefa for realizada pelo menos uma vez, fecha a tarefa de comunicação e muda o estado para Concluído. Caso contrário, o estado mudará para Ignorado.
- **Adiar**: disponível somente para tarefa de comunicação recorrente. Permite que o usuário ignore a tarefa de comunicação uma vez e o temporizador de vencimento seja atualizado.
- **Exibir formulário**: para cada tarefa no plano, você pode navegar de volta para o formulário.
- **Exibir atividade**: permite que você exiba o histórico de atividades e publique suas anotações de trabalho ou comentários adicionais para uma tarefa de comunicação.

Tradução automática

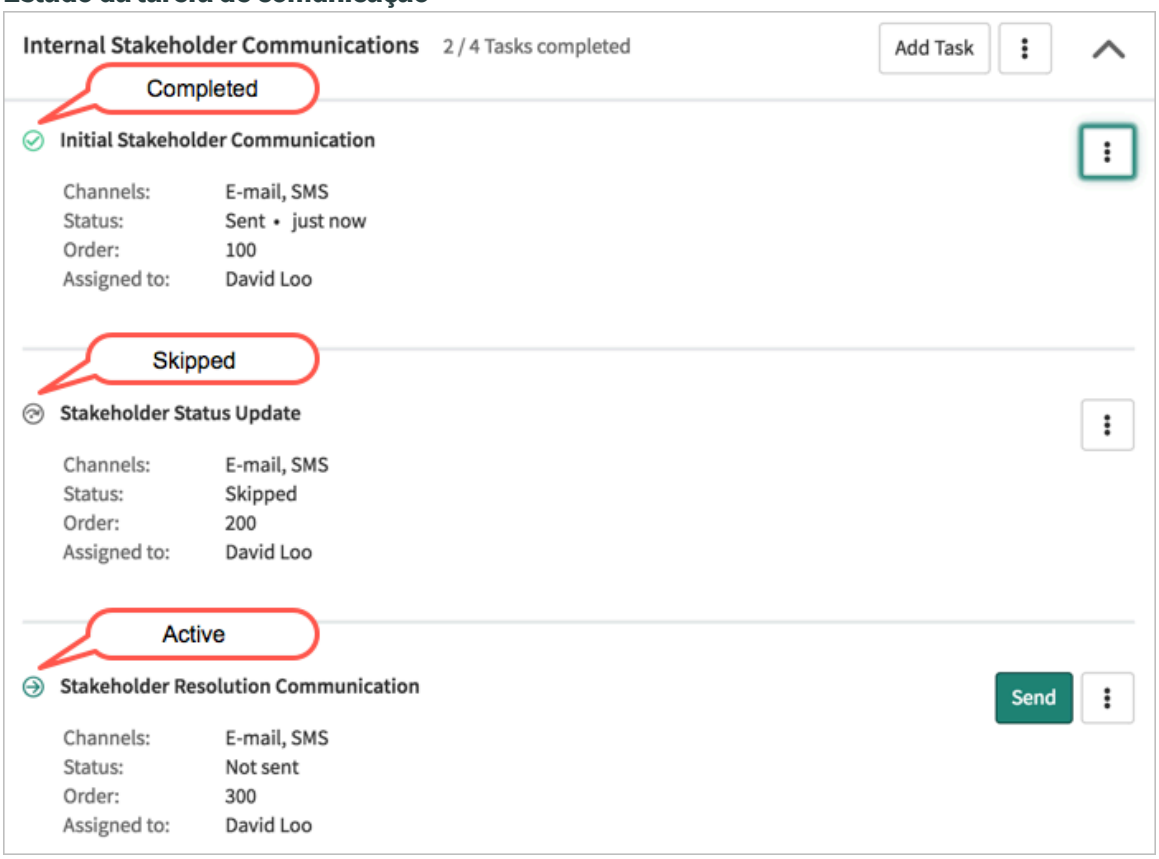
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações da tarefa de comunicação

Você também pode exibir o tempo de vencimento das próximas tarefas e o tempo de atraso, caso a tarefa não seja concluída dentro do tempo esperado.

Para enviar uma notificação, clique em **Compor**. Se a notificação tiver que ser enviada apenas uma vez, depois de enviar a notificação, o status da tarefa será alterado para Concluído. Se a tarefa for recorrente, o status da tarefa mudará para Aberto. Depois que uma tarefa de comunicação recorrente é realizada, o status da tarefa de comunicação muda para **Enviado**, seguido pelo número de vezes que a tarefa de comunicação recorrente é realizada até esse momento. Por exemplo, Enviado(2x) significa que a tarefa de comunicação é realizada duas vezes.

Estado da tarefa de comunicação



Os ícones à esquerda do nome da tarefa de comunicação representam o estado da tarefa de comunicação, como concluída, ignorada ou ativa.

Na seção Anotações de trabalho e Atividade, você pode iniciar um bate-papo no nível do incidente ou do plano de comunicação do incidente. Você também pode exibir o fluxo de atividades desse registro.

Usuários de mensagens por meio do Slack

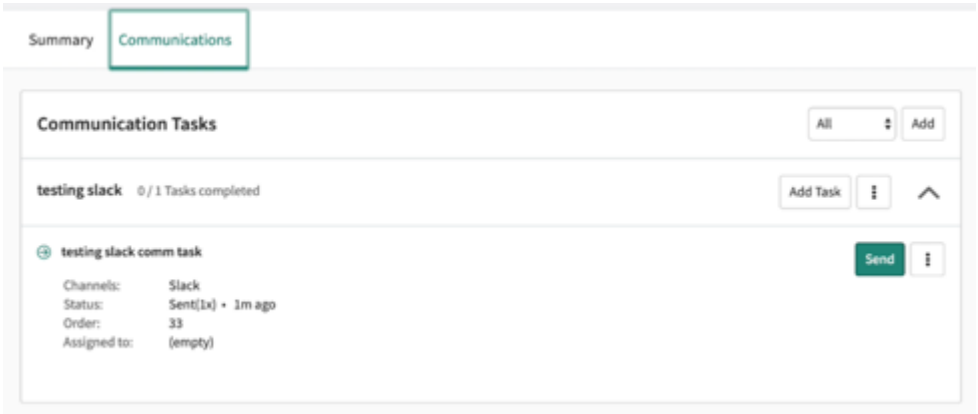
Para a funcionalidade do Slack, instale Serviços de colaboração a partir do ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você adiciona o Slack como um canal de comunicação, ele aparece da seguinte forma:

Exibição do canal de comunicação do Slack

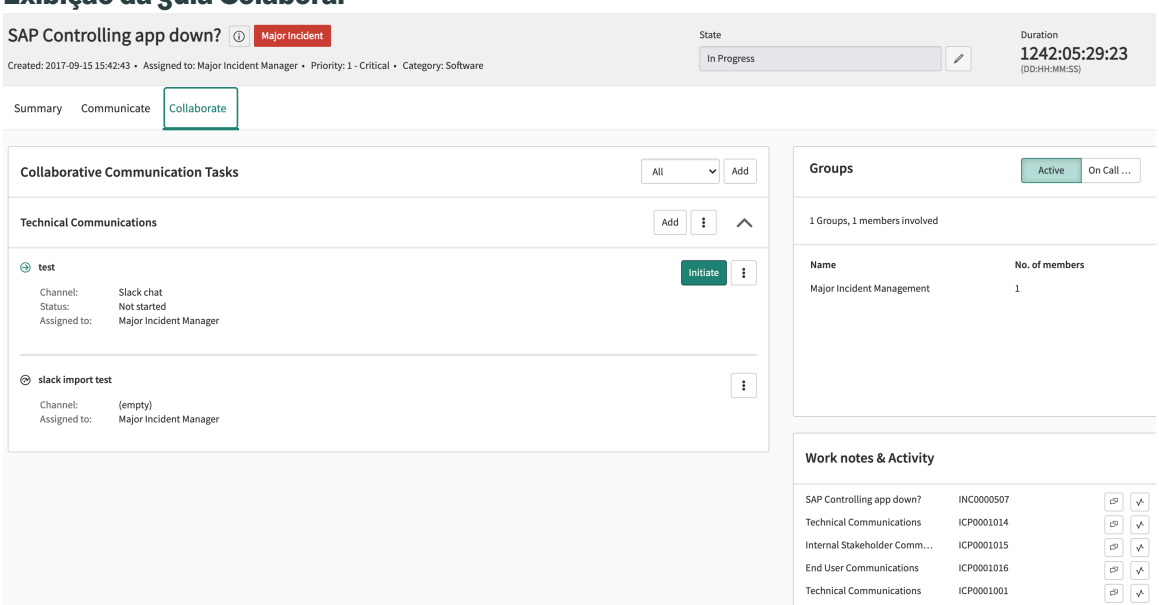


Clique em **Compor** para transmitir a mensagem do Slack aos contatos que você já mencionou no contato de comunicação ao definir o plano de comunicação. Os contatos selecionados receberão uma mensagem direta do bot do *Slack*. Você pode executar as ações de tarefa de comunicação, como **Tarefa fechada**, **Adiar**, **Exibir formulário** e **Exibir atividade**.

Workbench do Incidente grave - A guia Colaborar

A guia **Colaborar** ajuda a exibir informações sobre tarefas de comunicação que têm conferência como canal de comunicação. Ela também permite que você gerencie os participantes de uma chamada de conferência.

Exibição da guia Colaborar



Assim como a guia **Resumo**, você pode adicionar um novo plano de comunicação clicando em **Adicionar**. Você pode criar uma tarefa de comunicação para um plano existente clicando em **Adicionar chamada**. Para obter mais informações, consulte Add-communication-plan-from-mim-workbench. Se você quiser adicionar ou remover destinatários de um plano específico depois que o plano for salvo, clique em **Gerenciar participantes**.

Para iniciar uma chamada de conferência, clique em **Iniciar**. Se a tarefa de comunicação for uma tarefa única, depois que a chamada for encerrada, o status da tarefa será alterado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para **Concluído**. Se a tarefa for recorrente, o status da tarefa mudará para **Aberto** e exibirá o número de vezes que a chamada de conferência foi iniciada.

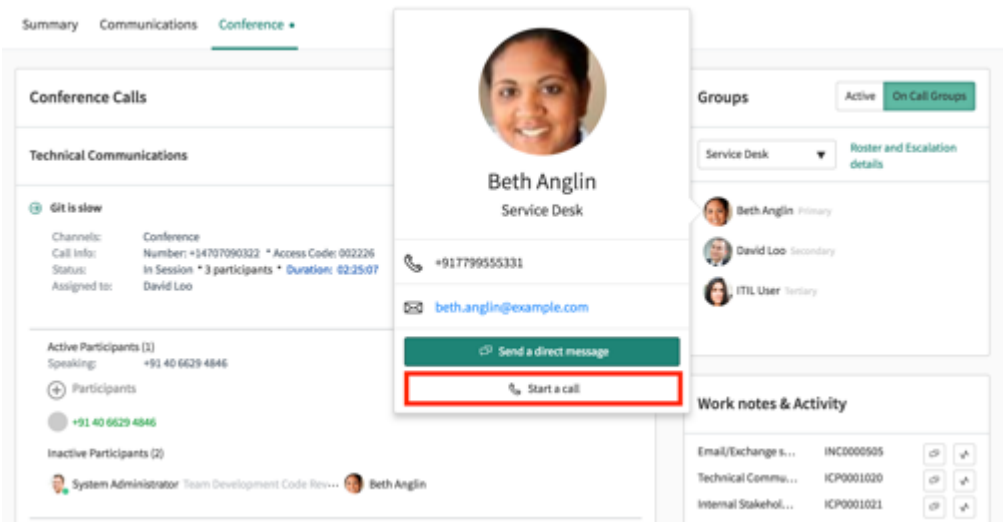
Nota:
Quando você adiciona um grupo de usuários à chamada de conferência, o próprio grupo é adicionado à chamada e a hierarquia de escalação é seguida automaticamente quando você inicia a chamada. Defina a propriedade `com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation` como verdadeira. Para mais obter mais informações sobre a propriedade, veja Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

Em cada tarefa, a seção Participante ativo exibe os participantes ativos e a seção Participante inativo exibe os participantes inativos.

Se a chamada estiver em andamento, o usuário itil, que tem acesso ao workbench, poderá ingressar na chamada de conferência clicando em **Ingressar na chamada**. Os participantes também podem adicionar outro usuário a uma chamada de conferência em andamento, clicando em **+ Participantes**. O líder da conferência pode encerrar a chamada de conferência clicando em **Encerrar chamada**. O líder da conferência pode ativar ou desativar o mudo de um participante ativo, passando o mouse sobre o participante ativo e clicando em .

Na seção Anotações de trabalho e Atividade, você pode enviar mensagem de conexão no nível do incidente ou do plano de comunicação do incidente. Você também pode exibir o fluxo de atividades desse registro.

Para iniciar uma chamada diretamente para os membros do grupo, clique em **Iniciar uma chamada**.



Para iniciar uma chamada, preencha a propriedade `sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number` com um número de notificação válido que tenha recurso de voz. Para o usuário que já está em uma chamada de conferência ativa, a opção **Iniciar uma chamada** está desabilitada. Você pode ativar ou desativar o mudo de todos os participantes usando as opções **Ativar mudo de todos** e **Desativar mudo de todos**. Se você ativar o plug-in Notify - Twilio Direct Driver (com.snc.notify.twilio_direct), os participantes ativos são destacados em verde.

Para obter informações sobre como enviar uma notificação Microsoft Teams do workbench de incidente grave, consulte Como enviar uma notificação do workbench de gestão de incidentes graves .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre o fluxo do processo de comunicação do Slack, consulte Fluxo do processo de comunicação do Slack.

Para obter informações sobre como adicionar uma tarefa de comunicação colaborativa, consulte Como adicionar uma tarefa de comunicação colaborativa.

Associar um novo relatório pós-incidente

Crie seu próprio relatório de pós-incidente e associe a página de IU ao botão **Exibir relatório completo** na guia **Relatório pós-incidente**. Usando o relatório personalizado, você pode adicionar informações específicas à sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, major_incident_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para associar o botão **Exibir relatório concluído** à página do relatório pós-incidente personalizado, defina o valor da propriedade do incidente grave do **URL da página de IU de exportação PIR** para a nova página de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU** e clique em **Novo**.
2. Crie uma página de IU.
   Para obter mais informações sobre como criar uma página de IU, consulte Páginas de IU .
3. Navegar até **Incidente** > **Propriedades do Incidente grave**.
4. Na propriedade **URL da página de IU de exportação PIR** (`sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page`), insira o link da nova página de IU.
5. Clique em **Salvar**.
   Quando você clica no botão **Exibir relatório concluído**, a nova página de IU é aberta.

Adicionar plano de comunicação do workbench de incidente grave

Você pode criar um novo plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente no workbench. Esta ação de IU é útil quando você não tem um plano de comunicação bem definido no sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegue até Workbench de incidente grave.
2. Clique na guia **Comunicações** e na opção **Adicionar** que é exibida na seção Tarefas de comunicação para exibir a janela pop-up Comunicação Adhoc.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida do plano	Descrição resumida do que se trata o plano de comunicação.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Marque a caixa de seleção para selecionar e-mail, SMS, slack ou conferência como modo de comunicação do plano.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica precisa ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

Adicionar incidentes semelhantes do workbench de incidentes graves

Adicione incidentes semelhantes a um incidente grave para que as equipes de suporte possam trabalhar no registro primário para um processo de resposta coordenado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

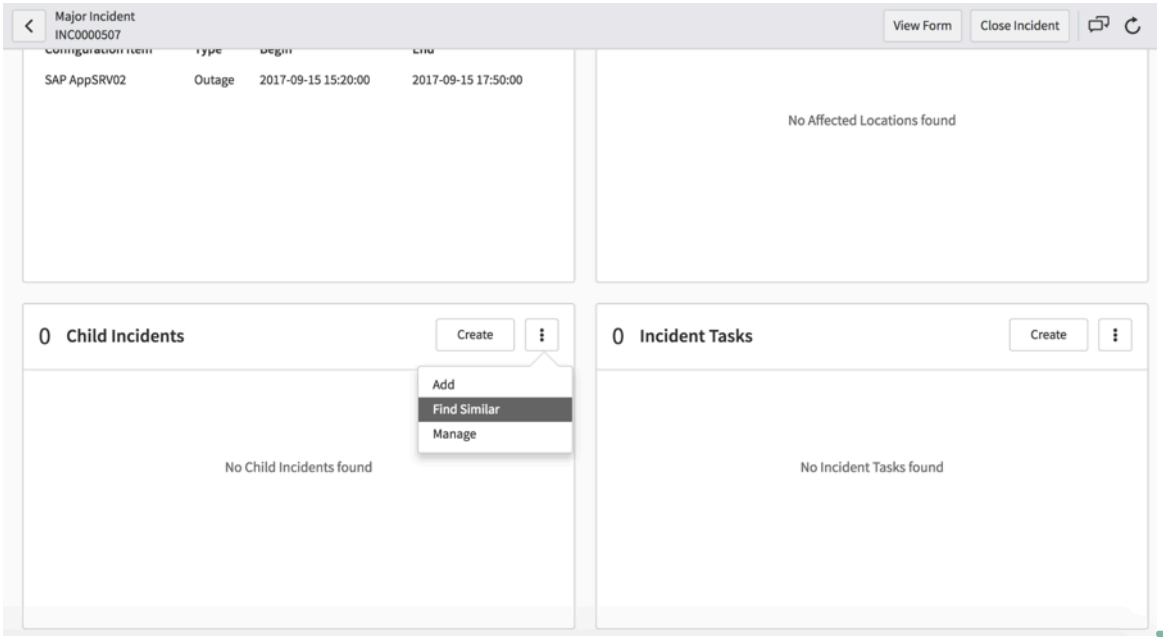
- Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml).
  - Configure Inteligência preditiva e treine a definição da solução com o nome *ml_sn_global_similar_incidents_mim*. Para obter mais informações sobre como treinar uma definição de solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
- Certifique-se de que haja uma solução de ML ativa em **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções** com o nome da solução *ml_sn_global_similar_incidents_mim*.

Procedimento

1. Navegue até Workbench de incidente grave.
2. Clique na guia **Resumo**.
3. Na seção Incidentes secundários, clique em ⋮ e em **Encontrar semelhante**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na caixa de diálogo Adicionar incidentes semelhantes, selecione os incidentes semelhantes que você deseja relacionar ao incidente grave e clique em **Adicionar selecionado**.
   Os incidentes secundários semelhantes aparecem na seção Incidentes secundários.

Acesse o caminho de escalação de plantão do workbench de incidente grave

Acesse a listagem de plantão e os detalhes de escalação do workbench de incidente grave para entrar em contato com um grupo de suporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

Ative o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation).

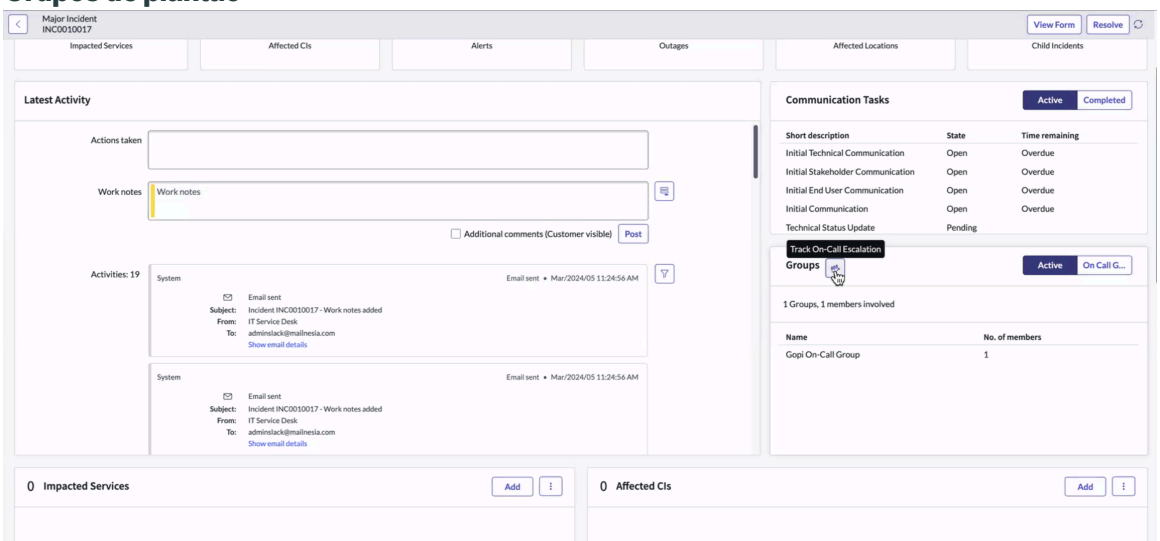
Procedimento

1. Navegue até Workbench de incidente grave.
2. Clique na guia **Comunicações**.
3. Na seção **Grupos**, clique em **Grupos de plantão**.
4. Na lista, selecione um grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de plantão



5. Selecionar **Rastrear escalação de plantão**.
6. Na seção de caminho de escalação, selecione **Escalação**.

Resultado
Você pode acessar as informações de escalação de plantão.

Legado: painel de visão geral do incidente grave

O Módulo de visão geral do incidente grave fornece duas versões do painel do Performance Analytics (PA) para revisar rapidamente as informações do incidente grave.

> **Importante:**
>
> A partir da versão Xanadu, o painel Visão geral do incidente grave está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes graves para exibir as métricas relacionadas ao processo e à comunicação de incidentes graves em aberto e encerrados.

Usuários com a função itil, sn_incident_write, major_incident_manager ou communication_manager podem acessar o painel.

As duas versões do Painel do Performance Analytics (PA) são a normal e a premium. Você deve ativar o plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) para visualizar o painel normal. Para acessar a versão premium do painel de Visão geral do incidente grave, ative o Performance Analytics – Pacote de conteúdo para Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim).

Você pode navegar até o painel das seguintes formas:

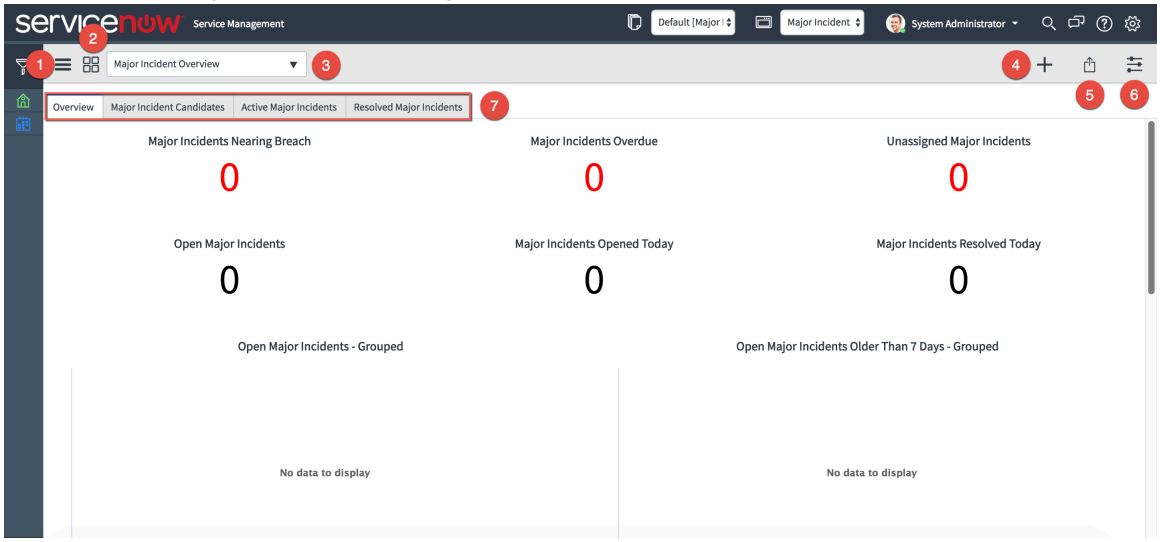
- **Incidente** > **Incidentes graves** > **Visão geral**
- **Autoatendimento** > **Painel** > **Visão geral do incidente grave**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do incidente grave

Painel de Visão geral do incidente grave



O Módulo de visão geral do incidente grave fornece informações sobre o seguinte conteúdo:

#	Componente de IU	Descrição
1	Controles do painel	Oferece opções para criar, duplicar ou excluir um painel. Você pode copiar o URL do painel ou duplicá-lo. Além disso, você pode adicionar o painel à sua lista de favoritos, criar uma guia ou redefinir os filtros no painel.
2	Visão geral do painel	Leva você à página de IU, em que é possível visualizar o painel acessado recentemente, os painéis de sua propriedade ou compartilhados por você ou todos os painéis do sistema. Para criar um novo painel, clique em **Novo**.
3	Lista de seleção do painel	Fornece opções para selecionar entre diferentes painéis no sistema.
4	Adicionar widgets	Fornece opção para adicionar widgets. Você pode arrastar para mover ou redimensionar o widget no painel.
5	Compartilhar	Fornece opção para especificar grupos, usuários e funções para o painel.
6	Configuração	Fornece o painel de configuração para selecionar um layout para encaixar os widgets ou para modificar um layout conforme necessário.
7	Guias	• **Incidentes graves se aproximando de violação**: número de incidentes graves ativos em que o estado de incidente grave é **Aceito** e o ANS de resposta ou resolução atingiu 75% do tempo alocado. • **Incidentes graves atrasados**: número de incidentes graves ativos em que o estado de incidente grave é **Aceito** e o ANS de resposta ou resolução foi violado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

#	Componente de IU	Descrição
		• **Incidentes graves não atribuídos**: número de incidentes graves ativos em que **Atribuído** está em branco. • **Incidentes graves em aberto**: incidentes graves que estão em aberto e têm o estado de incidente grave como **Aceito**. • **Incidentes graves em aberto hoje**: o estado do incidente grave é **Aceito** e o incidente grave foi criado no dia atual. **Nota:** Os incidentes graves abertos nesse dia incluem incidentes ativos e inativos. • **Incidentes graves resolvidos hoje**: os incidentes graves que foram resolvidos no dia atual e têm o estado como **Resolvido**. • **Incidentes graves em aberto - Agrupados**: você pode filtrar esses incidentes com base em **Agrupar por** e **Empilhar por**. • **Incidentes graves em aberto com mais de 7 dias - Agrupados**: você pode filtrar esses incidentes com base em **Agrupar por** e **Empilhar por**. • **Incidentes graves por prioridade e estado** • **Incidentes graves por prioridade e estado com mais de 7 dias** • **Incidentes graves em aberto por semana** • **Incidentes graves fechados por semana**

Visão geral do incidente grave – Premium

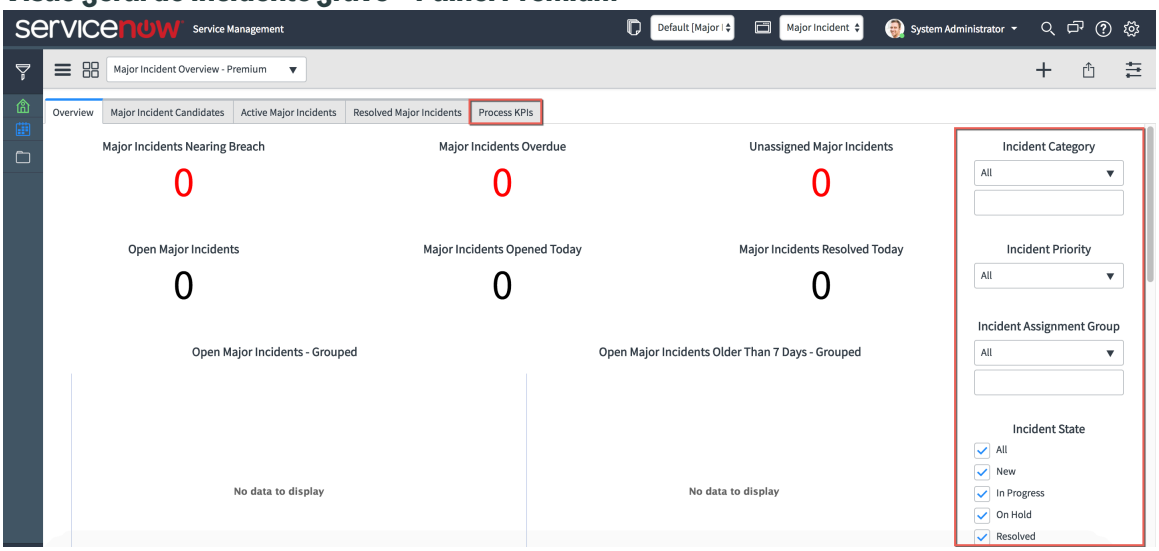
Visão geral do incidente grave - Premium fornece as seguintes funções adicionais:

- **KPIs de processo**: fornece informações sobre **Incidentes graves ativos**, **Número de incidentes graves resolvidos**, **Tempo médio de resolução de incidentes graves** e **Incidentes graves novos vs resolvidos**.
- Filtros interativos: ajuda a filtrar incidentes com base na categoria, prioridade, grupo de atribuição e estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do incidente grave – Painel Premium



Tópicos relacionados

Criar e usar painéis

Workbench de incidente grave

Emissão de relatórios de incidentes

O Central de serviços e outros gerentes de TI podem usar painéis e relatórios para monitorar e rastrear o status do incidente e os níveis de serviço.

Visão Geral de Incidente

O **Incidente** > **Visão geral** O painel fornece uma visão rápida do estado atual dos incidentes em aberto. Na parte superior, os widgets de pontuação única enumeram os status de incidentes abertos, como incidentes críticos, incidentes não atribuídos e incidentes atrasados. Gráficos nos incidentes do grupo do painel por fatores como prioridade e estado. A visão geral do incidente é totalmente interativa e configurável.

Relatórios de incidentes

Vários relatórios de incidentes estão disponíveis no sistema de base e você pode modificar os relatórios existentes ou criar novos. Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar** e insira `incidente` na caixa de pesquisa para exibir todos os relatórios de incidentes. Os relatórios do sistema base incluem o seguinte:

- Relatórios básicos de gráfico de barra ou pizza, como incidentes por grupo de atribuição, local, prioridade ou estado. Esses relatórios ajudam a analisar um ponto de dados específico, por exemplo, se uma equipe suficiente está alocada para um grupo de atribuição.
- Relatórios de série de tempo, como **Tendência de incidente por item de configuração**. Este relatório permite analisar incidentes encerrados por item de configuração (IC) para identificar possíveis problemas.
- Relatórios multidimensionais, como **Incidentes por prioridade e estado com mais de 30 dias**. Este relatório pode ajudar a identificar lacunas nos níveis de serviço. Por exemplo, se um grande número de incidentes de baixa prioridade ainda estiver no estado **Novo** depois de estarem abertos por mais de 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição métrica do incidente

Uma métrica mede e avalia a eficácia dos processos de gerenciamento de serviços de TI. O Central de serviços pode melhorar o processo de gerenciamento de incidentes usando informações coletadas na plataforma. Você pode ativar o plug-in de Definição métrica (com.glide.metrics) e definir as métricas a serem monitoradas no sistema. Com essas métricas e as informações no banco de dados, é possível gerar relatórios, que podem ser adicionados a painéis ou gerados e distribuídos automaticamente.

Usando essas informações, é possível refinar as regras automáticas, como as regras de atribuição, acordos de nível de serviço ou monitores de inatividade para melhor se adequar ao ambiente exclusivo do Central de serviços. Incidentes desnecessários podem ser evitados encorajando os usuários a consultar a base de conhecimento antes de criar um incidente. A função de resultados da pesquisa relacionada no formulário de Incidente auxilia nessa estratégia.

Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes

Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes e agrega dados ao longo do tempo, e é habilitado por padrão para Gestão de incidentes. Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes fornece um painel de gestão de incidentes com 15 indicadores para ajudar você a avaliar o desempenho organizacional. Para obter mais informações, consulte Análise de desempenho para Gestão de incidentes.

Se você assinar o Performance Analytics, Soluções Análise da plataforma estão disponíveis para Gestão de incidentes. O Solução Análise da plataforma para Gestão de incidentes contém painéis pré-configurados.

Uma assinatura de Performance Analytics também fornece acesso a análises no formulário. A análise no formulário integra informações de desempenho em registros de incidentes para que os usuários possam acessar métricas importantes no contexto e tomar decisões melhores. Para obter mais informações, consulte Texto para exibição.

Tópicos relacionados

Criação de relatórios

Legado: Gestão de incidentes Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma e as análises no formulário contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos de negócios.

Importante:

A partir da versão Xanadu, os painéis do Gestão de incidentes Soluções Análise da plataforma estão descontinuados. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir as visualizações de dados acionáveis que ajudam a melhorar as práticas e processos de negócios.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

O Solução Análise da plataforma para Gestão de incidentes está disponível por padrão como parte de Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

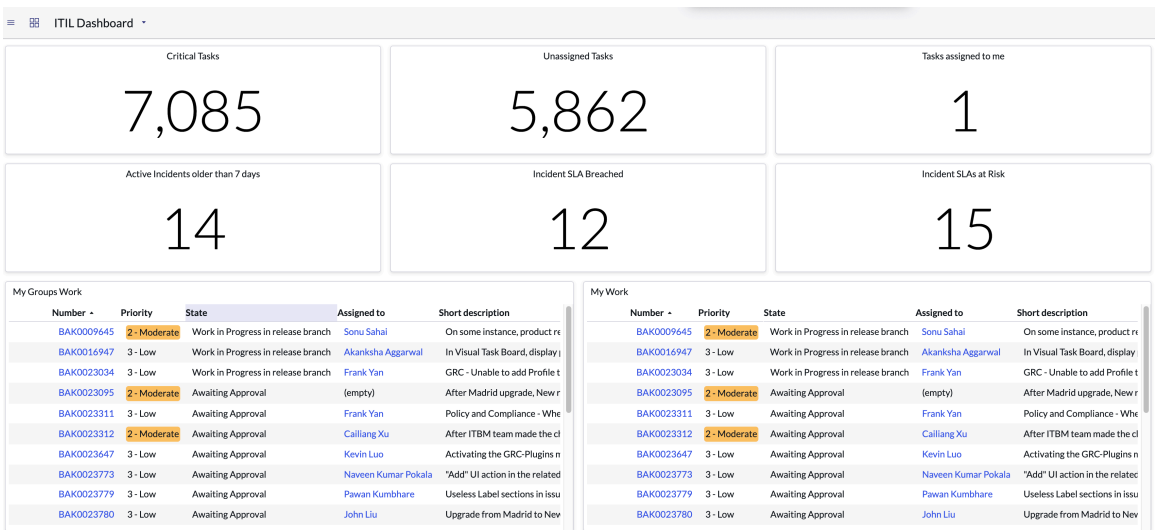
Legado: painel ITIL

Use esse painel para visualizar, manter e rastrear as tarefas e os incidentes para operar a central de serviços de TI.

Importante:

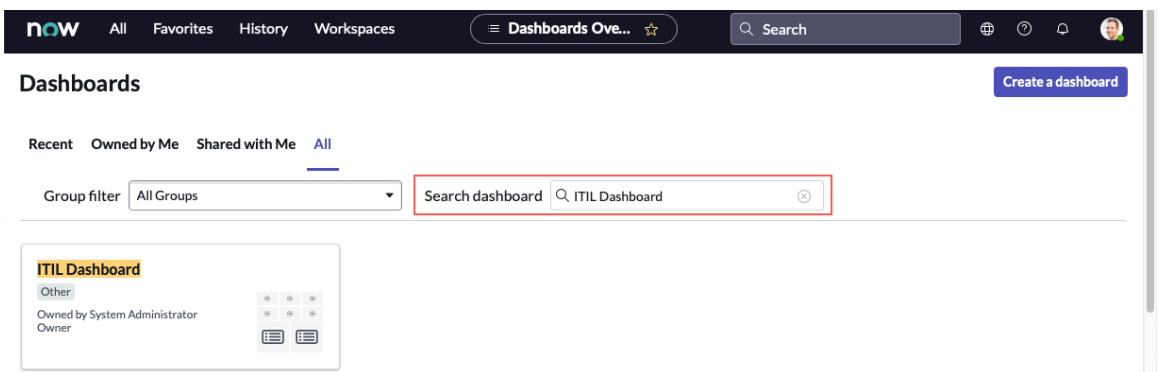
A partir da versão Xanadu, o painel ITIL está obsoleto. Os usuários podem usar Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços para exibir, manter e rastrear as tarefas e incidentes para operar a central de serviços de TI.

Painel ITIL



Acesse o painel ITIL

Para acessar o painel ITIL, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painel**. Na Visão geral dos painéis, procure o painel ITIL.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final	Descrição	Função necessária
Agente de TI	Exibe, abre, atualiza, rastreia e fecha incidentes e tarefas para gerenciar problemas do cliente.	itil
Administrador do agente de TI	Pode realizar todas as atividades de um agente de TI. Além disso, o administrador também pode modificar os dados e o layout.	itil_admin

Visualizações de dados

O painel inclui as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Tarefas críticas	Pontuação única (42)	Número total de registros de tarefas críticas abertas para os quais a **Prioridade** está definida como **1**.
Tarefas não atribuídas	Pontuação única (42)	Número total de tarefas abertas que ainda não foram atribuídas.
Tarefas atribuídas a mim	Pontuação única (42)	Número total de tarefas atribuídas ao usuário conectado do painel.
Incidentes ativos com mais de 7 dias	Pontuação única (42)	Número total de incidentes ativos registrados antes de sete dias.
ANS de incidentes violado	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que excedem seu ANS.
Incidente com SLAs em risco	Pontuação única (42)	Número total de incidentes ativos que ainda não excederam um ANS, mas quando já se passou 75% da duração do ANS.
Trabalho do meu grupo	Lista	Carga de trabalho pendente (tarefas) do grupo do usuário conectado.
Meus Trabalhos	Lista	A carga de trabalho pendente (tarefas) do usuário conectado.

Legado: painel Visão geral do incidente

Use esse painel para visualizar o status dos incidentes para planejar, priorizar e gerenciar problemas do cliente.

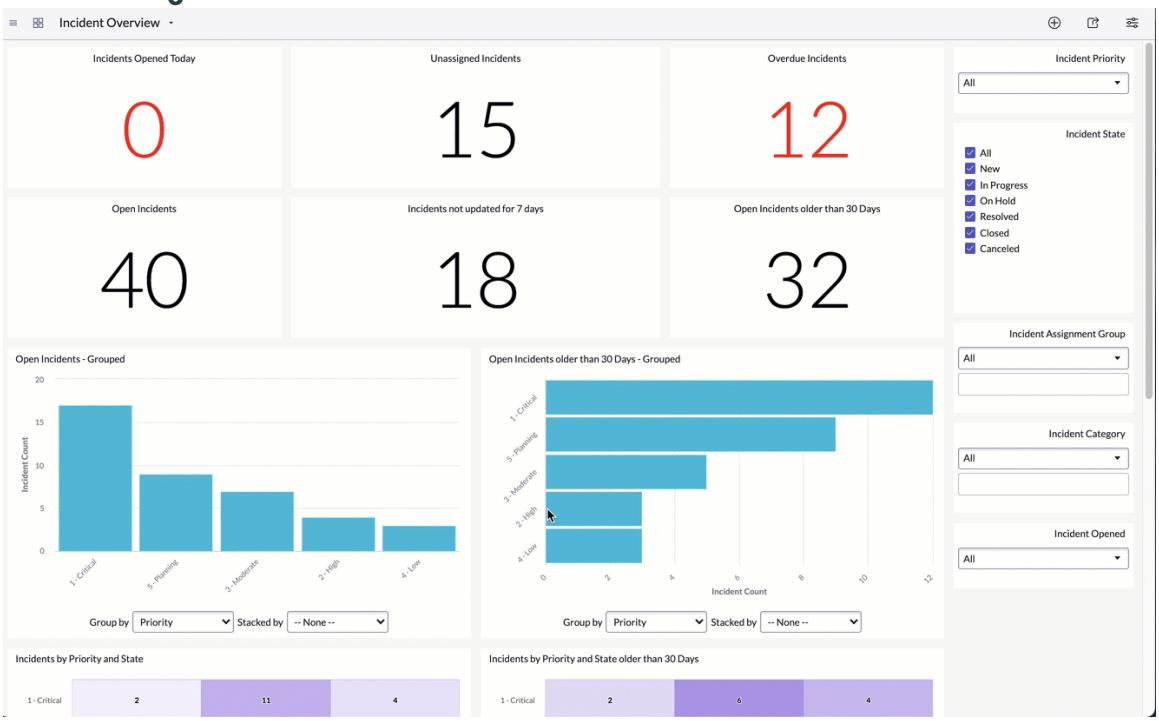
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Visão geral do incidente está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir o status dos incidentes para planejar, priorizar e gerenciar problemas do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

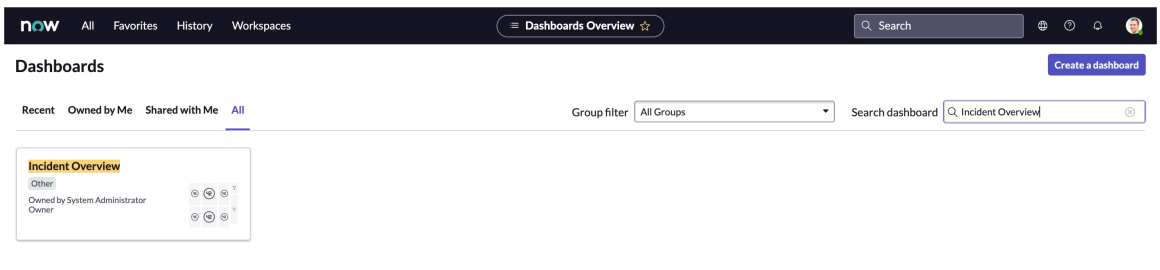
Painel Visão geral do incidente



Acesse o painel Visão geral do incidente

Para acessar o painel Visão geral do incidente, navegue até **Tudo** > **Incidente** > **Visão geral**.

Como alternativa, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painel**. Na Visão geral dos painéis, procure o painel Visão geral do incidente.



Usuário final e funções

Usuário final	Descrição	Função necessária
Agente de TI	Abre, visualiza, atualiza, rastreia e fecha os incidentes para gerenciar problemas do cliente.	• itil • sn_incident_read

Visualizações de dados

O painel inclui as seguintes visualizações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Incidentes abertos hoje	Pontuação única (42)	Número total de incidentes criados na data atual.
Incidentes não atribuídos	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que ainda não foram atribuídos.
Incidentes atrasados	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que excedem seu ANS.
Incidentes abertos	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que não têm uma data de resolução.
Incidentes não atualizados por 7 dias	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que foram atualizados há mais de 7 dias.
Incidentes abertos há mais de 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de incidentes abertos que foram criados há 30 dias atrás.
Incidentes Abertos - Agrupados	Barra vertical ( )	Número total de incidentes abertos agrupados por prioridade.
Incidentes abertos há mais de 30 dias - agrupados	Barra horizontal ( )	Número total de incidentes abertos que foram criados há mais de 30 dias.
Incidentes por prioridade e estado	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes agrupados por prioridade e estado.
Incidentes por prioridade e estado com mais de 30 dias	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes agrupados por prioridade e estado que foram criados há mais de 30 dias.
Incidentes por semana	Ícone de área ( )	Número total de incidentes abertos ou fechados em cada semana.

Filtros

O painel inclui os seguintes filtros:

Nome	Tipo	Descrição
Prioridade do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base na **Prioridade** do registro do incidente.
Estado do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base no **Estado** do registro do incidente.
Grupo de atribuição de incidente	Referência	Filtre as visualizações do relatório com base no **Grupo de atribuição** associado ao registro do incidente.
Categoria do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base na **Categoria** do registro do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tipo	Descrição
Incidente aberto	Data	Filtre as visualizações do relatório com base na data em que o incidente foi criado.

Nota:
Esse painel exibe as informações relacionadas a incidentes na guia **Visão geral** do painel Incident Premium.

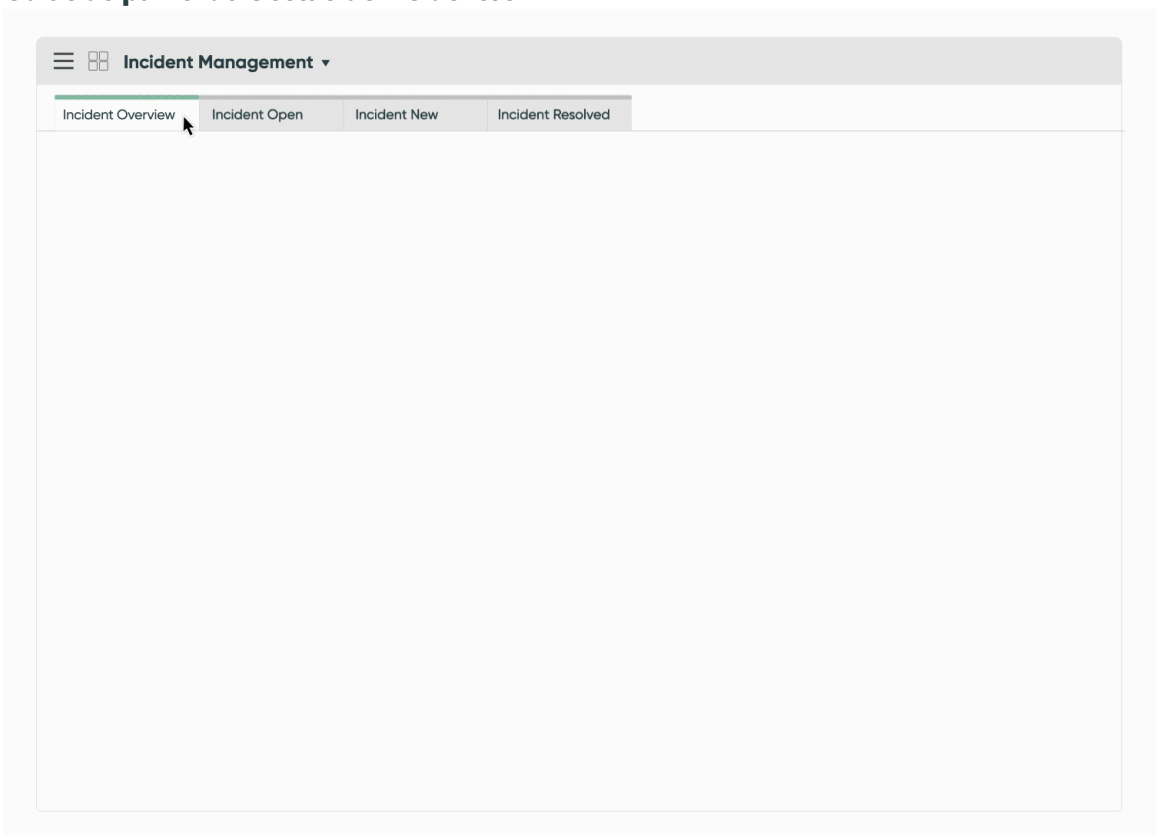
Legado: painel do Gestão de incidentes

O painel do Gestão de incidentes permite que você veja as tendências recentes na criação, duração e resolução de incidentes. Use as informações deste painel para identificar áreas com problemas e planejar sua estratégia de gerenciamento de incidentes no futuro.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Gestão de incidentes está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir as tendências recentes na criação, duração e resolução de incidentes e planejar a estratégia de gestão de incidentes de acordo.

Guias do painel do Gestão de incidentes



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de incidentes: precisa saber como está o processo de gerenciamento de incidentes para que possam se planejar para o futuro.	itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Número de incidentes abertos

Contagem diária do número de incidentes que não têm uma data de resolução. Este indicador é usado como base de vários outros indicadores neste painel.

Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias

Contagem diária do número de incidentes atualizados pela última vez há mais de cinco dias.

Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 30 dias

Contagem diária do número de incidentes atualizados pela última vez há mais de 30 dias.

Número de novos incidentes

Contagem diária do número de incidentes abertos 'hoje'.

Número de incidentes resolvidos

Contagem diária de indicadores com Estado = Resolvido.

Crescimento de backlog de incidentes

Rastreia o aumento ou a redução nos incidentes abertos. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de novos incidentes]] - [[Número de incidentes resolvidos]].

Idade média dos incidentes abertos

A idade média em dias em que um incidente foi aberto. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade de incidentes abertos]] - [[Número de incidentes resolvidos]].

% de novos incidentes críticos

A porcentagem de novos incidentes filtrados no detalhamento de Prioridade com o elemento de detalhamento 1 - Crítico. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de novos incidentes > Prioridade = 1 - Crítico]] / [[Número de novos incidentes]]) * 100.

Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos

O número médio de dias necessários para resolver um incidente, desde que ele seja resolvido. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração dos incidentes resolvidos]] / ([[Número de incidentes resolvidos]] * 24).

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos incidentes em aberto
- Soma da duração dos incidentes resolvidos

Detalhamentos

- Categoria
- Prioridade
- Idade

Legado: painel Incident Premium

Este painel usa widgets do Workbench e outros recursos avançados Análise da plataforma para fornecer a você todas as informações sobre o processo de Incidente em um só lugar.

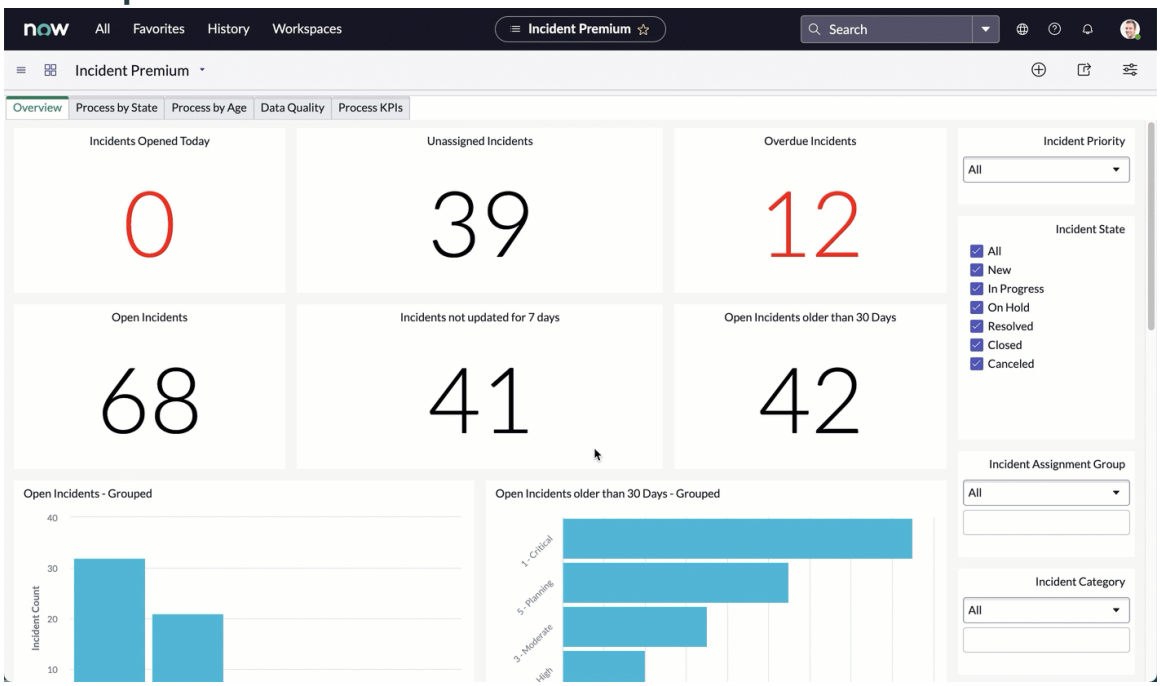
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

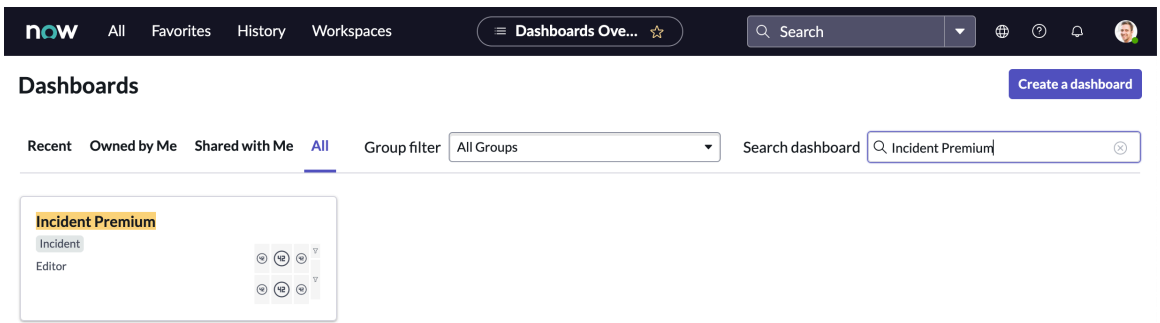
A partir da versão Xanadu, o painel Incident Premium está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para widgets do Workbench e outros recursos avançados Análise da plataforma para saber sobre o processo de incidente em um só lugar.

Guias do painel Premium do incidente



Acesse o painel Incident Premium

Para acessar o painel Incident Premium, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painel**. Na Visão geral dos painéis, procure o painel Incident Premium.



Usuário final e funções

Usuário final	Descrição	Função necessária
Agente de TI	Exibe o trabalho atribuído e o trabalho do grupo, gera relatórios e prioriza a carga de trabalho	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final	Descrição	Função necessária
Gerente de TI	Visualiza o trabalho e os relatórios do grupo e também pode editar os dados necessários e o layout do painel	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indicadores

Número de incidentes abertos

Contagem diária do número de incidentes que não têm uma data de resolução. Este indicador é usado como base de vários outros indicadores neste painel.

Número de novos incidentes

Contagem diária do número de incidentes abertos 'hoje'.

Número de incidentes encerrados

Contagem diária de indicadores com Estado = Encerrado.

Número de incidentes resolvidos

Contagem diária de indicadores com Estado = Resolvido.

Idade média dos incidentes abertos

A idade média em dias em que um incidente foi aberto. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade de incidentes abertos]] - [[Número de incidentes resolvidos]].

Reatribuição média de incidentes abertos

O número médio de vezes que os incidentes abertos foram reatribuídos. Este indicador é mostrado como 'Tempos médios de reatribuição' na guia Processo por estado. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Reatribuição somada de incidentes abertos]] / [[Número de incidentes abertos]].

Idade média da última atualização dos incidentes abertos

Há quanto tempo em média se passou desde a última atualização de um dos incidentes abertos no momento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade da última atualização de incidentes abertos]] / ([[Número de incidentes abertos]] * 24)

% de incidentes não atualizados nos últimos 5 dias

A porcentagem de incidentes atualmente abertos que não foram atualizados nos últimos cinco dias. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias]] / [[Número de incidentes abertos]]) * 100

% de incidentes não atualizados nos últimos 30 dias

A porcentagem de incidentes atualmente abertos que não foram atualizados nos últimos 30 dias. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 30 dias]] / [[Número de incidentes abertos]]) * 100

% de novos incidentes críticos

A porcentagem de novos incidentes filtrados no detalhamento de Prioridade com o elemento de detalhamento 1 - Crítico. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de novos incidentes > Prioridade = 1 - Crítico]] / [[Número de novos incidentes]]) * 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo médio de encerramento de incidentes

O tempo médio em dias necessário para encerrar um incidente. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração dos incidentes fechados]] / ([[Número de incidentes fechados]] /24)

% de incidentes resolvidos sem reatribuição

A porcentagem de incidentes com um Estado de Resolvido que nunca foram reatribuídos do primeiro grupo de atribuição. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído]] / [[Número de incidentes resolvidos]] * 100.

% de incidentes encerrados por autoatendimento

A porcentagem de incidentes com Estado = Encerrado e Código de encerramento = Encerrado/ Resolvido pelo solicitante. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de incidentes encerrados por autoatendimento]] / [[Número de incidentes encerrados]] * 100.

% de incidentes abertos reatribuídos pelo menos uma vez

A porcentagem de incidentes que estão abertos e que foram transferidos pelo menos uma vez. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de incidentes abertos reatribuídos]] / [[Número de incidentes abertos]] * 100

% de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos

A porcentagem de incidentes com Estado = Resolvido em que o dia no campo Resolvido é igual ao dia no campo Aberto. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de incidentes resolvidos no mesmo dia da abertura]] / [[Número de incidentes resolvidos]] * 100.

% de incidentes não resolvidos

A porcentagem de incidentes encerrados em que Código de fechamento = Não resolvido (não reproduzível) ou Não resolvido (muito caro). A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de incidentes não resolvidos]] / [[Número de incidentes encerrados]] * 100.

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos incidentes em aberto
- Reatribuição somada de incidentes abertos
- Soma da idade da última atualização dos incidentes abertos
- Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias
- Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 30 dias
- Duração somada de incidentes encerrados
- Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído
- Número de incidentes encerrados por autoatendimento
- Número de incidentes abertos reatribuídos
- Número de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos
- Número de incidentes não resolvidos

Detalhamentos

- Prioridade
- Categoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de atribuição
- Estado

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Incidentes abertos hoje	Pontuação única (42)	Número total de incidentes criados na data atual.
Incidentes não atribuídos	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que ainda não foram atribuídos.
Incidentes atrasados	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que excedem seu ANS.
Incidentes abertos	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que não têm uma data de resolução.
Incidentes não atualizados por 7 dias	Pontuação única (42)	Número total de incidentes que foram atualizados há mais de 7 dias.
Incidentes abertos com mais de 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de incidentes abertos que foram criados há 30 dias atrás.
Incidentes abertos - Agrupados	Barra vertical ( )	Número total de incidentes abertos agrupados por prioridade.
Incidentes abertos com mais de 30 dias - Agrupados	Barra horizontal ( )	Número total de incidentes abertos que foram criados há mais de 30 dias.
Incidentes por prioridade e estado	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes agrupados por prioridade e estado.
Incidentes por prioridade e estado com mais de 30 dias	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes agrupados por prioridade e estado que foram criados há mais de 30 dias.
Incidentes por semana	Ícone de área ( )	Número total de incidentes abertos ou fechados em cada semana.
Incidentes abertos com mais de 30 dias por Grupo de atribuição e Estado	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes abertos há mais de 30 dias e agrupados por grupo de atribuição e estado do incidente.
Incidentes em aberto não atualizados nos últimos 30 dias por grupo de atribuição e estado	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes abertos atualizados há mais de 30 dias e agrupados por grupo de atribuição e estado do incidente.
Incidentes abertos em que o atribuído não está ativo	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes em que o usuário no campo **Atribuído a** tem um status inativo.
Incidentes abertos com Problema encerrado	ícone de Mapa térmico ( )	Número total de incidentes abertos que têm um problema associado com status fechado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros

O painel inclui os seguintes filtros:

Nome	Tipo	Descrição
Prioridade do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base na **Prioridade** do registro do incidente.
Estado do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base no **Estado** do registro do incidente.
Grupo de atribuição de incidente	Referência	Filtre as visualizações do relatório com base no **Grupo de atribuição** associado ao registro do incidente.
Categoria do incidente	Lista de seleção	Filtre as visualizações do relatório com base na **Categoria** do registro do incidente.
Incidente aberto	Data	Filtre as visualizações do relatório com base na data em que o incidente foi criado.

Legado: painel Incidente diário de 7 dias - 28 dias

Exiba os últimos 28 dias de incidentes como tendências brutas, como uma média de execução de 7 dias ou como uma média de execução de 28 dias. Filtre as pontuações por grupos de atribuição ou pela categoria de incidente.

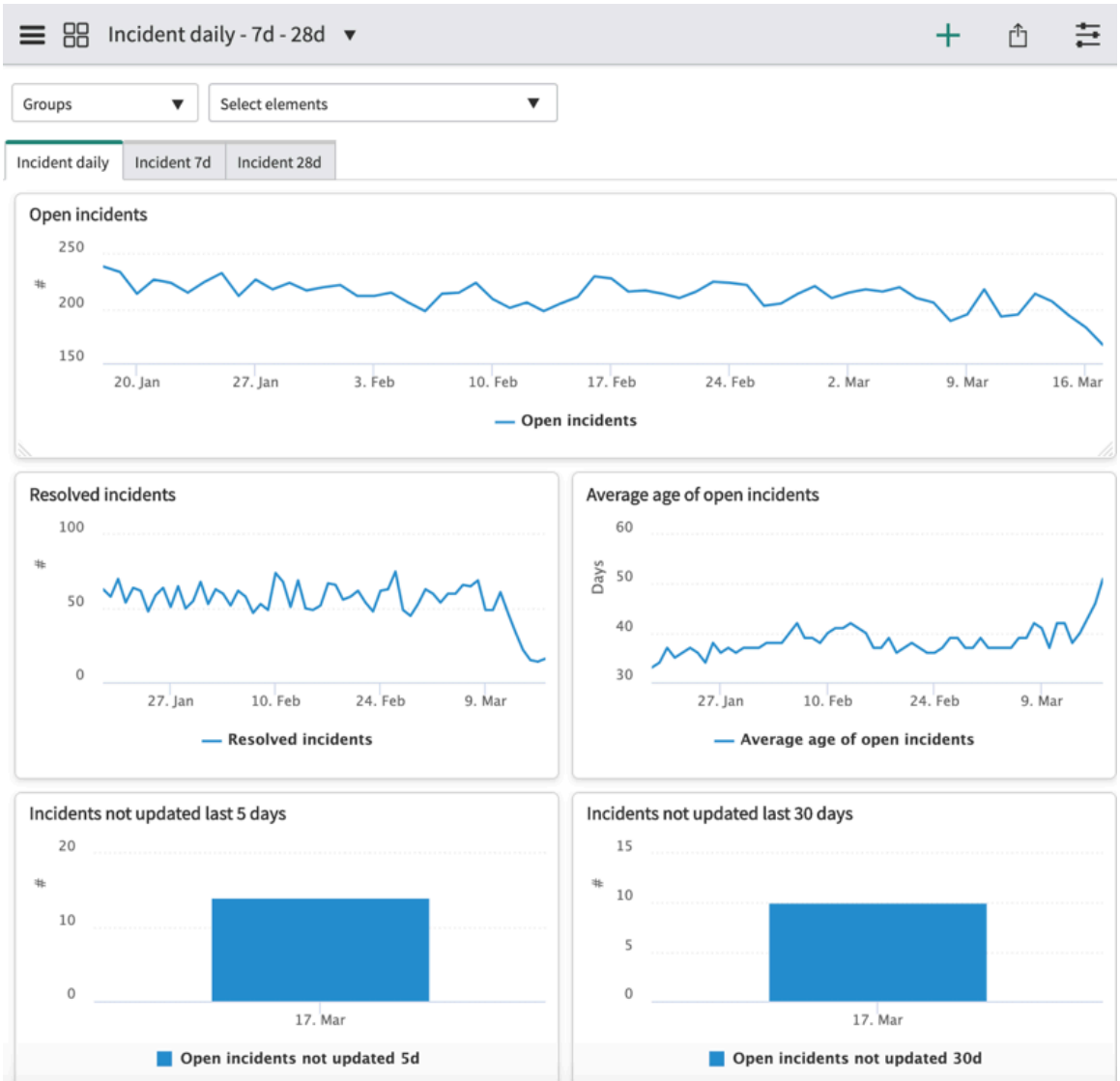
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Incidente diário 7 dias - 28 dias está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir os últimos 28 dias de incidentes como tendências brutas, como uma média de execução de 7 dias ou como uma média de execução de 28 dias e filtrar as pontuações por grupos de atribuição ou incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

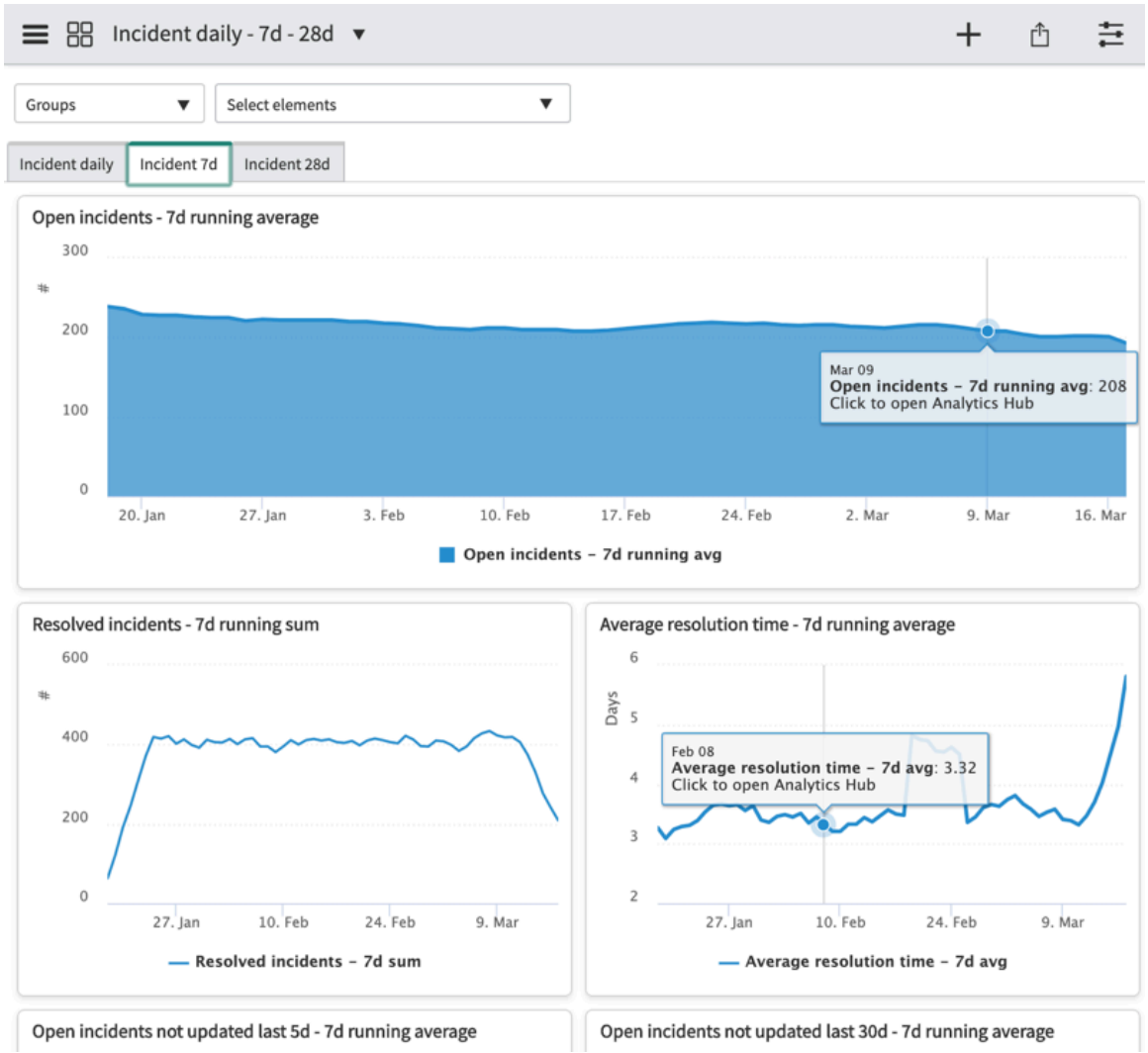
Guia Incidente diário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

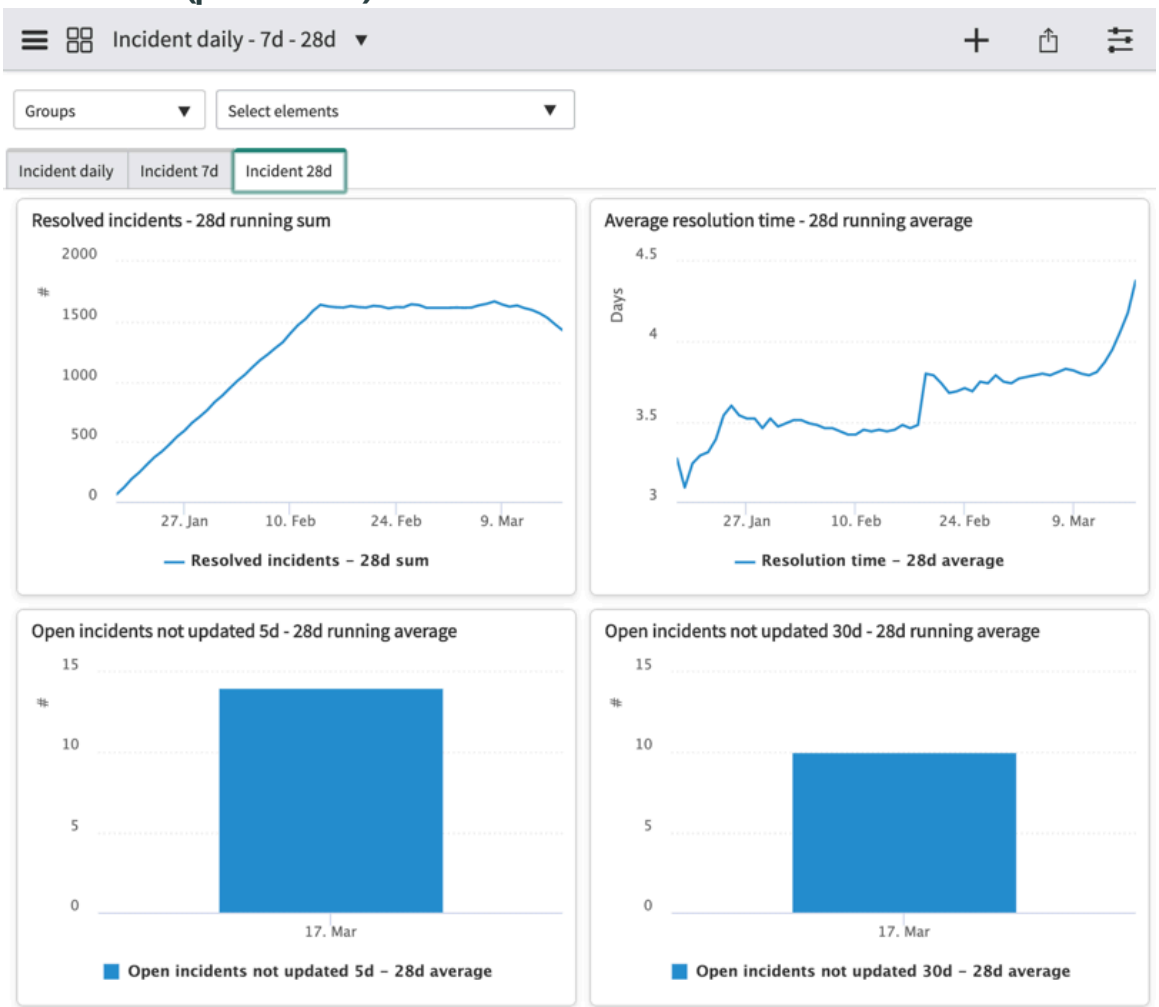
Guia Incidente 7d



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incidente 28d (parte inferior)



Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de incidentes: precisa saber como está o processo de gerenciamento de incidentes para que possam se planejar para o futuro.	itil

Indicadores

Número de incidentes abertos

Contagem diária do número de incidentes que não têm uma data de resolução. Este indicador é usado como base de vários outros indicadores neste painel.

Número de incidentes resolvidos

Contagem diária de indicadores com Estado = Resolvido.

Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos

O número médio de dias necessários para resolver um incidente, desde que ele seja resolvido. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração dos incidentes resolvidos]] / ([[Número de incidentes resolvidos]] * 24).

Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias

Contagem diária do número de incidentes atualizados pela última vez há mais de cinco dias.

Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 30 dias

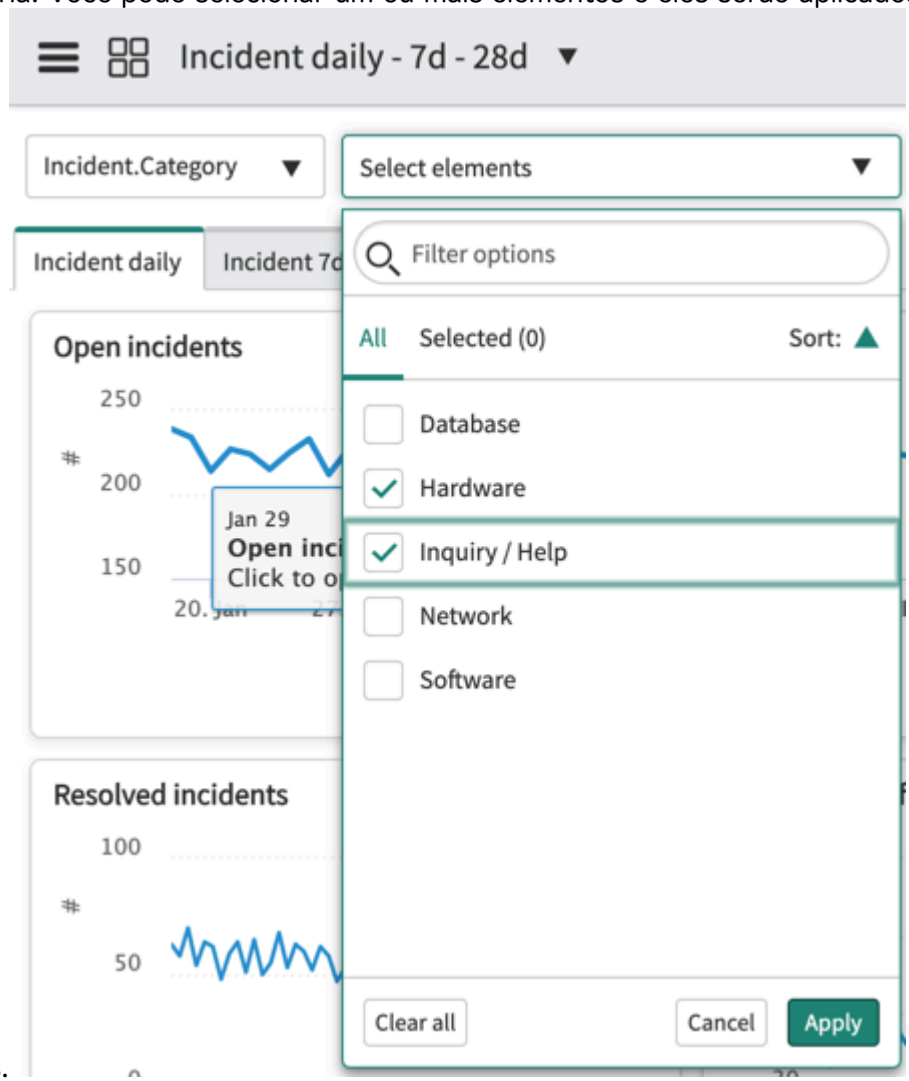
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contagem diária do número de incidentes atualizados pela última vez há mais de 30 dias.

Detalhamentos

Você pode aplicar elementos de detalhamento neste painel a todos os widgets simultaneamente. Acima do gráfico no canto superior esquerdo, selecione Grupos ou Incidente.Categoria. Você pode selecionar um ou mais elementos e eles serão aplicados a todos os widgets.



Legado: painel do Monitor de idade de incidentes em aberto

Visualize a idade média e os tempos de atribuição e os incidentes de detalhamento em diferentes buckets de idade.

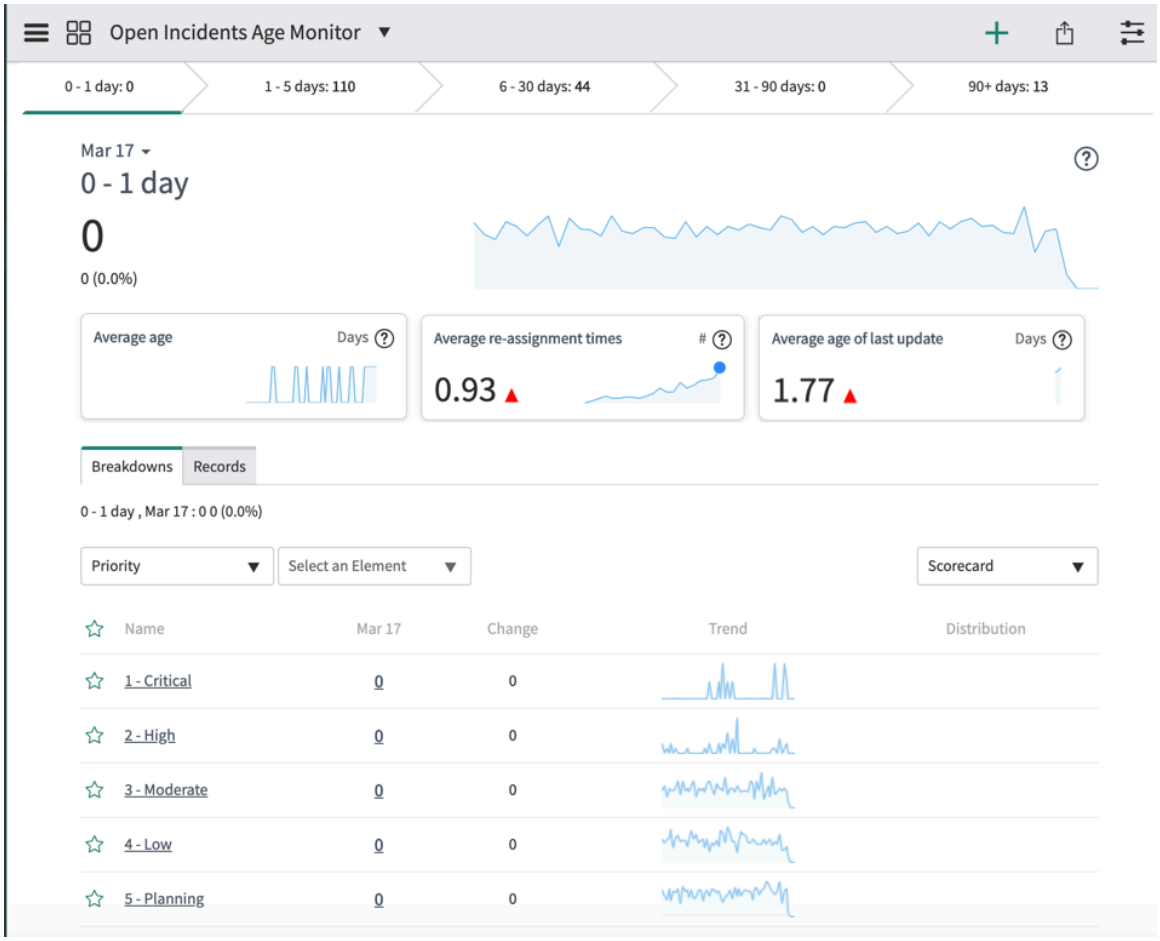
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel do Monitor de idade de incidentes em aberto está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir a idade média e os tempos de atribuição e incidentes de detalhamento em diferentes faixas etárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitor de idade de incidente em aberto



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de incidentes: precisa saber como está o processo de gerenciamento de incidentes para que possam se planejar para o futuro.	itil

Indicadores

Número de incidentes abertos

Contagem diária do número de incidentes que não têm uma data de resolução. Este indicador é usado como base de vários outros indicadores neste painel.

Idade média dos incidentes abertos

A idade média em dias em que um incidente foi aberto. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade de incidentes abertos]] - [[Número de incidentes resolvidos]].

Reatribuição média de incidentes abertos

O número médio de vezes que os incidentes abertos foram reatribuídos. Este indicador é mostrado como 'Tempos médios de reatribuição' na guia Processo por estado. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Reatribuição somada de incidentes abertos]] / [[Número de incidentes abertos]].

Idade média da última atualização dos incidentes abertos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Há quanto tempo em média se passou desde a última atualização de um dos incidentes abertos no momento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade da última atualização de incidentes abertos]] / ([[Número de incidentes abertos]] * 24)

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos incidentes em aberto
- Reatribuição somada de incidentes abertos
- Soma da idade da última atualização dos incidentes abertos

Detalhamentos

- Prioridade
- Categoria
- Grupo de atribuição
- Estado

Legado: painel do Monitor de estado de incidente em aberto

Exiba a idade média e o número de reatribuições e incidentes de detalhamento nos estados Novo, Em andamento e Em espera.

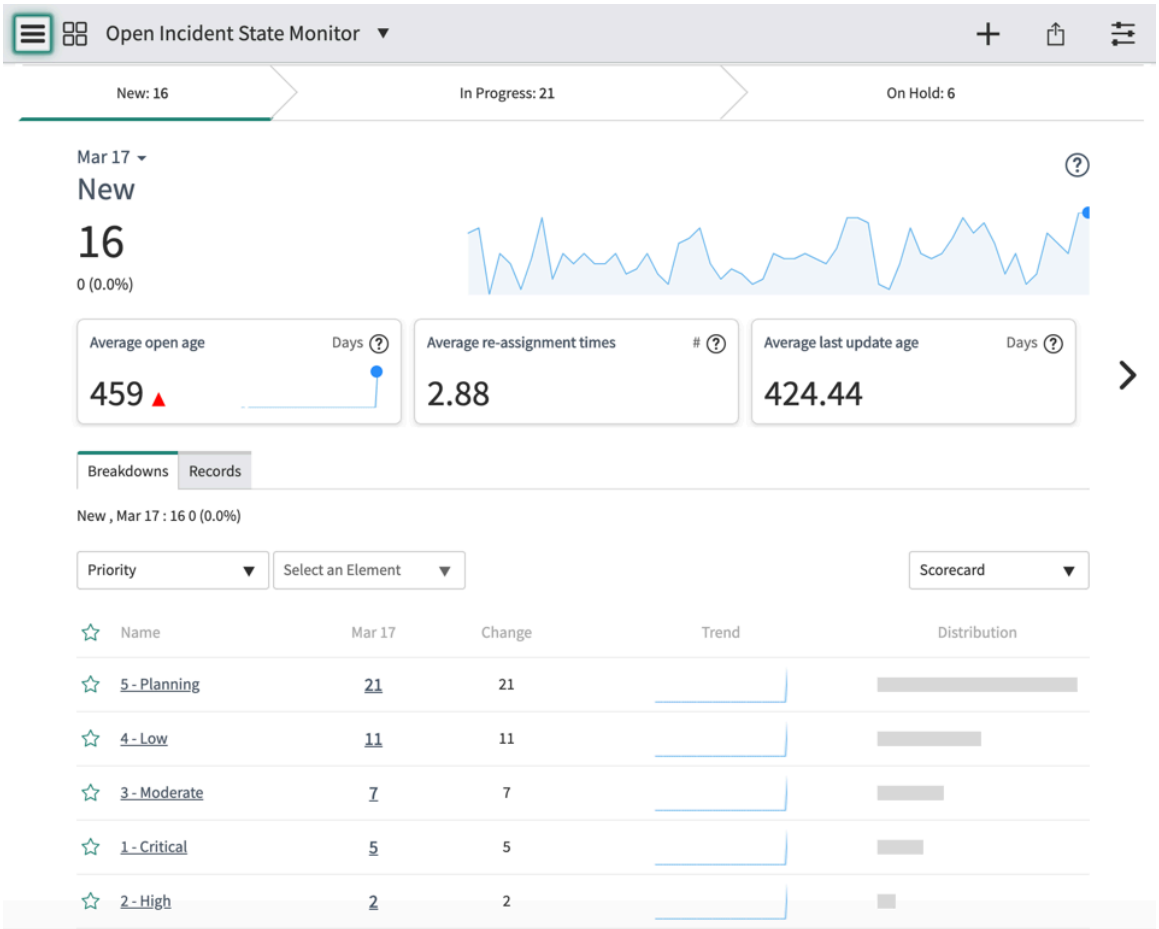
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel do Monitor de estado de incidente em aberto está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir a idade média e o número de reatribuições e incidentes de detalhamento nos estados Novo, Em andamento e Em espera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitor de estado de incidente em aberto



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de incidentes: precisa saber como está o processo de gerenciamento de incidentes para que possam se planejar para o futuro.	itil

Indicadores

Número de incidentes abertos

Contagem diária do número de incidentes que não têm uma data de resolução. Este indicador é usado como base de vários outros indicadores neste painel.

Idade média dos incidentes abertos

A idade média em dias em que um incidente foi aberto. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade de incidentes abertos]] - [[Número de incidentes resolvidos]].

Reatribuição média de incidentes abertos

O número médio de vezes que os incidentes abertos foram reatribuídos. Este indicador é mostrado como 'Tempos médios de reatribuição' na guia Processo por estado. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Reatribuição somada de incidentes abertos]] / [[Número de incidentes abertos]].

Idade média da última atualização dos incidentes abertos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Há quanto tempo em média se passou desde a última atualização de um dos incidentes abertos no momento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade da última atualização de incidentes abertos]] / ([[Número de incidentes abertos]] * 24)

% de incidentes não atualizados nos últimos 5 dias

A porcentagem de incidentes atualmente abertos que não foram atualizados nos últimos cinco dias. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias]] / [[Número de incidentes abertos]]) * 100

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos incidentes em aberto
- Reatribuição somada de incidentes abertos
- Soma da idade da última atualização dos incidentes abertos
- Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias

Detalhamentos

- Prioridade
- Categoria
- Grupo de atribuição
- Estado

Legado: painel de relatórios de incidentes em aberto

Exiba as informações atuais sobre incidentes em aberto como uma lista, um mapa térmico ou uma tabela dinâmica organizada por detalhamento.

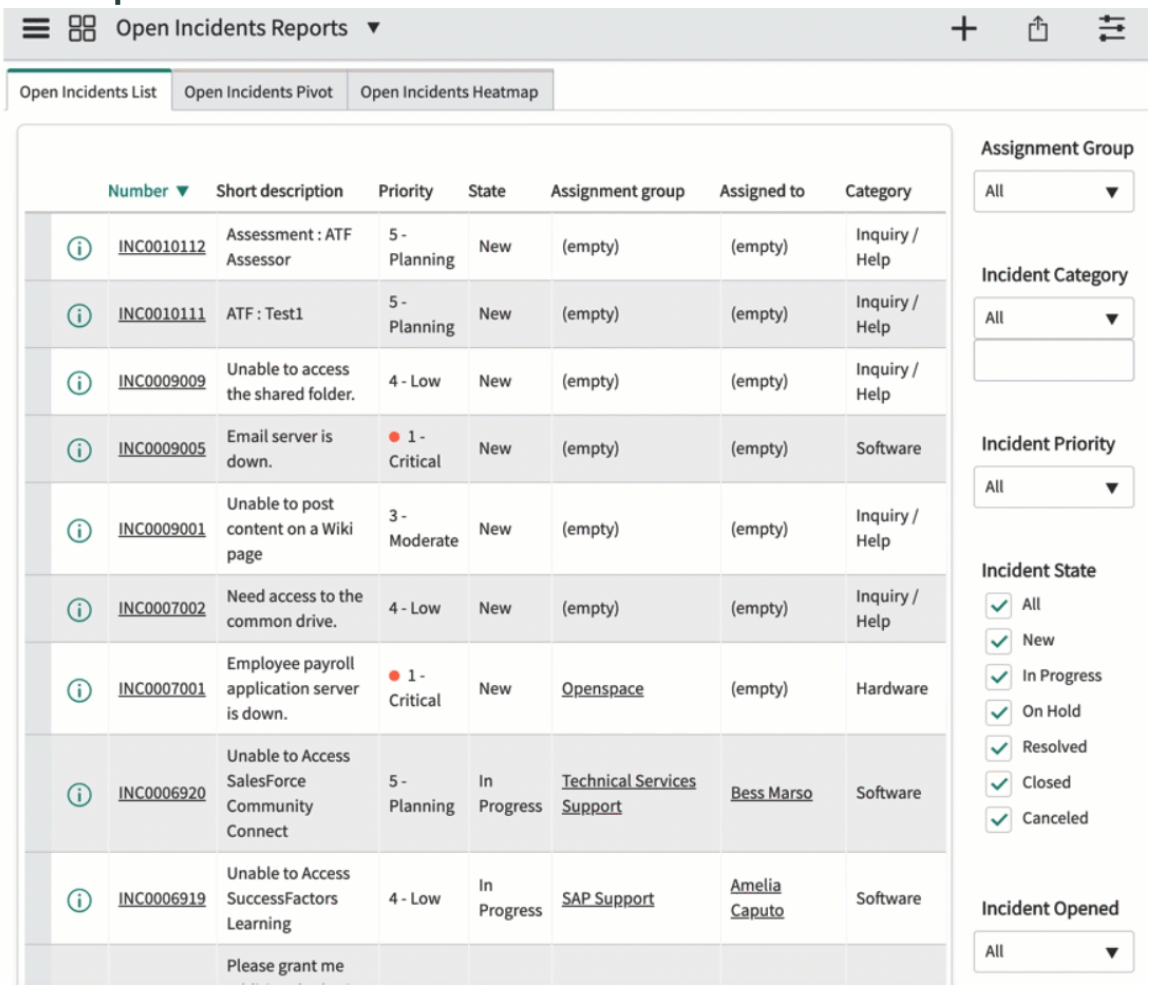
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Relatórios de incidentes em aberto está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir as informações atuais sobre incidentes em aberto como uma lista ou como um mapa térmico ou tabela dinâmica organizada por detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias do painel de Relatórios de incidentes abertos



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios

Filtros interativos

- Prioridade
- Categoria
- Grupo de atribuição
- Estado
- Idade

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Lista de incidentes abertos	Lista	Lista de todos os registros de incidentes para incidentes abertos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Pivô de incidentes abertos	Pivô	Tabela que permite explorar incidentes abertos por combinações de estado, grupo de atribuição, categoria, prioridade e idade.
Mapa térmico de incidentes abertos	Mapa térmico	Mapa térmico que permite explorar o número de incidentes abertos por combinações de estado, grupo de atribuição, categoria, prioridade e idade.

Legado: Gestão de ANS de incidentes Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Importante:

A partir da versão Xanadu, os painéis da Gestão de ANS de incidentes Soluções Análise da plataforma estão obsoletos. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir as visualizações de dados acionáveis que ajudam a melhorar as práticas e processos de negócios.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Gestão de ANS de incidentes , um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção de Gestão de ANS de incidentes . A Configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Os painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute os trabalhos de coleta de dados antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma .

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute *trabalhos de coleta de dados* antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Legado: painel Gestão de ANS de incidentes

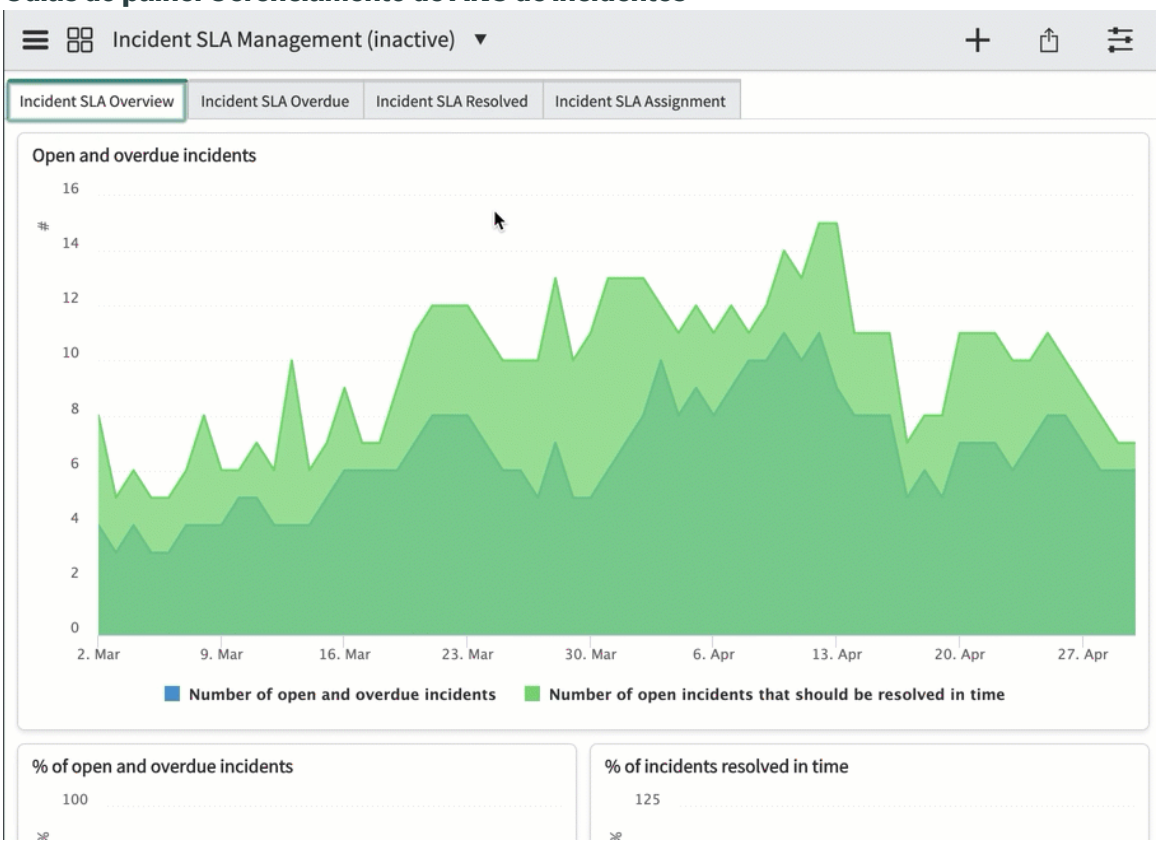
Veja se os incidentes que estão sujeitos a um Acordo de nível de serviço atendem aos prazos desses SLAs.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Gestão de ANS de incidentes está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir se os incidentes que estão sujeitos a um Acordo de nível de serviço atendem aos prazos desses ANSs.

O título do painel indica que ele está inativo porque você ativa a solução após a configuração e a coleta de dados.

Guias do painel Gerenciamento de ANS de incidentes



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de nível de serviço, que é responsável por verificar se a resolução do incidente atende aos acordos de nível de serviço.	sla_manager e pa_viewer para a guia Atribuição de ANS de incidente

Indicadores

Número de incidentes abertos e atrasados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número de incidentes abertos com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para trabalhar na tarefa está acima do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) superior a 100%.

Número de incidentes abertos que deveriam ser resolvidos a tempo

O número de incidentes abertos com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)

% de incidentes abertos e atrasados

A porcentagem de incidentes abertos que estão atrasados. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos que deveriam ser resolvidos a tempo]]) * 100.

Número de incidentes resolvidos a tempo

O número de tarefas de ANS relacionadas a um incidente com as seguintes características:

- A data de resolução (incident.resolved_at) é a data em que a pontuação é coletada.
- O tipo é 'ANS' (contract_sla.type).
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para fechar a tarefa está abaixo do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) menor ou igual a 100%.

Número de incidentes resolvidos que deveriam ter sido resolvidos a tempo

O número de incidentes resolvidos que deveriam ter sido resolvidos a tempo é medido diariamente como unidade #.

O objetivo deste indicador é maximizar.

A pontuação é COUNT DISTINCT na fonte de dados Incidents.SLA.Resolved, que está usando a tabela ANS de incidente [incident_sla] com as seguintes condições:

- A data de resolução (incident.resolved_at) é a data em que a pontuação é coletada.
- O tipo é 'ANS' (contract_sla.type).
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)

% de incidentes resolvidos a tempo

A porcentagem de incidentes resolvidos que foram resolvidos a tempo. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes resolvidos a tempo]] / [[Número de incidentes resolvidos que devem ser resolvidos a tempo]]) * 100.

Tempo médio de resolução em horas para tarefas de ANS de incidente resolvido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Tempo de duração total das tarefas de ANS de incidentes resolvidos em horas]] / [[Total de tarefas de ANS de incidentes resolvidas]].

Total de tarefas de ANS de incidente resolvidas

A pontuação é COUNT na fonte de dados Incidents.ANS.Resolved, que está usando a tabela ANS de incidente [incident_sla] com as seguintes condições:

- A data de resolução (incident.resolved_at) é a data em que a pontuação é coletada.
- O tipo é 'ANS' (contract_sla.type).
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)

Número de atribuições de incidentes respondidas a tempo

O número de tarefas de ANS relacionadas a um incidente com as seguintes características:

- A data de encerramento (task_sla.end_time) é a data em que a pontuação é coletada.
- O tipo é 'OLA' (contract_sla.type), o que significa que é uma tarefa de resposta.
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para fechar a tarefa está abaixo do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) menor ou igual a 100%.

Número de atribuições de incidentes que deveriam ter sido respondidas a tempo

O número de tarefas de ANS relacionadas a um incidente com as seguintes características:

- A data de encerramento (task_sla.end_time) é a data em que a pontuação é coletada.
- O tipo é 'OLA' (contract_sla.type), o que significa que é uma tarefa de resposta.
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)

Número de atribuições de incidentes abertos e atrasados

O número de tarefas de ANS relacionadas a um incidente com as seguintes características:

- O tipo é 'OLA' (contract_sla.type), o que significa que é uma tarefa de resposta.
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para trabalhar na tarefa está acima do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) superior a 100%.

Número de atribuições de incidentes abertos que deveriam ser respondidas a tempo

O número de incidentes abertos relacionados a uma tarefa de ANS com as seguintes características:

- O tipo é 'OLA' (contract_sla.type), o que significa que é uma tarefa de resposta.
- Não está no estágio 'cancelado' (task_sla.stage)
- A tarefa de resposta ainda está aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

% de atribuições de incidentes respondidas a tempo

A porcentagem de tarefas de resposta que foram respondidas dentro do limite do ANS. A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: ([[Número de atribuições de incidentes respondidas a tempo]] / [[Número de atribuições de incidentes que deveriam ter sido respondidas a tempo]]) * 100.

% de atribuições de incidentes abertos e atrasados

A porcentagem de atribuições de incidentes abertos que estão atrasadas de acordo com o limite de ANS. A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: ([[Número de atribuições de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de atribuições de incidentes abertos que devem ser respondidos a tempo]]) * 100.

Soma da duração das tarefas de incidentes de ANS resolvidas em horas

Este indicador soma os resultados de um script executado na tabela ANS de incidente [incident_sla] que calcula o tempo que levou para uma tarefa de ANS de incidente ser resolvida. Esse indicador é usado para calcular fórmulas, mas não é exibido diretamente no painel:

Detalhamentos

- Estado
- Prioridade
- Categoria
- Grupo de atribuição
- Status violado da tarefa de ANS

Legado: painel atrasado por estado

Este painel permite que você veja os incidentes que estão atrasados de acordo com um ANS, divididos pelos estados Novo, Em andamento e Em espera.

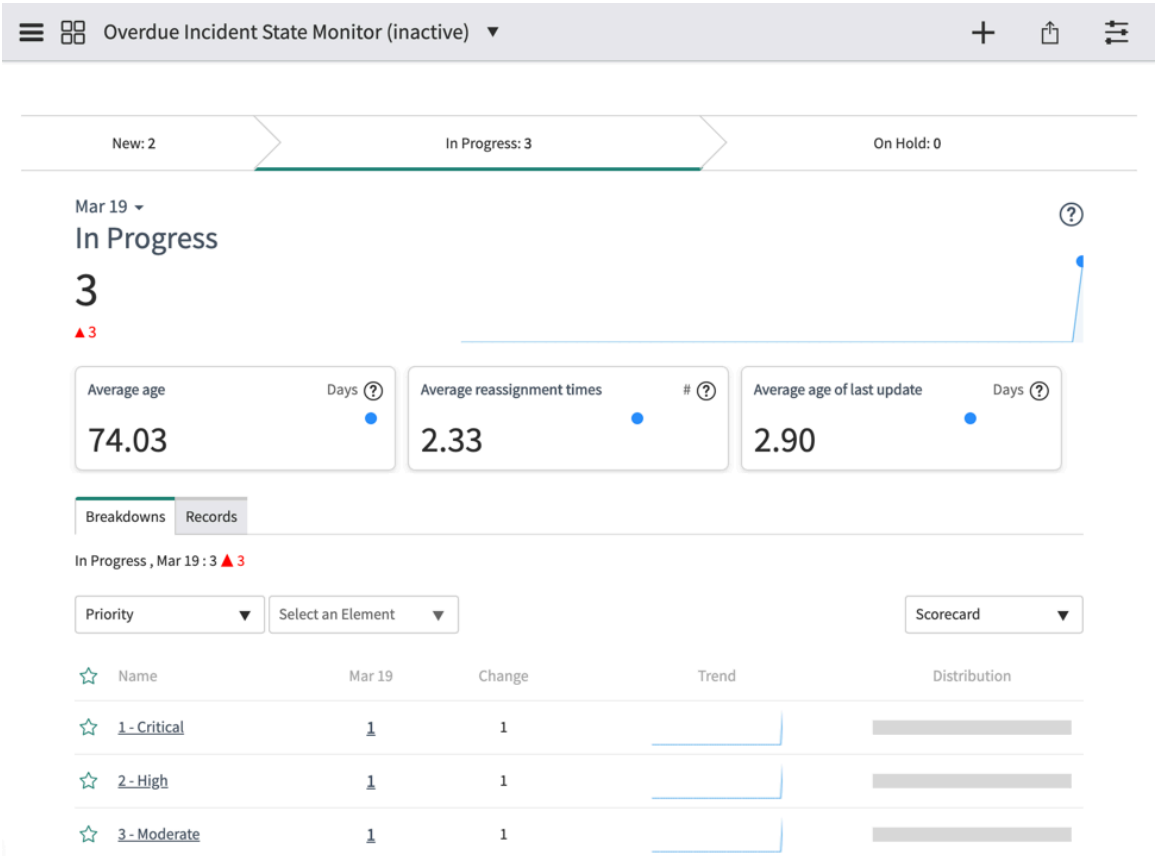
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Atraso por estado está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir os incidentes que estão atrasados de acordo com um ANS, divididos pelos estados Novo, Em andamento e Em espera.

Você usa esse painel para visualizar a idade média dos incidentes, o número médio de vezes que eles foram reatribuídos e quanto tempo se passou, em média, desde o último upgrade. Você também pode agrupá-los por detalhamentos padrão, como Prioridade e Grupo de atribuição. Este painel está inativo por padrão. Antes de usar este painel, um administrador do Performance Analytics ou usuário avançado deve abrir as Propriedades do painel, atribuir um proprietário e selecionar **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de nível de serviço, que é responsável por verificar se a resolução do incidente atende aos acordos de nível de serviço.	sla_manager

Indicadores

Número de incidentes abertos e atrasados

O número de incidentes no Incident.SLA.Fonte de indicador aberta com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para trabalhar na tarefa está acima do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) superior a 100%.

Idade média de incidentes abertos e atrasados

A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Tempo total de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos que devem ser resolvidos a tempo]]

Média de reatribuições de incidentes abertos e atrasados

A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos e atrasados]]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idade média de atualização desde incidentes abertos e atrasados

O tempo médio em dias desde a última atualização de incidentes abertos e atrasados. A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Tempo total de atualização desde os incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos e atrasados]] / 24

Os seguintes indicadores são usados para calcular fórmulas, mas não são exibidos diretamente no painel:

Número de incidentes abertos que deveriam ser resolvidos a tempo

O número de incidentes abertos com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)

Soma da idade de incidentes abertos e atrasados

Soma da idade de incidentes abertos relacionados a uma tarefa de ANS com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para trabalhar na tarefa está acima do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) superior a 100%.

Soma da idade de incidentes atualizados desde a abertura e atrasados

Soma de horas desde a última atualização de todos os incidentes abertos e atrasados.

Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados

A soma do campo Contagem de reatribuição de todos os incidentes abertos e atrasados.

Detalhamentos

- Estado
- Prioridade
- Idade
- Grupo de atribuição
- ANS

Legado: painel atrasado por idade

Este painel permite que você veja os incidentes que estão atrasados de acordo com um ANS, divididos por grupos de idade. Você pode ver a idade média dos incidentes, o número médio de vezes que eles foram reatribuídos e quanto tempo, em média, desde a última atualização. Você também pode agrupá-los por detalhamentos padrão, como Prioridade e Grupo de atribuição.

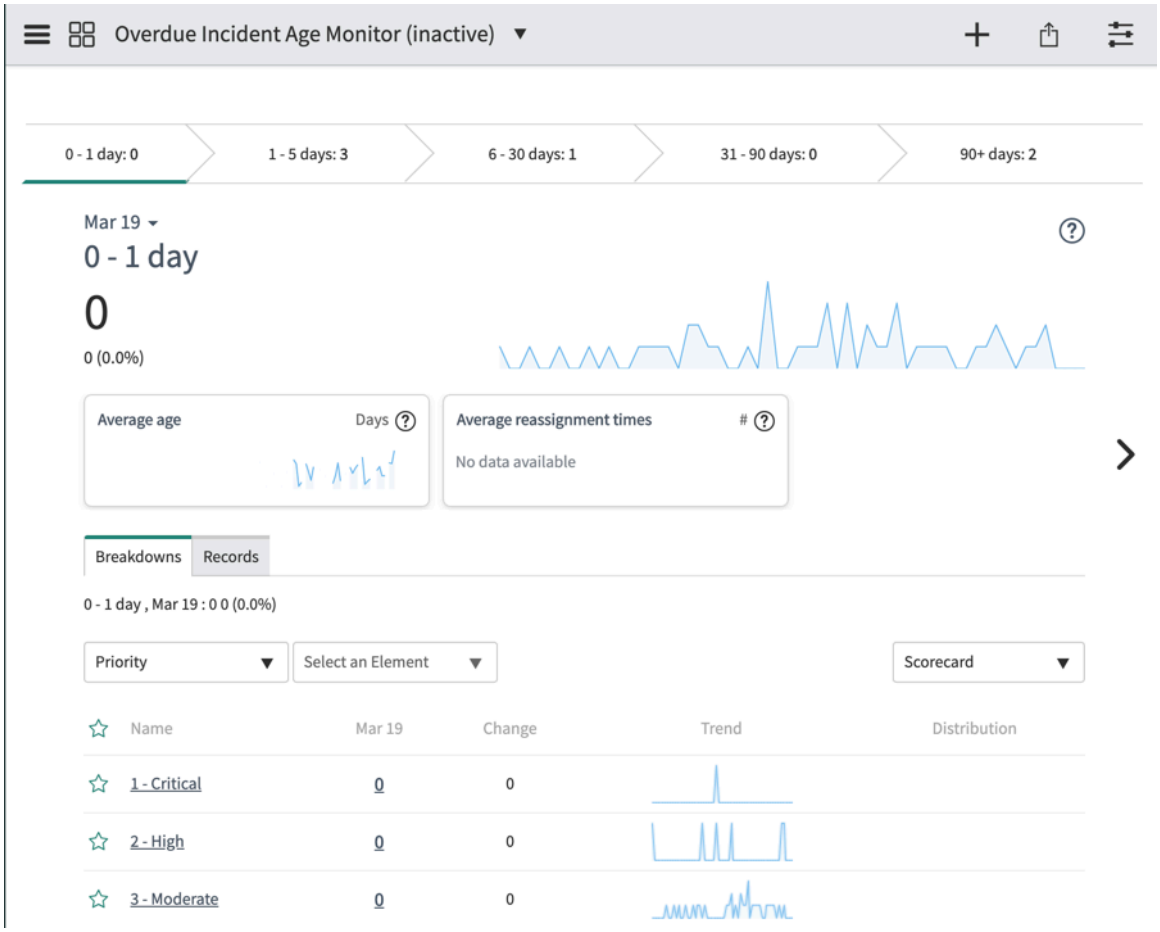
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Atrasos por idade está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir os incidentes que estão atrasados de acordo com o ANS, divididos por intervalos de idade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este painel está inativo por padrão. Antes de usar este painel, um administrador do Performance Analytics ou usuário avançado deve abrir as Propriedades do painel, atribuir um proprietário e selecionar **Ativo**.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de nível de serviço, que é responsável por verificar se a resolução do incidente atende aos acordos de nível de serviço.	sla_manager

Indicadores

Número de incidentes abertos e atrasados

O número de incidentes no Incident.SLA.Fonte de indicador aberta com as seguintes características:

- Relacionado a uma tarefa de ANS do tipo 'ANS' (contract_sla.type)
- Não está no estágio 'Cancelado' (task_sla.stage)
- O tempo gasto para trabalhar na tarefa está acima do limite do ANS, determinado por ter um valor de porcentagem decorrido (task_sla.percentage) superior a 100%.

Idade média de incidentes abertos e atrasados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Tempo total de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos que devem ser resolvidos a tempo]]

Média de reatribuições de incidentes abertos e atrasados

A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos e atrasados]]

Idade média de atualização desde incidentes abertos e atrasados

O tempo médio em dias desde a última atualização de incidentes abertos e atrasados. A pontuação é calculada de acordo com a seguinte fórmula: [[Tempo total de atualização desde os incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos e atrasados]] / 24

Detalhamentos

- Estado
- Prioridade
- Idade
- Grupo de atribuição
- ANS

Legado: painel Relatórios atrasados

Veja os incidentes atualmente abertos que estão sujeitos a um ANS. Você pode ver uma lista dos incidentes ou ver como eles se dividem em um mapa térmico ou uma tabela pivô.

Importante:

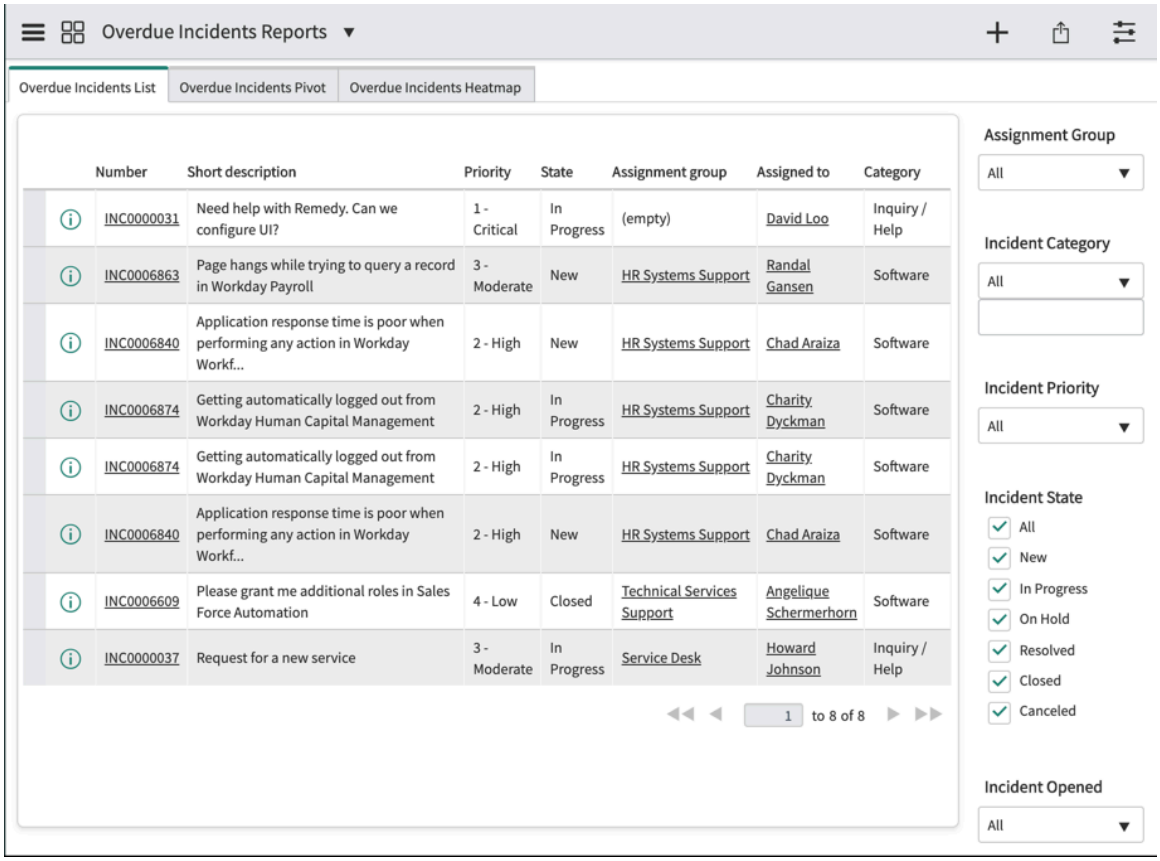
A partir da versão Xanadu, o painel Relatórios atrasados está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de incidentes para exibir os incidentes abertos no momento que estão sujeitos a um ANS e uma lista de incidentes ou ver como eles são divididos em um mapa térmico ou em uma tabela dinâmica.

Este painel está inativo por padrão. Antes de usar este painel, um administrador do Performance Analytics ou usuário avançado deve abrir as Propriedades do painel, atribuir um proprietário e selecionar **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

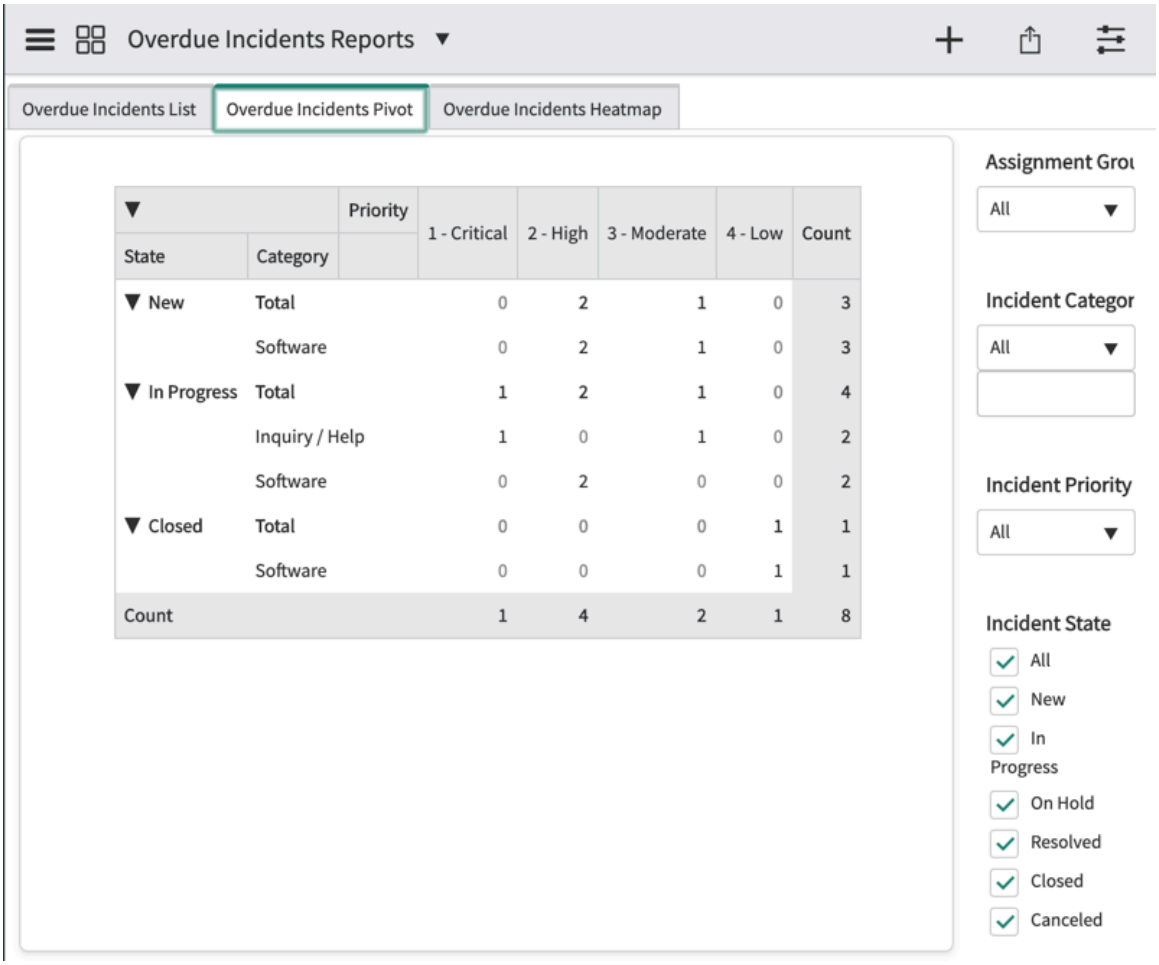
Guia Lista de atrasados



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Pivô atrasado

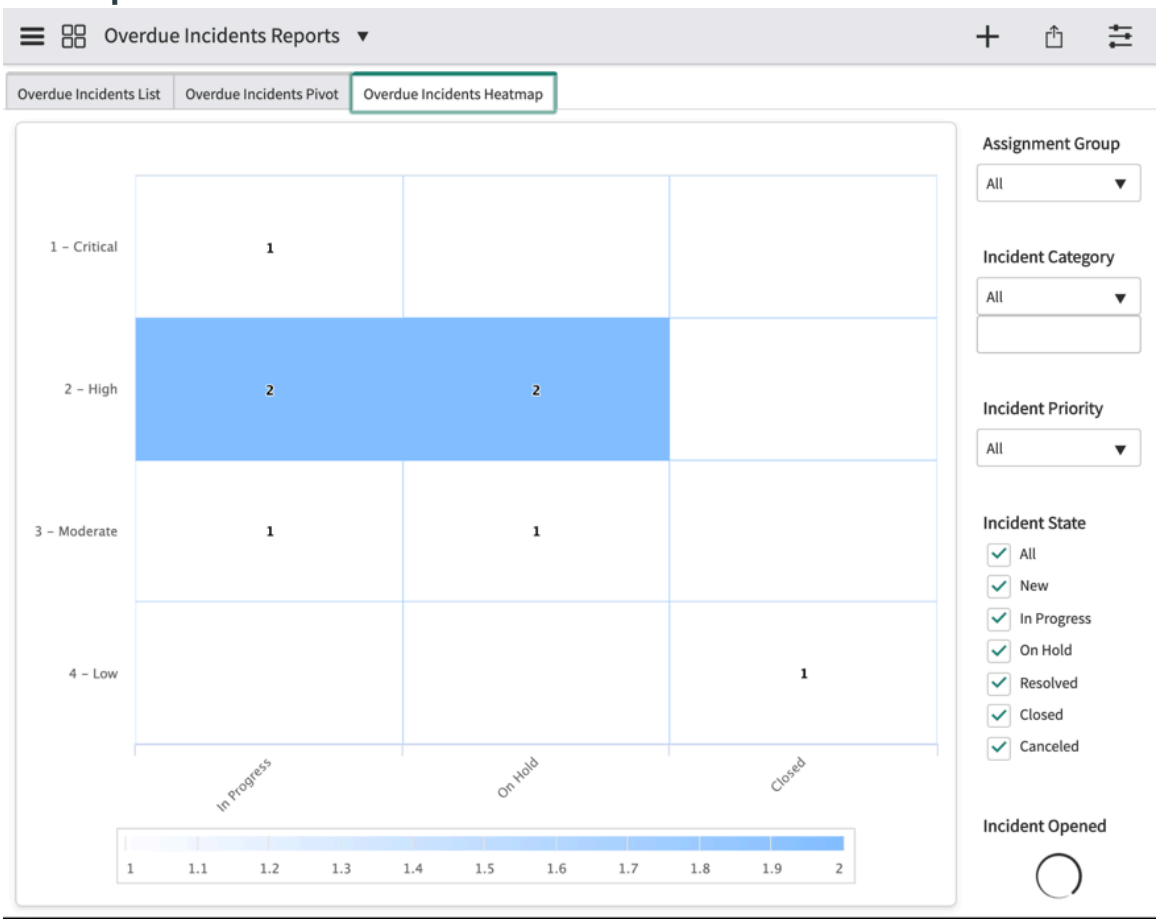


State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		0	2	1	0	3
	Software		0	2	1	0	3
▼ In Progress	Total		1	2	1	0	4
	Inquiry / Help		1	0	1	0	2
	Software		0	2	0	0	2
▼ Closed	Total		0	0	0	1	1
	Software		0	0	0	1	1
Count			1	4	2	1	8

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Mapa térmico atrasado



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de nível de serviço, que é responsável por verificar se a resolução do incidente atende aos acordos de nível de serviço.	sla_manager

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Lista de atrasados	Lista	Lista de todos os registros de incidentes para incidentes abertos atrasados
Pivô atrasado	Pivô	Tabela que permite explorar o número de incidentes abertos e atrasados por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição, categoria e prioridade, para qualquer faixa etária ou para todas as idades.
Mapa térmico atrasado	Mapa térmico	Mapa térmico que permite explorar o número de incidentes abertos e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		atrasados por qualquer combinação de estado, grupo de atribuição, categoria e prioridade, para qualquer bucket de idade ou para todas as idades.

Seção de referência para o Gestão de incidentes

As seções de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Gestão de incidentes.

Separação de domínios e Gestão de incidentes

Separação de domínios é compatível com Gestão de incidentes. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Gestão de incidentes

- O objetivo do Gestão de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto nas operações de negócios e garantindo a manutenção da qualidade.
- Normalmente, os usuários finais registram incidentes quando um serviço que eles estão usando é afetado ou não está disponível. Os usuários do ITIL / Executante em sua organização classificam esses incidentes, encaminha-os conforme apropriado e trabalham na resolução do incidente.
- As tabelas de incidentes e de tarefas de incidentes oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, um Executante vê apenas incidentes ou tarefas de incidentes que foram criados no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a separação de domínio funciona no Gestão de incidentes

Portanto, um Executante vê apenas incidentes e tarefas de incidentes que foram criados no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Tabelas separadas por domínio Gestão de incidentes

- Incidente [incidente]
- Tarefa de incidente [incident_task]

Casos de uso do Gestão de incidentes

- Um usuário ESS que pertence ao domínio "Initech" cria um incidente. Apenas os usuários da ITIL pertencentes ao domínio “Initech” ou domínio global podem ver esse incidente.
- Um usuário da ITIL que pertence a um domínio primário também pode ver incidentes de todos os seus domínios secundários.
- Um usuário da ITIL que pertence a um domínio específico pode criar incidentes apenas em nome dos domínios aos quais ele tem acesso.
- Um usuário da ITIL pode associar incidentes secundários somente dos domínios aos quais eles têm acesso.
- Se um usuário tiver acesso a vários domínios, o domínio especificado no registro atual conduzirá a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Modelo de dados de Gestão de incidentes

Saiba mais sobre a aplicação Gestão de incidentes acessando o diagrama do modelo de dados. Este diagrama mostra os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e oferece um panorama geral de como a aplicação Gestão de incidentes opera.

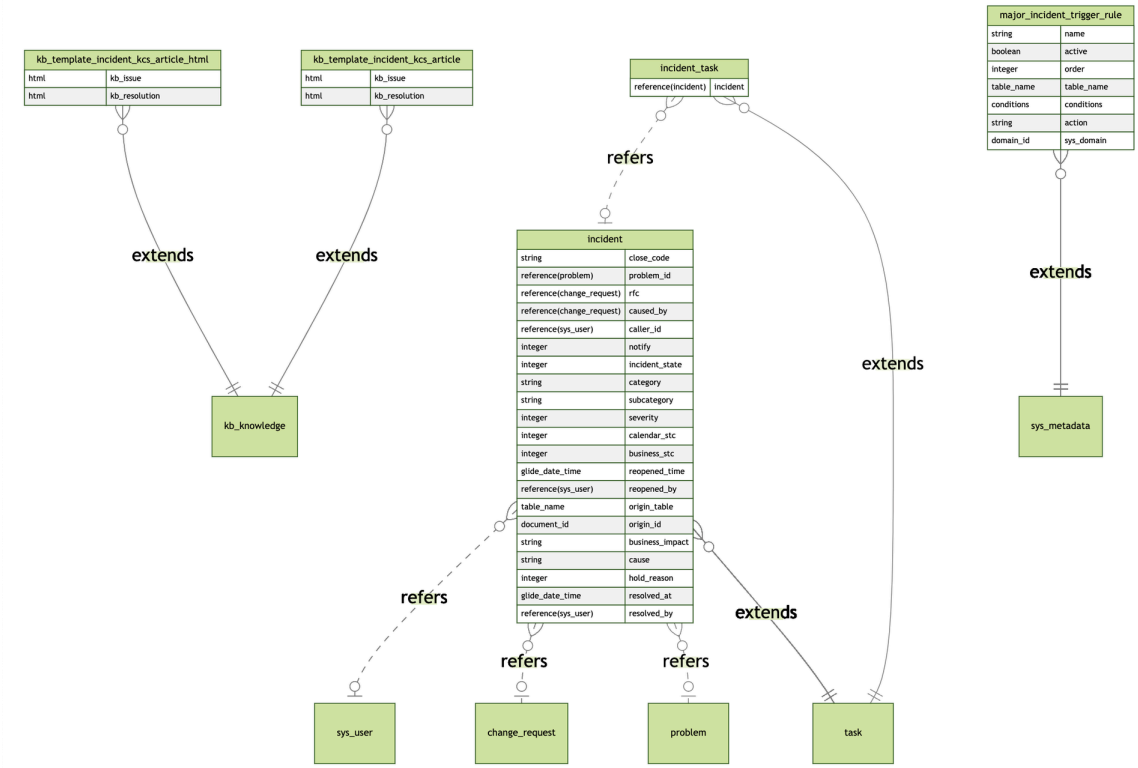
Modelo de dados

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos dentro da aplicação Gestão de incidentes.

A flexibilidade da plataforma da Gestão de incidentes oferece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Plug-ins do Gestão de incidentes

Muitos dos plug-ins do Gestão de incidentes são ativados no sistema de base. Outros, você pode ativar quando estiver pronto para usá-los. Alguns plug-ins incluem dados de demonstração.

Gestão de incidentes Best Practice – San Diego

O plug-in Gestão de incidentes best practice -San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) aprimora a integração e os fluxos de trabalho de incidentes e problemas. Esse plug-in permite que você atualize o progresso do incidente e do problema relatados para o agente e o chamador.

Requisitos e dependências

Instale estes plug-ins adicionais para usar o plug-in Incident management best practice — San Diego:

- Plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Para obter mais informações sobre esse plug-in e o processo de ativação, consulte Como ativar Prática recomendada - Madrid Gestão de problemas.

- Plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Para obter mais informações sobre esse plug-in e o processo de ativação, consulte Como ativar o Gestão de problemas Best Practice — Madrid — Knowledge Integration.

- Plug-in Prática recomendada de gestão de problemas – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esse plug-in não é instalado por padrão para clientes zBoot. Instale-o manualmente. Esse plug-in é responsável pelo comportamento dos artigos de erros conhecidos no fluxo de trabalho de incidentes ou problemas. Para obter mais informações sobre esse plug-in e o processo de ativação, consulte Como ativar Gestão de problemasPrática recomendada - Jakarta.

Todos os plug-ins, com exceção do com.snc.best_practice.problem.jakarta, são ativados por padrão para os novos clientes. Os clientes existentes ou em upgrade devem solicitar o plug-in ou instalá-lo manualmente. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in .

Impactos no upgrade dos clientes

Para os clientes existentes ou de upgrade, se eles instalarem o plug-in Prática recomendada de gestão de incidentes - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego), os fluxos de trabalho configurados existentes poderão ser alterados. Se o cliente ainda quiser instalar o plug-in, ele deverá instalá-lo no ambiente de produtos em fase de desenvolvimento ou de teste e verificar os fluxos de trabalho antes de usar o plug-in no ambiente de produção para garantir que o fluxo de trabalho desejado seja mantido.

Quando o plug-in é instalado:

- Novas opções são preenchidas junto com as opções antigas (existentes ou já configuradas).
- Estes arquivos são afetados:
  - Regra de negócios: código de encerramento
  - Definição de solução ML: incidentes semelhantes resolvidos -> o filtro deve ser atualizado
  - Ação de script: atualizar incidente quando o problema for encerrado -> atualizar o código de resolução para a opção adequada

Nota:
Os arquivos serão substituídos se nenhuma personalização ou configuração for feita. Nesse caso, novas opções serão preenchidas.

- O cliente deve remover manualmente as opções antigas (existentes). Se o cliente tiver configurado uma combinação das opções antigas (existentes) e novas, os fluxos de trabalho necessários deverão ser atualizados.

Melhorias

Esse plug-in aprimora o fluxo de trabalho de incidentes e problemas para oferecer suporte às seguintes atividades:

Como criar um problema

Quando você cria um problema a partir de um incidente existente, o **Estado** do incidente é definido como **Em espera** e o **Motivo** é definido como **Aguardando problema** até que o problema vinculado seja resolvido.

Como anexar um artigo de KE (Known Error, erros conhecidos)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você associa um artigo de KE ao incidente, e se o artigo de KE tiver um problema associado a ele, o problema também será associado ao incidente.
- Quando você seleciona **Erros conhecidos** como o **Código de resolução** para resolver um incidente, mas o incidente não contém artigos de KE associados, o sistema pede que você selecione um artigo de KE.

Como comunicar soluções alternativas

Se uma solução alternativa for adicionada ao problema e você clicar no link relacionado **Comunicar solução alternativa**, ocorrerão os seguintes eventos:

- A solução alternativa será copiada no campo **Anotações de trabalho**. Uma notificação será enviada aos usuários listados nos campos **Atribuído a** e **Lista de anotações de trabalho**. A notificação será enviada apenas quando o estado do incidente for Novo, Em espera ou Em andamento.
- A solução alternativa será copiada no campo **Comentários adicionais**. Se a opção **Erros conhecidos** for selecionada no campo **Código de resolução** do incidente, uma notificação será enviada ao solicitante e aos usuários listados nos campos **Atribuído a** e **Lista de observação**.

Como comunicar uma correção

Se uma correção for adicionada a um problema e você clicar no link relacionado **Comunicar correção**, ocorrerão os seguintes eventos:

- A correção será copiada no campo **Anotações de trabalho**.
- Uma notificação será enviada aos usuários listados nos campos **Atribuído a** e **Lista de anotações de trabalho** do registro do problema. A notificação será enviada apenas quando o estado do incidente for Novo, Em espera ou Em andamento.

Como ativar o Prática recomendada de gestão de incidentes – San Diego

Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de incidentes — San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Práticas recomendadas de Gestão de incidentes – San Diego modifica os fluxos de trabalho de gerenciamento de problemas e incidentes para aprimorar a experiência do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar incidente

Você pode ativar o plug-in de Incidente (com.snc.incident) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in de Incidente ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Incidente

Plug-in	Descrição
Fundamentos de gestão de serviços [com.snc.service]	Fornece os valores de referência para a funcionalidade do Gestão de serviços.
Notificação do Gestão de incidentes [com.snc.incident_notification]	Fornece funcionalidade de notificação para Gestão de incidentes.
Página inicial de visão geral do incidente [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Página inicial de visão geral do incidente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com o plug-in de incidentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de incidente no Gestão de incidentes.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome da função]	Descrição
Usuário atribuído à tarefa de incidente [sn_incident_task_assigned_user]	Fornece privilégios de operação de leitura e gravação em um registro de tarefa de incidente para um agente quando o registro é atribuído a esse agente. **Nota:** • Você deve instalar e ativar o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para usar as ACLs do sistema de base relacionadas a esta função. • Quando o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) não está instalado e ativado na instância, você ainda pode usar a função de usuário Incidente atribuído [sn_incident_task_assigned_user], mas com as seguintes limitações: ◦ O agente tem acesso de leitura ao registro de tarefa de incidente atribuído, exceto para os campos **Anotações de trabalho** e **Lista de anotações de trabalho**. ◦ O agente tem acesso de gravação ao registro de tarefa atribuída, exceto nos seguintes campos: ▪ Atribuído a ▪ Descrição resumida ▪ Descrição ▪ Prioridade ▪ Estado ▪ Anotações de trabalho ▪ Lista de Anotações de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Incidente [incident]	A tabela Incidente é estendida da tabela Tarefa [task]. Ela herda todos os campos, as regras e as políticas da Tabela de tarefas.

Solicitação Gestão de incidentes — Core

Gestão de incidentes - O plug-in principal (com.snc.incident_management) é um novo modelo de estado de incidente que inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

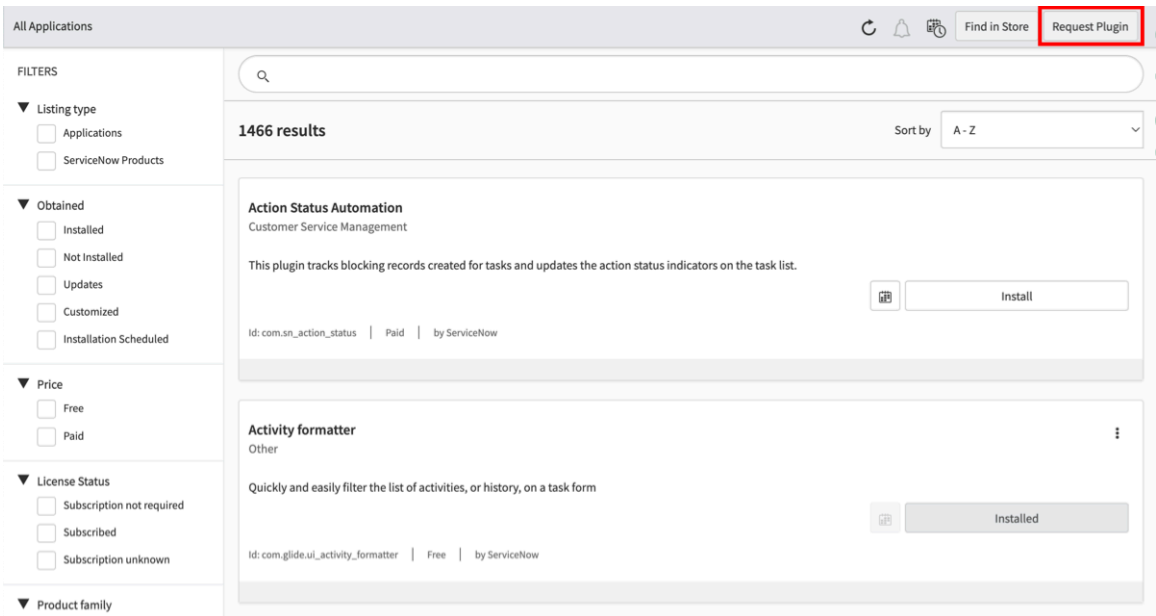
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de incidentes - Core (com.snc.incident_management) está disponível por padrão em novas instâncias. Os clientes que estão atualizando da Geneva ou de versões anteriores devem solicitar o plug-in. Para obter mais informações, consulte KB0564465 .

Nota:
Se o novo modelo de estado for instalado em instâncias atualizadas, certifique-se de que os estados antigos sejam mapeados para os novos. O mapeamento é especialmente importante se você fez personalizações, implementou fluxos de trabalho, incluiu scripts e adicionou regras de negócios.

Procedimento

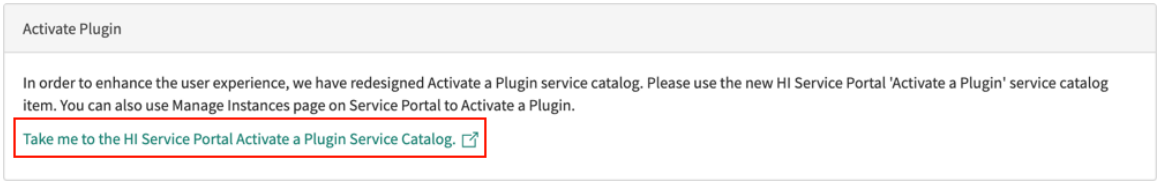
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

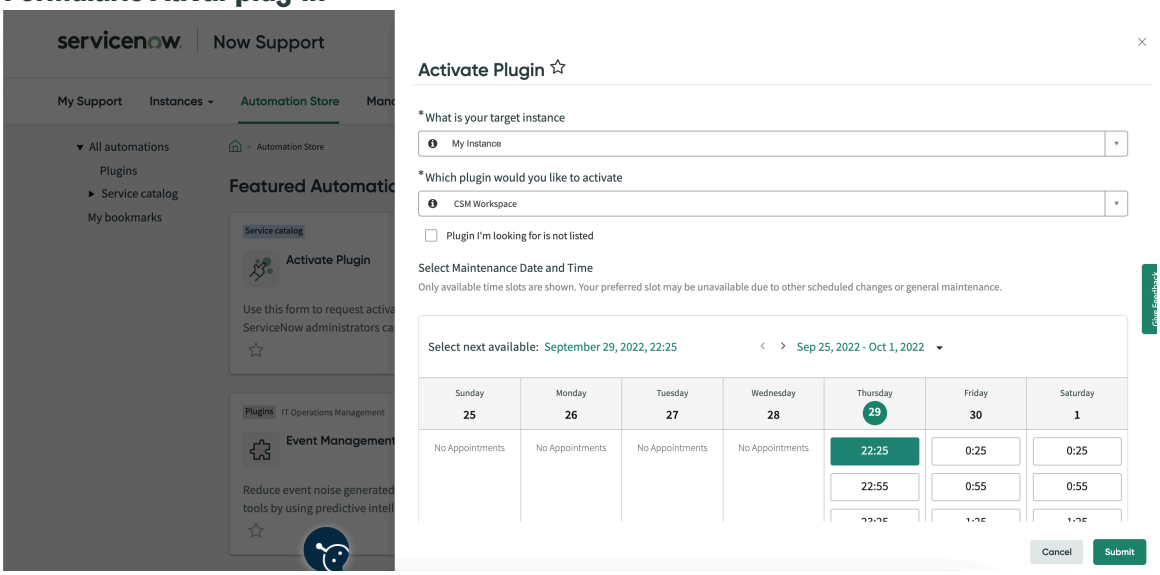
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Solicitação de funções de ITSM - Gestão de incidentes

Solicite o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para ativar o plug-in ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management) e obter mais controle sobre o acesso de diferentes agentes da central de serviços, técnicos e gerentes têm em seu processo de Gestão de incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in de funções de ITSM (com.snc.itsm.roles) inclui um modelo de segurança adicional. O modelo de segurança fornece funções mais granulares nos aplicativosITSM, bem como dentro deles, permitindo flexibilidade na configuração de controles de acesso. O plug-in funções de ITSM está disponível por padrão em novas instâncias. Os usuários que estão atualizando da versão Madrid ou de versões anteriores devem solicitar o plug-in.

Plug-ins para funções ITSM

Plug-in	Adiciona funções
Parte interessada de negócios [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Nota:** A função business_stakeholder contém as funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para funções ITSM

Plug-in	Adiciona funções
Funções de ITSM — Gestão de incidentes [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
Funções de ITSM — Gestão de problemas [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestão de mudanças [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
Funções de ITSM — Gestão de solicitações [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Nota:** Como há atualizações futuras esperadas para a função sn_request_read, não a atribua a usuários sem a função business_stakeholder. • sn_request_write

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

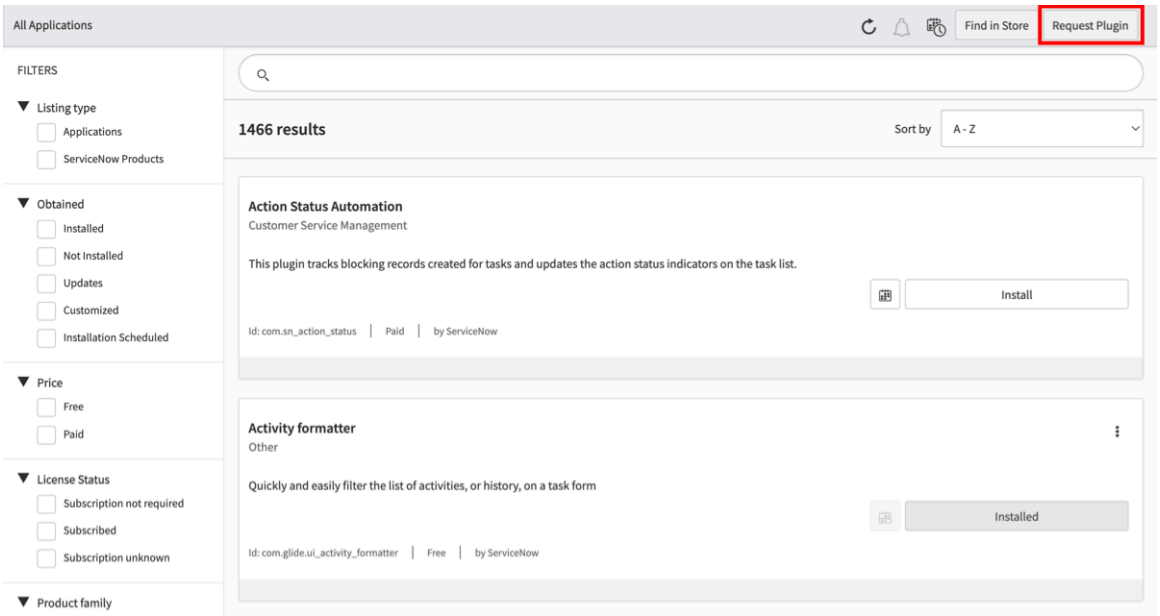
Nota:
Ative o plug-in funções de ITSM em um ambiente de subprodução e teste a funcionalidade antes de solicitar a ativação no ambiente de produção. Para obter assistência, entre em contato com a equipe de Serviços profissionais ServiceNow.

Procedimento

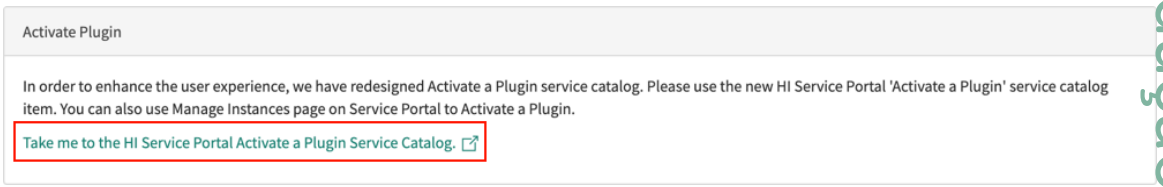
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

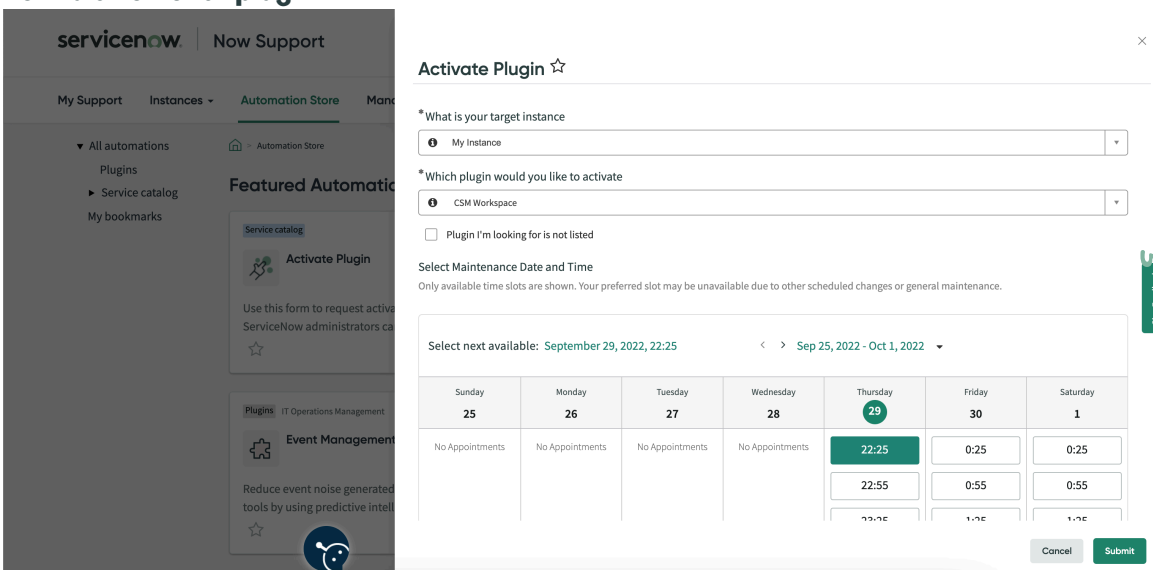
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com Funções de ITSM — Gestão de incidentes

Várias funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in ITSM Roles — Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitura de incidente [sn_incident_read]	Acesso de leitura ao aplicativo Gestão de incidentes e registros relacionados. **Nota:** Um usuário ESS (usuário sem função) pode visualizar apenas os incidentes que ele cria ou que outra pessoa cria em seu nome. Um usuário com a função sn_incident_read pode visualizar todos os incidentes, bem como o workbench de incidentes graves.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Gravação de incidente [sn_incident_write]	Acesso de gravação ao aplicativo Gestão de incidentes e registros relacionados.	• sn_incident_read • template_editor
Agente da central de serviços [sn_service_desk_agent]	Permite a coleta e a verificação de informações, bem como a entrega de resoluções rápidas para agentes da central de serviços de nível 1. Esta função de usuário está disponível quando o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) está instalado.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • rastreado_arquivo_leitor Com a instalação do plug-in ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), as seguintes funções também estão disponíveis: • knowledge_user • now_assist_panel_usuário

Tradução automática

Ativar Parte Interessada de Negócios

Ative o plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) se você tiver uma função de administrador. Este plug-in instala a função de Parte Interessada de Negócios. Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os ITSM níveis de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Certifique-se de que o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) esteja ativado antes de ativar o plug-in Business Stakeholder. Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in ITSM Roles, consulte Solicitar ITSM Funções- Gestão de mudanças.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com parte interessada do negócio

O plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) instala a função de Parte Interessada de Negócios quando ativado.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Parte interessada de negócios [business_stakehold	Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os produtos de ITSM. **Nota:** A função business_stakeholder contém as seguintes ITSM funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Ativar a integração do KCS para Gestão de incidentes

Ative a integração do KCS para o plug-in Gestão de incidentes(com.snc.incident.knowledge) se você tiver a função de administrador. Este plug-in fornece integração de Gestão de incidentes com os recursos do Gestão de conhecimento avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Integração do KCS para Gestão de incidentes (com.snc.incident.knowledge) ativa o plug-in do Instalador da Gestão de conhecimento avançada.

Plug-in para Integração do KCS para Gestão de incidentes

Plug-in	Descrição
Instalador da Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Use este plug-in para instalar o plug-in Gestão de conhecimento avançada. Ativar ou atualizar este plug-in valida artigos de conhecimento e bases de conhecimento para garantir que o plug-in Gestão de conhecimento avançada possa ser instalado com sucesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componente instalado com o plug-in de integração do KCS para Gestão de incidentes

A tabela de artigo KCS de incidente é instalada com a ativação do plug-in de integração do KCS para Gestão de incidentes (com.snc.incident.knowledge).

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Artigo KCS do incidente [kb_template_incident_kcs_article]	A tabela é usada para armazenar artigos de conhecimento criados a partir do modelo KCS de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar notificação do Gestão de incidentes

Você pode ativar o plug-in Gestão de incidentes Notification (com.snc.incident_notification) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Ativar atualizações de incidente

Você poderá ativar o plug-in de Atualizações de incidentes (com.snc.incident.updates) para receber atualizações de notificações de incidentes se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Como ativar Gestão de incidentes - Testes de ATF

Você pode ativar o plug-in Gestão de incidentes - Testes de ATF (com.snc.incident.atf) se tiver a função de administrador. O plug-in entrega testes ATF para Gestão de incidentes. Este plug-in inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Recursos de adoção do modelo de segurança aprimorada para tabelas de incidentes

Ajude a impedir o acesso não autorizado a tabelas relacionadas a incidentes usando ACLs Deny-Unless. Uma ACL de autenticação Deny-Unless restringe o acesso de um usuário não autenticado.

O modelo de segurança aprimorado implementa ACLs Deny-Unless para restringir o acesso de um usuário não autenticado, como um usuário de função pública. Sem acesso, o usuário não pode executar nenhuma ação em tabelas relacionadas a incidentes, incluindo ler, gravar, excluir, criar ou acessar a exibição de relatório. Isso garante que somente funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de usuário autorizadas ou aprovadas possam acessar as tabelas de incidentes. Para obter mais informações sobre ACLs Deny-Unless, consulte Deny-Unless ACL .

Este modelo é ativado por padrão e aplicável nas seguintes tabelas relacionadas a incidentes:

Tabelas	Descrição
Artigo KCS do incidente [kb_template_incident_kcs_article]	A tabela é usada para armazenar artigos de conhecimento criados a partir do modelo KCS de incidente.
Modelo KCS de incidente [kb_template_incident_kcs_template]	A tabela é usada para armazenar modelos de conhecimento criados a partir do modelo KCS de incidente.

Este modelo é aplicável nas seguintes tabelas relacionadas a incidentes após a instalação do plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security):

Tabela	Descrição
Incidente [incident]	A tabela Incidente é estendida da tabela Tarefa [task]. Ela herda todos os campos, as regras e as políticas da Tabela de tarefas.
Tarefa de incidente [incident_task]	A tabela de tarefa de incidente [incident_task] é secundária da tabela de tarefa [task] e herda todos os detalhes da tarefa de incidente.
IC da tarefa [task_ci]	A tabela IC da tarefa [task_ci] é estendida da tabela Tarefa [task] e contém todos os detalhes do IC afetado.
Indisponibilidade de tarefa [task_outage]	A tabela Indisponibilidade de tarefa [task_outage] mantém o mapeamento entre a tabela Tarefa [task] e a tabela Indisponibilidade [cmdb_ci_outage].

Nota:
Para instâncias novas ou zboot, o plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security) é instalado automaticamente.

O plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security) pode ser instalado e ativado por um administrador por meio de uma solicitação de suporte. Os usuários existentes ou de upgrade devem testar e avaliar os resultados em sua instância de não produção e, em seguida, instalar o plug-in e implementar a mudança de segurança em sua instância de produção. Para obter mais informações, consulte Ativar recursos de segurança aprimorados do ITSM para Gestão de incidentes.

Ativar recursos de segurança aprimorados do ITSM para Gestão de incidentes

Impeça o acesso não autorizado a tabelas relacionadas a incidentes usando ACLs de negação, a menos que sejam autenticadas, ativando o plug-in ITSM Recursos de segurança aprimorados (com.snc.itsm.enhanced_security).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um administrador pode instalar e ativar este plug-in por meio de solicitação de suporte.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Integrações do Gestão de incidentes

Os usuários de uma solução de gestão de incidentes precisam ter acesso a uma infinidade de recursos para que possam enfrentar desafios específicos diretamente. As integrações do Gestão de incidentes visam integrar e automatizar totalmente o seu sistema de resposta a incidentes.

Integração do Solicitação universal - Gestão de incidentes

O Gestão de incidentes integra-se ao Solicitação universal para oferecer serviços relacionados a incidentes como serviços unificados aos usuários. A integração ajuda os usuários a ter uma única central de serviços.

Instale e configure a integração do Solicitação universal para o plug-in Gestão de incidentes (com.snc.incident.universal_request). A integração fornece as seguintes configurações e funcionalidades:

Recursos da integração do Gestão de incidentes ao Solicitação universal

A integração do Gestão de incidentes ao Solicitação universal oferece os seguintes recursos:

- O formulário Solicitação universal tem a ação de IU para criar um incidente. Os seguintes campos são copiados por padrão do registro de solicitação universal no registro de incidente quando um novo incidente é criado:
  - universal_request
  - short_description
  - descrição
  - caller_id
  - opened_by

  Um gerente de incidentes pode personalizar os campos usando a propriedade do sistema *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O campo **Solicitação universal** aparece no formulário de Incidente somente quando um incidente está associado a um registro de Universal Request.
- O campo **Motivo de roteamento** aparece no formulário de incidente quando um agente itil roteia um incidente de volta para Universal Request.
- No produtor de registro, se você marcar a caixa de seleção **Criar Solicitação universal**, um novo incidente criado a partir desse produtor de registro criará automaticamente um registro de Universal Request. Este registro de solicitação universal está associado ao registro de incidente.
- Você pode ativar a regra de negócios `Create Universal Request for Incident` e criar incidentes usando qualquer canal, como produtor de registro, suporte a agente virtual, e-mail, entre outros. Ao fazer isso, um registro de solicitação universal é criado automaticamente. Este registro de solicitação universal está associado ao registro de incidente. O incidente é adicionado como um tíquete primário ao registro de solicitação universal. Por padrão, essa regra de negócios funciona da seguinte forma:
  - A regra está inativa. Para ativar esta regra de negócio, navegue até **Definição do sistema** > **Regras de negócio** > **Criar Solicitação universal para incidente**e marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar esta regra de negócio.
  - A regra não é aplicável a incidentes secundários cujo incidente primário está associado como um tíquete primário ao registro de solicitação universal.
- Quando um registro de solicitação universal é criado automaticamente com base no incidente, as informações do registro de incidente são copiadas dos campos de registro do incidente nos campos de registro de solicitação universal. Um gerente de incidentes com função de administrador pode personalizar e configurar os campos usando as guias **Criar mapeamentos de UR** e **Criar informações de UR** no formulário Configuração de mapeamento para incidentes no Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de configuração .

Visibilidade de incidentes para um solicitante

Os solicitantes não podem exibir os incidentes associados aos registros da Solicitação universal. Em vez disso, os solicitantes só podem exibir o registro da Solicitação universal das seguintes maneiras:

- Em Now Platform, você pode acessar os registros de solicitação universal em **Autoatendimento** > **Solicitações universais**.
- No Portal de serviços, você pode acessar os registros de solicitação universal em **Portal de serviços** > **Solicitações**.

Supressão de notificações por e-mail

Se algum incidente fizer parte de Solicitação universal, as notificações enviadas ao chamador de um incidente serão suprimidas. Em todas as outras notificações por e-mail de incidentes, o número da solicitação universal é exibido em vez do número do incidente.

Ações do solicitante no Portal de serviços

Para um registro do Solicitação universal que tem um incidente como sua tarefa primária, um widget de Ações com as ações do solicitante é exibido. As ações podem ser **Resolver**, **Reabrir**ou **Fechar**, dependendo do estado do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de integração do Solicitação universal para Gestão de incidentes

Para ativar a integração entre Gestão de incidentes e Solicitação universal, solicite o plug-in Integração da Solicitação universal para Incident Management (com.snc.incident.universal_request) por meio do sistema de Atendimento ao cliente do Now Support. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

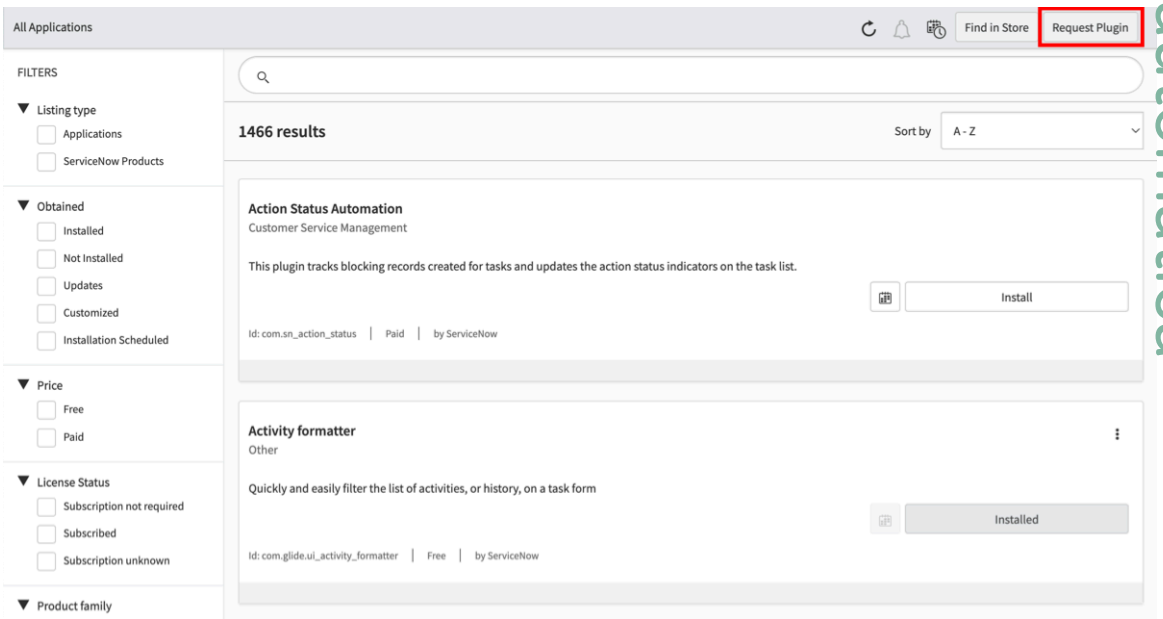
O plug-in de gerenciamento da Integração da Solicitação universal para Gestão de incidentes ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Integração da Solicitação universal para Gestão de incidentes

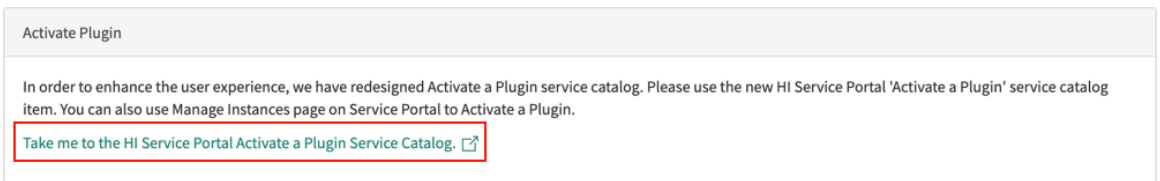
Plug-in	Descrição
Solicitação universal [com.snc.universal_request]	Permite uma experiência de serviço contínua em diferentes grupos e tipos de tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

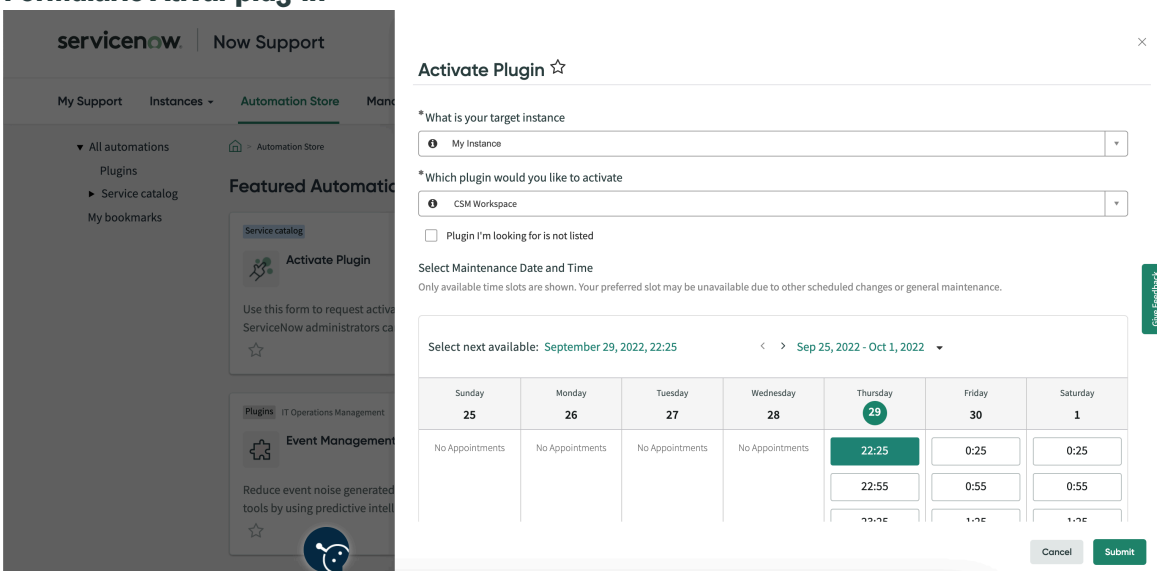
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Criar incidente de Solicitação universal

Crie um incidente a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço a um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o registro de incidente, você pode investigar soluções potenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: routing_agent e ITIL ou admin

Ative os plugins Solicitação universal (sn_uni_req) e Solicitação universal Integração para Gestão de incidentes (sn_inc_uni_req).

Procedimento

1. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um incidente.
3. Clique em **Criar incidente**.
   Um registro de incidente é criado e associado à solicitação universal. O registro de incidente não é salvo até que você envie o registro.
4. Preencha os campos no formulário de incidente e clique em **Enviar**.
   O número da solicitação universal a partir do qual o incidente é criado aparece no campo **Universal Request** no formulário Incidente. O número do incidente aparece no campo **Tíquete principal** e também na lista relacionada **Tíquetes associados** do formulário Solicitação universal.

Incidente de transferência

Transfira de volta para a fila de Universal Request ou para outro departamento com ou sem resolução. Quando você perceber que o problema não está relacionado a um incidente,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

transfira o incidente sem qualquer resolução para o departamento ou serviço relevante. Se você resolver o problema, poderá transferir o incidente com a resolução.

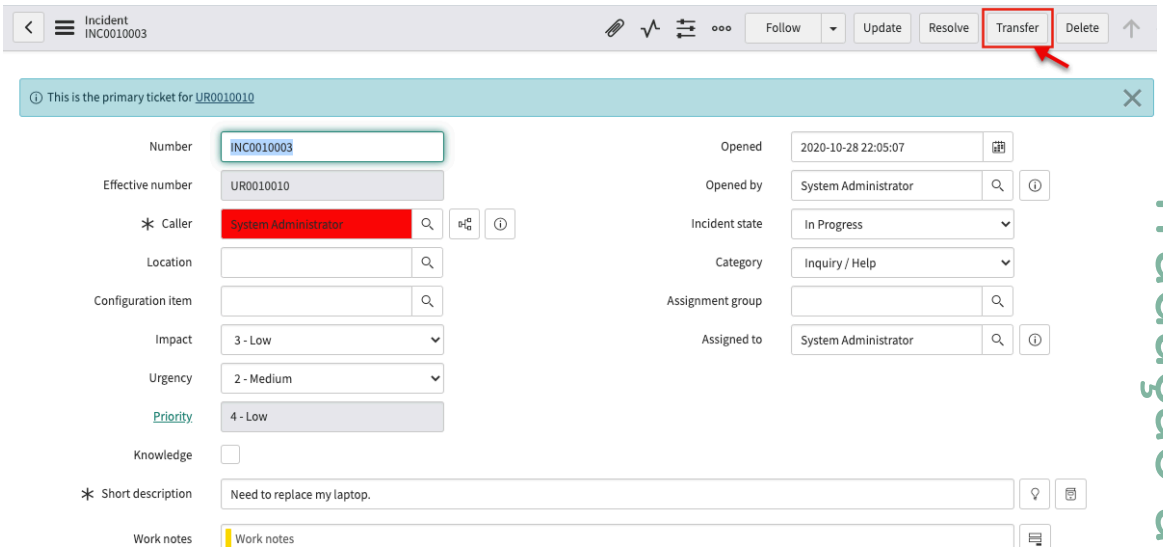
Antes de Iniciar

Função necessária: agente ao qual o tíquete foi atribuído

Associe um incidente a um registro Solicitação universal.

Procedimento

1. Abra o incidente que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.



3. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os detalhes a seguir.

Nota:
Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal .

- **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
- **Departamento**: selecione o departamento na lista.
- **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.

Nota:
Este campo não aparece se você selecionou **Transferir para departamento** em **Ação**

- **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
- **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

> **Nota:**
> As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Como criar um tíquete associado a partir de um incidente

Crie um tíquete associado de outro departamento relevante a partir de um incidente (tíquete primário) ao perceber que o problema pode ser resolvido por esse departamento.

Antes de Iniciar

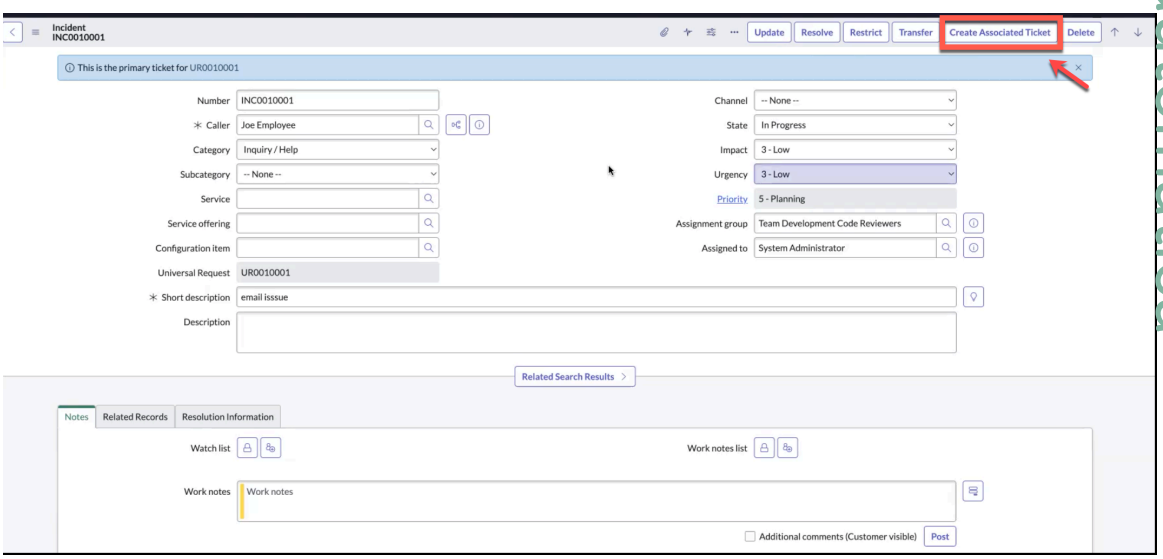
Certifique-se de que o incidente tenha um registro associado do Solicitação universal.

Função necessária: certifique-se de ter uma das funções a seguir.

- O agente a quem o incidente é atribuído.
- O agente que pertence ao grupo de atribuição ao qual o incidente foi atribuído

Procedimento

1. Navegar até **Incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o registro de incidente a partir do qual você deseja criar um tíquete associado.
3. Clique em **Criar tíquete associado**.



4. Na caixa de diálogo Criar tíquete associado, preencha os campos.

Caixa de diálogo Criar tíquete associado

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja criar um tíquete associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma descrição resumida do problema para o qual o tíquete associado foi criado.
Descrição	Uma descrição detalhada do problema para o qual o tíquete associado foi criado.
Anotações de trabalho	Uma breve descrição do problema. Você pode comunicar esse problema ao agente de roteamento do Solicitação universal ou ao agente do departamento para o qual o tíquete associado foi criado.

5. Clique em **Criar**.

Resultado

O tíquete é criado para o departamento relevante e está associado ao registro de solicitação universal. Você pode exibir os tíquetes associados na lista relacionada Tíquetes associados do formulário do Solicitação universal.

Nota:
Quando um tíquete associado é criado, as informações são copiadas dos campos do registro de solicitação universal nos campos do registro do tíquete associado. Você pode usar as guias **Informações do tíquete associado** e **Mapeamentos do tíquete associado** do formulário Configuração de mapeamento para incidentes. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de configuração .

Resolver, reabrir ou fechar incidente associado à solicitação universal

Resolver, reabrir ou fechar são ações do widget **Ações de incidente** que estão disponíveis no registro de solicitação universal do solicitante. O widget **Ações de Incidente** está disponível somente quando um incidente é a tarefa principal de um registro da Solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Associe um incidente a um registro a uma solicitação universal.

Procedimento

1. Navegue até a página do seu portal.
2. Clique em **Solicitações**.
3. Abra a solicitação universal associada ao incidente.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir no widget **Ações**.

Nota:
O estado do registro da Solicitação universal é atualizado com base na configuração fornecida na tabela Mapeamento de Estado [universal_request_state_mapping].

Personalizar campos copiados de Solicitação universal para o incidente

Personalize os campos para que os valores de alguns campos na solicitação universal sejam copiados automaticamente para um registro de incidente quando um incidente for associado a um registro de solicitação universal. Ele poupa tempo de inserir manualmente as informações sempre que você cria um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: incident_manager ou admin

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, insira `sys_properties.list` e pressione a tecla Enter.
2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`*.
3. No campo **Valor**, insira a solicitação universal e o campo de incidente.
   Por exemplo, `caller_id=opened_for` significa que o valor do campo called_id do formulário de solicitação universal é copiado para o campo opened_for no formulário de incidente.

Restringir o acesso a um incidente

Você pode restringir um tíquete de incidente que contém informações confidenciais. Ao marcar um incidente como restrito, você limita seu acesso para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tanto os agentes quanto os usuários podem marcar um incidente como restrito. Os usuários podem marcar um incidente como restrito ao criá-lo. Um agente também pode marcar um incidente como restrito ao fazer a triagem ou trabalhar nele. Casos marcados como restritos só podem ser acessados por

- Agentes de roteamento que fazem parte do grupo de atribuição e têm função de agente confidencial.
- Todos os principais agentes de tíquetes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra o registro de incidente que você deseja restringir.
3. No formulário, clique em **Restringir**.
   Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

   Nota:
   Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

4. Clique em **Atualizar**.

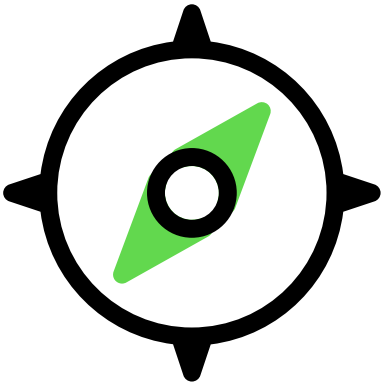
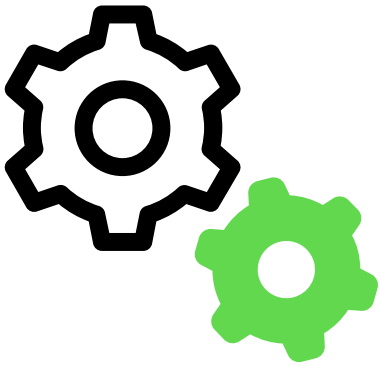
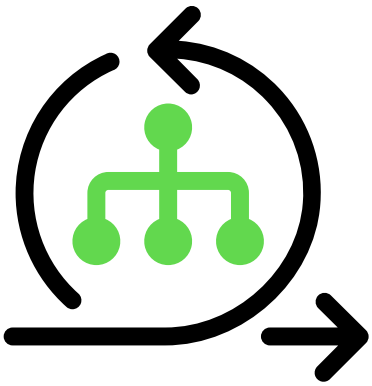
Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) para resumir as informações do incidente, gerar anotações de resolução do incidente e resumir o bate-papo para uma interação. Você pode capacitar seus agentes a entenderem o contexto do bate-papo e do incidente para que possam propor resoluções mais rápidas para suas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar IA generativa do ITSM
		
Saiba mais sobre Now Assist para ITSM	Configure a aplicação Now Assist para ITSM para começar	Use capacidades de IA generativa oferecidas pelo Now Assist para ITSM

Usar Gestão de serviços de TI coleção de agentes de IA
Use os casos de uso do agente de IA em Now Assist para ITSM

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

Dados de incidentes de ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará (para Assistência de incidente e Assistência de conhecimento) e transcrições de conversas (para Assistência de bate-papo). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Com a aplicação do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM), seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo e os detalhes do incidente, gerar as anotações de resolução do incidente para compartilhar com outros agentes.

Visão geral Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

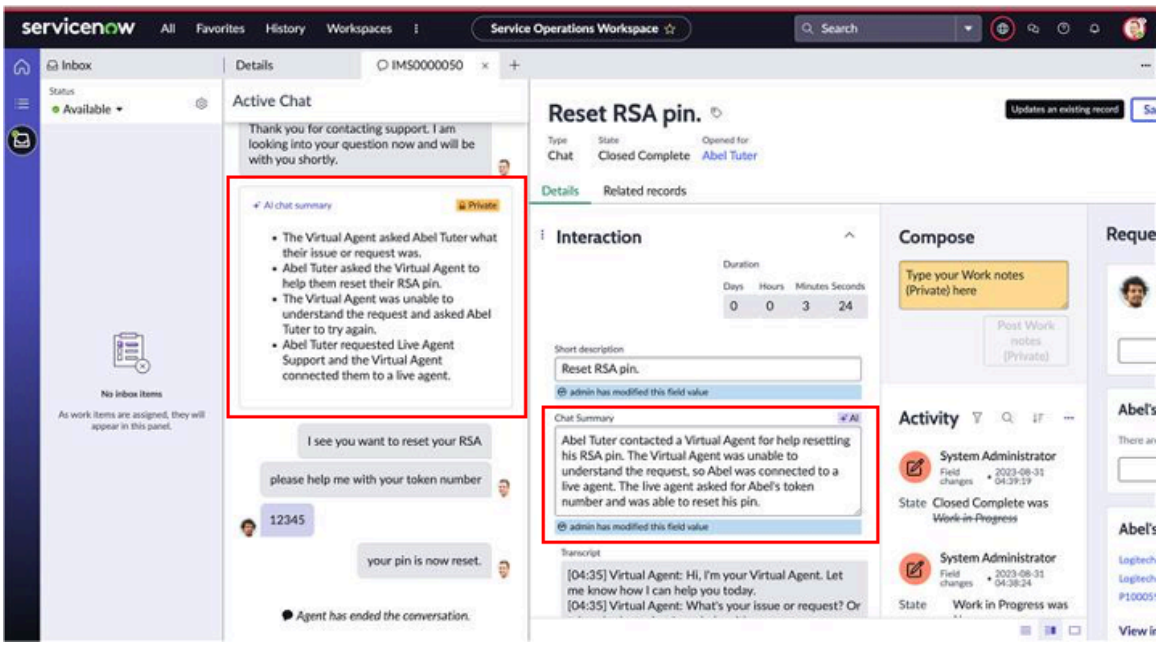
- Um resumo do incidente permite que seus agentes entendam o contexto do incidente.
- As anotações de resolução de incidentes fornecem contexto para outros agentes em caso de incidentes semelhantes.
- Um resumo do bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo para um agente, especificando todos os pontos da transferência, incluindo a conversa do Virtual Agent.

Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) habilidades

A aplicação do Now Assist para ITSM inclui várias habilidades e recursos de IA generativa que permitem que seu agente entenda o contexto do bate-papo e do incidente e proponha soluções com mais rapidez ao solicitante.

Resumo do bate-papo

Fornece ao agente um resumo do histórico de bate-papo do solicitante no Virtual Agent. Um agente também pode gerar um resumo de toda a interação quando o bate-papo termina ou quando um incidente é gerado, para melhor solução de problemas, antes ou após o término da conversa.

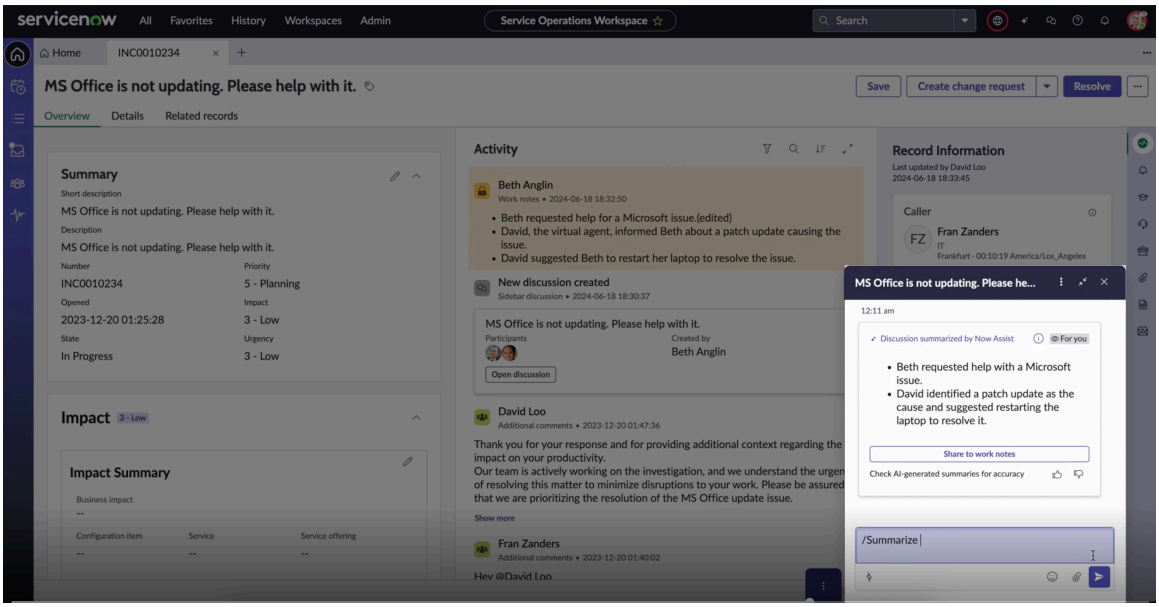


Resumo da conversa na Barra lateral

Fornece ao agente um resumo do histórico de conversa do solicitante na Virtual Agent Barra lateral. Um agente também pode publicar o resumo nas anotações de trabalho do incidente para solucionar problemas adicionais antes ou depois do fim da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo do incidente

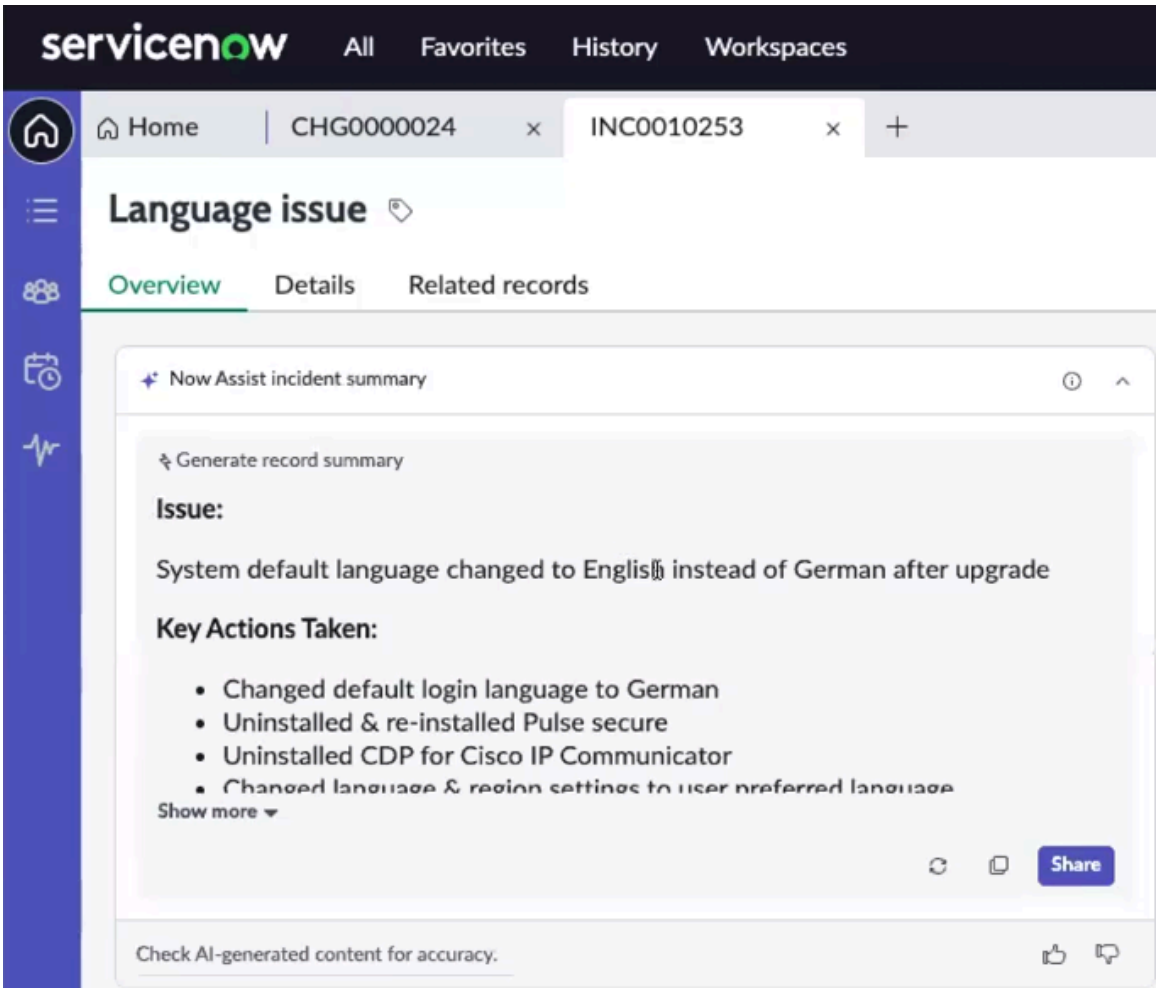
Permite ao agente agilizar o processo de solução de problemas de incidentes revisando resumos que incluem os problemas, as ações adotadas e a resoluções alcançadas. Seu agente pode gerar um resumo de cada incidente ativo para entender melhor o contexto de cada um deles. Seu agente também pode atualizar e publicar o resumo nas anotações de trabalho do incidente, e também pode copiar ou fornecer feedback sobre o resumo.

O resumo do incidente inclui as informações que um agente insere nos campos de registro de incidente a seguir:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- E-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Assistência de incidente

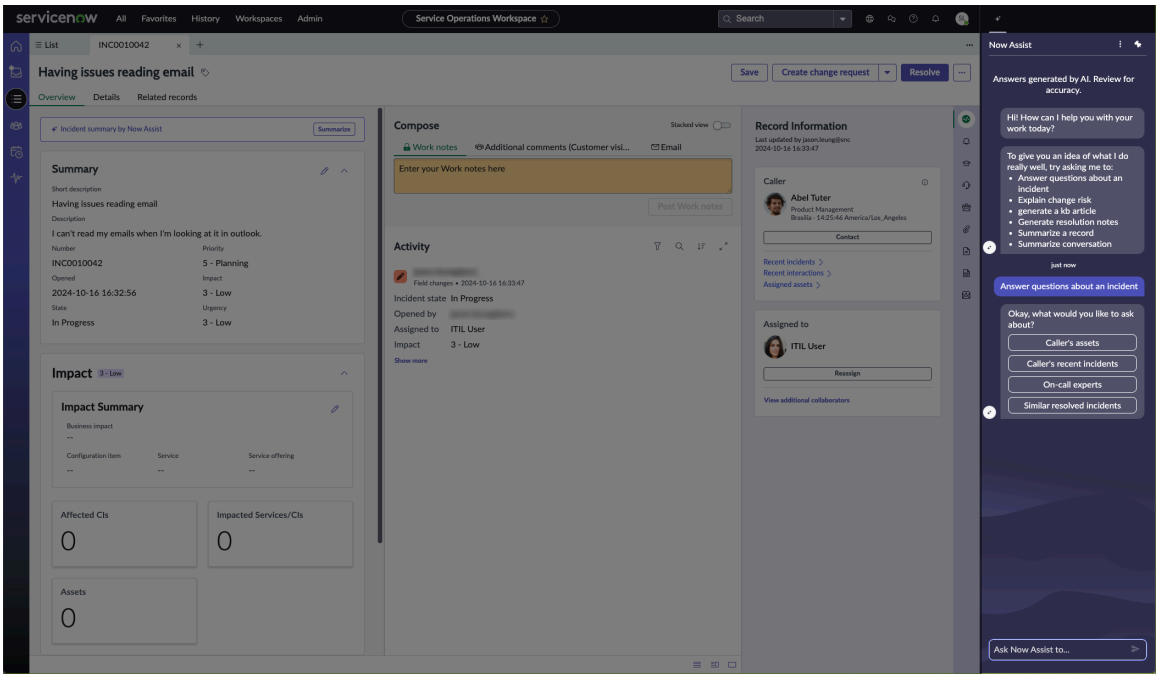
Permite que um agente obtenha rapidamente informações comuns relacionadas a incidentes por meio de conversas no registro de incidentes, fazendo perguntas relacionadas aos tópicos compatíveis no painel Now Assist.

Os tópicos de assistência de incidente compatíveis com o painel Now Assist incluem:

- Ativos do autor da chamada
- Incidentes recentes do autor da chamada
- Especialistas de plantão de grupos de suporte
- Incidentes semelhantes resolvidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo da solicitação de mudança

Permite que um agente agilize o processo de solicitação de mudança revisando um resumo que inclui objetivo, plano e risco. Seu agente pode gerar um resumo de solicitação de mudança para solicitações de mudança ativas e entender melhor o contexto da solicitação de mudança. Seu agente também pode atualizar e publicar o resumo nas anotações de trabalho da solicitação de mudança, e também pode copiar ou fornecer feedback sobre o resumo.

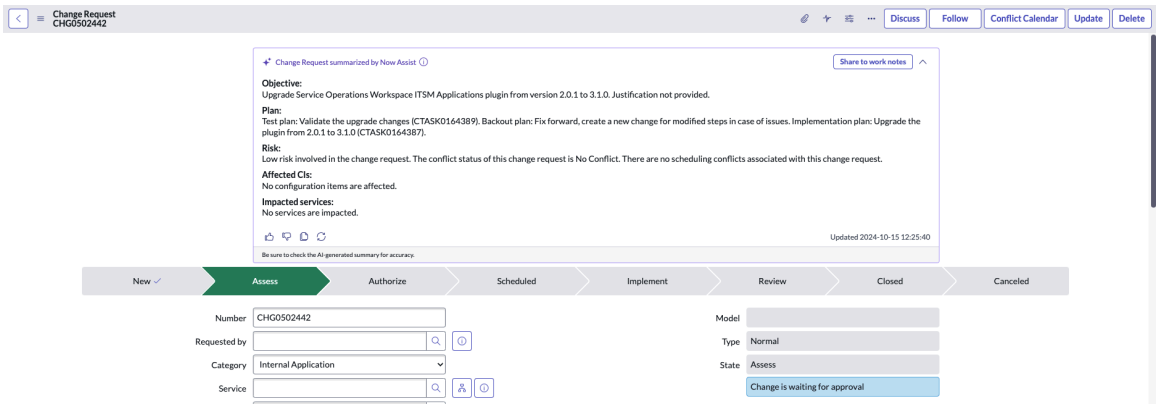
O resumo da solicitação de mudança inclui as informações que um agente insere nos campos de registro de incidente a seguir:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- Risco
- Impacto
- Justificativa
- Plano de implementação
- Análise de risco e impacto
- Plano de testes
- Plano de reversão
- Código de fechamento
- Anotações de encerramento
- Item de configuração
- Serviço
- Oferta de serviço
- Estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Status do conflito
- Tipo



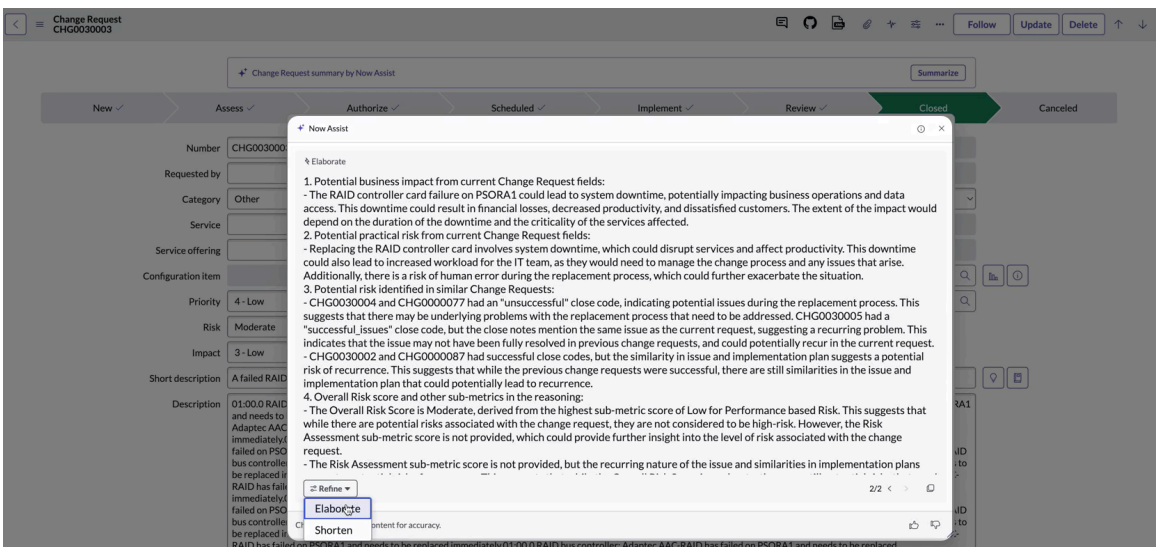
Explicação do risco da solicitação de mudança

Permite que um agente entenda o risco da solicitação de mudança revisando a explicação da classificação de risco. Seu agente pode gerar uma explicação de risco de solicitação de mudança para solicitações de mudança que tenham uma classificação de risco (alta, média, baixa). Seu agente também pode copiar o resumo e fornecer feedback sobre ele.

A explicação de risco da solicitação de mudança inclui as informações que um agente insere nos seguintes campos de registro de incidente:

- Descrição resumida
- Plano de implementação
- Grupo de atribuição
- Risco

As entradas adicionais incluem: solicitações de mudança semelhantes e os incidentes causados por essas mudanças e a condição de risco que foi atendida.

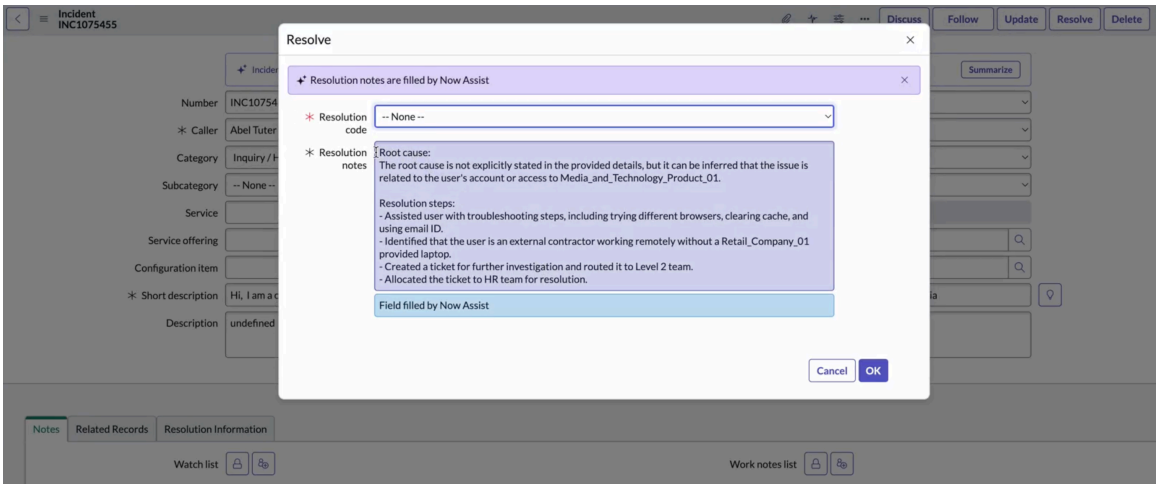


Geração de anotações de resolução

Gera automaticamente as anotações de resolução de um incidente usando o ícone Now Assist e fornece contexto para outros agentes que podem encontrar incidentes semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

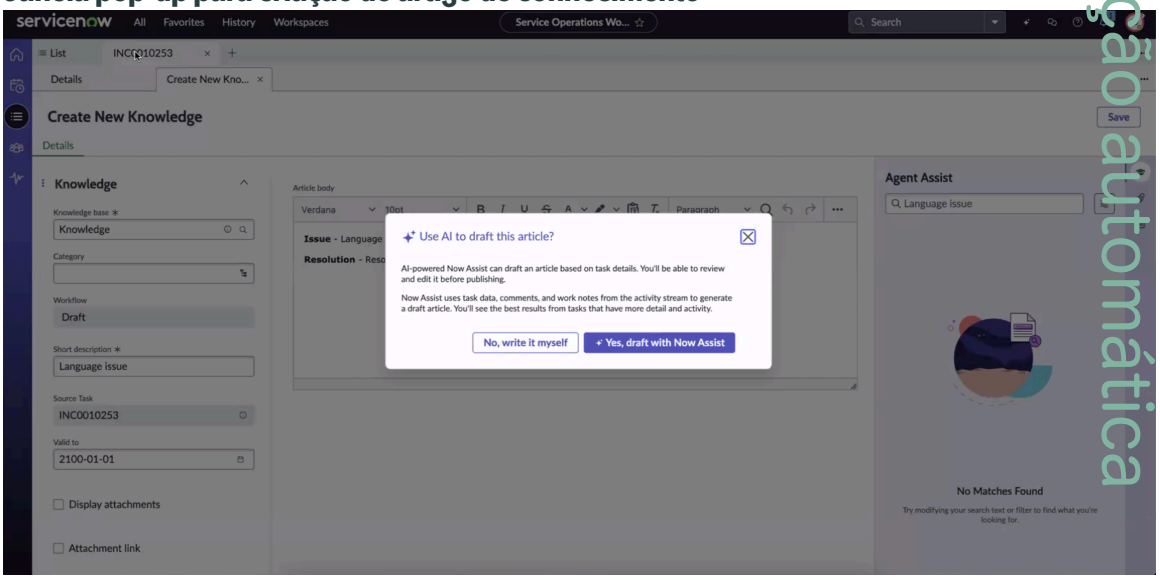


Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um incidente após propor uma resolução ou encerrar o incidente.

A habilidade de geração de conhecimento abre uma janela pop-up que um agente pode usar para criar um artigo de conhecimento e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Janela pop-up para criação do artigo de conhecimento



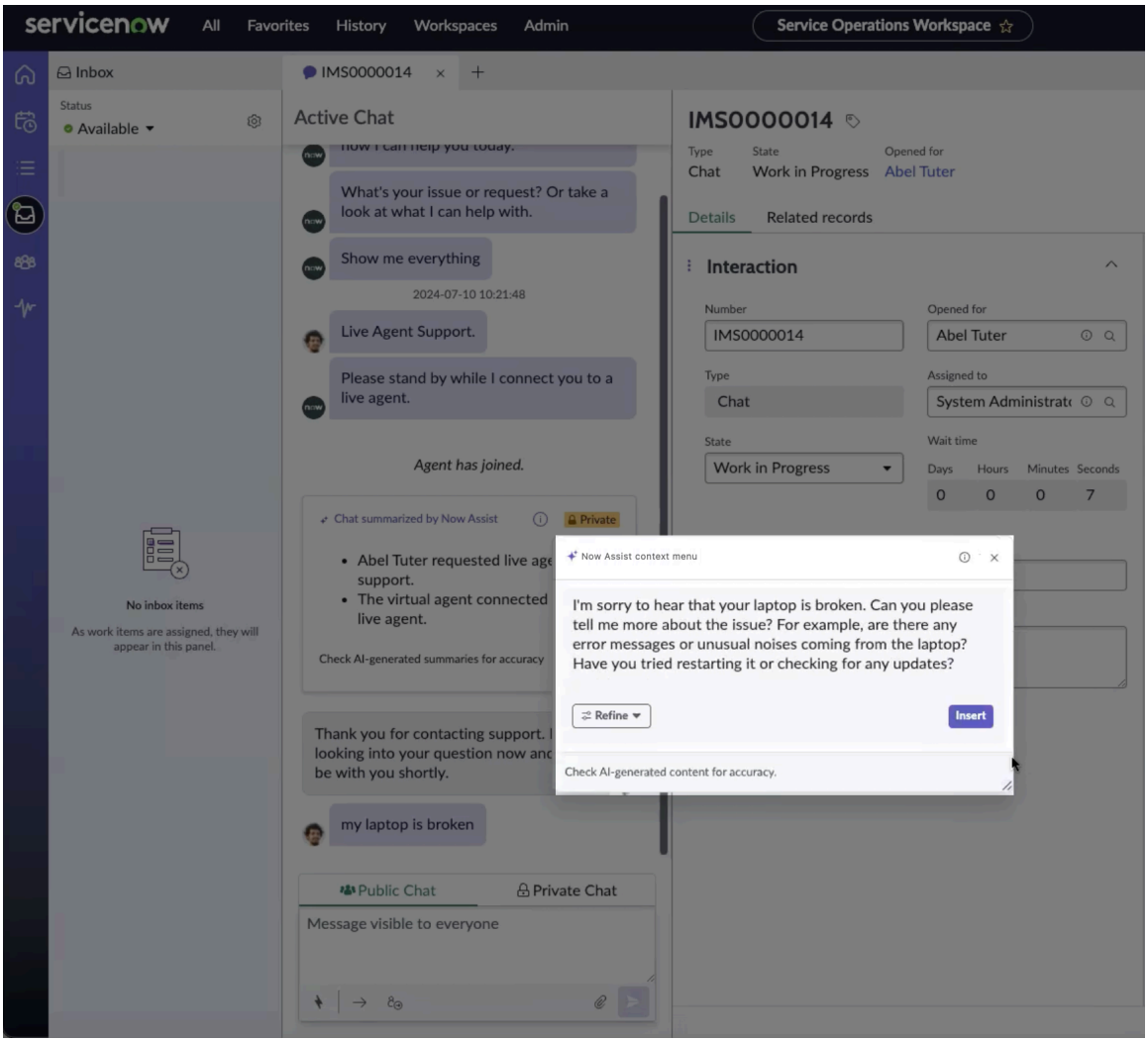
Recomendação de resposta na conversa

Permite que um agente gere uma recomendação de resposta a partir de um bate-papo usando o ícone Now Assist.

A habilidade de recomendação de resposta da conversa abre uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação e revisá-la antes de enviá-la como resposta ao solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel Now Assist em Espaço de operações de serviços para ITSM

Um agente pode usar o painel Now Assist em Espaço de operações de serviços para ITSM. Essa interface de conversa permite que um agente solicite um resumo do bate-papo ou um resumo do incidente e gere as anotações de resolução do incidente. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel .

Tópicos relacionados

Exploring Now Assist

Informações de suporte para Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Versões compatíveis

- Para IU principal: a partir do Patch 2 da versão Vancouver
- Para Espaço de operações de serviços para ITSM: a partir da versão 6.0.0

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para ITSM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces do usuário Now Assist para ITSM

Interface	Recursos
Espaço de operações de serviços para ITSM	• Resumo do incidente • Geração de anotações de resolução • Resumo do bate-papo • Painel do Now Assist • Geração de artigo de conhecimento • Resumo da conversa na Barra lateral • Resumo da solicitação de mudança • Recomendação de resposta na conversa • Explicação do risco da solicitação de mudança • Assistência de incidente
IU principal	• Resumo do incidente • Geração de anotações de resolução • Painel do Now Assist • Geração de artigo de conhecimento • Resumo da conversa na Barra lateral • Resumo da solicitação de mudança • Explicação do risco da solicitação de mudança • Assistência de incidente

Tradução automática

Como configurar o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) para que os agentes possam usar os recursos de IA generativa no Espaço de operações de serviços para ITSM e na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Now Assist Admin console .

Domain Separation é compatível com Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM). Para obter detalhes, consulte Domain separation in the Now Assist Admin console .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

Recursos e habilidades do ITSM no console do Administrador do Now Assist

Recursos do ITSM	Habilidades
Bate-papo	• Resumo do bate-papo • Resumo da conversa na Barra lateral • Recomendação de resposta na conversa
Incidente	• Assistência de incidente • Resumo do incidente **Nota:** O resumo do incidente só é aplicável a incidentes nos estados Novo, Em andamento, Em espera e Resolvido, contanto que os mapeamentos de estado do incidente fornecidos no sistema de base não sejam personalizados. • Geração de anotações de resolução
conhecimento	Geração de artigo de conhecimento
Solicitação de mudança	• Explicação do risco da solicitação de mudança • Resumo da solicitação de mudança **Nota:** O resumo da solicitação de mudança só é aplicável para solicitações de mudança nos estados Avaliar, Autorizar, Programado, Implementar, Revisar e Encerrado, contanto que os mapeamentos de estado da solicitação de mudança fornecidos no sistema de base não sejam personalizados.

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para gestão de serviços de TI (sn_itsm_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências da aplicação, confira Informações de suporte para Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para ITSM.

Tradução automática

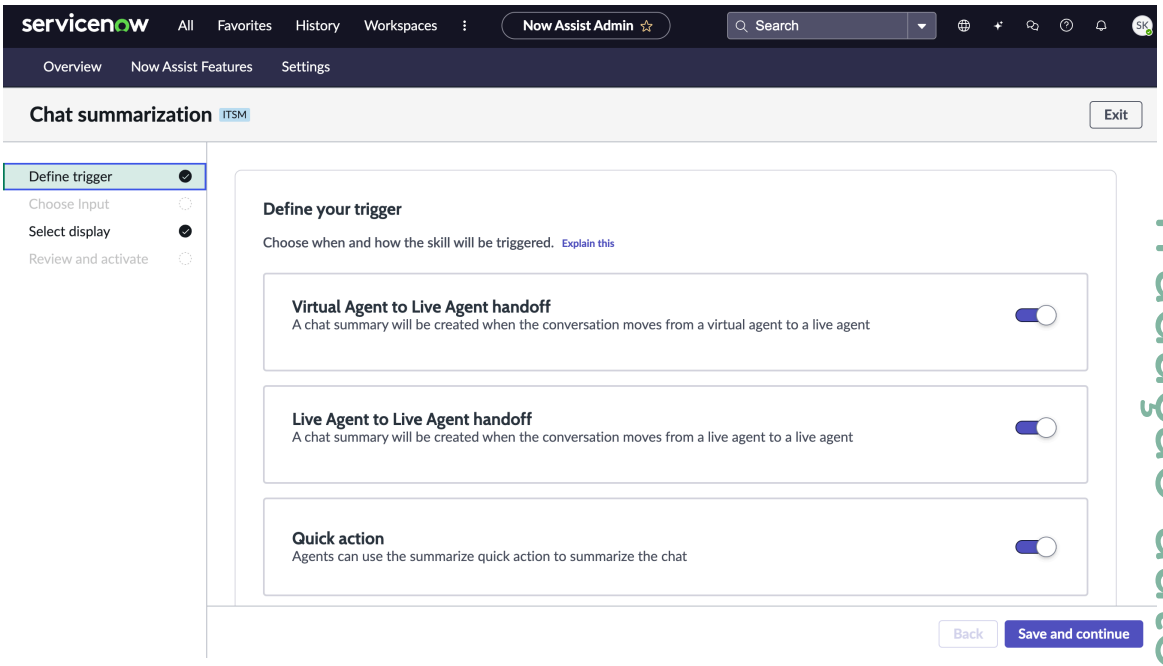
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses recursos são agrupados na categoria de fluxo de trabalho **Tecnologia**. Cada recurso tem habilidades associadas.

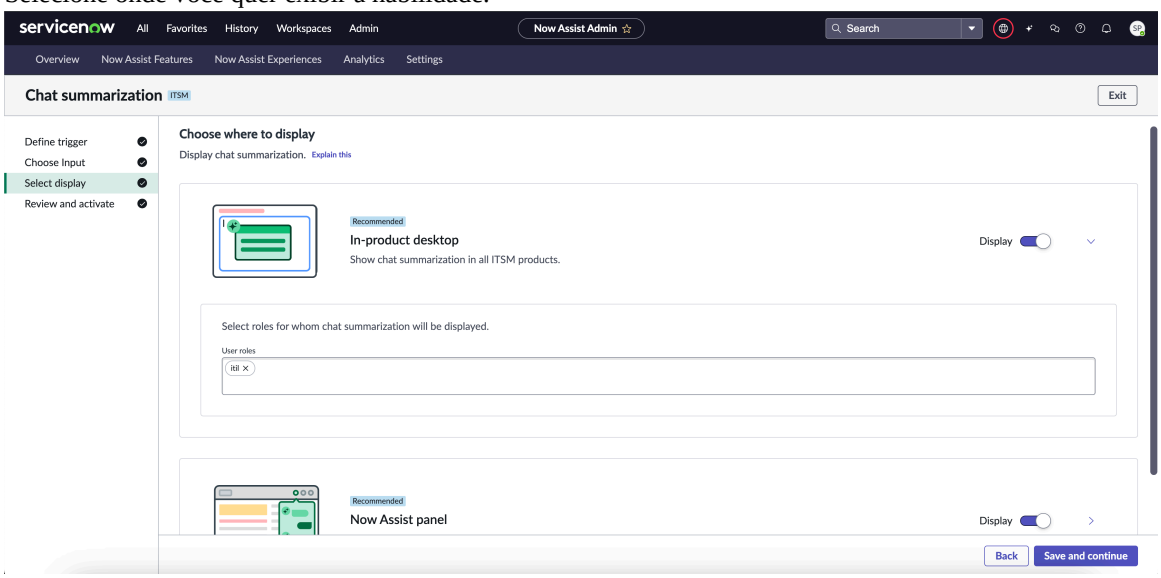
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.

   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Exemplo de tela de definição de gatilhos para a habilidade de resumo da conversa



7. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Selecione onde você quer exibir a habilidade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços. Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

9. Depois de configurar a exibição para a habilidade selecionada, escolha **Salvar e continuar** para avançar à próxima etapa.
10. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.

Tópicos relacionados

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Obtenha uma descrição geral rápida das entradas de habilidade e dos gatilhos do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM). Ao configurar as entradas ou os gatilhos de uma habilidade, você pode determinar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar as entradas ou os gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de incidente. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado e como é exibido.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	Campos **Descrição resumida** e **Descrição**, preenchidos automaticamente no registro de tarefa quando uma tarefa é criada.

A tabela a seguir lista a propriedade da habilidade de resumo do bate-papo.

Propriedade para a habilidade de resumo de bate-papo

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Quando selecionado, o resumo do bate-papo é exibido como uma lista não ordenada.

Habilidade de recomendação de resposta de bate-papo

Para a habilidade de recomendação de resposta de conversa, selecione os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de conversa é gerada.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de conversa é gerada.

Gatilhos para a habilidade de recomendação de respostas de conversa

Gatilho	Descrição
Acionado pelo usuário	Recomendação de resposta de conversa que é gerada quando o agente aciona a habilidade manualmente.

A tabela a seguir lista os campos do ícone Now Assist da habilidade de recomendação de resposta de bate-papo.

Ícone de Now Assist

Campo	Descrição
Propriedades do botão	Propriedades do botão de gatilho, por exemplo: • Variante • Tamanho • Ícone
Ações de refinamento	Opções de ação mostradas quando o botão **Refinar** é selecionado, como: • Encurtar • Elaborar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone de Now Assist

Campo	Descrição
Propriedades da caixa de diálogo de recomendação	Propriedades da janela de diálogo de recomendação, por exemplo: headerLabel.
ID do componente WWNA	ID do componente com suporte ao ícone Now Assist, por exemplo: agent-chat.
Ação predefinida padrão	Ação padrão quando o botão do gatilho é selecionado sem texto na janela de conversa.
Tabela	Tabela usada para a interação.
Mensagem de erro de tempo limite	Erro exibido depois de um tempo limite.
Ações predefinidas	Opções de ação mostradas quando o texto é inserido na janela de bate-papo e o botão de gatilho é selecionado, por exemplo: • Encurtar • Elaborar

Barra lateral habilidade de resumo de discussão

Na habilidade de resumo de conversa na Barra lateral, selecione os gatilhos que definem quando um resumo da conversa na Barra lateral é gerado.

A tabela a seguir lista os gatilhos que definem quando um resumo de conversa na Barra lateral é gerado.

Gatilhos para a habilidade de resumo da conversa na Barra lateral

Gatilho	Descrição
Ação rápida	O resumo de conversa na Barra lateral gerado quando o atendente executa a ação rápida /summarize.

Propriedade para a habilidade de resumo de conversa da Barra lateral

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Quando selecionado, o resumo de conversa da Barra lateral é exibido como uma lista não ordenada.

Habilidade de resumo de incidentes

A habilidade de resumo de incidentes inclui as entradas que identificam a tabela e os campos usados quando um resumo de incidente é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de resumo de incidentes

Gatilho	Descrição
Modal de atribuição	Abra o modal de atribuição durante a ação de salvamento quando o grupo de atribuição ou atribuído a for alterado.

A tabela a seguir lista as entradas da habilidade de resumo de incidentes.

Entradas da habilidade de resumo de incidentes

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Incidente [incident]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • E-mail
Estados dos modelos de entrada	• Novo • TEA • Resolvido • Encerrado

A tabela a seguir lista as descrições da habilidade de resumo de incidentes.

Descrições da habilidade de resumo de incidentes

Descrição	Obrigatório para o estado de entradas
Problema	• Novo • TEA • Resolvido • Encerrado
Principais ações realizadas	• TEA • Resolvido • Encerrado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições da habilidade de resumo de incidentes

Descrição	Obrigatório para o estado de entradas
Resolução	• Resolvido • Encerrado
ICs afetados e serviços impactados	• TEA • Resolvido • Encerrado
Acordo de Nível de Serviço	• TEA • Resolvido • Encerrado
Incidentes secundários	• TEA • Resolvido • Encerrado

Habilidade de assistência a incidentes

A habilidade de assistência a incidentes inclui os tópicos de incidentes a serem disponibilizados no painel Now Assist.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Tópicos de assistência a incidentes:

- Encontrar incidentes resolvidos semelhantes
- Consultar especialistas de plantão de grupos de suporte
- Recuperar ativos do autor da chamada
- Recuperar incidentes recentes do autor da chamada

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um incidente.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando e como as anotações de resolução de um incidente são geradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de geração de anotações de resolução

Gatilho	Descrição
Acionado pelo usuário	Se selecionado, a entrada do usuário será necessária antes que as anotações de resolução sejam geradas. Caso contrário, as anotações de resolução serão geradas automaticamente por padrão quando determinadas condições forem atendidas.

A tabela a seguir lista os campos do ícone Now Assist da habilidade de geração de anotações de resolução.

Ícone de Now Assist

Campo	Descrição
Ações de refinamento	Opções de ação mostradas quando o botão **Refinar** é selecionado, como: • Encurtar • Elaborar

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Incidente [incident]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigos de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o resumo do artigo de conhecimento é gerado para um incidente.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Incidente [incident]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de resolução • Anotações de trabalho • Comentários
Estado	• Resolvido • Encerrado

Habilidade de resumo da solicitação de mudança

A habilidade de resumo de solicitações de mudança inclui as entradas que identificam a tabela e os campos usados quando um resumo de solicitação de mudança é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas da habilidade de resumo de solicitações de mudança.

Entradas para a habilidade de resumo de solicitações de mudança

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	change_request
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Risco • Impacto • Justificativa • Plano de implementação • Análise de risco e impacto • Plano de testes • Plano de reversão • Código de fechamento • Anotações de fechamento • Oferta de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de solicitações de mudança

Entrada	Descrição
	• Estado • Status do conflito • Tipo
Estados dos modelos de entrada	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado

A tabela a seguir lista as descrições da habilidade de resumo de solicitações de mudança.

Descrições para a habilidade de resumo de solicitações de mudança

Descrição	Obrigatório para o estado de entradas
Objetivo	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado
Plano	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado
Risco	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado
ICs afetados	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições para a habilidade de resumo de solicitações de mudança

Descrição	Obrigatório para o estado de entradas
Serviços afetados	• Avaliar • Autorizar e agendar • Implementar e revisar • Encerrado
Anotações de encerramento	Encerrado
Incidentes causados por mudança	Encerrado

Habilidade de explicação de risco da solicitação de mudança

A habilidade de explicação de risco da solicitação de mudança inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando a explicação de risco de mudança é gerada.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de explicação de risco da solicitação de mudança.

Entradas para a habilidade de explicação de risco da solicitação de mudança

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	change_request
Campos de entrada	• Descrição resumida • Plano de implementação • Grupo de atribuição • Risco • Descrição • Plano de blackout • Tipo de modelo • Solicitações de mudança semelhantes e os incidentes causados por essas mudanças • Condição de risco atendida

Configure Now Assist em Virtual Agent para ITSM

Permita que seus solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada com tecnologia de IA generativa ao enviar solicitações de itens do catálogo no Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode fornecer mais uma ferramenta de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As capacidades de IA generativa podem fornecer uma experiência de solicitação de catálogo semelhante à humana na interface de conversação do Virtual Agent. Ao usar os recursos de IA generativa com o Virtual Agent, sua organização pode oferecer experiências conversacionais para envios de solicitações.

Impulsione a produtividade fornecendo um agente virtual em canais conhecidos, como Slack, Microsoft Teams e Microsoft Copilot.

Quando você configura a IA generativa para envios de solicitação de itens do catálogo, seus solicitantes aproveitam a seguinte experiência:

- Perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana que é baseada nas respostas às perguntas já realizadas.
- Preenchimento de slot que reconhece as respostas para uma ou mais perguntas nas entradas do solicitante.
- Capacidade de responder a perguntas de itens do catálogo.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.

Ainda que os tipos de pergunta de item do catálogo a seguir sejam aceitos no modo de conversa, as respostas de linguagem natural não são compatíveis com eles:

- Referência
- Caixa de seleção de pesquisa
- Múltipla Escolha de Pesquisa
- Solicitado para
- Anexo
- Pergunta de múltipla escolha com mais de 10 opções

Procedimento

1. Ative as Virtual Agent habilidades necessárias: **Ordenação de catálogos de vários turnos do Now Assist**, **Resultados do Genius de perguntas e respostas do Now-Assist**ou **Tópicos do Now Assist**.
2. Configurar Now Assist em Virtual Agent.
   Para mais informações sobre como ativar as habilidades e configurar a IA generativa para o Virtual Agent, consulte Configuring assistants overview .

Nota:

- Configure as condições necessárias para as habilidades do Virtual Agent.
- O ITSM Virtual Agent foi substituído pela IA generativa do Virtual Agent.

Tópicos pré-criados de LLM do ITSM Virtual Agent

O ITSM Virtual Agent inclui conversas de tópico pré-criadas de modelos de linguagem grande (LLM) projetadas para ajudar os usuários a realizar tarefas comuns relacionadas a TI, como conferir r redefinir senhas.

LLMs são usados para identificar e ativar gatilhos de uma ação que o usuário quer realizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos de LLM pré-criados da ITSM Virtual Agent são somente leitura e têm o sufixo **(Modelo)** no nome. Para usá-los, duplique o tópico no escopo de conversa do ITSM Virtual Agent e o renomeie de acordo com as convenções de nomenclatura da sua empresa.

Para tópicos do ITSM Virtual Agent pré-criados de Compreensão da linguagem natural (NLU), consulte Como usar Tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent.

Verificar status do tíquete e do suporte	Verifique o status dos seus tíquetes de TI e casos de suporte. Depois que a conversa é iniciada, ela progride coletando dados sobre o tíquete uma pergunta de cada vez. **Nota:** Para casos de RH, um administrador tem que permitir registros de RCA principais para operação de Leitura e operação de Gravação. • sys_scope = Now Assist no Virtual Agent • target_scope = Recursos Humanos: Core • target = Tabela: Caso de RH • status = Permitido • source = Inclusão de script: ITSMTopicsHelper Para obter mais informações, consulte Requested restricted caller access (RCA).
Mostrar aprovações pendentes	Verifique as aprovações pendentes que precisam de ações e as selecione para que sejam processadas. Você pode aprovar ou rejeitar seus tíquetes escolhendo os números de lista fornecidos pelo Virtual Agent.

Tópicos principais do ITSM

Verificação de status do tíquete de TI	Confira o status do seu tíquete de TI. Depois que a conversa é iniciada, ela progride coletando dados sobre o tíquete uma pergunta de cada vez.
Como escalonar tíquete de TI	Aumente a urgência do seu tíquete de TI para uma resolução mais rápida. Escalonar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	a prioridade de um tíquete requer a escolha do incidente e a verificação da escalação. Os usuários devem apresentar uma justificativa para escalar o incidente. O Virtual Agent escala o incidente para o próximo nível de urgência. Por exemplo, de baixo para médio ou de médio para alto. Se um incidente já estiver com urgência de alto nível, o Virtual Agent alertará o usuário sobre isso e perguntará se o usuário deseja adicionar um comentário para ajudar a agilizar a resolução.
Abrir Tíquete de TI	Abra um tíquete aproveitando os algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicação para prever tíquetes em aberto semelhantes. Evite que os usuários abram incidentes duplicados, encontrando incidentes semelhantes e perguntando se o usuário deseja adicionar comentários ao incidente semelhante.
Interrupções de Serviço	Acesse todas as informações de indisponibilidade disponíveis. Quando um usuário pergunta se um sistema específico está inativo, o Virtual Agent exibe uma lista de links que exibem interrupções planejadas ou não e quaisquer degradações do sistema. Os usuários podem clicar nos links para obter informações mais detalhadas sobre uma interrupção ou degradação específica, bem como clicar em **Mostrar mais** quando interrupções adicionais forem conhecidas.

Tradução automática

Tópicos de redefinição de senha

Os usuários finais podem iniciar uma conversa de gestão de senha com Virtual Agent inserindo as palavras-chave Redefinir, Alterar, Desbloquear ou Senha.

Usuários que não estão conectados podem executar as ações de Redefinição de senha e Desbloqueio de conta. Usuários conectados podem executar as ações Mudar senha, Redefinir senha e Desbloquear senha.

Requisitos:

- Plug-in Redefinição de senha (com.glideapp.password_reset)
- Plug-in Conversações do Virtual Agent de Redefinição de senha (com.snc.password_reset.virtual_agent)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para que o processo de redefinição de senha esteja disponível no Virtual Agent, marque a caixa de seleção **Habilitado no Virtual Agent** na página de configuração do processo do Redefinição de senha.

Para obter mais informações sobre o processo de redefinição de senha, consulte Redefinição de senha para Virtual Agent .

Mudar senha	Solicitação para mudar sua senha de usuário. O usuário precisa estar conectado.
Redefinir senha	Solicitação para redefinir sua senha de usuário.
Desbloquear conta	Solicitação para verificar sua conta de usuário bloqueada.

As opções de verificação de identidade a seguir são compatíveis para redefinição de senha em conversas do Virtual Agent. As verificações personalizadas não são compatíveis com Virtual Agent.

- Verificação de dados pessoais: o usuário fornece dados pessoais específicos.
- Google Verificação do Autenticador: o usuário insere o código gerado no aplicativo móvel do autenticador Google de serviço.
- Verificação do código SMS: o usuário insere o código recebido por mensagem de texto móvel.
- Verificação do código e-mail: o usuário insere o código recebido por mensagem de e-mail.
- Verificação da pergunta de segurança: o usuário insere as respostas da pergunta de segurança configurada.

Para obter mais informações, consulte Como configurar o processo de redefinição de senha .

Tópicos de notificação acionáveis

ITSM Virtual Agent inclui notificações acionáveis pré-criadas usadas para enviar mensagens interativas a um usuário com base em tarefas ou alertas pendentes, como notificações de RITM e de solicitação, notificações de aprovação de tarefa e notificações de incidentes.

Nota:
Você deve ativar as notificações em Workflow Studio. Para obter detalhes, consulte Configuração de notificações acionáveis do ITSM Virtual Agent.

Itens solicitados (RITMs)

Tópico	Notificação acionável
Comentário de exibição do RITM	Notificação: item solicitado comentado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens solicitados (RITMs)

Tópico	Notificação acionável
	Enviado ao aprovador de uma solicitação Catálogo de serviços.
Comentários de adição de RITM	Notificação: item solicitado em nome do solicitante Enviado ao usuário final quando uma solicitação Catálogo de serviços é aberta em nome do usuário final.
Exibir detalhes da solicitação do aprovador	• Notificação: solicitar lembrete de aprovação Enviado ao aprovador de uma solicitação Catálogo de serviços. • Notificação: solicitação de aprovação para solicitações Enviado ao usuário final que fez a solicitação de mudança quando uma aprovação de uma mudança é solicitada.
Exibir detalhes do RITM do aprovador	• Notificação: solicitação de aprovação para itens solicitados Enviado ao aprovador de uma solicitação de item Catálogo de serviços. • Notificação: lembrete de aprovação do item solicitado Enviado para lembrar o aprovador de uma solicitação Catálogo de serviços pendente.
Exibir detalhes do RITM do solicitante	Notificação: item solicitado em nome do solicitante Enviado ao usuário final quando uma solicitação Catálogo de serviços é aberta em nome do usuário final.

Incidentes

Tópico	Notificação acionável
Adicionar comentário ao incidente	Notificação: incidente em nome do solicitante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incidentes

Tópico	Notificação acionável
	Enviado aos usuários finais sempre que um incidente é aberto em nome deles.
Encerrar Incidente	Notificação: incidente resolvido Enviado aos usuários finais sempre que um de seus incidentes é resolvido por alguém que não seja o usuário final.
Marcar incidente não resolvido	Notificação: incidente resolvido Enviado aos usuários finais sempre que um de seus incidentes é resolvido por alguém que não seja o usuário final.
Exibir comentários	Notificação: incidente comentado Enviado aos usuários finais sempre que um comentário é adicionado ao incidente por alguém que não seja o usuário final.
Resolver Incidente	• Notificação: incidente comentado Enviado aos usuários finais sempre que um comentário é adicionado ao incidente por alguém que não seja o usuário final. • Notificação: incidente em nome do solicitante Enviado aos usuários finais sempre que um incidente é aberto em nome deles.

Aprovações de tarefa

Tópico	Notificação acionável
Aprovar aprovador do Sysapproval	• Notificação: outra aprovação Enviado ao aprovador quando um registro sem tarefa (como um artigo da Base de conhecimento) precisa de aprovação. • Notificação: aprovação de tarefa Enviado ao aprovador sobre uma tarefa recém-criada que precisa de revisão e aprovação.
Rejeitar aprovador do Sysapproval	
Mostrar detalhes da aprovação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar um tópico Now Assist Virtual Agent

Copie e personalize um tópico ITSM Virtual Agent principal e use esse tópico para rastrear o status de tarefas comuns relacionadas a TI usando Now Assist.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione um modelo de tópico.

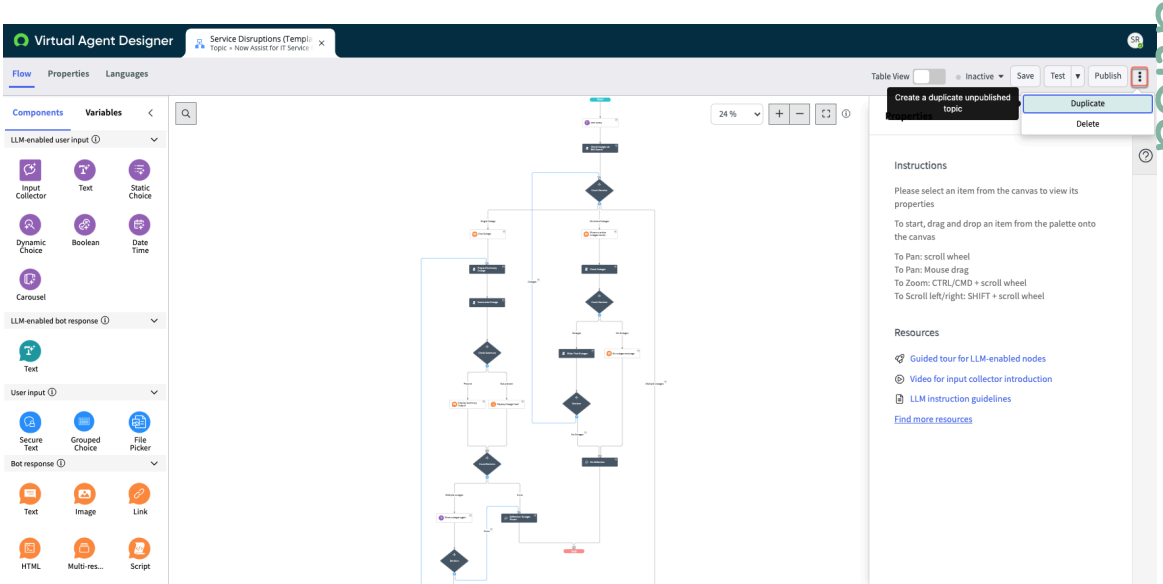
Modelos de tópico do Core ITSM disponíveis

Modelo	Uso
Verificar o status do tíquete de TI (modelo) - LLM	Verifique o status e o andamento dos tíquetes e incidentes de TI.
Escalar tíquete de TI (modelo) - LLM	Escale um tíquete ou incidente de TI que já está aberto ou reabrindo um fechado.
Abrir tíquete de TI (modelo) - LLM	Crie um tíquete ou incidente de TI.
Interrupções de serviço (modelo) - LLM	Verifique o status de indisponibilidades ou interrupções de serviço.

3. Selecione um modelo para um tópico para rastrear o status.

Nota:
As imagens mostram um exemplo do fluxo de interrupção de serviço. Você pode seguir as mesmas ações para qualquer modelo de tópico ITSM principal.

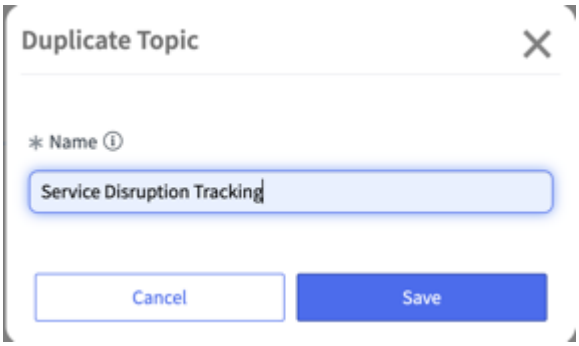
4. Selecione o ícone Ações do tópico no canto superior direito da tela e selecione **Duplicar**.



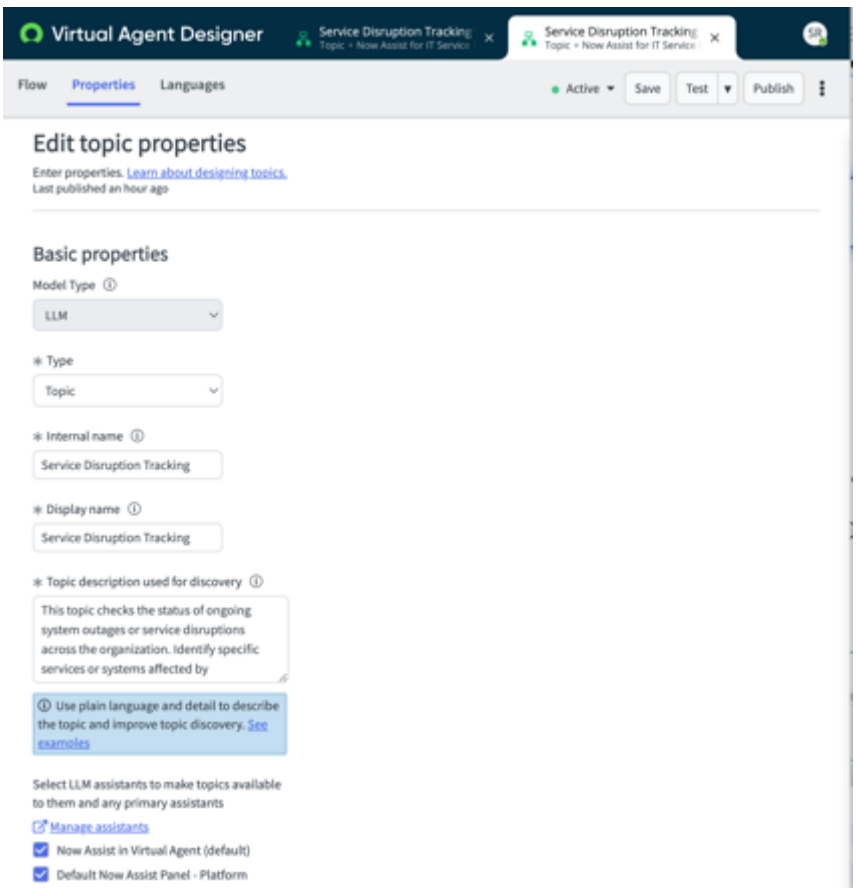
5. No campo **Nome**, insira o nome do tópico que você deseja usar para o resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Save** (Salvar).
7. No tópico que você duplicou, selecione a guia **Propriedades**.



8. **Opcional:** Habilite as seguintes caixas de seleção:
   - Now Assist em Virtual Agent (padrão).
   - Painel Now Assist padrão - Plataforma.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Publicar**.

> **Nota:**
> Se você tiver vários tópicos para resumir a mesma habilidade, poderá cancelar a publicação daqueles que não pretende usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar uma habilidade do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Se você tiver a função de administrador, você pode personalizar uma habilidade do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) para que agentes possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço de operações de serviços para ITSM e na IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No console do Administrador do Now Assist, você pode selecionar as tabelas de entrada, as listas relacionadas e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de criação de resumos do incidente. Você pode configurar cabeçalhos de comando para incluir no resumo gerado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No grupo de recursos de **Tecnologia**, selecione **ITSM** na lista de produtos.
3. Ative e copie a habilidade do recurso do Now Assist para ITSM para personalização.
   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
   b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, encontre aquela que você quer ativar e selecione **Ativar habilidade**.
   Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.
   c. Selecione o ícone Mais ações ... para a habilidade na seção de Habilidades ativas e crie uma cópia que pode ser personalizada selecionando **Fazer uma cópia**.
   A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.
   d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada.
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).
   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
   b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
5. Escolha os dados de entrada.

   Configure os campos da tabela de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (estados Novo, TEA, Resolvido e Encerrado) da habilidade.

   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

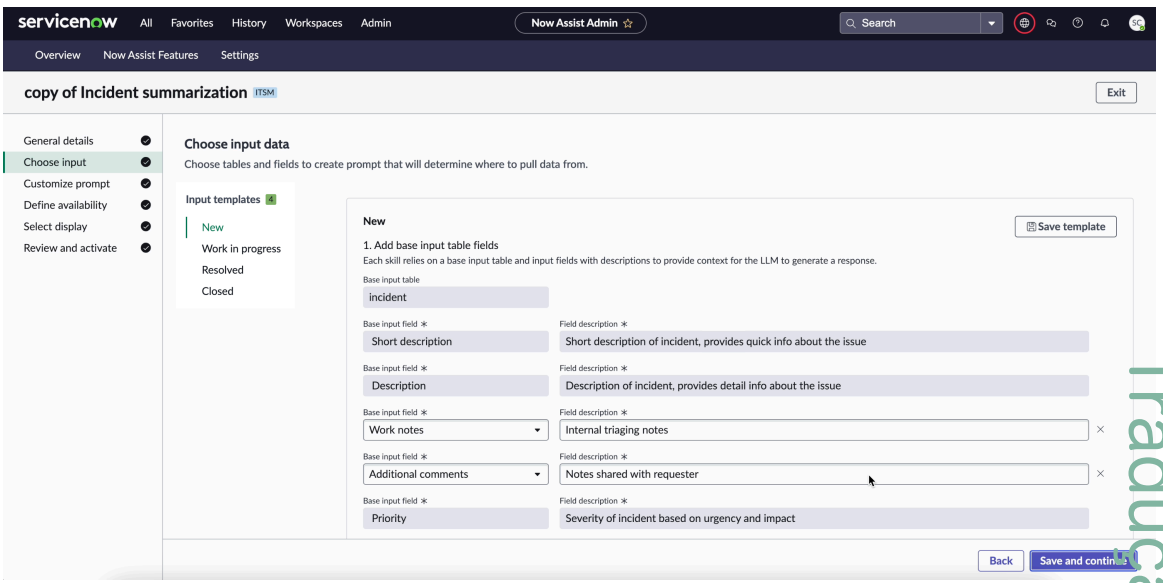
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione apenas as tabelas relacionadas que são oferecidas com o sistema de base como parte dos dados de entrada.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA, Resolvido e Encerrado), selecione **+Novo campo de tabela relacionada** e configure os campos da tabela de entrada de base.

Se mais entradas forem necessárias, adicione vários campos de entrada de base.



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela Incidente cujo valor esta habilidade usa na resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do incidente com informações rápidas sobre o problema.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA, Resolvido e Encerrado), configure as condições de regra usando o construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode desenvolver a condição ainda mais selecionando **+Nova condição** e configurando outros parâmetros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

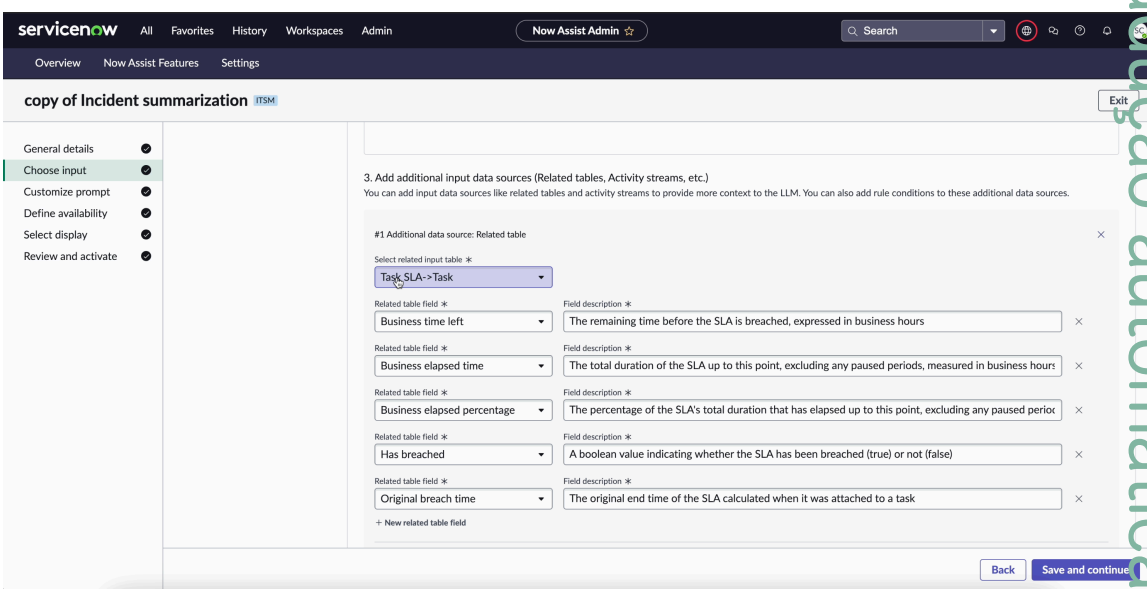
Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
TEA	O estado é Trabalho em andamento.
Resolvido	O estado é Resolvido.
Encerrado	O estado é Encerrado.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA, Resolvido e Encerrado), selecione **+Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, como necessário.

Adicionar as fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, dá mais contexto para o Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas outras tabelas relacionadas e fontes de dados de fluxo de atividades.



A tabela a seguir lista as fontes de dados que podem ser adicionadas aos dados de entrada.

Fontes de dados adicionais

Fonte de dados	Descrição
Tabela relacionada	Campos para uma lista relacionada: ▪ Selecionar tabela de entrada relacionada ▪ Campo de tabela relacionada ▪ Descrições de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fonte de dados	Descrição
	A configuração dos campos da tabela relacionada segue o mesmo formato dos campos da tabela de entrada de base na etapa Escolher entrada.
Atividade: e-mail	E-mail anexado ao incidente no resumo do incidente.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o comando adicionando novas seções predefinidas e ordenando as seções, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA, Resolvido e Encerrado), selecione as seções de comando na lista de seções disponíveis para incluir no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você tem que configurar os dados de entrada relevantes na etapa Escolher dados de entrada antes de executar esta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Problema**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**
- **Acordo de Nível de Serviço**
- **ICs afetados e serviços impactados**
- **Incidentes secundários**

> **Nota:**
> Quando há muitos incidentes secundários e o tamanho dos dados ultrapassa o limite do token de LLM, a seção de incidentes secundários exibe a mensagem "Muita informação, não é possível exibir".

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Cabeçalhos obrigatórios de comando

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Problema
Trabalho em andamento	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas
Resolvido	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

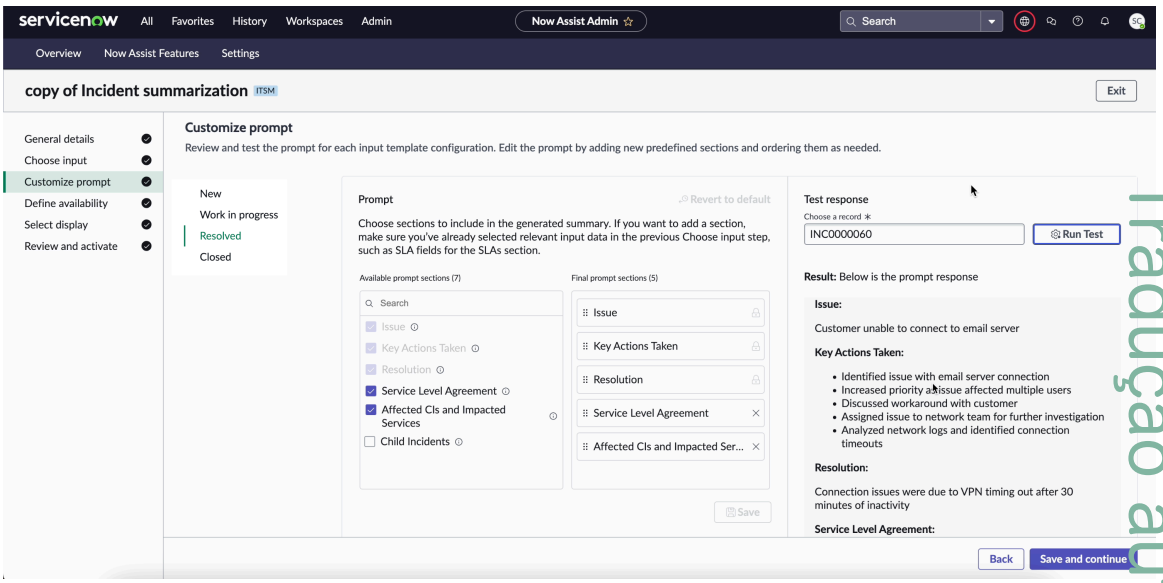
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Encerrado	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione o registro de incidente na seção Testar resposta e teste o formato de saída da resposta do comando selecionando **Executar teste**.



A resposta do comando é mostrada. Você pode fazer mudanças nas seleções e testar novamente, se necessário.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Defina a disponibilidade.

Defina como a habilidade será disponibilizada aos usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou defina as condições que precisam ser atendidas antes que a habilidade fique disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Selecione a exibição.
Configure onde você quer exibir o resumo do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em todos os produtos ITSM (nos formulários e nos espaços).

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

  Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Revisar e ativar.
   Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.
   Agora você pode selecionar **Resumir** em um incidente e gerar um resumo do incidente personalizado.

Personalizar uma habilidade de explicação de risco de mudança Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Aprimore a eficiência para explicar o risco de uma solicitação de mudança adicionando campos de entrada e campos personalizados. Você também pode adicionar mais informações para gerar a explicação usando Now Assist para ITSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Administrador** > **Administrador do Now Assist**.
2. Selecione a guia **Recursos do Now Assist**.
3. No grupo de recursos de **Tecnologia**, selecione **ITSM** na lista de produtos.
4. Ative e copie a habilidade de solicitação de mudança desejada para personalização.

   a. No cartão **Solicitação de mudança**, selecione **Exibir detalhes**.

   b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, encontre aquela que você quer ativar e selecione **Ativar habilidade**.
   Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.

   c. Selecione o ícone Mais ações ... para a habilidade na seção de Habilidades ativas e crie uma cópia que pode ser personalizada selecionando **Fazer uma cópia**.
   A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada.

5. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Escolha os dados de entrada da solicitação de mudança.

Configure a tabela de entrada base e os campos que são usados como origem para gerar uma resposta.

Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

Selecione apenas as tabelas relacionadas que são oferecidas com o sistema de base como parte dos dados de entrada.

a. Adicione campos da tabela de entrada base.

Os seguintes valores de Campos de entrada base estão disponíveis por padrão:

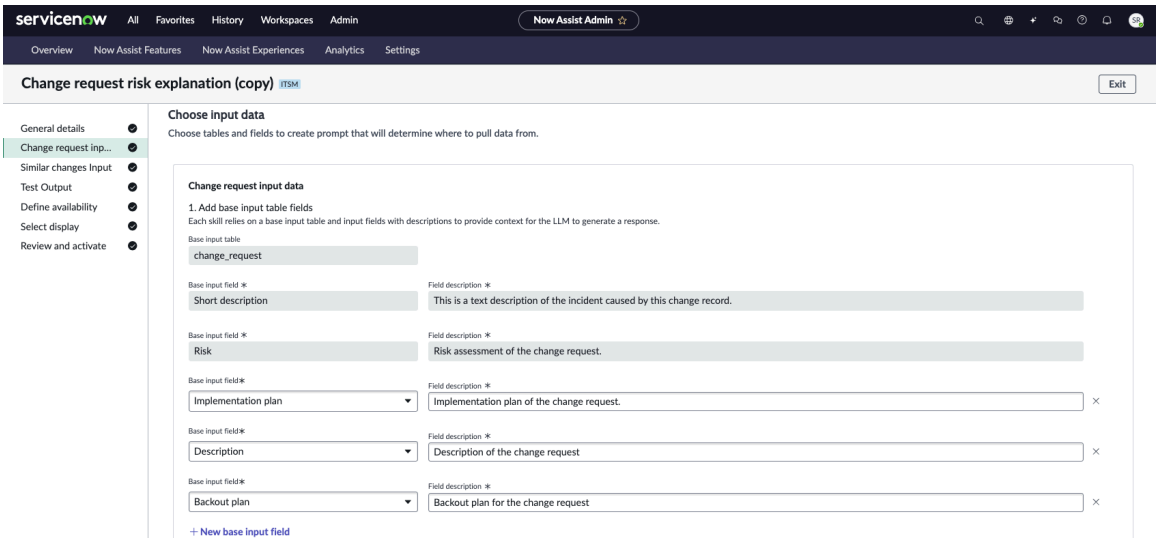
- Descrição resumida
- Risco
- Plano de implementação
- Descrição
- Plano de reversão

Você pode editar ou remover os campos **Plano de implementação**, **Descrição**e **Plano de reversão**. Você também pode adicionar novos campos e descrições para eles selecionando **+Novo campo de entrada base**.

Importante:
Se você adicionar um novo campo com o mesmo nome de um campo existente, o nome e a descrição do novo campo substituirão a descrição do campo existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela Incidente cujo valor esta habilidade usa na resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do incidente com informações rápidas sobre o problema.

b. Adicione fontes de dados de entrada adicionais.

As fontes de dados podem incluir tabelas e relacionamentos relacionados. A tabela de entrada relacionada Detalhes do risco de mudança com campos somente leitura está disponível por padrão. Você não pode editar os campos de fonte de dados existentes, mas pode adicionar novas tabelas ou relacionamentos relacionados selecionando **+Nova fonte de dados** e selecionando a opção desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novas fontes de dados

Fonte de dados	Descrição
Tabela relacionada	Campos para uma lista relacionada: ▪ Selecionar tabela de entrada relacionada ▪ Campo de tabela relacionada ▪ Descrições de campo A configuração dos campos da tabela relacionada segue o mesmo formato dos campos da tabela de entrada de base na etapa Escolher entrada. **Importante:** Quando você adiciona uma nova tabela relacionada com o mesmo nome de uma tabela existente, os campos e as descrições na nova tabela substituem os campos e as descrições na tabela existente.
Relacionamento	Relação entre a tabela de entrada e o campo da tabela.

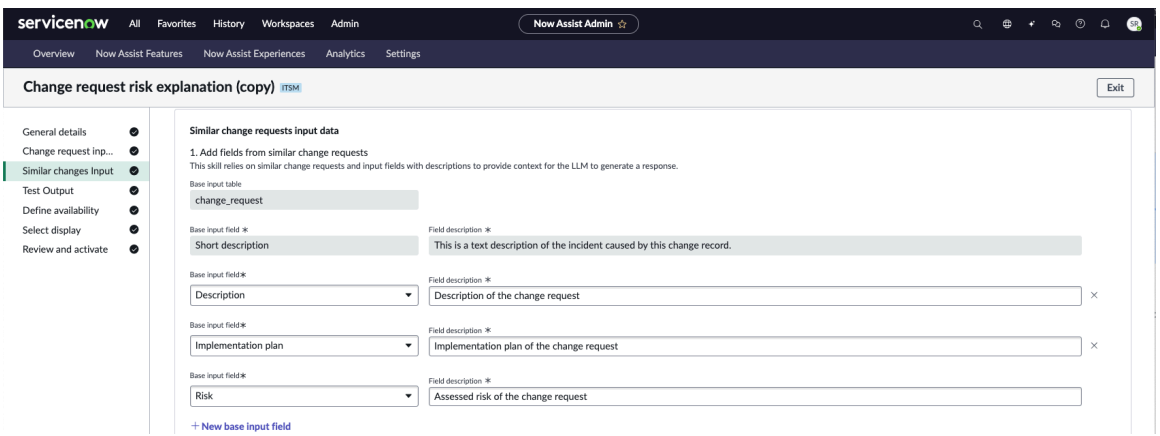
c. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

d. Selecione dados de entrada de mudanças semelhantes anteriores.

Adicionar tabelas e campos como fontes de dados de entrada fornece mais contexto ao Serviço Now LLM para gerar a explicação.

Se você desativar o botão de alternância **Usar mudanças semelhantes como fonte de dados**, as mudanças semelhantes anteriores não serão incluídas.

Nota:
Você deve ter Pesquisa com IA implementado para recuperar mudanças semelhantes. Para obter mais informações, Pesquisa com IA consulteAI Search .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo **Descrição resumida** está disponível por padrão. Você pode editar ou remover os seguintes campos:

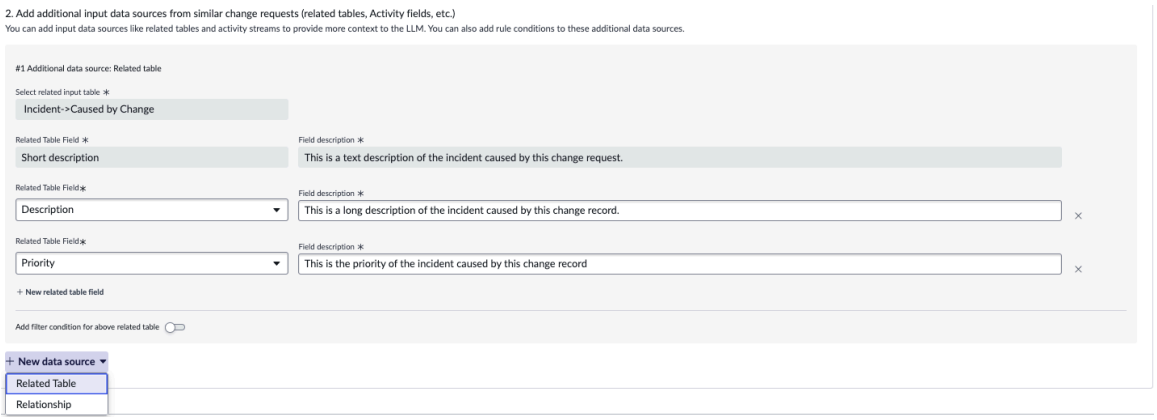
- Descrição
- Risco
- Plano de implementação

Você também pode adicionar novos campos e descrições para eles selecionando **+Novo campo de entrada base**.

> **Importante:**
> Se você adicionar um novo campo com o mesmo nome de um campo existente, o nome e a descrição do novo campo substituirão a descrição do campo existente.

A tabela de entrada Incidente causado pela mudança está disponível por padrão como uma fonte de dados adicional. Nesta tabela, o campo **Descrição resumida** é somente leitura. Você pode editar ou remover os campos **Descrição** e **Prioridade**.

> **Importante:**
> Quando você adiciona uma nova tabela relacionada com o mesmo nome de uma tabela existente, os campos e as descrições na nova tabela substituem os campos e as descrições na tabela existente.



e. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

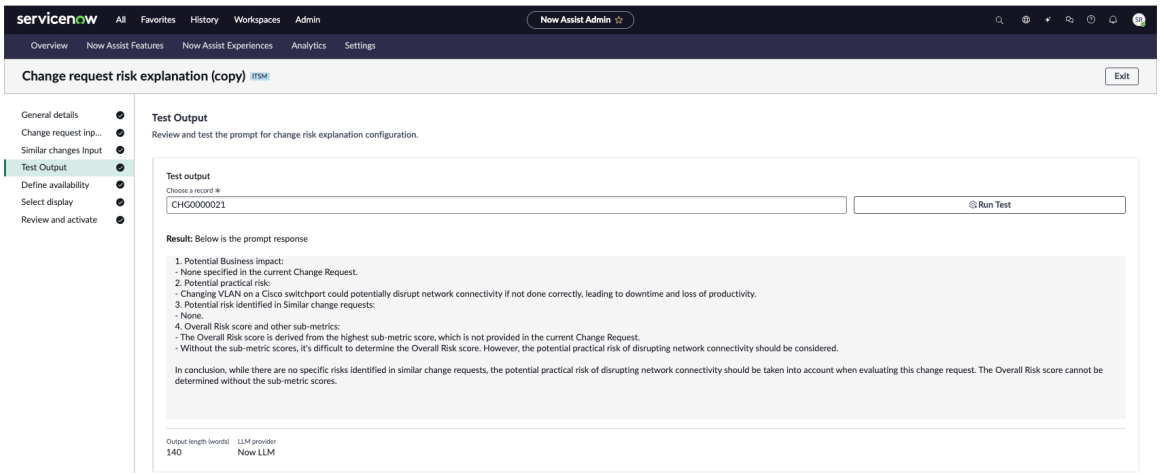
7. Teste a saída.

a. Selecione o registro de mudança na seção Saída de teste e teste o formato de saída da resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

Se o resultado mostrar que o risco não foi calculado para a solicitação de mudança, o aviso criado não será eficaz. Se a saída exibir uma resposta de prompt, o LLM usou as configurações nas etapas anteriores e as passou para o prompt para criar a explicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.

8. Defina a disponibilidade.

Defina como a habilidade será disponibilizada aos usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou defina as condições que precisam ser atendidas antes que a habilidade fique disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Selecione a exibição.
Configure onde você quer exibir o resumo do incidente.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em todos os produtos ITSM (nos formulários e nos espaços).

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

  Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

10. Revisar e ativar.
Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Agora você pode selecionar **Resumir** em um incidente e gerar um resumo do incidente personalizado.

Usando casos de uso de agente de IA em Now Assist para ITSM

Use a coleção de agentes de IA Gestão de serviços de TI para concluir tarefas de forma autônoma.

Casos de uso disponíveis para Gestão de serviços de TI coleção de agentes de IA

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Gerar revisões pós-incidente	Gera um relatório pós-incidente para incidentes graves e notifica o executante.	Revisor pós-incidente
Gerar planos de solicitação de mudança	Gera um plano abrangente de implementação, teste e reversão com base no número de solicitação de mudança especificado.	• Planejador de implementação de mudança • Planejador de teste de mudança • Planejador de reversão de mudança • Finalizador do plano de mudança
Categorizar incidentes	Atribui uma categoria, subcategoria e item de configuração (IC) a um incidente, com a atribuição de IC determinada pelos solicitantes associados a ele.	Categorizador de incidentes
Notificar usuários comTwilio	Envia mensagens de texto para destinatários usando Twilio.	Twilio Texto de SMS

Importante:
Por padrão, todos os registros de caso de uso e agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplicar o caso de uso e prosseguir com as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, não será necessário ativar o gatilho.

Nota:
O caso de uso Notificar usuários com Twilio só pode ser invocado usando um gatilho manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pode haver agentes de IA instalados com a aplicação Now Assist que não são usados em casos de uso. Para saber como ver todos os agentes disponíveis, consulte Localizar agentes de IA .

Gestão de serviços de TI Coleção de agentes de IA para gerar caso de uso de revisões pós-incidente

Use o agente de IA do revisor pós-incidente para gerar um relatório de revisão depois que um incidente grave for encerrado. Você pode revisar e revisar este relatório, se necessário.

Gerar visão geral de revisões pós-incidente

Usando o caso de uso Gerar revisões pós-incidente, gere relatórios após o encerramento de um incidente. O relatório inclui as seguintes seções:

- Resumo executivo
- Impacto no cliente/serviço
- Resumo técnico detalhado
- Itens de ação e prevenção

O tempo necessário para resolver incidentes pode ser reduzido e o impacto nos negócios pode ser minimizado quando as respostas a incidentes graves são eficazes e eficientes. Para obter informações sobre como os incidentes graves são criados, consulte Processo do Gestão de incidentes graves.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Gerar revisões pós-incidente na coleção de agentes de IA Gestão de serviços de TI.

Para modificar o caso de uso Gerar revisões pós-incidente, duplique-o e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Importante:
Ao modificar um caso de uso, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Gerar caso de uso de revisões pós-incidente

Gere automaticamente um relatório para o executante depois que um incidente grave for encerrado.

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Emissão de relatórios pós-incidente**.

Gatilhos para o caso de uso Gerar revisões pós-incidente

Na tela Definir gatilho, o caso de uso começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

- Defina o campo **Tabela de destino** como **Incidente**.
- Defina o valor do campo **Executar como** como **Atribuído a**.
- Defina as seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **[Estado do incidente grave] [é] [Aceito]** e
- **[Estado] [muda para] [Resolvido]** e
- **[Atribuído a] [não está vazio]**

Importante:
No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Agentes de IA usados no caso de uso Gerar revisões pós-incidente

O agente de IA do revisor pós-incidente é usado para buscar detalhes do incidente, registros relacionados e o resumo pós-incidente.

Importante:
Na tela Definir disponibilidade do agente de IA, certifique-se de que o campo **Status** esteja habilitado para ativar o agente de IA.

Ferramentas mapeadas para agentes de IA para o caso de uso Gerar revisões pós-incidente

Todas as ferramentas são do tipo script.

Ferramentas usadas no caso de uso Gerar revisões pós-incidente

Nome	Modo de execução	Descrição
Buscar detalhes do incidente	Autônomo	Retorna os detalhes do incidente grave. **Nota:** O número do incidente deve ser fornecido como a entrada.
Obter detalhes do incidente secundário	Autônomo	Recupera informações de todos os incidentes secundários associados ao incidente grave.
Obter registros relacionados	Autônomo	Recupera os registros relacionados, incluindo: • Incidentes secundários • Problema • Solicitação de mudança relacionada • Causado pela solicitação de mudança • Tarefas de incidente
Atualizar resumo pós-incidente para incidente grave	Supervisionado	Adiciona o relatório de análise pós-incidente ao incidente grave. Todos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas usadas no caso de uso Gerar revisões pós-incidente

Nome	Modo de execução	Descrição
		os campos de entrada são do tipo *`string`*.

Gerando o relatório

No registro de caso de uso:

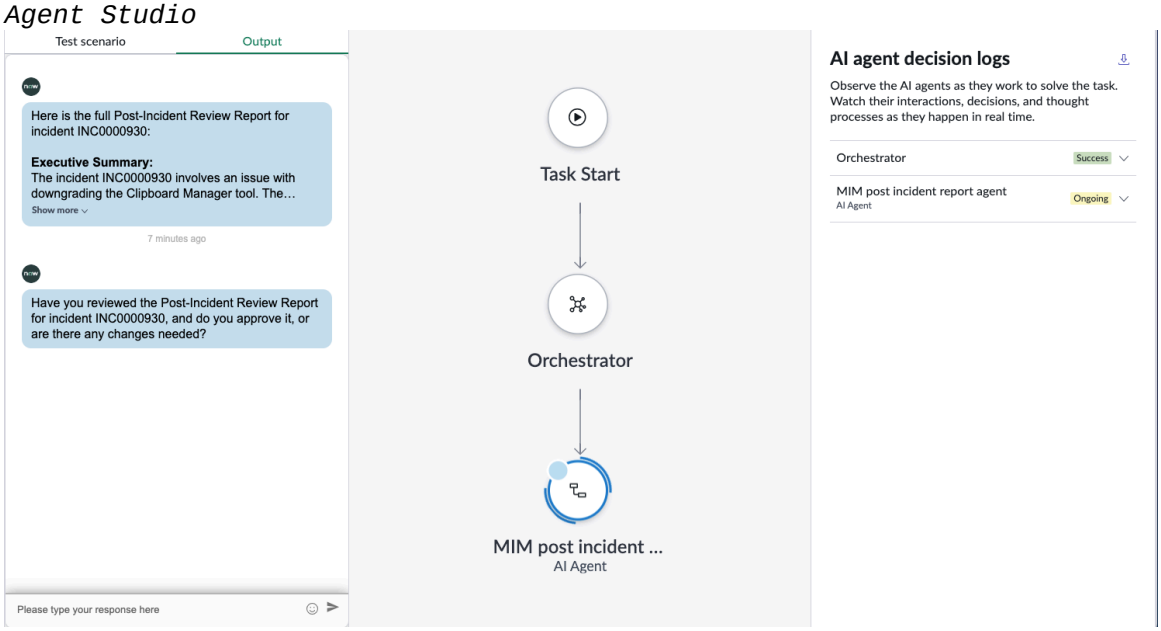
1. Revise as informações na tela Descrever e conectar e na tela Definir gatilho, faça as atualizações necessárias e selecione **Salvar e continuar**.
2. Na tela Selecionar exibição:
   a. Escolha onde você deseja que a saída do caso de uso seja exibida.
   b. Use a seta ao lado para adicionar funções que podem acessar o caso de uso.

> **Nota:**
> A função itil é adicionada por padrão.

   c. Selecione **Salvar e testar**.

   O agente executa a solicitação para o caso de uso.

Exemplo de um relatório de caso de uso Gerar revisões pós-incidente nos *`ServiceNow AI Agent Studio`*



No AI Agent Studio, o executante recebe uma notificação assim que o relatório é gerado, permitindo que ele siga as instruções na tela e conclua a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no ITSM usando o painel de Now Assist.

Gestão de serviços de TI Caso de uso de incidentes de categorização da coleção de agentes de IA

Use o agente de IA do categorizador de incidentes para recomendar categorias de incidentes de forma autônoma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorizar incidentes visão geral

Usando o caso de uso Categorizar incidentes, recomende categorias de incidentes atribuindo uma categoria, subcategoria e um item de configuração (IC) a incidentes com base na descrição do incidente. A atribuição de item de configuração (IC) é baseada nos solicitantes atribuídos ao IC.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Categorizar incidentes na coleção de agentes de IA Gestão de serviços de TI.

Para modificar o caso de uso Categorizar incidentes, duplique-o e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Importante:
Ao modificar um caso de uso, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Categorizar caso de uso de incidentes

Categorize ou recomende categorias de forma autônoma para um incidente.

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Categorização de incidentes**.

Gatilho para o caso de uso Categorizar incidentes

Na tela Definir gatilho, o caso de uso começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

- Defina o campo **Tabela de destino** como **Incidente**.
- Defina o valor do campo **Executar como** como **Atribuído a**.
- Defina as seguintes condições:
  - **[Descrição resumida] [não está vazio]** e
  - **[Atribuído a] [não está vazio]** e
  - **[Estado] [muda para] [em andamento]**
  - **[Item de configuração] [está vazio]**
  - **[Subcategoria] [está] em branco**
  - **[Prioridade] [é um de] [Baixo e Planejamento]**

Importante:
No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Agentes de IA usados no caso de uso Categorizar incidentes

O agente de IA do categorizador de incidentes é usado para recomendar categorias de incidentes, atribuindo categorias, subcategorias e ICs a incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Na tela Definir disponibilidade do agente de IA, certifique-se de que o campo **Status** esteja habilitado para ativar o agente de IA.

Ferramentas mapeadas para agentes de IA para o caso de uso Categorizar incidentes

Todas as ferramentas são do tipo script e operam no modo autônomo.

Ferramentas usadas no caso de uso Categorizar incidentes

Nome	Descrição
Buscar detalhes do incidente	Retorna os detalhes de um incidente. **Nota:** O número do incidente deve ser fornecido como a entrada.
Opções para categorias	Busca opções possíveis para categorias de incidentes.
Opções para subcategorias	Busca opções possíveis para subcategorias de incidentes para uma determinada categoria.
Atualizar incidente	Atualiza o incidente com a categoria, subcategoria e IC e também adiciona anotações de trabalho. **Nota:** A saída de exibição está definida como **verdadeira**.
Itens de configuração (ICs) atribuídos ao solicitante	Busca ICs atribuídos ao solicitante com base no número do incidente.

Gerando categorias de incidentes

No registro de caso de uso:

1. Revise as informações na tela Descrever e conectar e na tela Definir gatilho, faça as atualizações necessárias e selecione **Salvar e continuar**.
2. Na tela Selecionar exibição:
   a. Escolha onde você deseja que a saída do caso de uso seja exibida.
   b. Use a seta ao lado para adicionar funções que podem acessar o caso de uso.

      Nota:
      A função itil é adicionada por padrão.

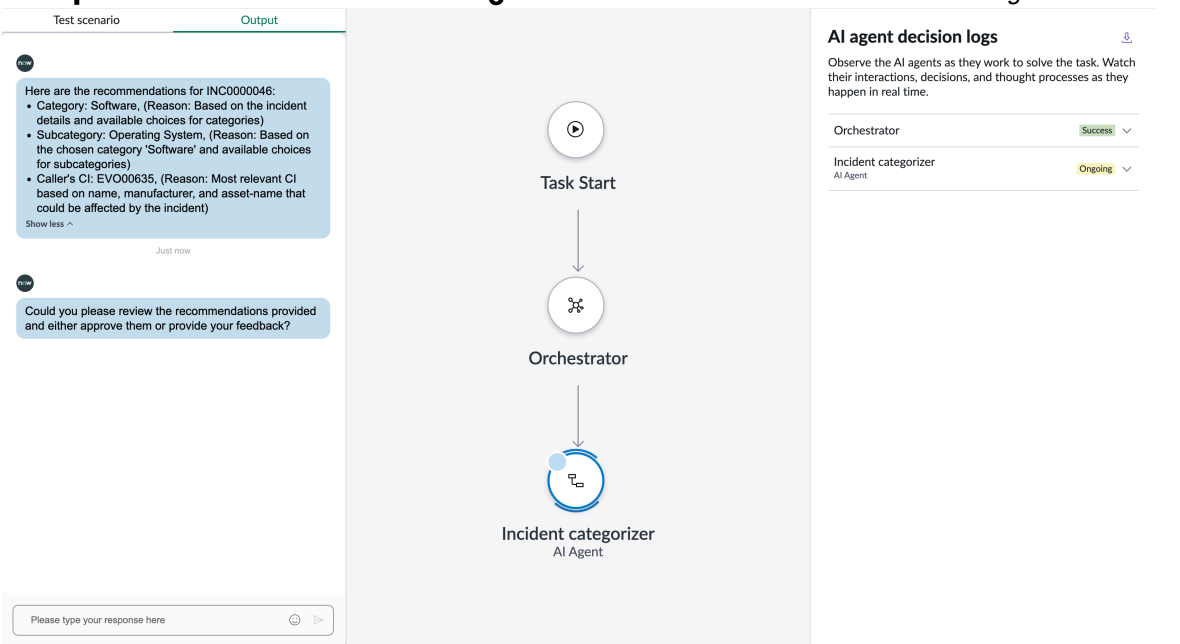
   c. Selecione **Salvar e testar**.

      O agente executa a solicitação para o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de saída de caso de uso Categorizar incidentes nos *ServiceNow AI Agent Studio*



No AI Agent Studio, o agente humano é notificado assim que a recomendação da categoria é gerada para que ele possa seguir as instruções na tela e concluir a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no ITSM usando o painel de Now Assist.

Gestão de serviços de TI Caso de uso de geração de planos de solicitação de mudança da coleção de agentes de IA

Use a equipe de agentes de IA de planejamento de solicitação de mudança para monitorar solicitações de mudança semelhantes de forma autônoma e gerar os planos necessários. Essa abordagem pode ajudar a reduzir o tempo necessário para programar mudanças e gerenciar riscos relacionados a mudanças.

Visão geral de Gerar planos de solicitação de mudança

Gere os planos de mudança desejados usando uma equipe de agentes de IA no caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança na coleção de agentes de IA Gestão de serviços de TI.

Para modificar o caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança, duplique-o e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Importante:
No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para permitir que o agente de IA seja acionado de forma autônoma.

Gerar caso de uso de planos de solicitação de mudança

Gere automaticamente os planos de mudança de implementação, reversão ou teste para um determinado número de solicitação de mudança usando solicitações de mudança semelhantes. Depois de gerar os planos, conclua a execução do plano liberando o cache.

Para acessar o caso de uso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Planejamento de solicitação de mudança**.

Gatilhos para o caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança

Na tela Definir gatilho, o caso de uso começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

- Defina o campo **Tabela de destino** como **Solicitação de mudança**.
- Defina o valor do campo **Executar como** como **Solicitado por**.
- Defina as seguintes condições:
  - **[Descrição resumida] [contém][DNS]** e
  - **[Descrição resumida] [mudanças]** e
  - **[Solicitado por] [não está vazio]** e
  - **[Estado] [é] [Novo]**

Importante:
No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para acionar o agente de IA de forma autônoma.

Agentes de IA de planejamento de solicitação de mudança

No caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança, use agentes de IA específicos para cada tipo de planejador para gerar os planos desejados.

Importante:
Na tela Definir disponibilidade do agente de IA, certifique-se de que o campo **Status** esteja habilitado para ativar o agente de IA.

Agentes de IA e suas funções no caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança

Agente de IA	Função de agente de IA
Planejador de implementação de mudança	Colabora com o usuário para criar um plano de implementação passo a passo e o revisa com base no feedback.
Planejador de reversão de mudança	Colabora com o usuário para criar um plano de reversão passo a passo e o revisa com base no feedback.
Planejador de teste de mudança	Colabora com o usuário para criar um plano de testes passo a passo e o revisa com base no feedback.
Finalizador do plano de mudança	Limpa o cache e informa ao usuário que a execução foi concluída com sucesso.

Ferramentas mapeadas para o planejador de implementação de mudança

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes da solicitação de mudança	Obtém os detalhes da solicitação de mudança, como a descrição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			resumida, a descrição e as anotações de trabalho. **Nota:** Invoque esta ferramenta somente no início para obter detalhes da solicitação de mudança atual.
Scripts	Autônomo	Obter solicitações de mudança semelhantes	Buscar solicitações de mudança que contenham informações semelhantes e relevantes para a consulta de pesquisa. **Importante:** Execute esta ferramenta apenas uma vez para encontrar solicitações de mudança relevantes relacionadas ao problema na solicitação de mudança. Use a ferramenta somente para buscar as solicitações de mudança relevantes com base na descrição resumida na solicitação de mudança atual.
Scripts	Supervisionado	Atualizar campo de plano de testes	Atualiza o plano de testes da solicitação de mudança.

Tradução automática

Ferramentas mapeadas para o planejador de reversão de mudança

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes da solicitação de mudança atual	Obtém os detalhes da solicitação de mudança, como a descrição resumida, a descrição e as anotações de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			Nota: Invoque esta ferramenta somente no início para obter os detalhes da solicitação de mudança atual.
Scripts	Autônomo	Obter solicitações de mudança semelhantes	Buscar solicitações de mudança que contenham informações semelhantes e relevantes para a consulta de pesquisa. **Importante:** Execute esta ferramenta apenas uma vez para encontrar solicitações de mudança relevantes relacionadas ao problema na solicitação de mudança. Use a ferramenta somente para buscar as solicitações de mudança relevantes com base na descrição resumida na solicitação de mudança atual.
Scripts	Supervisionado	Atualizar campo de plano de reversão	Atualiza o plano de reversão da solicitação de mudança.

Ferramentas mapeadas para o planejador de teste de mudança

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter solicitação de mudança de detalhes	Obtém os detalhes da solicitação de mudança, como a descrição resumida, a descrição e as anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			Nota: Invoque esta ferramenta somente no início para obter detalhes da solicitação de mudança atual.
Scripts	Autônomo	Obter solicitações de mudança semelhantes	Buscar solicitações de mudança que contenham informações semelhantes e relevantes para a consulta de pesquisa. **Importante:** Execute esta ferramenta apenas uma vez para encontrar solicitações de mudança relevantes relacionadas ao problema na solicitação de mudança. Use a ferramenta somente para buscar as solicitações de mudança relevantes com base na descrição resumida na solicitação de mudança atual.
Scripts	Supervisionado	Atualizar campo de plano de testes	Atualiza o plano de testes da solicitação de mudança.

Tradução automática

Ferramentas mapeadas para o finalizador do plano de mudança

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Script	Autônomo	Limpar o cache	Limpa o cache.

Gerando um plano de mudança

No registro de caso de uso:

1. Revise as informações na tela Descrever e conectar e na tela Definir gatilho, faça as atualizações necessárias e selecione **Salvar e continuar**.
2. Na tela Selecionar exibição:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Escolha onde você deseja que a saída do caso de uso seja exibida.

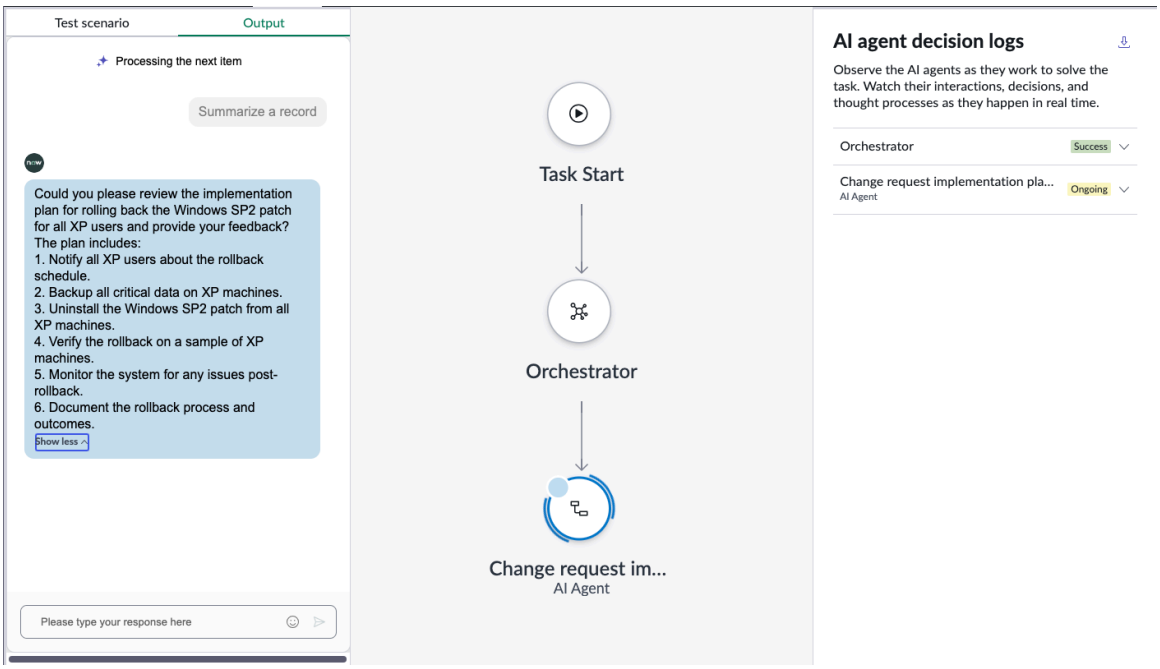
b. Use a seta ao lado para adicionar funções que podem acessar o caso de uso.

> **Nota:**
> A função itil é adicionada por padrão.

c. Selecione **Salvar e testar**.

O agente executa a solicitação para o caso de uso.

Exemplo de saída de caso de uso Gerar planos de solicitação de mudança no *ServiceNow* Studio*AI Agent Studio*



No AI Agent Studio, o agente humano é notificado assim que o relatório é gerado para que ele possa seguir as instruções na tela e concluir a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no ITSM usando o painel de Now Assist.

Gestão de serviços de TI Coleção de agentes de IA Notificar usuários com Twilio caso de uso

Use o Twilio agente de IA de texto de SMS para ajudar a simplificar os processos de comunicação e melhorar a eficiência do fluxo de trabalho.

Notificar usuários com Twilio visão geral

Usando o caso de uso Notificar usuários com Twilio, envie mensagens de texto via SMS para destinatários manualmente para ajudar a melhorar o tempo necessário para a resposta de especialistas no assunto.

> **Nota:**
> O caso de uso Notificar usuários com Twilio não tem um gatilho e é invocado manualmente.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Notificar usuários com Twilio na coleção de agentes de IA Gestão de serviços de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para modificar o caso de uso Notificar usuários com Twilio, duplique-o e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos.

Importante:
Ao modificar um caso de uso, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Notificar usuários com Twilio caso de uso

Envie mensagens de um número Twilio para o número de telefone de um destinatário.

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Twilio texting**.

Agentes de IA usados no caso de uso Notificar usuários com Twilio

O agente de IA de texto de SMS Twilio é usado para gerar texto usando o caso de uso Notificar usuários com Twilio.

Importante:
Na tela Definir disponibilidade do agente de IA, certifique-se de que o campo **Status** esteja habilitado para ativar o agente de IA.

Ferramentas mapeadas para agentes de IA para o caso de uso Notify usuários com Twilio

Todas as ferramentas são do tipo script e operam no modo autônomo.

Ferramentas usadas no caso de uso Notificar usuários com Twilio

Nome	Descrição
Buscar Twilio números de telefone	Obtém Twilio números de telefone ativos.
Validar mensagem	Valida a mensagem da tarefa.
Buscar dispositivo móvel do destinatário	Obtém o nome e o número do celular do destinatário.
Enviar SMS	• Envia SMS para um número de telefone especificado com entradas personalizáveis. • Requer uma Twilio conexão e credencial de base e uma assinatura para uso na produção.

No ServiceNow AI Agent Studio, o agente humano é notificado assim que uma mensagem de texto é gerada para que ele possa seguir as instruções na tela e concluir a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no ITSM usando o painel de Now Assist.

Tópicos relacionados

Configure Notify with Twilio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Se você tiver a função ITIL, poderá resumir as interações de bate-papo com um solicitante, resumir um incidente e gerar anotações de resolução usando a aplicação Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM). Você também pode entender o contexto do bate-papo e do incidente e propor resoluções mais rapidamente ao solicitante.

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Resuma a conversa de bate-papo do Virtual Agent entre um atendente e um solicitante em Espaço de operações de serviços para ITSM. Você pode gerar o resumo usando a habilidade de resumo de bate-papo em Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar com um atendente, uma interação de bate-papo aparece na sua caixa de entrada. Ao aceitar a interação, um resumo da conversa do Virtual Agent é gerado. Você pode solicitar mais detalhes do solicitante para resolver o problema.

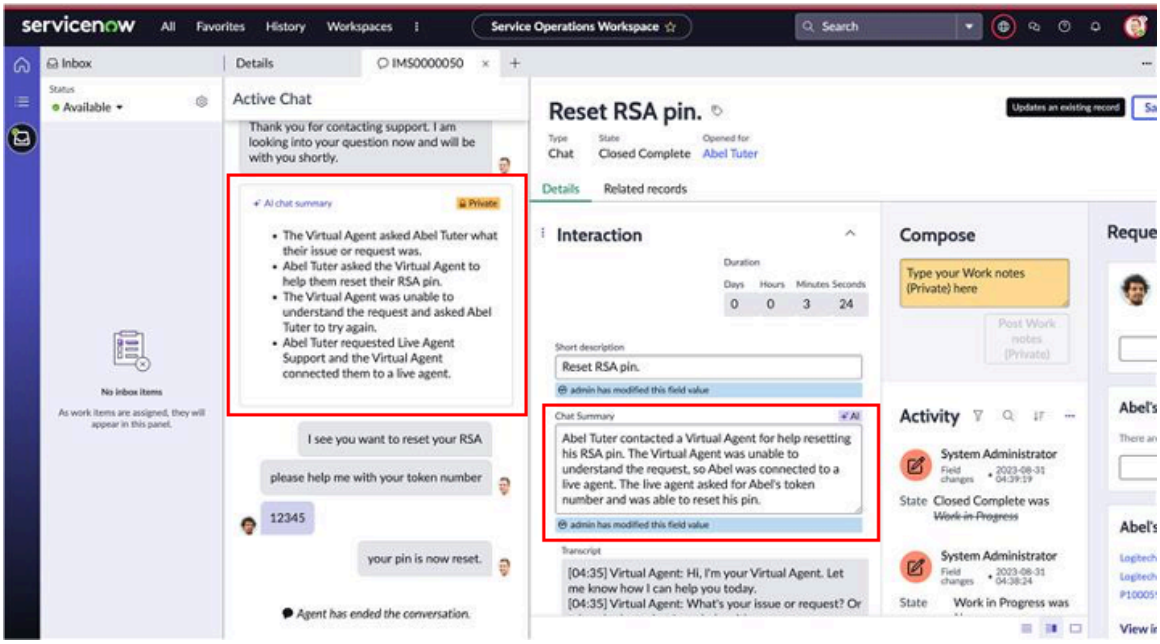
Você também poderá resumir a interação do bate-papo quando ele terminar ou quando um incidente for criado para reforçar a solução de problemas antes ou após o término do bate-papo. O resumo inclui todos os pontos da transferência, incluindo a conversa de Virtual Agent, e fornece um contexto da interação para você e para outros agentes que possam querer consultá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção **Bate-papo ativo** da interação, um resumo da conversa de Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações realizadas antes de o solicitante interagir com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele.
   Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Resuma o bate-papo enquanto interage com o solicitante usando a ação rápida `/summarize` na seção **Active Chat**.
   Para obter mais informações, consulte .
5. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.
   Os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** são atualizados para a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. **Opcional:** Revise o texto dos campos **Descrição resumida** ou **Resumo do bate-papo** e edite se necessário.

   (Optional) Por exemplo, talvez você queira tornar o resumo mais descritivo.

   Nota:
   Como as informações desses campos são geradas automaticamente, é importante revisar o texto e verificar se está correto.

7. Selecione **Salvar**.

8. **Opcional:** Se você acha que precisa de mais ajuda após a solução de problemas inicial, antes ou após encerrar o bate-papo, crie um incidente a partir da interação selecionando **Criar incidente**.
   - Quando você cria um incidente antes de encerrar o bate-papo, os campos **Descrição resumida** e **Descrição** do incidente são atualizados com o resumo da interação e salvos.
   - Quando você cria um incidente após encerrar o bate-papo, as seguintes informações são geradas:
     - O campo **Resumo do bate-papo** da interação é atualizado com o resumo da interação.
     - Os campos **Descrição resumida** e **Descrição** do incidente são atualizados com o resumo da interação e salvos.

Resumir uma conversa na Barra lateral usando o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Gere um resumo conversas na Barra lateral entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de conversas da Barra lateral na aplicação Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Next Experience precisa ser habilitado para resumir conversas da Barra lateral na IU principal. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .
- A habilidade Barra lateral de resumo de bate-papo deve ser habilitada. Para obter mais informações, consulte Activate a Now Assist skill .

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode realizar essas ações usando a habilidade de resumo de conversas na Barra lateral:

- Resuma a conversa na Barra lateral em qualquer ponto durante a conversa.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

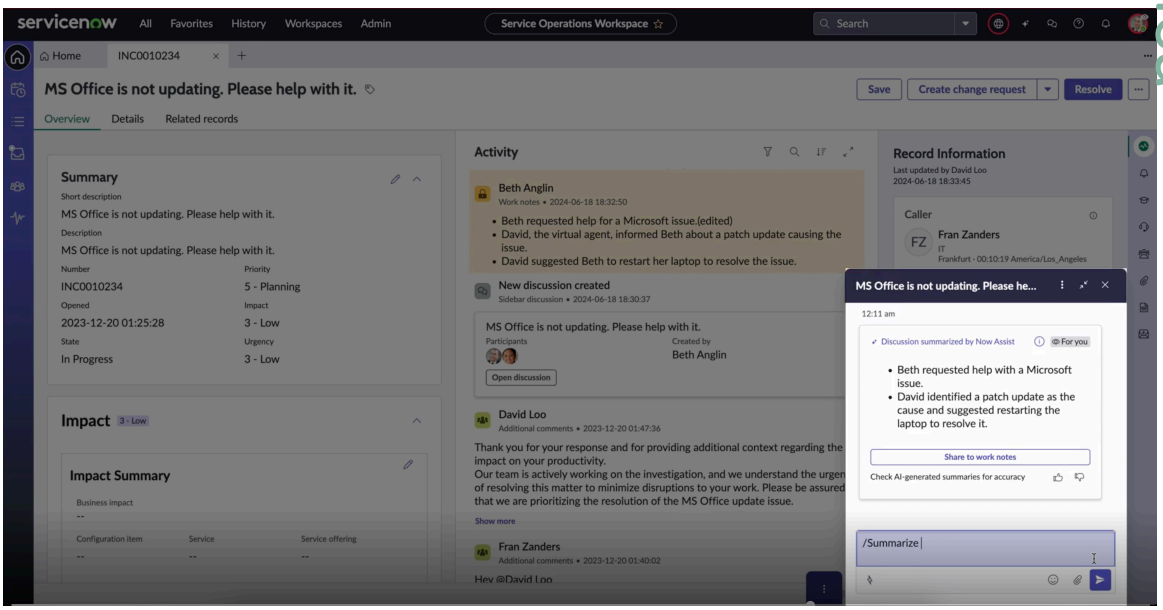
Nota:
A habilidade de resumo de conversa na Barra lateral está no cartão de habilidade de Conversa no grupo Tecnologia.

Você pode usar o resumo de conversas na Barra lateral para qualquer tabela de tarefas em que você tenha habilitado a Barra lateral.

O resumo de conversas na Barra lateral integrado com Microsoft Teams é aceito. Para obter mais informações, consulte Sidebar and Microsoft Teams .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e abra um incidente que ofereça suporte a Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.
3. Gere um resumo da conversa na Barra lateral durante a conversa digitando /Summarize na janela de conversa da Barra lateral ativa ou selecionando o ícone de ação rápida e clicando em **Resumir**.



O resumo da conversa na Barra lateral aparece na Conversa que é resumida pelo modal Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione o resumo às anotações de trabalho de incidente e forneça feedback sobre ele.

Resumir um incidente usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Entenda rapidamente o contexto do incidente e responda às consultas do solicitante usando a habilidade de resumo do incidente na aplicação do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O resumo do incidente fornece um resumo conciso do incidente em questão. O resumo é baseado no estado do incidente e é gerado a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição resumida
- Descrição
- Estado
- Prioridade
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- Anotações de resolução (para um incidente resolvido)

Para obter informações sobre os estados do incidente, confira Ciclo de vida de um Incidente.

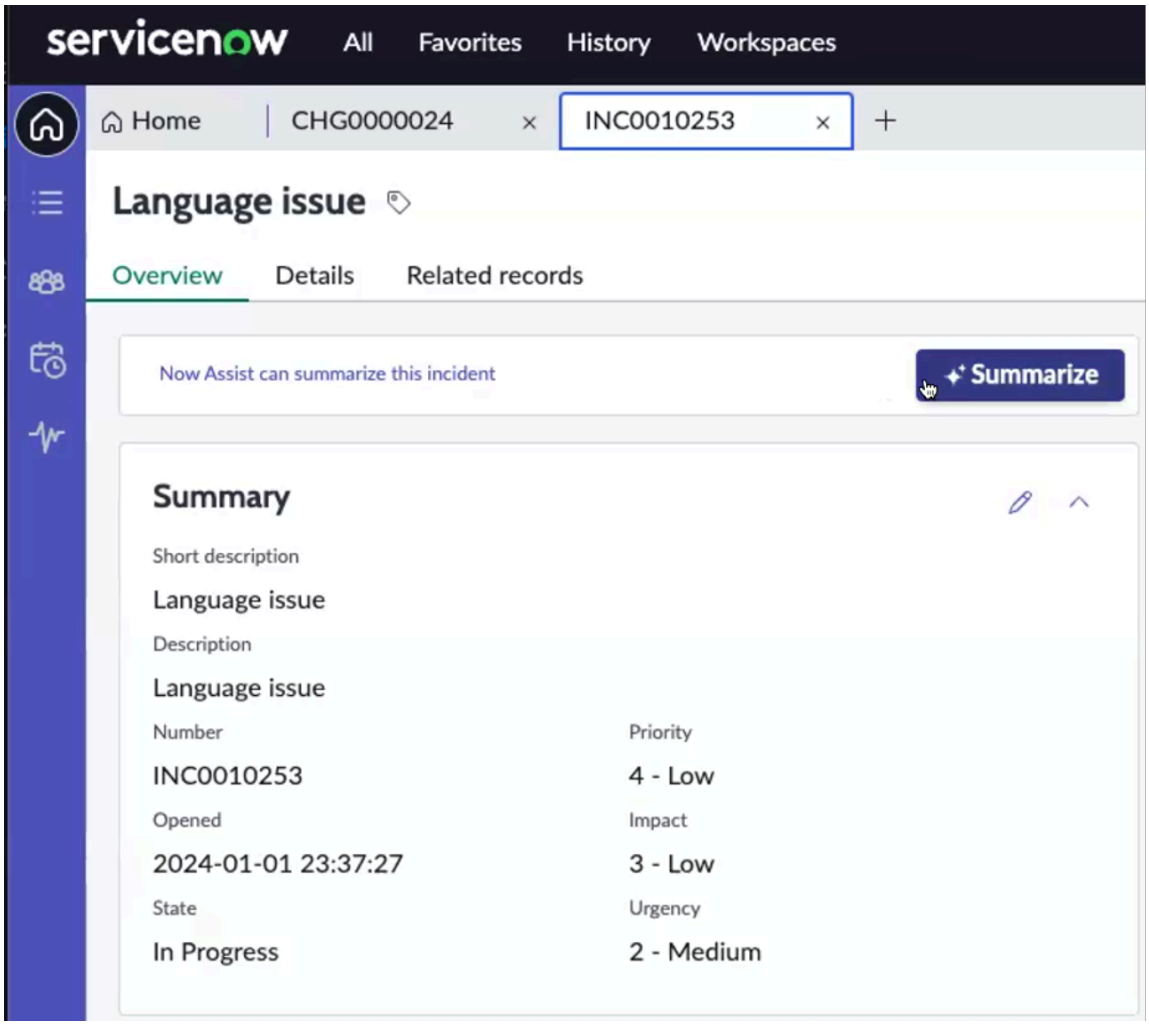
Você pode resumir um incidente em IU principal e em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Procedimento

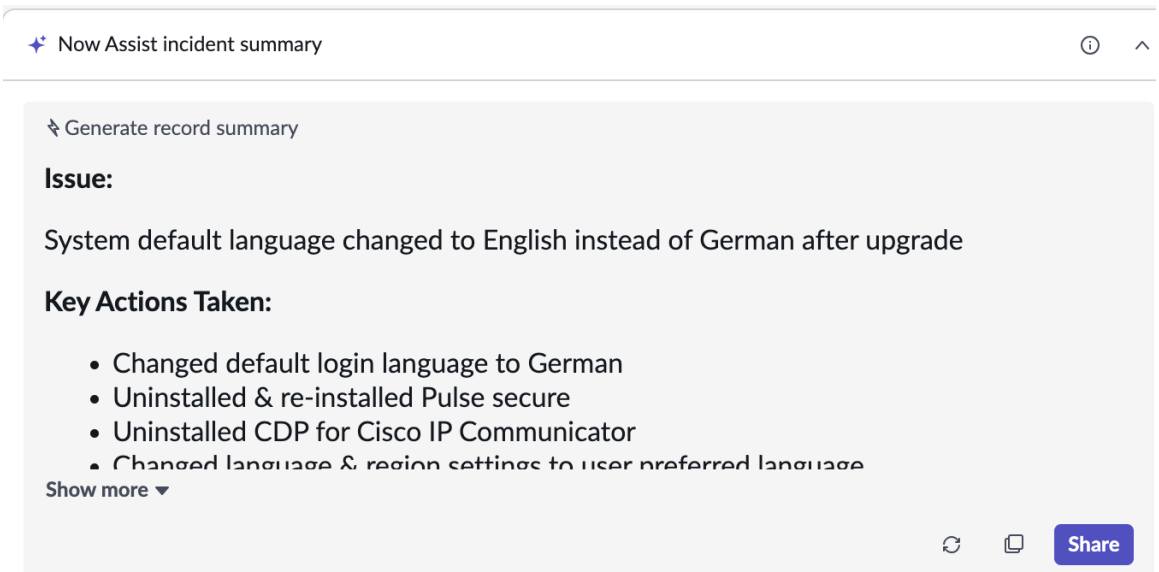
1. Em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM, abra um incidente atribuído a você.
2. Selecione **Resumir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em IU principal, o resumo aparece em uma faixa do registro do incidente.

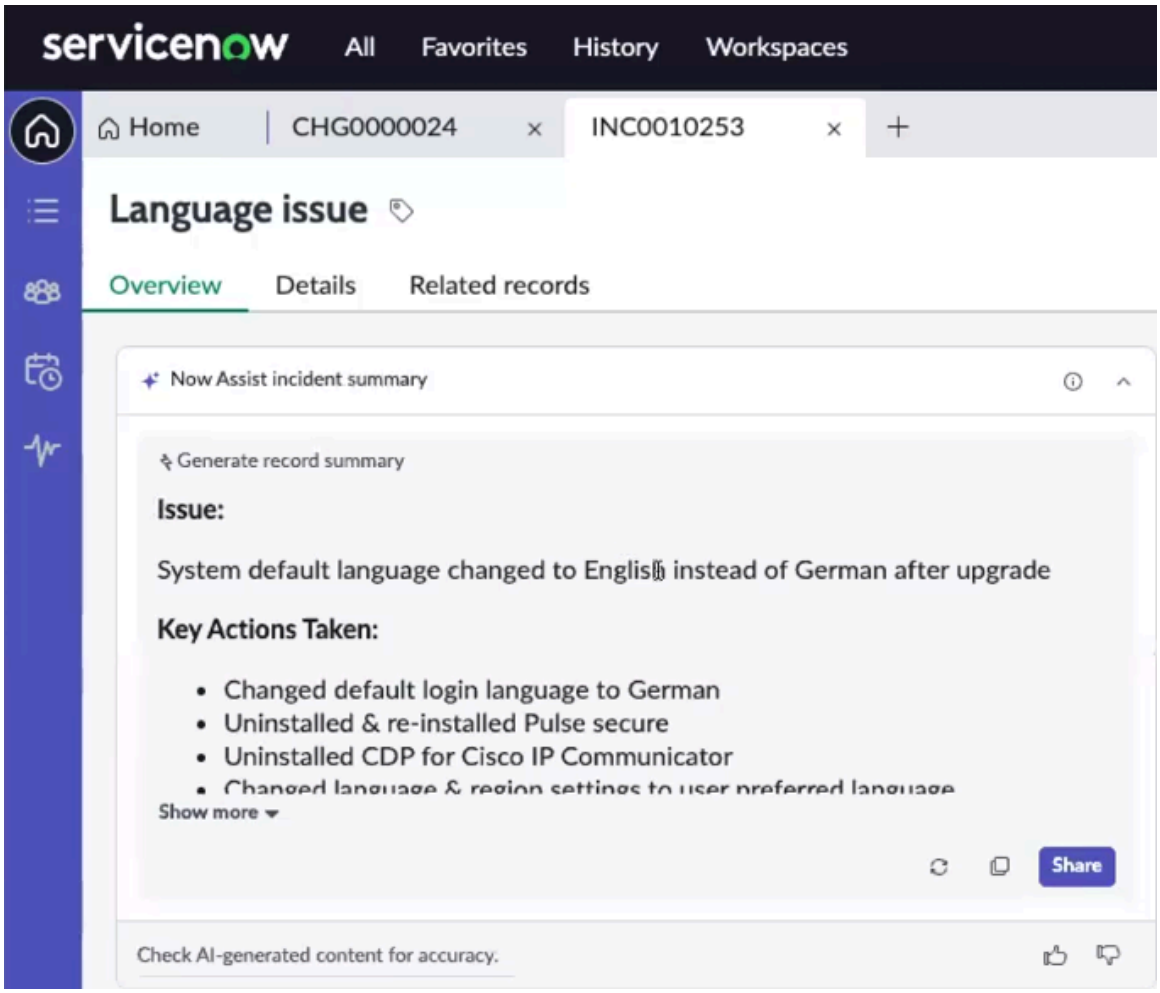


- Em Espaço de operações de serviços para ITSM, o resumo é gerado na guia **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode fornecer feedback selecionando o ícone de polegar para cima ou para baixo. Você também pode compartilhar o resumo usando o botão **Compartilhar**.



3. **Opcional:** Ao terminar de resumir um incidente, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Resumir uma solicitação de mudança usando o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Capture rapidamente os detalhes importantes de uma solicitação de mudança, incluindo o status atual, usando a habilidade de resumo de solicitação de mudança da aplicação Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um resumo de solicitação de mudança oferece um resumo conciso de uma solicitação de mudança. O resumo é baseado no estado da solicitação de mudança e é gerado a partir das informações inseridas nos seguintes campos:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Comentários adicionais
- Risco
- Impacto
- Justificativa
- Plano de implementação
- Análise de risco e impacto
- Plano de testes
- Plano de reversão
- Código de fechamento
- Anotações de fechamento
- Oferta de serviços
- Estado
- Status do conflito
- Tipo

Para acessar informações sobre os estados da solicitação de mudança, consulte Progressão de estado para mudanças normais, padrão e de emergência.

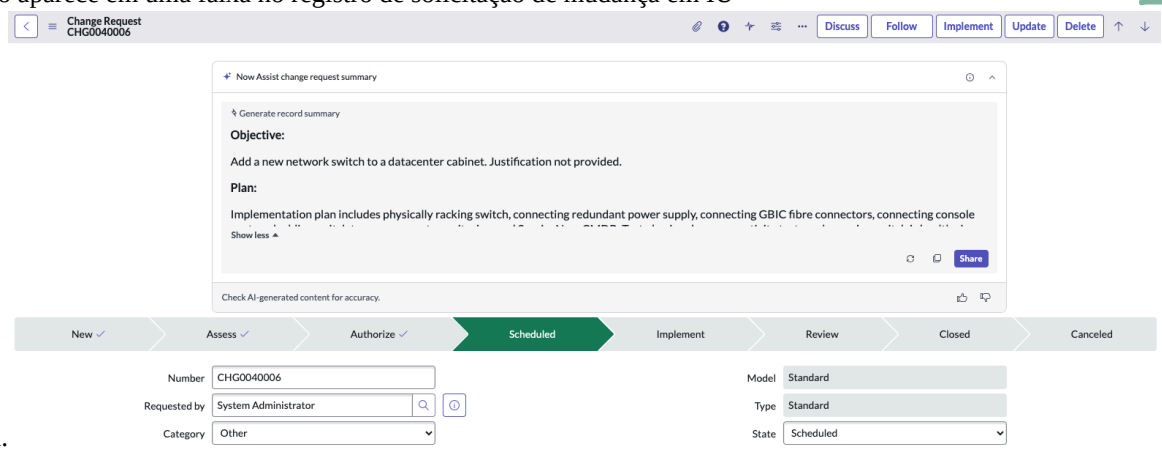
Você pode resumir uma solicitação de mudança na IU principal e no Espaço de operações de serviços para ITSM.

Procedimento

1. Na IU principal ou no Espaço de operações de serviços para ITSM, abra uma solicitação de mudança atribuída a você.
2. Selecione **Resumir**.

Nota:
A ação de IU Resumir não está disponível para os estados Novo ou Cancelado.

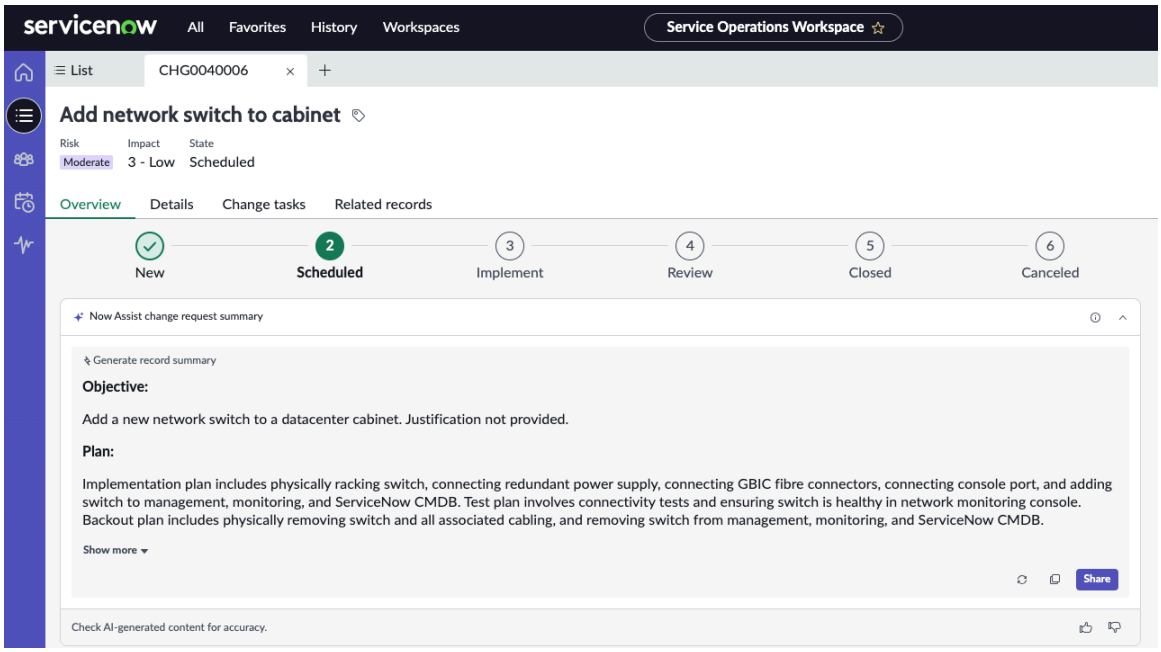
O resumo aparece em uma faixa no registro de solicitação de mudança em IU principal.



O resumo aparece na guia **Visão geral** no registro de solicitação de mudança em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode fornecer feedback selecionando o ícone de polegar para cima ou para baixo. Você também pode compartilhar o resumo usando o botão **Compartilhar**.

3. **Opcional:** Ao terminar de resumir uma solicitação de mudança, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Explique o risco de uma solicitação de mudança usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Gere rapidamente a explicação da classificação de risco calculada para uma solicitação de mudança usando a habilidade de explicação de risco da solicitação de mudança na aplicação Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados desses campos de entrada na tabela de entrada de solicitação de mudança são usados para explicar por que um risco de mudança é classificado como alto, médio ou baixo:

- Descrição resumida
- Plano de implementação
- Grupo de atribuição
- Risco
- Descrição
- Plano de blackout
- Tipo de modelo

As entradas adicionais incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitações de mudança semelhantes e os incidentes causados por essas mudanças
- Condição de risco atendida
- Avaliação de riscos

  Por padrão, a avaliação usa os cinco principais valores de risco normalizados classificados em ordem decrescente. Se houver um vínculo entre os dois valores, aquele com o número de ordem mais baixo será usado. Para obter informações sobre avaliação de risco, consulte Avaliação de riscos.

Você também pode adicionar campos de entrada personalizados.

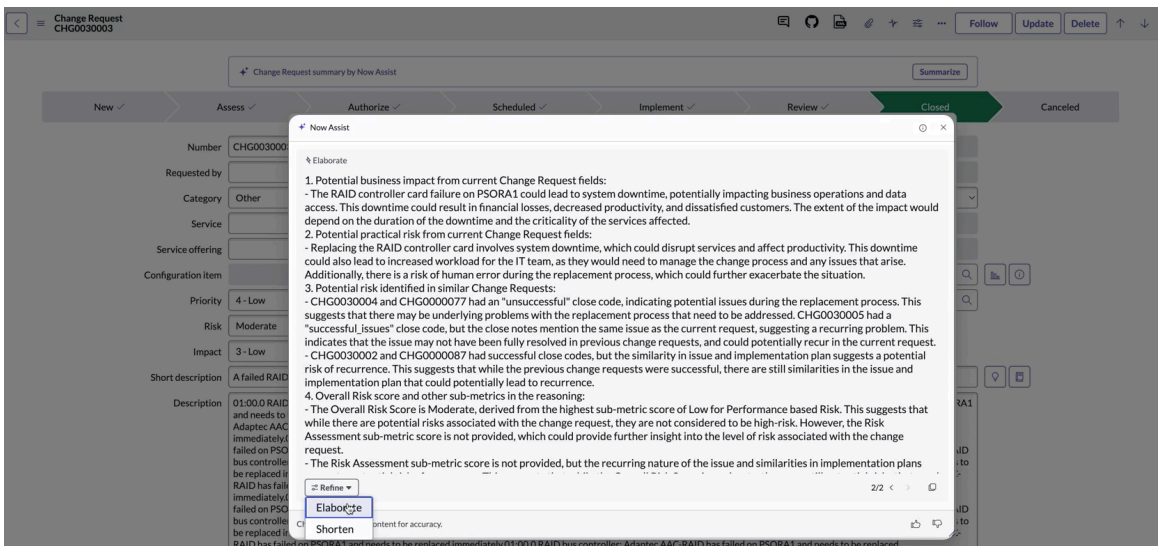
Você pode gerar a explicação da classificação de risco calculada para uma solicitação de mudança em IU principal e Espaço de operações de serviços para ITSM.

Procedimento

1. Na IU principal ou no Espaço de operações de serviços para ITSM, abra uma solicitação de mudança atribuída a você.
2. Selecione o ícone Now Assist ícone para o campo **Risco**.

   Nota:
   O ícone Now Assist não está disponível se o risco da solicitação de mudança ainda não tiver sido calculado.

   O risco explicado por Now Assist aparece em uma janela no registro de solicitação de mudança.



3. **Opcional:** Elabore ou reduza o risco explicado por Now Assist.
   - Para estender a resposta gerada, selecione **Refinar** > **Elaborar**.
   - Para encurtar a resposta gerada, selecione **Refinar** > **Encurtar**.
4. **Opcional:** Ao terminar de gerar a explicação para uma classificação de risco de solicitação de mudança, você pode fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar as anotações de resolução para um incidente usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Gere automaticamente as anotações de resolução para um incidente sob demanda usando o menu de contexto Now Assist. Você pode melhorar a qualidade das anotações de resolução fornecendo um resumo da causa raiz e as etapas realizadas para resolver o problema. A geração de anotações de resolução permite que você forneça informações sobre a resolução do incidente a outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist:

- Gere anotações de resolução baseadas nas informações do incidente.
- Refine as anotações de resolução, elaborá-las ou encurtá-las.

As anotações de resolução de incidente são geradas a partir das informações que você insere nos seguintes campos:

- Descrição resumida
- Descrição
- Estado
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Nota:
Para alterar a geração de anotações de resolução de automática para manual (requer entrada do usuário), defina o gatilho da habilidade no console Administrador do Now Assist.

Você pode gerar anotações de resolução de incidentes em IU principal e Espaço de operações de serviços para ITSM.

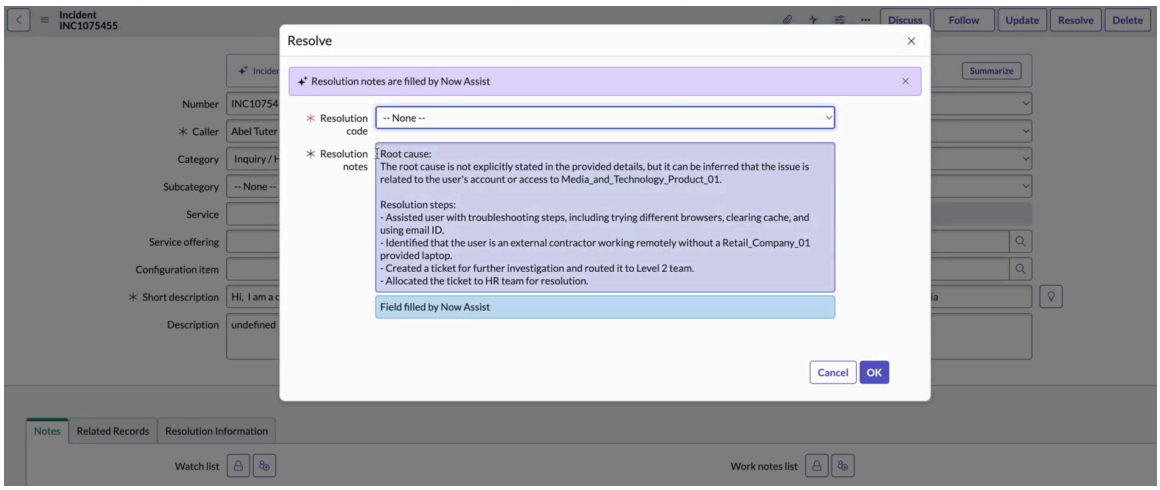
Procedimento

1. Em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM, abra um incidente atribuído a você.
2. Selecione **Resolver**.

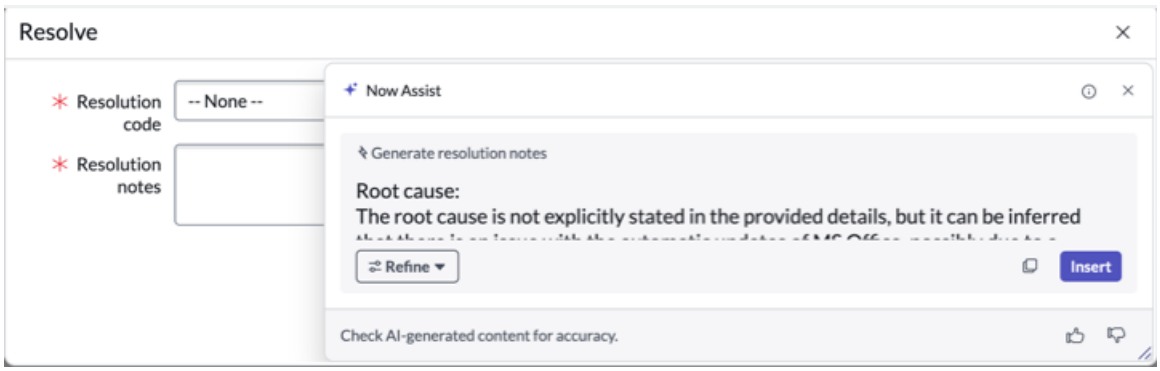
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para geração automática de anotações de resolução, o campo **Anotações de resolução** é atualizado na caixa de diálogo Resolver usando Now Assist.



- Para anotações de resolução acionadas pelo usuário, as anotações de resolução manual são geradas selecionando dentro do campo **Anotações de resolução** e, em seguida, selecionando o ícone Now Assist.



As anotações de resolução são geradas na caixa de diálogo Now Assist.

Você pode executar estas ações nas anotações de resolução:

- Selecione **Refinar**: para elaborar ou encurtar.
- Selecione **Inserir**: para colar na janela Resolver.

(Opcional) Quando terminar de gerar as anotações de resolução manualmente, você poderá fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Opção	Procedimento
Fornecer feedback para as anotações de resolução	Se você achar que as anotações de resolução foram úteis, selecione o ícone Útil ( ). Se você achar que as anotações de resolução não foram úteis, selecione o ícone de não útil ( ).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
	Nota: Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade.
Copiar as anotações de resolução	Se você quiser reutilizar as anotações de resolução, selecione o ícone copiar para a área de transferência ( ).
Exibir as informações sobre as anotações de resolução	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre as anotações de resolução, selecione o ícone de mais informações ( ).

3. **Opcional:** Revise o resumo da resolução no campo **Anotações de resolução** e faça as correções necessárias.

   Nota:
   Como as informações desses campos são geradas automaticamente, é importante revisar o texto e verificar se está correto.

4. Atualize o código de resolução no campo **Resolution code** e selecione **Resolve**.
   O código de resolução categoriza como o incidente é resolvido. Por exemplo, Erro conhecido e Resolvido (permanentemente).
   As informações de resolução são atualizadas e o estado do incidente é definido como Resolvido.
5. Em IU principal ou em Espaço de operações de serviços para ITSM, resolva o incidente alterando estado dele.

Gerar um artigo de conhecimento do Espaço de operações de serviços para ITSM e ambiente clássico usando o Now Assist

Como um agente ou redator de conhecimento, é possível gerar rapidamente artigos de conhecimento a partir de incidentes solucionados e encerrados na aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM e no ambiente clássico usando a aplicação Now Assist.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Para gerar um artigo de conhecimento para um incidente, o incidente deve estar no estado resolvido ou encerrado. O incidente também não deve ter um artigo de conhecimento existente associado a ele.

Instale as seguintes aplicações e plug-ins antes de configurar a habilidade de Geração de conhecimento.

- Para a gestão de conhecimento, você precisa instalar e atualizar as seguintes aplicações da loja para a versão indicada:
  - Now Assist na Gestão de conhecimento [app-knowledge-gen-ai] (28.0.0)

    (com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Capacidades de conhecimento no Construtor de IU [app-knowledge-uib] (28.0.0)

  (com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib)

- Para o ITSM Espaço de operações de serviços, você precisa instalar e atualizar os plug-ins para a versão listada na tabela a seguir.

ID do plug-in	Número da versão
sn_sow_itsm_cont	5.0+
sn_itsm_gen_ai	7,0+
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+

- Para que o ITSM Espaço de operações de serviços possa usar o modelo de Serviços centrados no conhecimento (KCS) (artigo Incident-KCS - HTML), você precisa instalar o plug-in Integração do para Gestão de incidentes. Caso contrário, o Now Assist usará o artigo padrão.

Para permitir que um agente visualize a experiência do Now Assist na página Criar artigo, configure os seguintes critérios de geração de base de conhecimento:

- Instale as habilidades de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).
- Verifique se os seguintes critérios estão em vigor no console Administrador do Now Assist :
  - Especifique o registro da tabela e os campos de entrada.
  - Especifique as condições da disponibilidade da habilidade na lista de atributos.
  - Especifique se o recurso de geração de base de conhecimento para o painel No produto ou Now Assist será mostrado.
- Configure o recurso Criar artigo para aplicar o modelo compatível, artigo Incidente-KCS - HTML ou um artigo padrão.
- Atualmente, só a experiência Criar artigo está disponível.

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

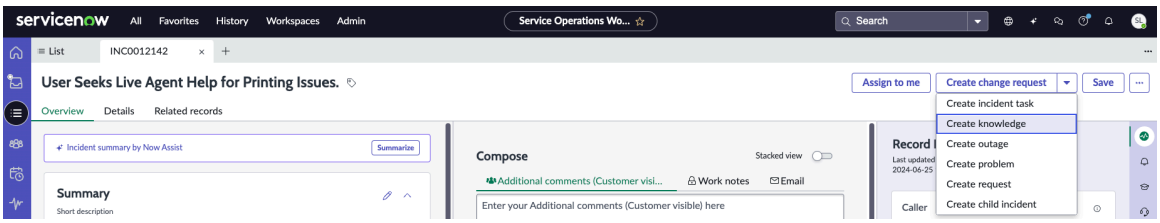
No Espaço de operações de serviços para ITSM e ambiente clássico, é possível gerar as informações do artigo de conhecimento para um incidente selecionando **Criar conhecimento** no registro do incidente. Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Ao usar este modal, você pode escrever o artigo ou fazer o rascunho de um artigo e, em seguida, revisar e editar o texto do artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Abra um incidente que esteja atribuído a você.
   No registro de incidente, solucione e encerre o incidente.
3. Crie o artigo escolhendo a opção **Criar conhecimento** no menu suspenso Ação de IU no incidente.

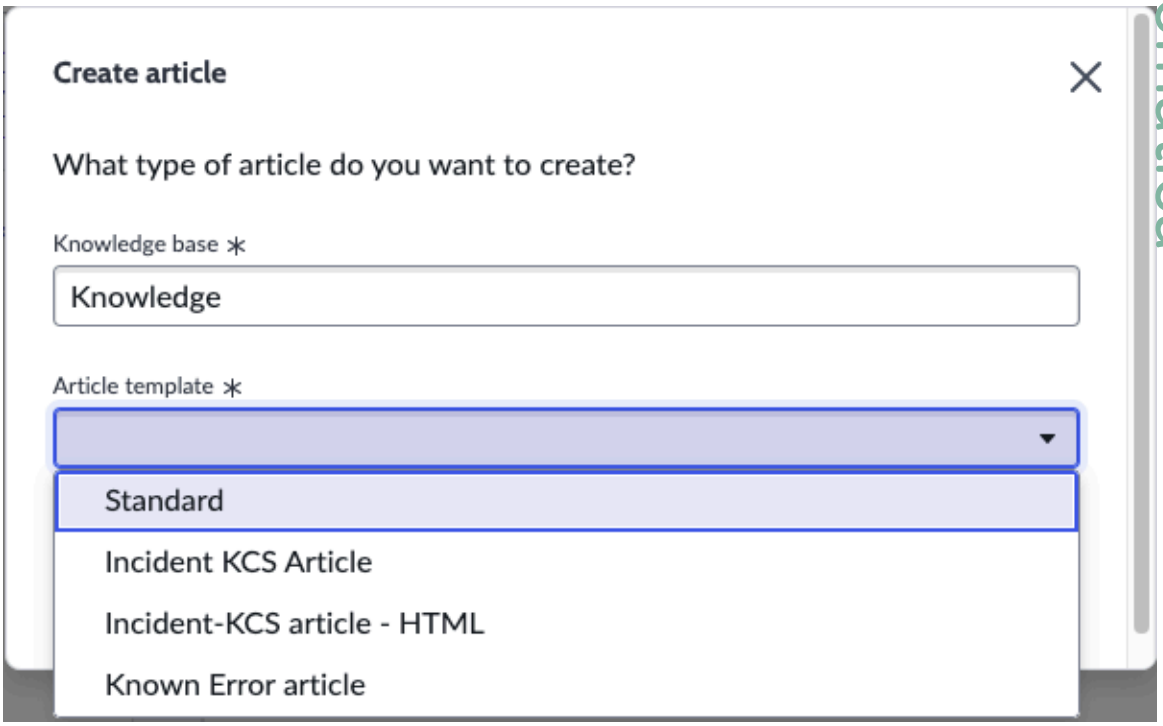


Nota:
A ação de IU Criar conhecimento só fica visível quando um incidente não tem um artigo de conhecimento associado a ele.

4. No modal Criar artigo, selecione uma Base de conhecimento e um modelo de Artigo, se exibido.

Nota:
Usar os modelos para criar os artigos é opcional. O administrador do sistema deve habilitar a propriedade do sistema `sn_sow_inc.enable_kb_template` e você deve ter pelo menos um modelo ativo para ver o modal. Para obter informações sobre os modelos disponíveis, consulte Knowledge article templates .

O modelo KCS (artigo Incident-KCS - HTML) só será usado para gerar o artigo se o plug-in KCS estiver instalado. Se o plug-in não estiver instalado, o artigo será gerado usando o artigo Padrão.

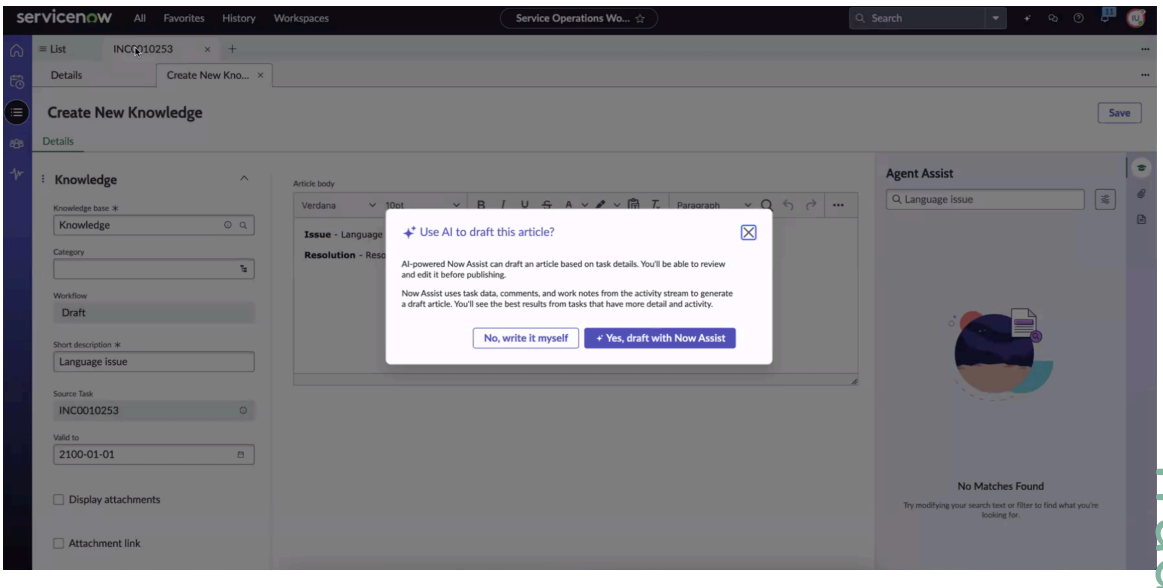


A Base de conhecimento é selecionada com base na configuração do administrador no console do Administrador do Now Assist.

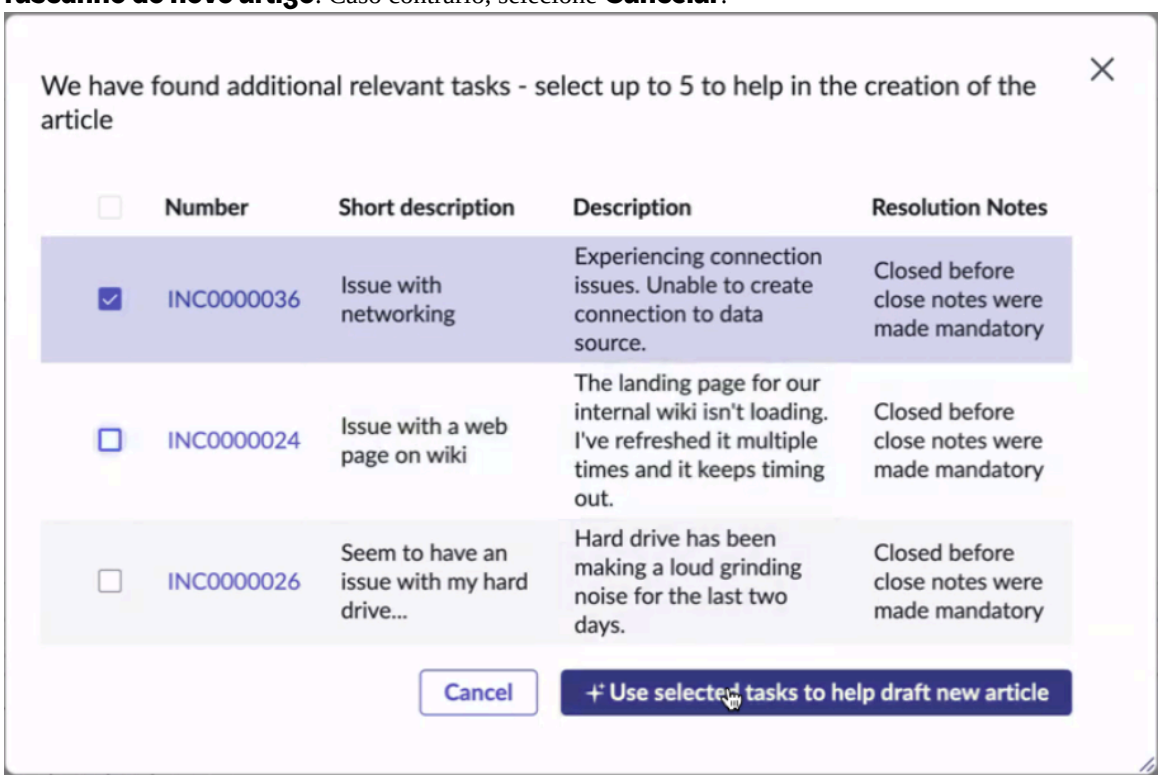
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal "Usar IA para rascunhar este artigo?", escolha escrever o artigo você mesmo ou crie um rascunho do artigo com Now Assist.



7. **Opcional:** Se você está criando um rascunho de artigo com Now Assist, pode escolher até cinco tarefas relevantes para a criação do artigo e selecionar **Usar tarefas selecionadas para ajudar a criar um rascunho do novo artigo**. Caso contrário, selecione **Cancelar**.



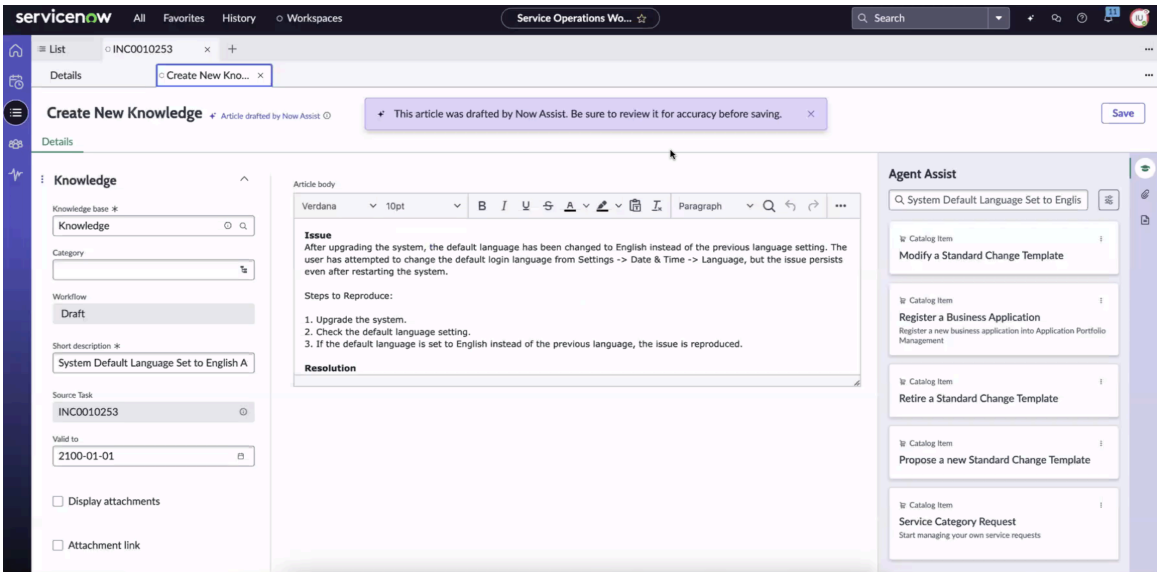
Ao criar um artigo que inclui informações que abrangem vários incidentes semelhantes, um único artigo é criado contendo os detalhes dos incidentes selecionados.

O artigo aparece em uma nova guia, tem um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento e é anexado ao registro primário.

8. Revise o artigo e edite-o, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione **Salvar** ou **Publicar**.

A mensagem de sucesso do Now Assist desaparece, indicando que não é mais um artigo gerado pelo Now Assist.

Se Serviço Now LLM não gerar um resultado, será exibida uma mensagem de erro.

Ao criar um artigo usando Now Assist, o processo não poderá ser interrompido depois de iniciado. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo se você fechar a caixa de diálogo.

Tópicos relacionados

Now Assist in Knowledge Management

Gerar uma recomendação de resposta de conversa usando o Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando o ícone Now Assist. As recomendações de resposta de bate-papo fornecem aos agentes respostas rápidas às perguntas mais comuns.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist:

- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

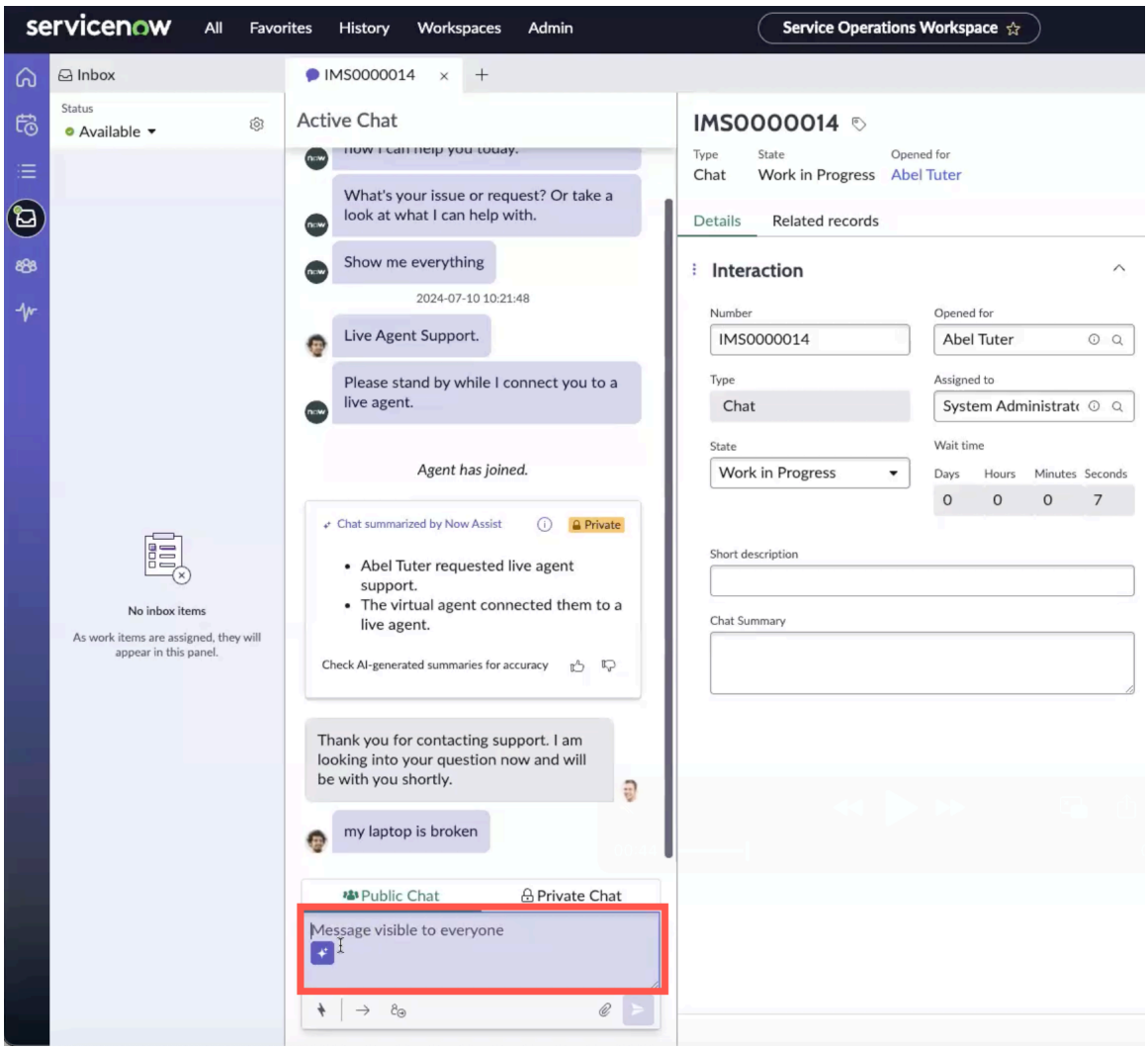
Nota:
A habilidade de recomendação de resposta do bate-papo está no cartão de habilidade da conversa no grupo Tecnologia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

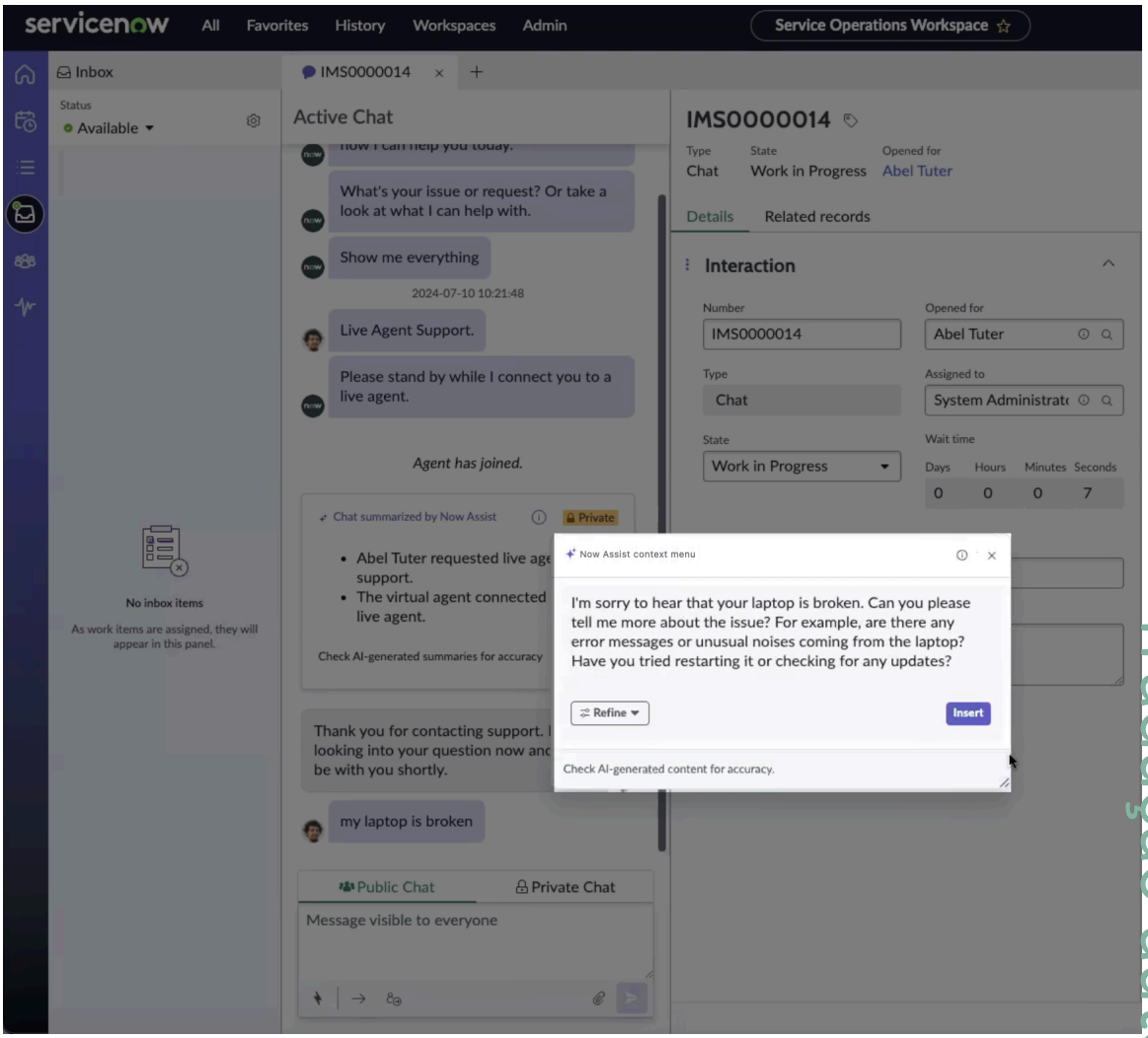
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção Bate-papo ativo da interação, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações realizadas antes de o solicitante interagir com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele, se necessário.
   Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe o texto em branco e clique no ícone Now Assist ✦.



A resposta da resposta aparece no modal de menu de contexto Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Releia a resposta gerada e selecione **Ajustar** para alterar a resposta ou **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens da conversa.

> **Nota:**
> Se o texto da resposta foi ajustado, você pode alternar entre as versões.

6. Na janela de mensagens da conversa, selecione **Enviar**.
7. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Gerar uma recomendação de resposta de e-mail usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Gere uma recomendação de resposta de e-mail com base no contexto do incidente usando o ícone Now Assist. As recomendações de resposta de e-mail podem ajudar os agentes a economizar tempo e aprender maneiras eficientes de responder aos solicitantes.

Antes de Iniciar

Um administrador deve ativar a habilidade de recomendação de resposta de e-mail. Para obter mais informações, consulte .

Função necessária: itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

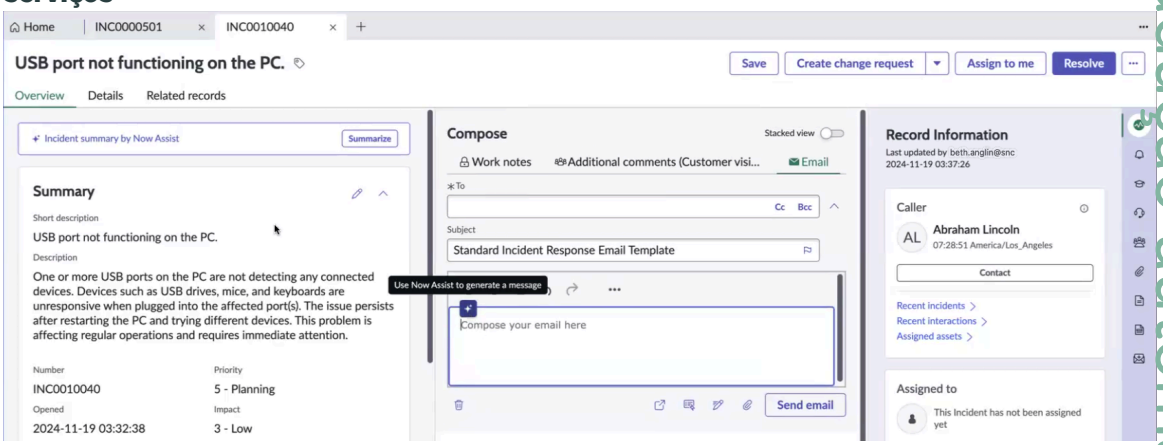
Como agente, você pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist :

- Gere recomendações para respostas de e-mail com base no contexto do incidente e do e-mail.
- Gere recomendações para respostas a e-mails novos, encaminhados e de rascunho.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Obtenha recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Procedimento

1. Em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM, abra um incidente atribuído a você.
2. Comece a compor um e-mail usando o ícone Mais ações ou no fluxo de atividades.
3. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o Now Assist ícone.

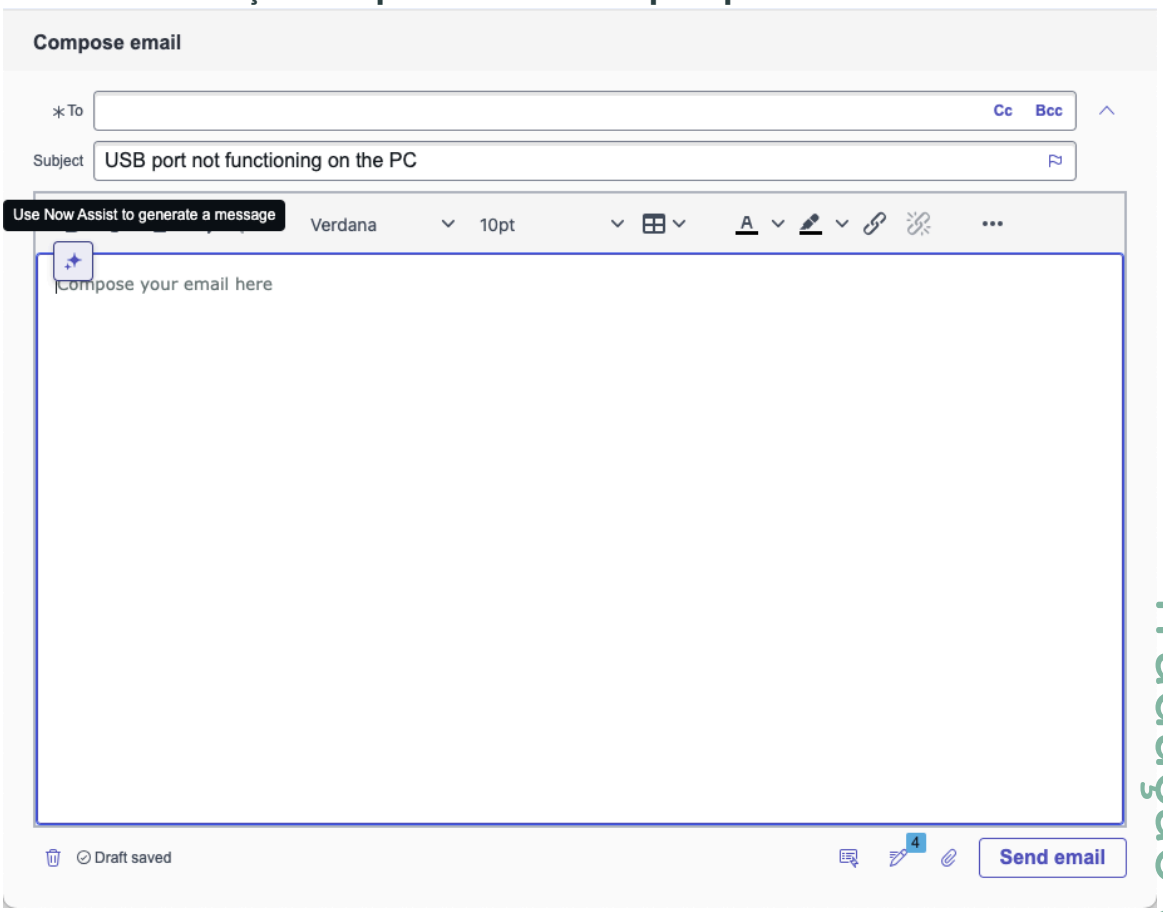
Tela de recomendação de resposta de e-mail no Espaço de operações de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de recomendação de resposta de e-mail no IU principal



4. Atualize o texto selecionado com texto refinado selecionando **Substituir**.
5. Revise a resposta de e-mail gerada e selecione **Refinar** para modificar a resposta ou selecione **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens de bate-papo.
6. Selecione **Enviar e-mail** ou descartar o rascunho se não gostar da recomendação.

Faça perguntas sobre um incidente usando o painel Now Assist

Obtenha rapidamente informações comuns relacionadas a incidentes de conversação no registro de incidentes, fazendo perguntas no painel Now Assist.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos de assistência de incidente no painel Now Assist incluem:

- Ativos do autor da chamada
  - Um solicitante deve estar associado ao incidente para recuperar os ativos do solicitante.
  - O número do incidente deve ser fornecido, a menos que seja acionado a partir do registro do incidente.
- Incidentes recentes do solicitante (nos últimos 7 dias)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

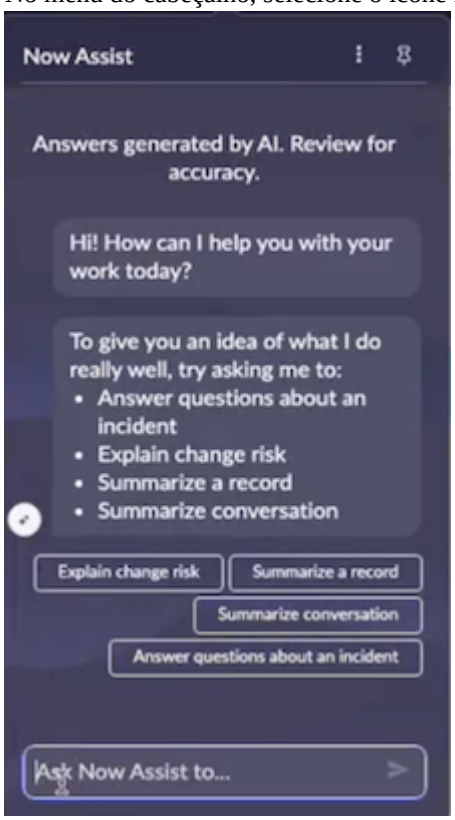
- Um solicitante deve estar associado ao incidente para recuperar os incidentes recentes do solicitante.
- O número do incidente deve ser fornecido, a menos que seja acionado a partir do registro do incidente.

- Especialistas de plantão de grupos de suporte
  - Capacidade de pesquisar especialistas de plantão que estão em qualquer grupo de suporte.
  - Os membros do grupo são configurados em **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão**.
- Incidentes semelhantes resolvidos
  - Incidentes semelhantes devem ser resolvidos ou encerrados.
  - O número do incidente deve ser fornecido, a menos que seja acionado a partir do registro do incidente.

Você pode fazer perguntas sobre um incidente usando o painel Now Assist em IU principal e Espaço de operações de serviços para ITSM.

Procedimento

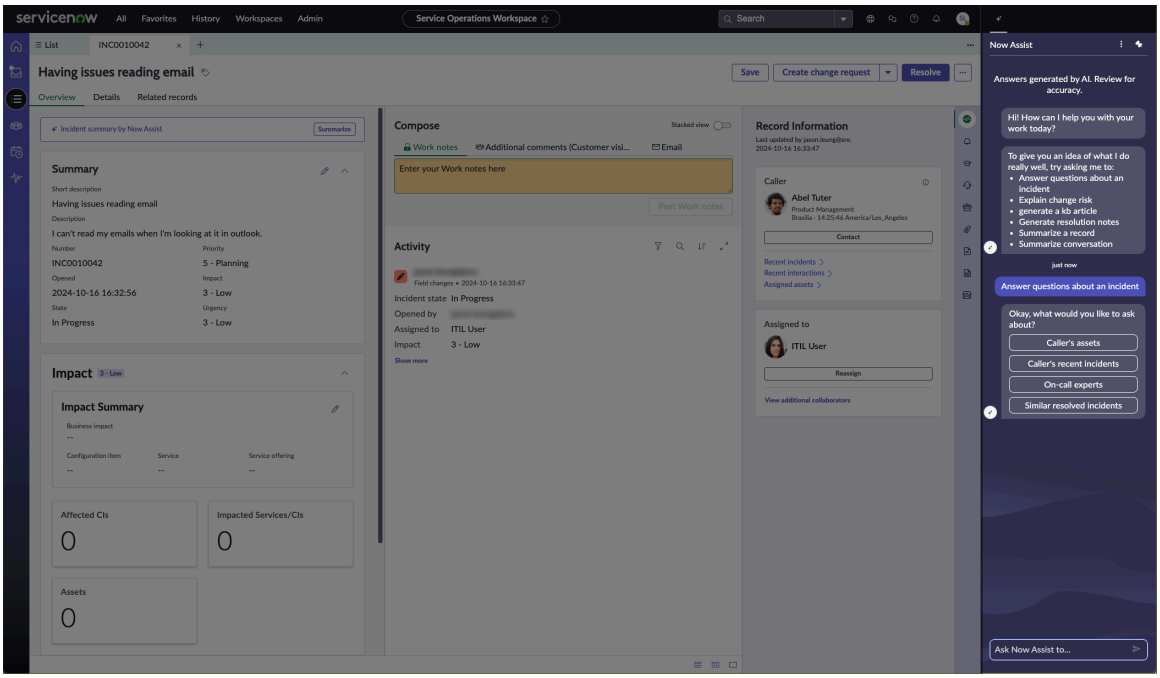
1. Em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM, abra um incidente atribuído a você.
2. No menu do cabeçalho, selecione o ícone Now Assist para abrir o painel Now Assist.



3. No painel Now Assist, digite uma pergunta relacionada a um tópico de assistência de incidente ou selecione **Responder perguntas sobre um incidente** e selecione um tópico de assistência de incidente para perguntar.

Tradução automática

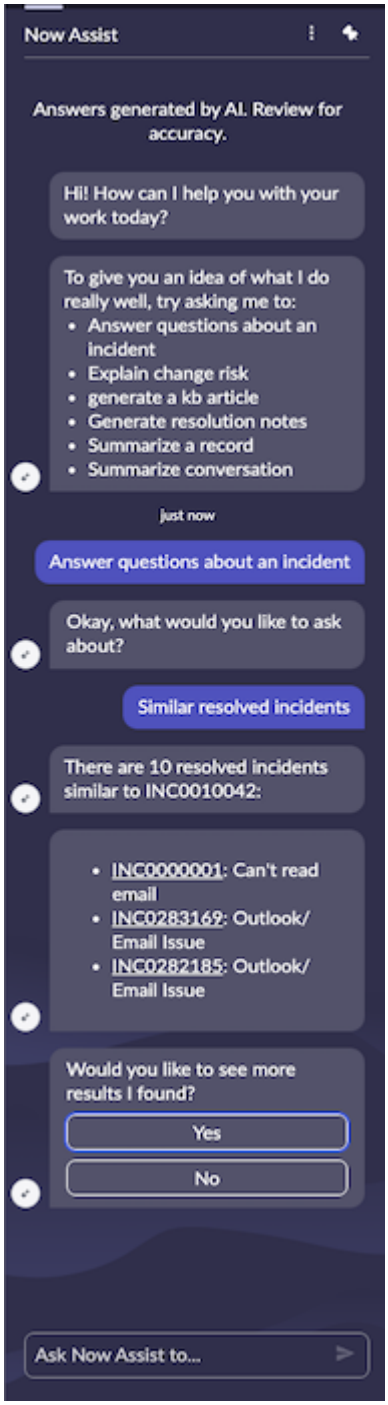
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As informações solicitadas sobre o incidente são mostradas.



Resuma um incidente ao reatribuí-lo usando Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Forneça dados sobre o incidente ao atribuí-lo a outro agente ou grupo de atribuição, resumindo todas as ações até a entrega. Por exemplo, um agente pode resumir um incidente ao reatribuí-lo a outro agente se o incidente estiver atribuído incorretamente ou se precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Tradução automática

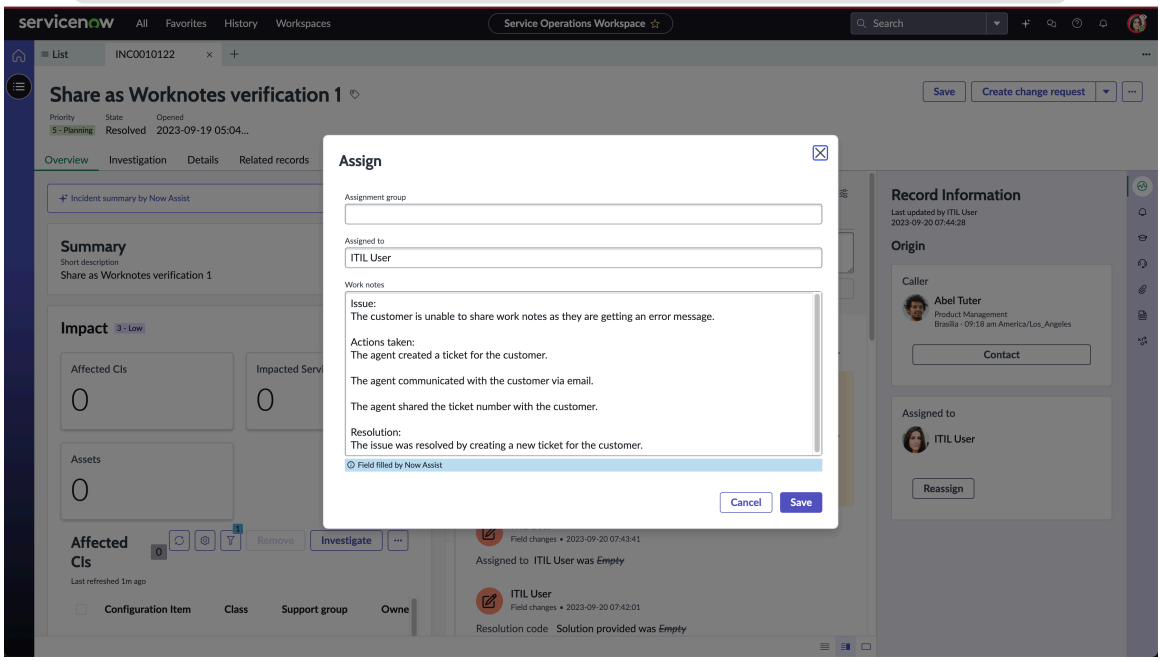
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode reatribuir um incidente em IU principal e em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Procedimento

1. Em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM, abra um incidente atribuído a você.
2. Execute uma das seguintes ações.
   Um resumo do incidente é gerado no campo **Anotações de trabalho** na caixa de diálogo Atribuir.



Nota:
Se o incidente for salvo sem nenhuma mudança nos campos **Atribuído a** ou **Grupo de atribuição**, a caixa de diálogo Atribuir não será exibida e o incidente será salvo diretamente.

3. Edite os campos **Atribuído** ou **Grupo de atribuição**, se necessário.
4. Selecione **Salvar**.
   O resumo do incidente gerado é publicado como anotações de trabalho para o incidente.

Solicitar recursos da IA generativa no ITSM usando o painel de Now Assist

Use o painel Now Assist para solicitar as capacidades de IA generativa contextual em Gestão de serviços de TI (ITSM), como um resumo de bate-papo, resumo de incidente ou anotações de resolução de incidente de maneira conversacional. Esses recursos fornecem uma resolução rápida para os problemas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter informações sobre como ativar Next Experience, consulte Considerations for activating Next Experience . Para obter informações sobre Next Experience, consulte Next Experience UI .

Função necessária: itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode acessar o painel Now Assist em IU principal ou Espaço de operações de serviços para ITSM para solicitar capacidades de IA generativa para habilidades Now Assist para ITSM. Para obter informações sobre essas habilidades, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Usar o painel de Now Assist poupa o tempo do agente, já que ele pode, por exemplo, aprender rapidamente os detalhes de um incidente lendo o resumo do incidente. O resumo fornece detalhes suficientes sobre a interação associada para que o solicitante não precise repetir as mesmas informações ao agente. Para obter informações sobre o painel de Now Assist, confira Now Assist panel .

Para obter informações sobre como ativar o painel de Now Assist, confira Turn on the Now Assist panel .

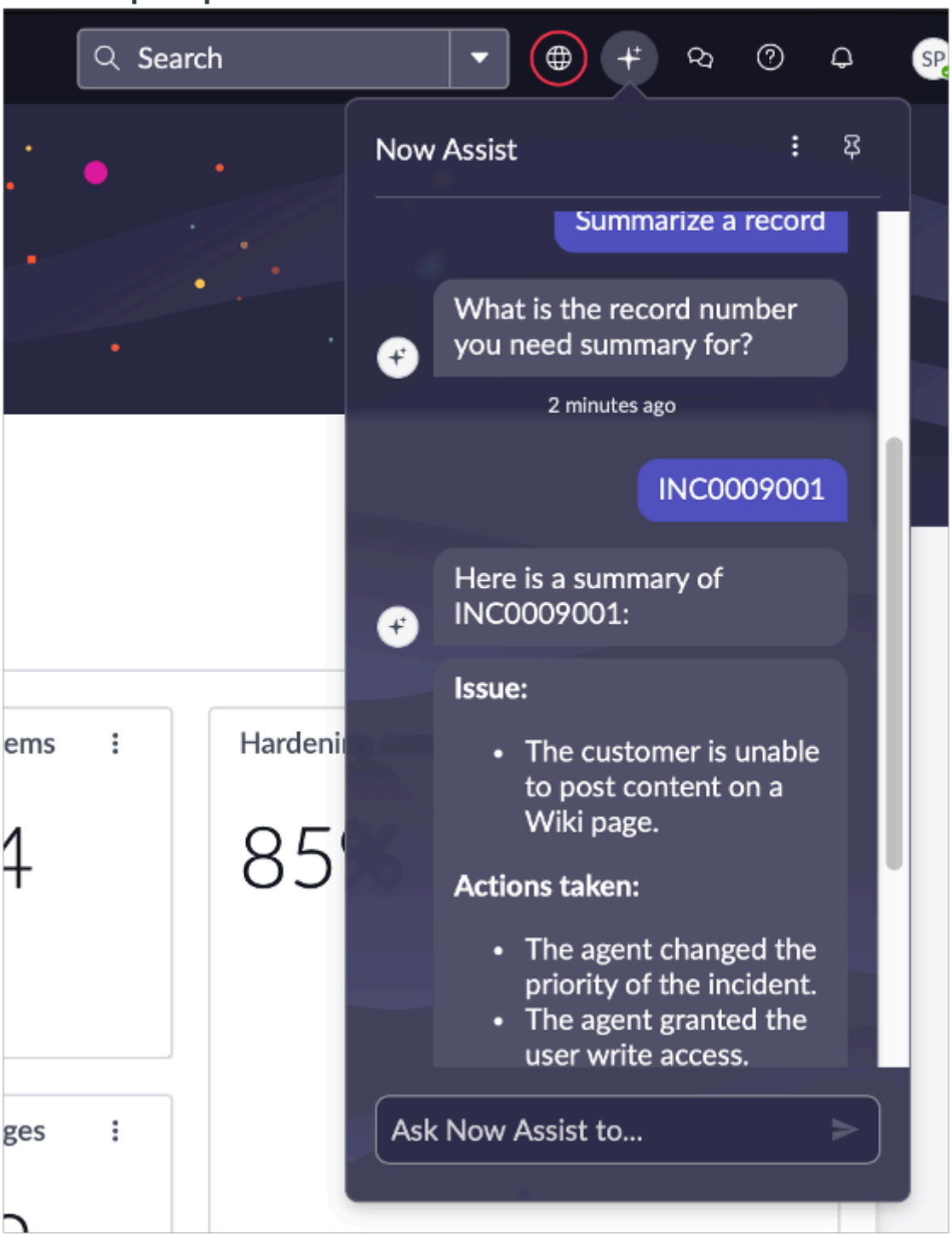
Procedimento

1. Faça login em uma instância em que Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) esteja instalado.
2. Solicite recursos de IA generativa a fim de: resumir um bate-papo para uma interação, resumir um bate-papo para um incidente que foi criado a partir de uma interação, resumir um incidente ou gerar anotações de resolução de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist painel para ITSM habilidades



Tradução automática

Use o autoatendimento para evitar incidentes em um portal ServiceNow usando Now Assist

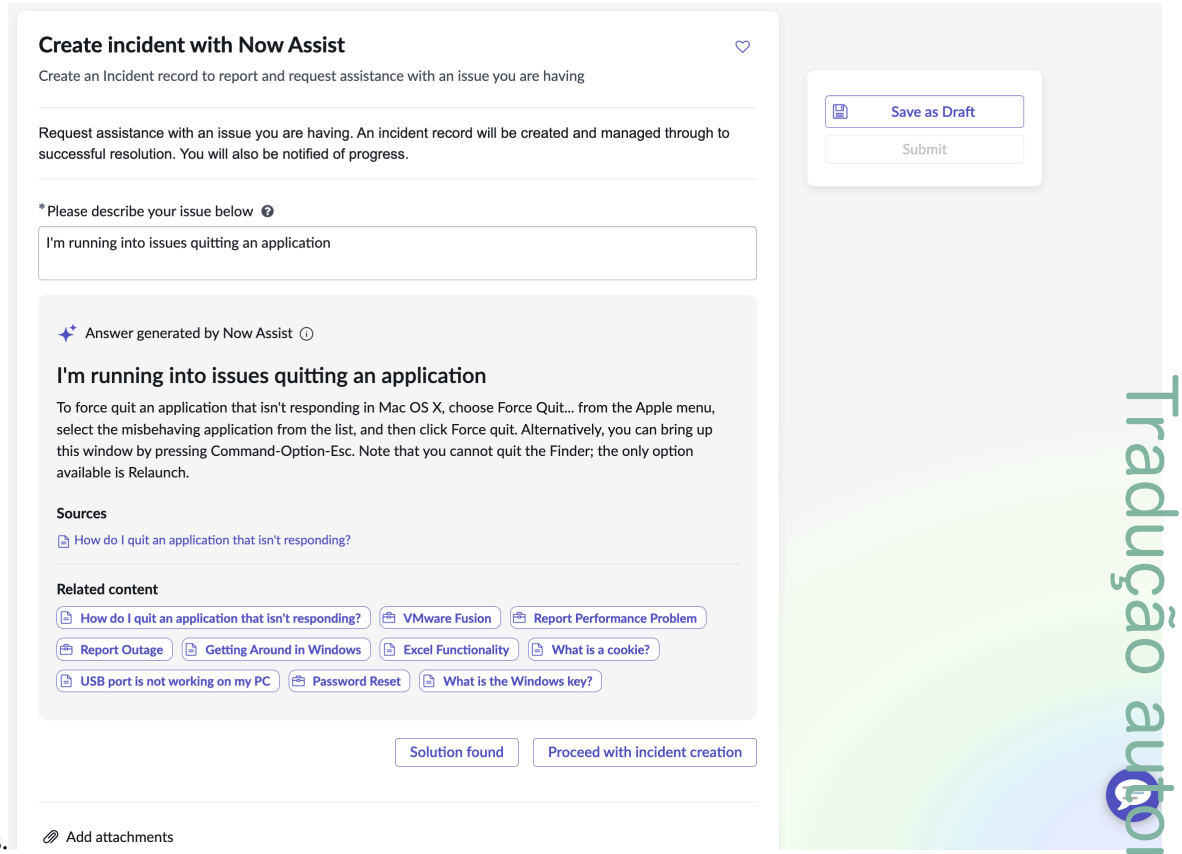
Projetado para reduzir o número de incidentes a serem resolvidos, evitando problemas com o autoatendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um portal ServiceNow.
2. Selecione Criar incidente com o produtor de registro **do Now Assist**.
3. No campo **Descreva seu problema abaixo**, insira o problema que você deseja resolver e clique fora do campo para gerar os resultados.



Now Assist A IA gera os resultados com base nos artigos de conhecimento e itens do catálogo disponíveis.

4. Resolva o problema ou rastreie-o com um incidente.

Agendamento de plantão

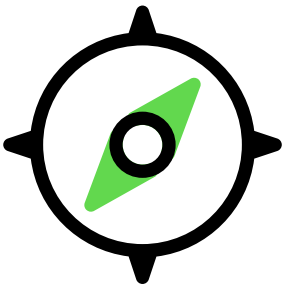
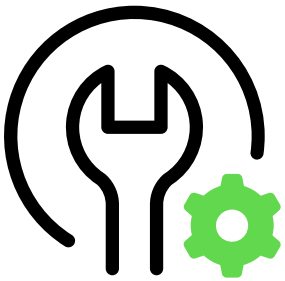
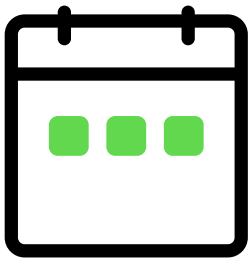
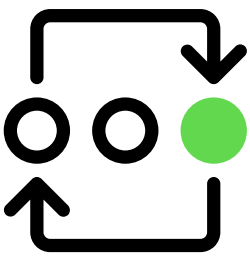
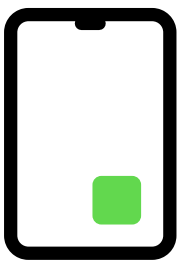
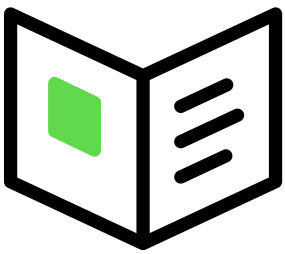
O aplicativo Agendamento de plantão identifica o membro atribuído e disponível de um grupo de suporte, por exemplo, ao atribuir um incidente.

Primeiros passos

A aplicação Agendamento de plantão ajuda a garantir que membros da equipe de suporte dedicados estejam disponíveis para resolver problemas conforme eles surgem. Você pode configurar programações de plantão, rotações listagem e políticas de escalação, escalar notificações para um grupo e determinar o contato atual para uma escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Exibir cronogramas	Gerenciar
			
Saiba mais sobre Agendamento de plantão conceitos e recursos.	Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.	Saiba como exibir cronogramas e solicitar folgas.	Gerencie turnos e solicitações de licença.
Exibir Agendamento de plantão relatórios	Definir Agendamento de plantão processo de escalação	Experiência de dispositivos móveis Agendamento de plantão	Referência
			
Gerar e exibir relatórios. O usuário do painel premium pode exibir o relatório de desempenho.	Defina regras e políticas do gatilho de escalação.	Exibir e gerenciar cronogramas. Solicite e gerencie a solicitação de licença com Mobile Agent.	Veja detalhes sobre Agendamento de plantão componentes, como funções e aplicações dependentes.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas na comunidade do IT Service Management
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Agendamento de plantão

A aplicação Agendamento de plantão ajuda a garantir que membros da equipe de suporte dedicados estejam disponíveis para resolver problemas conforme eles surgem. Saiba mais sobre o Agendamento de plantão e os benefícios que ele pode oferecer para as diferentes funções de usuário em sua organização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Agendamento de plantão

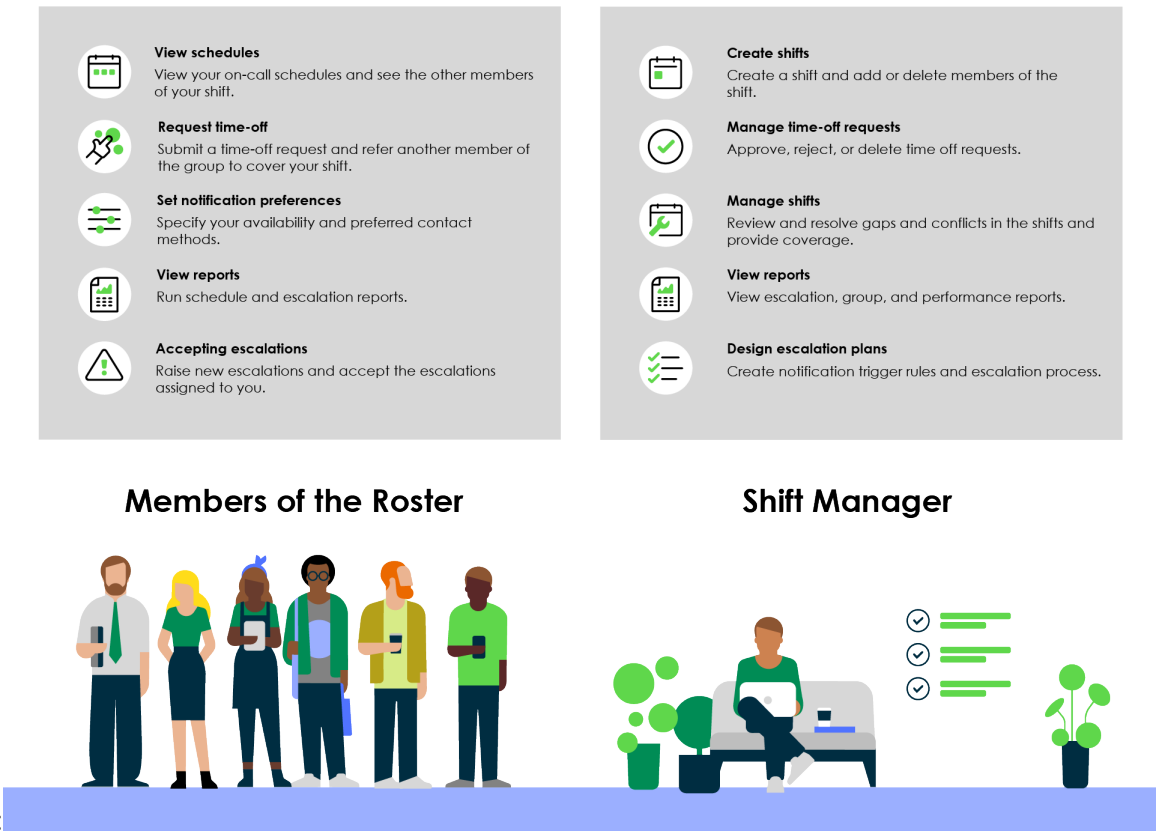
O Agendamento de plantão fornece uma maneira de determinar qual membro de um grupo de usuários está disponível para trabalhar em uma tarefa.

O Agendamento de plantão encontra a pessoa certa para atribuir um incidente, por rotação por meio de uma hierarquia de escalas de dever. O processo automatizado reduz a carga administrativa dos gerentes de recursos e permite que os gerentes de incidentes acionem os recursos certos com facilidade quando necessário.

O Agendamento de plantão pode ser usado por responsáveis pelo processo e gerentes de suporte que querem colaborar com mais eficácia. Além disso, o Agendamento de plantão simplifica a manutenção de turno manual e os esforços de administração, ao mesmo tempo em que melhora as eficiências de MTTR (mean time to resolve, tempo médio para resolução).

Fluxo de trabalho do Agendamento de plantão

Os vários membros de uma organização usam Agendamento de plantão para trabalhar em conjunto. Veja um exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta:



1. O administrador de turnos cria modelos de turno e grupo.
2. O administrador do turno atribui função e configura regras do gatilho de escalação.
3. O gerente de turno cria um turno e adiciona ou exclui membros a ele.
4. O gerente de turno projeta todo o processo de escalação do novo turno.
5. O membro da escala exibe seus cronogramas de plantão e descobre quem são os outros membros em seu turno.
6. O membro da escala pode especificar sua disponibilidade e métodos de contato preferenciais a partir dos métodos configurados pelo administrador de turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Os membros da escala podem enviar uma solicitação de folga e indicar outro membro do grupo para cobrir o turno.
8. Os membros da escala exibem os detalhes da escala e da escalação do turno.
9. Os membros da escala exibem relatórios de plantão e recebem lembretes.
10. O gerente de turno aprova ou rejeita as solicitações de folga.
11. O gerente de turno revisa os cronogramas de plantão de seus grupos em busca de lacunas e solicitações de folga.
12. O gerente de turno fornece, substitui ou excluir solicitações de cobertura e de folga.
13. Os membros da escala recebem notificações de escalação de plantão para confirmar tarefas ou solicitações de conferência.
14. O gerente de turno exibe relatórios de escalação, grupo e desempenho referentes às suas equipes de plantão.

Benefícios das Agendamento de plantão

Benefício	Recurso	Usuários
Use o calendário para exibir ou selecionar um turno. Você pode definir uma exibição de dia, semana ou mês conforme sua preferência. O calendário também permite que você defina seu dia de início preferencial da semana.	Exibição do calendário de plantão no meu aplicativo de calendário	itil, rota_manager
Crie suas próprias políticas e caminhos de escalação. O Agendamento de plantão permite que você crie uma regra do gatilho de escalação usando os modelos disponíveis, com base em seu requisito.	Projetar um processo de escalação	itil, rota_manager, rota_admin
Use qualquer um dos vários canais, como Slack, Microsoft Teams, mensagens por push de dispositivos móveis, SMS e mensagens de voz para definir como o método de contato preferencial para receber notificações.	Configuração da disponibilidade e preferências de contato	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Gere relatórios de escalação, relatórios de turno e relatórios de desempenho.	Exibir relatórios de Agendamento de plantão	itil, rota_manager, rota_admin
Acesse os relatórios de desempenho que estão disponíveis para usuários do painel premium.	Legado: exibindo os relatórios de desempenho para escalações	usuário do painel premium
Baixe e use o Mobile Agent para executar todas essas atividades em qualquer lugar.	Introdução ao Agendamento de plantão aplicativo para celular	itil, rota_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Agendamento de plantão

Os principais recursos e capacidades do Agendamento de plantão podem ser usados por várias funções do usuário.

Agendamento de plantão oferece suporte aos Membros da escala (função ITIL), gerente de turno (função rota_manager), administradores de turno (função rota_admin). Com base na função do usuário, você pode executar as seguintes ações:

função de itil

- Exiba as cronogramas de plantão e confira os demais membros do seu turno.
- Enviar uma solicitação de folga e indicar outro membro do grupo para cobrir seu turno.
- Especificar sua disponibilidade e seus métodos de contato preferenciais.
- Exibir os detalhes de escalação e escala de um turno.
- Gerar relatórios de programação e escalação.
- Usar o ITSM Mobile Agent para exibir cronogramas e solicitar folga.

Função rota_manager

- Exibir a programação de plantão, incluindo lacunas e solicitações de folga para seu grupo.
- Aprovar ou rejeitar solicitações de folga
- Analisar e gerenciar lacunas e conflitos.
- Fornecer, substituir ou excluir cobertura e excluir solicitações de folga.
- Criar um turno e adicionar ou excluir membros a ele.
- Exibir relatórios de escalação, grupo e desempenho.
- Usar o Mobile Agent para exibir a programação de seus grupos e aprovar ou rejeitar solicitações de folga.

Função rota_admin

- Configurar Slack, Microsoft Teams, mensagens de voz e de texto como um método de contato para uma escalação de plantão.
- Atribuir funções e configurar regras do gatilho de escalação.
- Crie modelos de turno e grupo.
- Projetar todo o processo de escalação.

Novo mecanismo de agendamento Agendamento de plantão

Apresentando o novo mecanismo de agendamento de plantão com recursos e experiência do usuário aprimorados.

O novo mecanismo de agendamento de plantão é mais eficiente com os seguintes recursos aprimorados:

- Reduz o tempo necessário para mover, adicionar ou remover membros de um turno.
- Supre as defasagens que surgem quando membros são agendados para hora extra ou dias de trabalho parciais devido ao calendário de feriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reduz as defasagens causadas pela adição, remoção ou substituição de membros do turno.
- Faz referência à rotação anterior para determinar a próxima pessoa com quem iniciar a nova atribuição. Para garantir uma atribuição justa, ele inicia a rotação com uma pessoa que ainda não tenha sido atribuída na rotação anterior.

Nota:

- O novo turno funcionará automaticamente com o novo mecanismo de agendamento.
- Para turnos existentes, você pode acessar a página de registro dos turnos e migrar manualmente usando a opção **Migrar agora**.
- Para migrar em massa todos os turnos existentes, execute o trabalho de agendamento **Upgrade de turnos de plantão para o mecanismo de agendamento 2024**.

Configuração do Agendamento de plantão

Planeje e configure propriedades, modelos, regras do gatilho, políticas de escalação, escalas e cronogramas de Agendamento de plantão.

Como administrador, você pode configurar preferências e o comportamento da aplicação e criar ferramentas que melhoram a eficácia dos membros da escala e dos gerentes de turno. Estas são algumas das tarefas que você pode executar como administrador.

Como ativar Agendamento de plantão

Você pode ativar o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) se tiver a função de administrador.

Configurar métodos de contato

Você pode configurar os métodos de contato a seguir e permitir que os usuários recebam notificações sobre escalações.

- Slack: também é possível configurar um modelo e um subfluxo para respostas do usuário às notificações.
- Mensagens de texto e de serviços de voz: é possível configurar o número de telefone e os fluxos de trabalho para orientar a escalação por meio de mensagem de texto e de voz.
- Microsoft Teams: certifique-se de que sua instância do ServiceNow esteja configurada para se integrar com Virtual Agent e que a integração do IT Service Management ao plug-in Microsoft Teams (sn_now_teams_it) esteja ativa.
- Notificações por push em dispositivos móveis: configure ServiceNow Agent e habilite as notificações por push em dispositivos móveis

Como ativar Agendamento de plantão

Você pode ativar o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativar o plug-in Agendamento de plantão ativa as seguintes bibliotecas de terceiros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações baseadas em assinatura
- Suporte a cronogramas avançados
- Componentes compartilhados do NG
- ServiceNow calendário comum
- Biblioteca Fullcalendar

Nota:
O plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) está ativo por padrão para clientes zBoot.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Agendamento de plantão

Configuração do Slack como um método de contato

Você configura Slack para permitir que os usuários recebam notificações para escalaçõesSlack. Para oferecer Slack como um método de contato para membros do turno, você instala o spoke de IntegrationHub para Slack.

Configuração do Slack para Agendamento de plantão

O Slack spoke automatiza Agendamento de plantão notificações e responde a elas. As configurações a seguir oferecem suporte a notificações Agendamento de plantão:

Configurações de saída

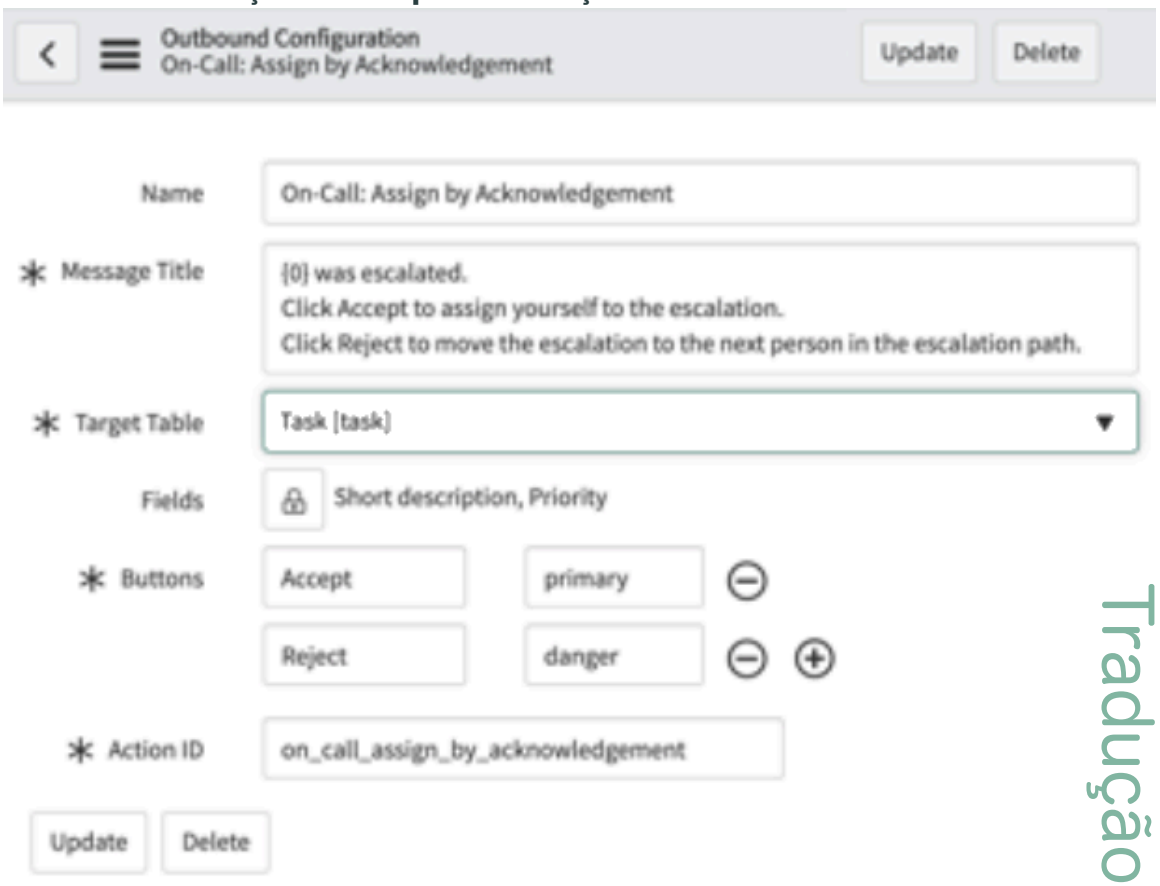
Margem de atraso > Configurações de saída > De plantão: atribuir por confirmação

Gera uma mensagem de escalação geral. Modifique o registro para personalizar o modelo de mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de atribuição de saída por confirmação



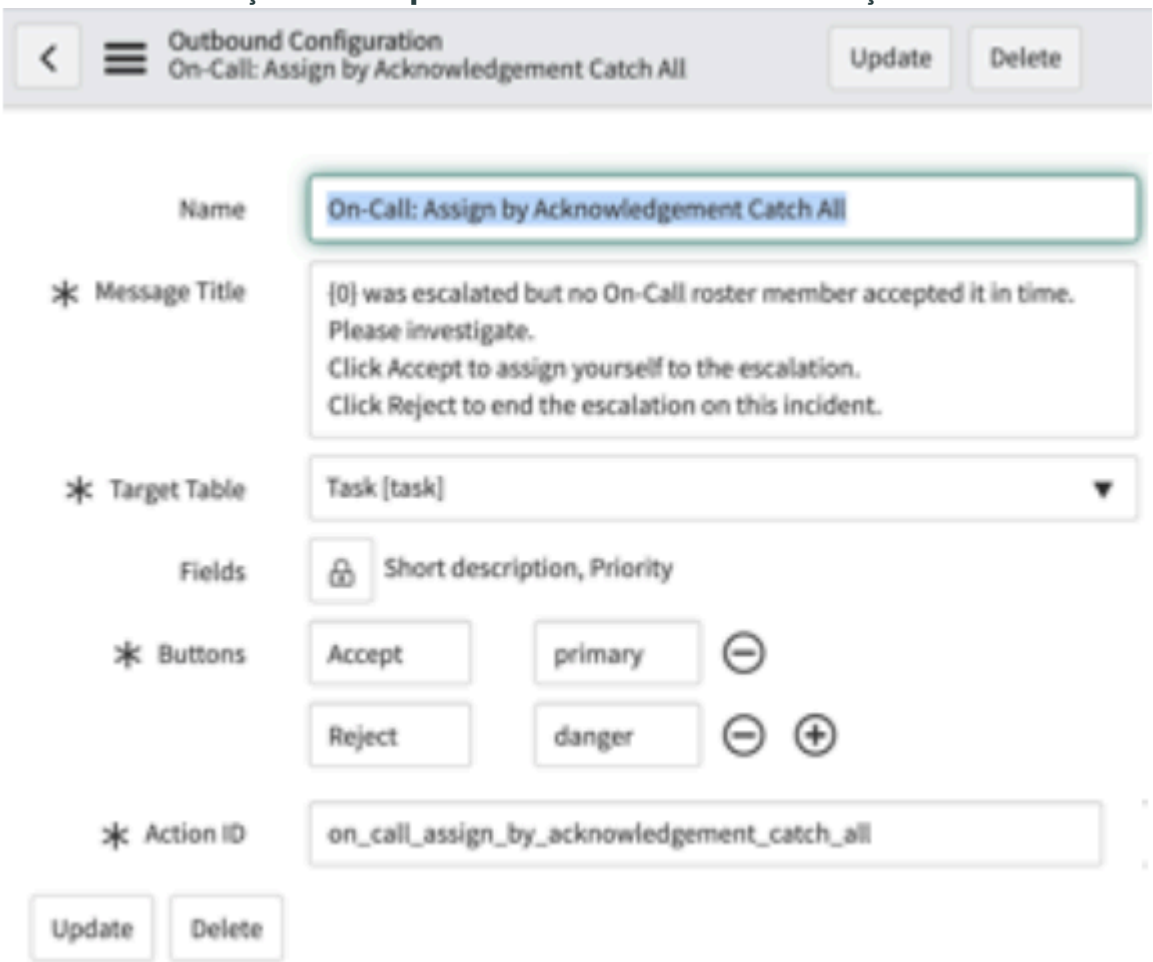
Margem de atraso > Configurações de saída > De plantão: atribuir por catch all de confirmação

Gera uma mensagem de escalação de contato alternativo. Modifique este registro para personalizar o modelo de mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de atribuição de saída por contato alternativo de confirmação



Decisões de entrada

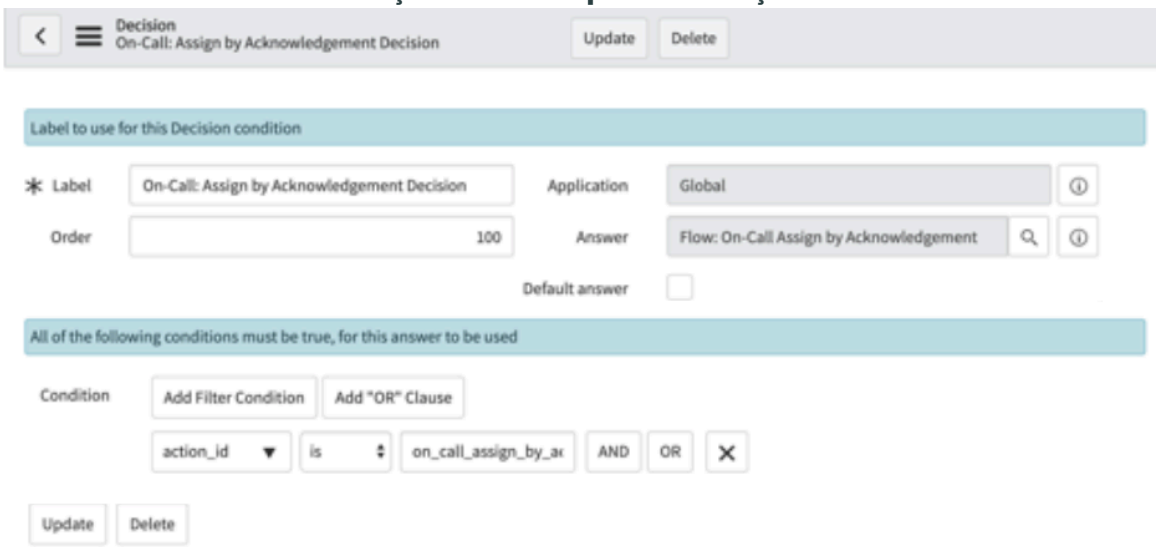
Margem de atraso > Decisões de entrada > De plantão: atribuir por decisão de confirmação

Define a configuração de entrada para manipulação de resposta geral para aceitar ou rejeitar mensagens de escalação. Use `action_id` como a chave para mapear a configuração de saída e as decisões de entrada para escalações gerais. A resposta aponta para o subfluxo que é executado quando o usuário clica em **Aceitar** ou **Rejeitar**. Modifique o registro para mudar o comportamento de manipulação da resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

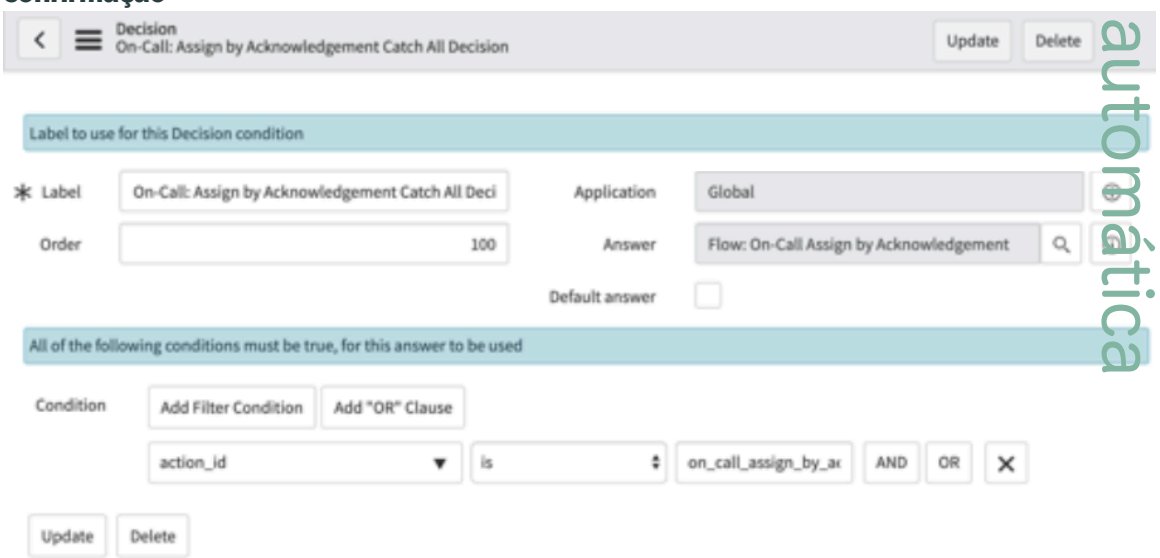
Subfluxo de decisão de atribuição de entrada por confirmação



Margem de atraso > Decisões de entrada > De plantão: atribuir por decisão catch all de confirmação

Define a configuração de entrada para manipulação de resposta de contato alternativo para Aceitar ou Rejeitar mensagens de escalação. Use `action_id` como a chave para mapear a configuração de saída e as decisões de entrada para situações de contato alternativo. A resposta aponta para o subfluxo que é executado quando o usuário clica em **Aceitar** ou **Rejeitar**. Modifique o registro para mudar o comportamento de manipulação da resposta.

Subfluxo de decisão de atribuição por contato alternativo de confirmação

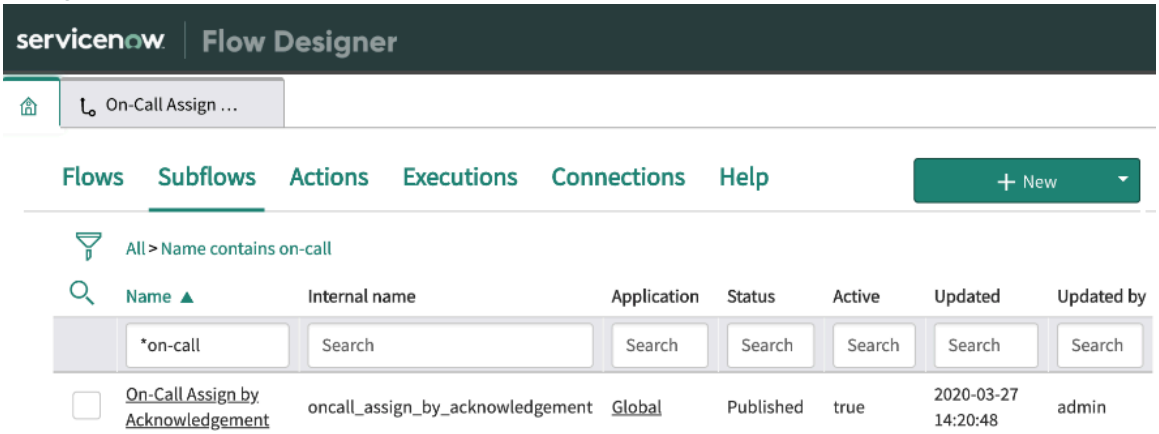


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxos

Designer de subfluxo



Atribuição por confirmação de plantão

Este subfluxo lida com respostas de entrada de Slack e atua. Por exemplo, atribua uma tarefa a um usuário e retorne uma mensagem de confirmação. Em caso de rejeição, o subfluxo registra a resposta e move o escalonamento para o próximo escalonando.

Inserir resposta da margem de atraso

Esta ação cria um registro na tabela [sn_slack_ah_v2_inbound] para respostas de entrada Slack. Você pode fazer referência à resposta por fluxo de trabalho com base em `context_id`.

Controlador de resposta de plantão

Esta ação executa as operações apropriadas quando o usuário clica em **Aceitar** ou **Rejeitar** em Slack. Ela invoca os métodos do utilitário para executar ações da inclusão de script `OnCallSlackUtils`.

Configurar envio de mensagens SMS e de serviços de voz como métodos de contato

Para enviar notificações de escalação de plantão como mensagens SMS ou de Serviços de voz, você deve configurar Notify.

Configure os seguintes itens para usar Notify com Agendamento de plantão:

- Você deve adicionar pelo menos um Notify número de telefone ao grupo de números do Grupo de Plantão. Este grupo é configurado por padrão para lidar com respostas de SMS de entrada (via Em Chamada: Verificar Resposta de Atribuição) que aceita ou rejeita uma atribuição de plantão e para lidar com chamadas de serviços de voz de saída (via Em Chamada: Atribuir por Serviços de reconhecimento de voz) para aceitar ou rejeitar atribuições.
- Você deve configurar fluxos de trabalho, como De plantão: Atribuir por Confirmação para direcionar escalações via SMS e Serviços de voz.

Para configurar mensagens SMS e de Serviços de voz como métodos de contato, confira Set up Notify with On-Call Scheduling

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de atribuição de plantão por confirmação

Como controlar o canal de comunicação de plantão com o Notify

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Microsoft Teams como um método de contato para uma escalação de plantão

Permita que os usuários recebam notificações do Microsoft Teams para uma escalação de plantão.

Antes de Iniciar

O usuário deve ter credenciais de usuário do Microsoft Teams.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de que sua instância do ServiceNow esteja configurada para Integração conversacional com Microsoft Teams e que a integração do IT Service Management ao plug-in Microsoft 365 (sn_now_teams_it) esteja ativa.

   Para obter informações sobre as políticas de permissão de Virtual Agent, consulte Gerenciar políticas de permissão do Now Virtual Agent .

2. Selecione o **Microsoft Teams** como seu canal de notificação preferido ao definir as configurações de escalação para um grupo de usuários.
   Para obter informações sobre as configurações de escalação, consulte Configurações de escalonamento e lembrete para escalas.

3. Para o grupo de usuários necessário, crie uma regra do gatilho que use o fluxo de trabalho de gatilho De plantão: Atribuir por confirmação.

   Se um usuário ou gerente de turno definir o canal de contato preferencial como Microsoft Teams, uma notificação será enviada ao usuário no Microsoft Teams junto com as ações que um usuário pode realizar.

   Para obter informações sobre como criar uma regra do gatilho, consulte Criar uma regra do gatilho de escalação.

Como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um método de contato para uma escalação de plantão

Permita que os usuários recebam notificações por push de dispositivos móveis para escalações de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o ServiceNow Agent e ative as notificações por push de dispositivos móveis na guia **Notificações**.
   Para obter informações sobre esta guia, consulte Funcionalidade do sistema básico para o ServiceNow Mobile .
   O envio por push de dispositivos móveis aparece como um canal de comunicação na instância da ServiceNow.

2. Selecione **Envio por push de dispositivos móveis** como seu canal de notificação preferido ao definir as configurações de escalação para um grupo de usuários.
   Para obter informações sobre as configurações de escalação, consulte Configurações de escalonamento e lembrete para escalas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para o grupo de usuários necessário, crie uma regra do gatilho que use o fluxo de trabalho de gatilho De plantão: Atribuir por confirmação.

   Se um usuário ou gerente de turno definir o canal de contato preferencial como envio por push de dispositivos móveis, uma notificação por push de dispositivos móveis será enviada ao usuário junto com as ações que um usuário pode realizar.

   Para obter informações sobre como criar uma regra do gatilho, consulte Criar uma regra do gatilho de escalação.

Exibir cronogramas e solicitar folgas

Exiba a programação, veja os membros do seu grupo, solicite uma folga e defina suas preferências de métodos de contato.

Como usuário de itil, você pode executar estas tarefas:

- Exibir cronogramas de plantão
- Configuração da disponibilidade e preferências de contato
- Solicitação de folga e sugestão de cobertura adequada

Exibir cronogramas de plantão

O agrupamento lado a lado de cronogramas de turnos de plantão ajuda a revisar os turnos em vez de ter que pesquisar todos os turnos no sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, rota_manager ou rota_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada cartão na página Cronogramas de plantão representa um turno e identifica os membros de plantão. Um cartão exibe o nome do grupo, o nome do turno e as escalas (Primárias e Secundárias).

As cronogramas de plantão permitem que você visualize a presença de membros de plantão. Para obter mais informações sobre presença, consulte Presença do usuário .

Nota:
Por padrão, as agendas de plantão são carregadas em lotes de 20. Você pode usar a propriedade `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` para atualizar a configuração. Para obter detalhes, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão**.

   Nota:
   Para um grupo com turnos sobrepostos, os cartões de turno são exibidos com base na configuração de escalação.

   As seguintes guias são exibidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Cronogramas de plantão fixadas**: exibe uma lista personalizada de quem está de plantão para os grupos nos quais você está mais interessado. Fixe grupos aqui para acesso rápido.
- **Minhas cronogramas de plantão**: exibe somente os cronogramas de plantão que você gerencia ou dos quais é membro.
- **Todas as cronogramas de plantão**: exibe a lista de todos os grupos que têm cronogramas de plantão ativas. Você também pode encontrar quem está de plantão para os grupos que não fixou.

Use o filtro para exibir cronogramas de plantão por grupo, programação ou nome de usuário.

2. **Opcional:** Na guia **Todas as cronogramas de plantão**, fixe um cartão de turno apontando para o cartão e clicando no ícone Fixar ( ).

Nota:
Quando você fixa um cartão de turno de um grupo com turnos sobrepostos, todos os outros cartões de turno desse grupo também são fixados.

3. **Opcional:** Na guia **Cronogramas de plantão fixadas**, desafixe um cartão clicando no ícone Fixar.
4. Para exibir os detalhes de um turno, clique no cartão de turno.

Nota:
Cada cartão de turno exibe somente as duas primeiras escalas.

Se você for um gerente de turno ou membro da listagem, a programação será aberta. Para obter mais informações, consulte Atualização de uma programação de plantão. Em todos os outros casos, você será redirecionado para a exibição de calendário. Para obter mais informações sobre a agendamento de calendários de plantão, consulte Gerenciar turnos na exibição Calendário.

5. **Opcional:** Para ver lista e escalação de detalhes, clique em **Listagem e detalhes de escalação** no cartão turno.
Uma caixa de diálogo exibe as seguintes guias:
   - Escala: exibe uma lista de todas as escalas e números de contato, endereço de e-mail, grupo e o turno do membro de plantão ativo.
   - Caminho de escalação: exibe o caminho de escalação definido para o turno.

Nota:
Por padrão, os detalhes do membro de plantão da listagem principal são exibidos. Clique em **Enviar uma mensagem direta** para enviar uma mensagem direta ao membro de plantão. Como alternativa, chame o membro se o Notify WebRTC estiver configurado. Para obter mais informações sobre mensagens em tempo real, consulte Conectar . Para acessar informações sobre Notify WebRTC, consulte Forward call workflow activity . Para acessar informações sobre a propriedade **Especificar um número de notificação válido com recurso de serviços de voz** que habilita o Notify WebRTC para plantões, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

6. **Opcional:** Para exibir lacunas e conflitos em um turno, clique no selo de informações no cartão do turno.
   - Isso se aplica somente a gerentes de grupo, gerentes de turno e gerentes de turno delegados.
   - Essas informações são exibidas com base na configuração da propriedade `com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions` . Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da disponibilidade e preferências de contato

Você especifica sua disponibilidade e os métodos para contatá-lo para Escalações de plantão. A instância notificará você se um administrador substituir suas configurações por algum motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Minhas Preferências**
2. Na guia **Tentativas de contato**, clique no ícone + e preencha o formulário de **disponibilidade**.

Formulário de disponibilidade

Nome	Um nome exclusivo e significativo para o registro das configurações de disponibilidade.
Usuário	O usuário para o qual você está criando a disponibilidade (normalmente você).
Ativo	Opção para habilitar este registro de disponibilidade. Marque a caixa de seleção para ativar sua disponibilidade.
Tipo de programação	Selecione uma programação de disponibilidade existente ou crie uma programação personalizada.
Use estes campos para criar uma programação de disponibilidade personalizada:	
Hora de início	Se este turno não for durante todo o dia, especifique a hora de início de sua disponibilidade.
Hora de término	A hora de término da sua disponibilidade.
Repetir em	O tempo de uma única duração. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique os dias da semana em que estará disponível.
Fuso horário	O fuso horário da sua disponibilidade. **Nota:** O fuso horário não é editável e é obtido do perfil do usuário.

3. Clique em **Enviar**.
4. Na guia **Preferências de contato**, configure o método de **Tentativa** de contato.
   A caixa de diálogo **Preferências de contato** é exibida.
5. Selecione os métodos que a instância deve usar para fazer contato enquanto você estiver de plantão.
   Os métodos selecionados são os métodos de contato que a instância deve usar para esta tentativa de contato. Dependendo da configuração da sua instância, você pode especificar um ou todos os seguintes métodos de notificação:
   - Mensagem SMS
   - E-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Slack
- Serviços de voz
- Microsoft Teams. Para obter informações sobre como configurar esse canal, consulte Como configurar o Microsoft Teams como um método de contato para uma escalação de plantão.
- Envio por push de dispositivos móveis. Para obter informações sobre como configurar esse canal, consulte Como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um método de contato para uma escalação de plantão.

6. Repita o processo para cada tentativa de contato.

Nota:
Os administradores podem especificar substituições de seus métodos de contato para todos os membros do grupo. As configurações de substituição aparecem na guia **Substituições de contato**.

Exibição das meus cronogramas de grupo

Você pode ver as cronogramas de plantão dos seus grupos.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Abra uma programação.
3. **Opcional:** Para exibir uma listagem, clique no número do pedido na lista relacionada em **Escalas**.

Exibição da programação pessoal em Programação de envio de relatório

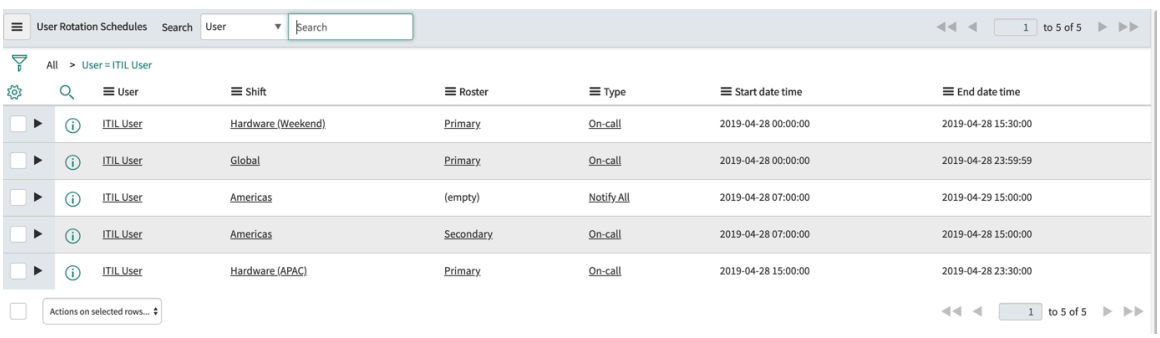
Você pode exibir quando está de plantão e a programação de escalação para um intervalo de datas específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Meu relatório da agenda**.
2. No campo **Mostrar para**, selecione um intervalo de datas e clique em **Enviar**.

A lista de Calendários de rotação do usuário mostra o turno, a listagem e as horas de início e término de cada intervalo de tempo.

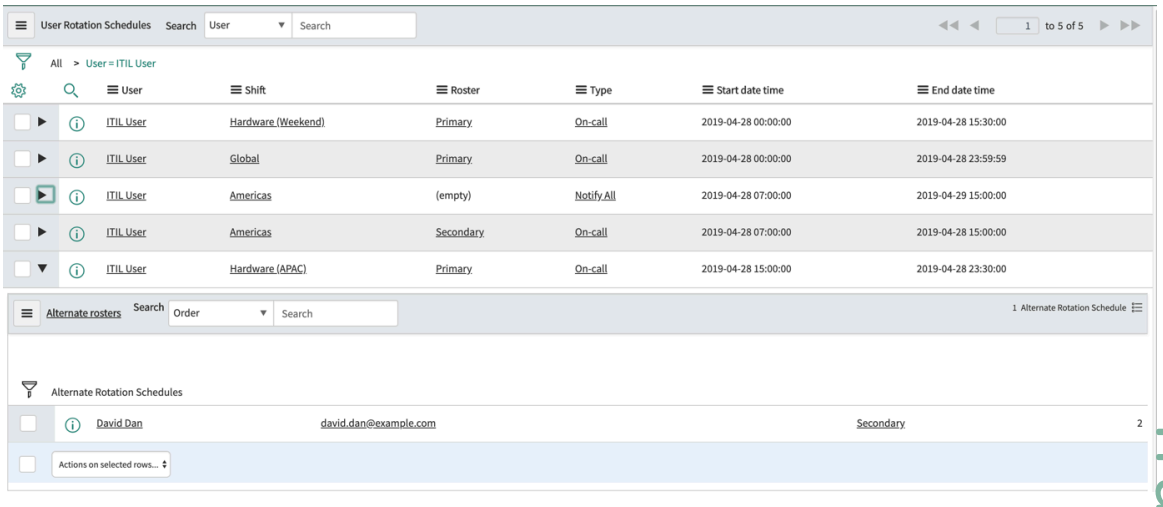


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para exibir escalas alternativas, expanda uma entrada clicando na seta.

   A listagem alternativa é exibida para esse intervalo de tempo. Por exemplo, se você for o contato primário, esta lista mostrará os contatos secundários e terciários do intervalo de tempo.



Solicitação de folga e sugestão de cobertura adequada

Você pode programar sua folga e sugerir uma cobertura adequada entre outros membros da listagem.

Antes de Iniciar

Para usar este recurso, o administrador do sistema deve habilitar a propriedade do sistema **Configuração para determinar se as solicitações de descanso remunerado precisam de aprovação** (`com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required`).

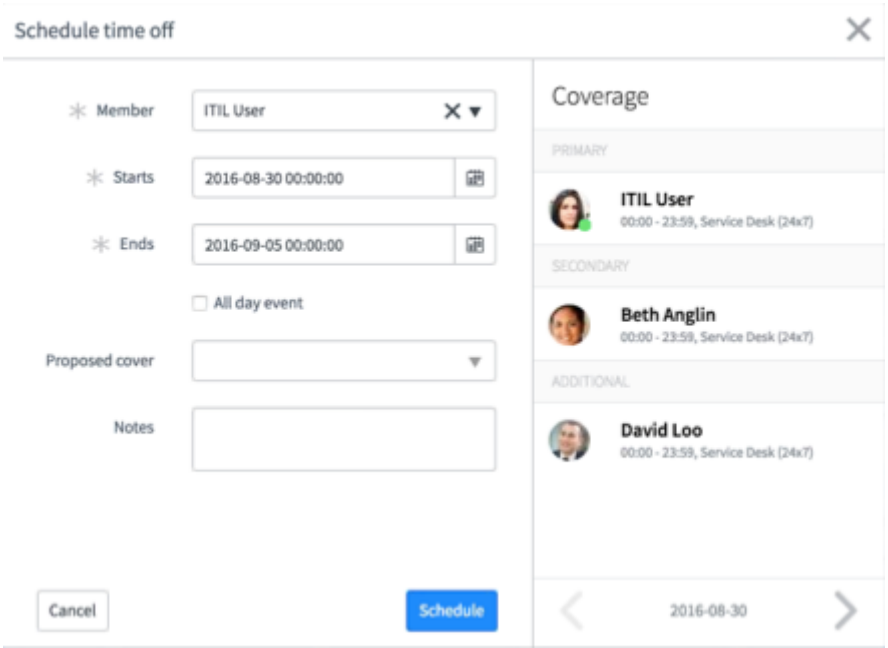
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Agendamento de plantão** > **Calendário de plantão**.
2. Selecione a entrada de turno para a folga.
3. Clique em **Programar folga** e preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário Programar folga

Campo	Descrição
Membro	O membro que estará de folga (normalmente, você).
Início e término	Datas de início e término da folga.
Propor cobertura	Nome de um membro da listagem que pode dar cobertura na ausência.
Evento de dia inteiro	Opção para especificar que o período de folga envolve dias úteis inteiros.
Anotações	Opcional. Comentários para ajudar o gerente de turno a entender a solicitação.

4. Clique em **Programar**.
   A folga é programada provisoriamente no calendário de plantão.

Exibição do calendário de plantão no meu aplicativo de calendário

Você pode assinar o calendário de plantão usando o cliente de calendário pessoal.

Antes de Iniciar

1. Verifique se o cliente de calendário usa e oferece suporte ao formato iCalendar.
2. Certifique-se de que o cliente de calendário pode assinar um calendário externo.
3. Se o cliente de calendário atender aos requisitos, peça ao gerente de turno para enviar a URL de assinatura do calendário de plantão por e-mail.

Importante:
Você deve fornecer suas credenciais de instância para se autenticar e usar a URL de assinatura para exibir eventos de plantão. Atualmente, apenas os aplicativos Calendário no Mac OS X 8.0 e versão mais recente e Outlook no Windows 2013 e versão mais recente são compatíveis com assinaturas de calendário autenticadas.

Função necessária: rota_admin, itil, rota_manager ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No cliente de calendário, adicione uma nova assinatura de calendário externa.
2. Insira a URL de assinatura do calendário de plantão que você recebeu.
3. Clique em **Assinar**.
4. Insira os detalhes de login da sua instância.
5. Especifique detalhes adicionais, como a frequência de atualização do calendário.

Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Como gerenciar cronogramas e turnos

Você pode configurar e gerenciar uma programação de plantão e um turno. Adicione ou remova membros de um turno e substitua suas preferências de contato.

Você pode configurar detalhes de escala, turno e programação de plantão. Adicione ou remova membros de um turno e substitua suas preferências de contato.

Como rota_manager ou rota_admin, você pode executar a maioria dessas tarefas para os membros do seu grupo.

- Configurar ou atualizar um turno de plantão
- Configurar ou atualizar uma programação de Plantão
- Gerenciar membros da listagem
- Gerenciar solicitações de folga
- Substituir preferências de contato para um turno
- Configurar preferências para um grupo de usuários
- Delegar a função de gerente de turno [rota_admin]

Permitir que os usuários assinem o calendário de Plantão

Configure um URL de assinatura de calendário de Plantão e envie-o aos membros de um turno. O URL é um link iCal que permite que os usuários assinem o calendário de plantão do cliente de calendário preferencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, rota_admin ou rota_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O URL de assinatura oferece suporte à autenticação SSO para exibir e baixar o calendário de plantão.

Nota:
Não compartilhe o URL de assinatura, por motivos de segurança.

Procedimento

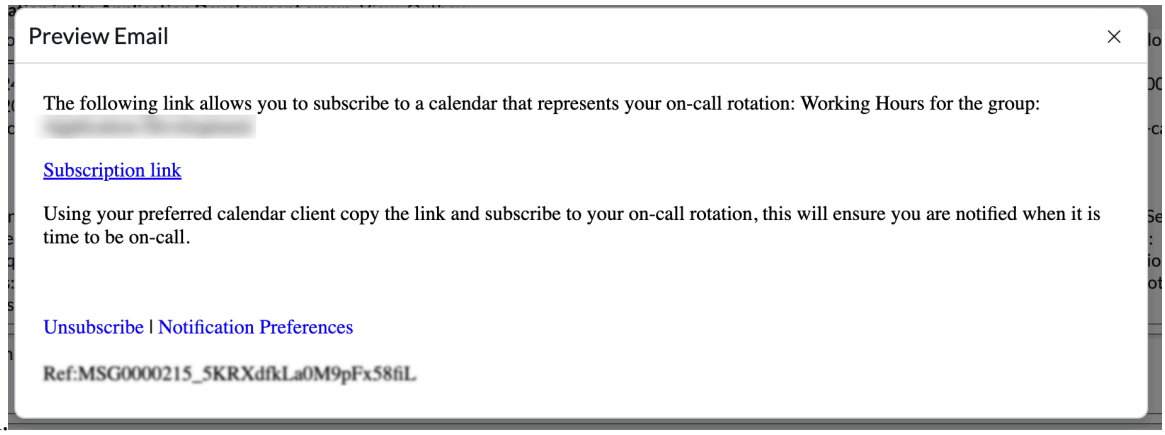
1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Selecione o turno para o qual você deseja enviar o URL de assinatura do calendário de plantão.
3. Especifique os seguintes detalhes na seção **Assinatura de calendário.**

Tradução automática

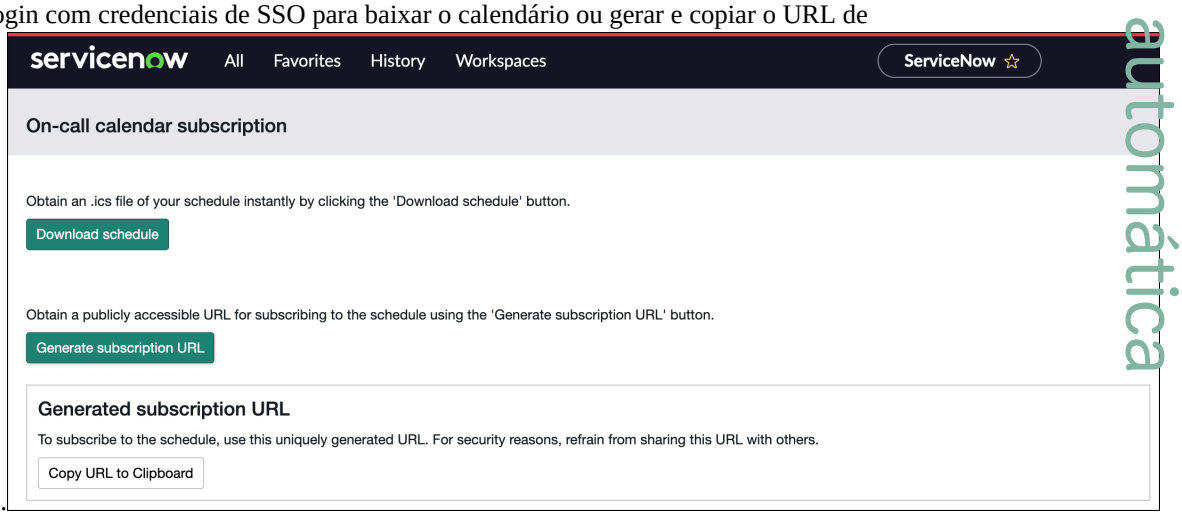
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Definição
Intervalo de cobertura	Selecione se você deseja atualizar o calendário assinado com detalhes de cobertura diários ou semanais.
Obter cobertura para	Com base na seleção do intervalo de cobertura, selecione o número de semanas ou dias para os quais você deseja atualizar o calendário assinado.

4. Selecione **Atualizar**.
5. Selecione **Enviar assinaturas** para enviar o URL de assinatura do calendário a todos os membros do turno por e-mail.



Os membros do turno receberão um e-mail com o link de assinatura. Selecione o **link de assinatura** e efetue login com credenciais de SSO para baixar o calendário ou gerar e copiar o URL de assinatura.



Configurar preferências para um grupo de usuários

Especifique as preferências de Plantão para um grupo de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, rota_admin ou rota_manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Administração** > **Preferências de Grupo** e defina os valores conforme necessário.

Campos do formulário de Preferência de grupo de plantão

Campo	Descrição
Grupo	Grupo de usuários ao qual as preferências de Plantão devem ser aplicadas.
Gerentes de turno	Usuários que podem gerenciar o turno, além de gerentes de grupo, administradores de turno [rota_admin] e gerentes de turno delegados. Você também pode selecionar os membros do grupo atuais.
Permitir sobreposição de programação do turno	Especifica se cronogramas sobrepostos são permitidos para turnos dentro do grupo. Quando definido como `Padrão`, o valor selecionado para a propriedade **Configuração para controlar se permite a propriedade de horários de deslocamento** (*`com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap`*) será aplicado. **Nota:** A sobreposição de turnos é necessária para ter um período de transferência entre turnos. Com isso, vários turnos podem ficar de plantão pela mesma duração. Membros de plantão de vários turnos podem ser contatados.
Regra de escalonamento na sobreposição do Turno	Regra de escalonamento que se aplica quando há uma sobreposição de turno. Quando definido como `Padrão`, o valor selecionado para a propriedade **Regra de escalonamento que se aplica quando há sobreposição de turnos** (*`com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over`*) é aplicado.
Preferências de aprovação de descanso remunerado	Especifica se um membro de plantão no grupo pode criar solicitação de folga (descanso remunerado). Quando definido como **Padrão**, o valor selecionado para a propriedade de sistema *`com.snc.on_call_rotation.pto.configuration`* (**Esta propriedade prevalece quando o usuário de Plantão [Não "admin, rota_manager, group_manager ou rota_admin"] tem permissão para criar um descanso remunerado**) é aplicado.
Primeiro dia da semana	Selecione um dia de início da semana preferencial para o grupo selecionado

2. Para exibir as configurações de propriedade de Plantão, clique em **Exibir configurações globais**.
3. Clique em **Enviar** para definir as configurações ou em **Excluir** para excluir a preferência.

Substituir preferências de contato para um turno

Substitua as preferências de contato de todos os membros do turno para impor um canal de comunicação, por exemplo, em caso de emergência.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin, rota_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Use um dos seguintes métodos para abrir a página Editar preferências de escalonamento e contato:
   - **a.** Navegar até **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão**. A página Cronogramas de plantão é aberta na guia Todos os cronogramas de plantão.
     b. Clique em um cartão de programação.
     c. Na guia **Turnos**, clique no ícone Ações ( ) do turno e selecione **Editar preferências de escalonamento e contato**.
   - **a.** Navegar até **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
     b. Selecione o turno.
     c. Clique em **Editar preferências de escalonamento e contato**
2. Na guia **Preferências de contato**, clique no método de **Tentativa** de contato a ser configurado.
   A caixa de diálogo **Preferências de contato** é exibida.
3. Selecione os métodos de contato que a instância deve usar para todos os membros do turno para a tentativa de contato selecionada.
   Dependendo da configuração da sua instância, você pode especificar qualquer um ou todos os seguintes métodos de notificação:
   - Mensagem SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Serviços de voz
   - Microsoft Teams. Para obter informações sobre como configurar esse canal, consulte Como configurar o Microsoft Teams como um método de contato para uma escalação de plantão.
   - Envio por push de dispositivos móveis. Para obter informações sobre como configurar esse canal , consulte Como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um método de contato para uma escalação de plantão.

   Nota:
   SMS e voz exigem que Notify esteja ativo.
4. Habilite a opção **Substituir preferência do usuário**.

Configurar ou atualizar um turno de plantão

Você pode adicionar cobertura extra, especificar horários extras para quando um turno está ativo e programar uma folga.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_admin ou rota_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atualizar o calendário somente para o fuso horário especificado no perfil do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
   O calendário de plantão é aberto.

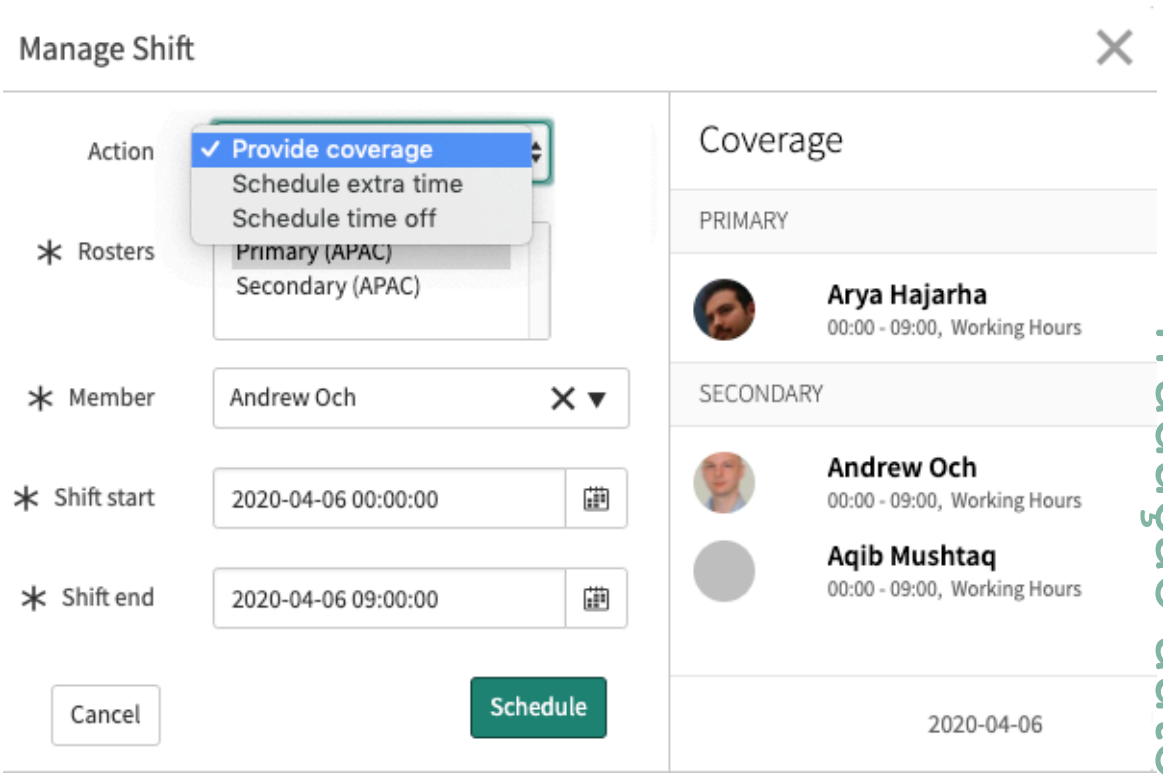
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique no ícone de exibição da Linha do tempo ( ).

3. Clique no ícone Filtros ( ) e selecione o grupo.
   O calendário exibe o grupo selecionado.

4. Clique com o botão direito do mouse em um bloco que representa um membro do turno e selecione **Gerenciar turno**.
   A caixa de diálogo Gerenciar turno exibe as configurações de turno atuais.



5. Selecione uma **Ação**, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Fornecer cobertura	Selecione os detalhes do membro que fornecerá cobertura de plantão para outro membro da listagem. As opções a seguir aparecem quando você seleciona esta opção: ○ Escalas: selecione uma ou mais listagens para as quais o membro fornecerá cobertura. ○ Membro: selecione o membro para fornecer cobertura extra. ○ Início do turno: selecione a data a partir da qual a cobertura será iniciada. ○ Término do turno: selecione a data em que a cobertura será finalizada. **Nota:** A cobertura é criada entre as datas de início e término do turno com base na hora programada.
Programar hora extra	Especifique cobertura extra para o turno selecionado. As opções a seguir aparecem quando você seleciona esta opção:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	◦ Turno: selecione o turno para o qual você deseja especificar a hora extra. ◦ Início do turno: selecione a data a partir da qual a hora extra será iniciada. ◦ Término do turno: selecione a data em que a hora extra será finalizada.
Programar folga	Especifique o membro do grupo que tirará uma folga programada durante o intervalo de tempo selecionado. As opções a seguir aparecem quando você seleciona esta opção: ◦ Membro: selecione o membro que solicitou licença. ◦ Início: selecione a data e a hora em que o período de folga terá início. ◦ Término: selecione a data e a hora em que o período de folga será finalizado. ◦ Evento de dia inteiro: selecione se o período de folga for um dia útil. ◦ Cobertura proposta: selecione o nome do membro do turno que você deseja que forneça a cobertura na sua ausência.

6. Clique em **Programar** para programar a atualização.
7. Para salvar as configurações de exibição, clique no ícone Marcar este filtro (☆).

Tópicos relacionados

Exibir cronogramas de plantão

Gerenciar turnos na exibição Calendário

Configurar uma listagem

Edite uma listagem para especificar suas configurações de lembrete e escalação, e para identificar um subconjunto de membros do grupo para participar da listagem de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. Clique com o botão direito em um turno e selecione **Editar turno** na lista **Ações.**
3. Na lista relacionada **Escalas**, selecione uma escala e preencha o formulário.

Campos do formulário de listagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da listagem.
Turno	Turno associado à listagem atual.
Ativo	Se selecionado, a listagem ficará ativa para operações de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem da listagem.
Intervalo de rotação	Tipo de intervalo de rotação.
Dia da semana para a rotação	Dia da semana em que a rotação da listagem deve começar. Quando este campo é especificado, a rotação da listagem acontece com base na frequência especificada e no dia da semana. **Nota:** Este campo será exibido somente se o campo **Intervalo de rotação** estiver definido como **Semanal**.
Rotação a cada	Frequência do intervalo de rotação.
Data de início da rotação	Data de início da rotação.
Hora de início da rotação	Hora de início da rotação.
Rotação de dia inteiro	Se selecionado, a rotação da listagem acontece ao longo do dia. Para especificar uma determinada hora do dia para a rotação da listagem, por exemplo, 08:00 em vez de meia-noite, desmarque a caixa de seleção e especifique a hora.
Configurações de escalação	
# de lembretes	Número de vezes que os lembretes são enviados a um usuário que não responde dentro do intervalo de tempo definido em **Tempo entre lembretes**.
Tempo entre lembretes	Tempo entre cada lembrete.
Tempo antes da escalação	Os valores nos campos **Número de lembretes** e **Tempo entre lembretes** determinam o valor no campo **Tempo antes da escalação**. Por exemplo, se o **Número de lembretes** for 2 e o **Tempo entre lembretes** for 10 minutos, o **Tempo antes da escalação** será de 30 minutos. Ou seja, o tempo decorrido entre a primeira notificação de um membro da listagem que não responde e a primeira notificação do próximo membro no caminho de escalação.
Comunicação de lembrete	
Enviar lembretes de plantão	Se selecionado, um lembrete será enviado para o endereço de e-mail especificado no registro do usuário, a menos que seja especificado em outro lugar nas preferências de notificação. As preferências de notificação têm precedência sobre o registro do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo do lembrete (dias)	Prazo para lembretes de e-mail. **Nota:** Este campo é exibido somente quando a caixa de seleção **Enviar lembretes de plantão** está marcada.

4. Clique em **Atualizar**.

Nota:

- Inicialmente, os membros da listagem são preenchidos automaticamente a partir do grupo de usuários.
- Todos os membros de uma listagem devem ser membros do mesmo grupo de usuários.

Tópicos relacionados

Configurações de escalonamento e lembrete para escalas

Atualizar detalhes do turno no calendário de plantão

Para poupar tempo, atualize os detalhes do turno diretamente de um calendário de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. Na barra de título, clique no ícone de alternância de filtros e selecione um grupo de usuários.
3. Clique no nome do turno no calendário.
   Uma caixa de diálogo exibe a lista **Ações** e informações sobre as escalas primárias e secundárias. Para cada usuário listado, você tem a opção de se conectar por telefone, e-mail ou bate-papo. O aplicativo iniciado para telefone ou e-mail depende do cliente instalado na máquina local.
4. Navegar até **Ações** > **Editar turno**.

Campos do formulário Editar turno

Questão	Descrição
Nome	O nome do turno.
Grupo	Selecione **Sim** e uma das opções predefinidas na próxima pergunta. Selecione **Não** para definir a configuração da programação manualmente.
Ativo	Mostra o estado do turno
Programação	O turno faz parte desta programação. Escolha em uma lista predefinida de cronogramas usando a pesquisa se quiser mudar a programação. Clique no calendário para exibir a programação completa.
Com base em	O modelo no qual a programação se baseia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Questão	Descrição
Cor de fundo	Use este campo para especificar a cor de fundo do turno ou para mudar de uma cor existente. Diferencie os grupos com as cores.
Capturar tudo	Especifique quem deve receber notificações caso nenhuma das pessoas de plantão tenha aceitado a atribuição de incidente. Pode ser nenhum, um gerente de grupo, um gerente de turno, um indivíduo, ou qualquer um ou todos os membros da listagem. ○ Selecione **Notificar indivíduo** para especificar um membro do grupo a ser notificado. ○ Selecione **Notificar todos** para especificar um turno. Todos os membros do turno são notificados.
Gerente	O usuário com a função de gerente de turno [rota_admin].
Substituir preferência de usuário	As preferências do usuário são substituídas pelas preferências de contato quando definidas como verdadeiras.
Enviar lembretes de plantão	Se selecionado, os lembretes de plantão serão enviados.
Prazo do lembrete (dias)	Prazo para lembretes de e-mail. **Nota:** Este campo é exibido somente quando a caixa de seleção **Enviar lembretes de plantão** está marcada.
Intervalo de cobertura	Atualizar intervalo para o calendário assinado: detalhes de cobertura semanal ou diária.
Obter cobertura para	Número de semanas ou dias para os quais você deseja atualizar o calendário assinado.

Enviar ou reenviar lembretes de um próximo turno

Lembre os membros da lista de um próximo turno, enviando uma notificação por e-mail. Você especifica o número de dias antes do início do turno para o e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O lembrete é enviado ao endereço de e-mail especificado no registro do usuário, a menos que o endereço seja especificado em outras preferências de notificação. As preferências de notificação têm precedência sobre o registro do usuário.

Para todas as principais notificações por e-mail de turno de plantão, agora você pode decidir para onde os links para registros de turno de plantão são redirecionados. Em vez de um registro de turno de plantão abrir automaticamente na interface UI16 clássica em Agendamento de plantão, o registro pode ser aberto em SOW. O link de registro de turno de plantão em uma notificação por e-mail é aberto em SOW somente se as seguintes condições forem atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*) está definida como verdadeira.
- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW para agendamento de plantão** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) está definida como verdadeira.
- Você tem a função sn_sow_user.

O plug-in ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) é instalado e ativado automaticamente para dar suporte a esse comportamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
   A opção também está disponível quando você edita um turno em um calendário de plantão.
2. Selecione o turno.
3. No formulário Turno, marque a caixa de seleção **Enviar lembretes de plantão** e especifique o número de dias no campo **Prazo do lembrete**.

   Nota:
   Se você definir o valor do **Prazo do lembrete (dias)** como mais de um dia e também definir a listagem para rotação diária, a instância não enviará e-mails de lembrete.

4. Para reenviar um lembrete, clique em **Reenviar**.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Gerenciar turnos na exibição Calendário

Configure o prazo para os lembretes de e-mail.

Agendamento de plantão inclui um trabalho agendado que verifica se algum membro do turno deve ser notificado sobre os próximos compromissos de plantão. Modifique o tempo do prazo do lembrete a ser enviado.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. Clique com o botão direito em um turno e selecione **Editar turno**.
3. Atualize o valor do **Prazo do lembrete (dias)** para o registro de programação de plantão ou para qualquer uma de suas listagens.

   O prazo do lembrete definido em uma listagem é sempre respeitado. Se nenhum prazo for definido, a instância usará o prazo de lembrete de programação. Se o prazo de lembrete

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

não estiver definido para a programação ou suas escalas, a instância usará um padrão de 2 dias.

Nota:
O **Prazo de lembrete** no formulário de Listagem é diferente dos valores de **# de lembretes** e **tempo entre lembretes** na seção Configurações de escalonamento do formulário.

As configurações de escalação são usadas somente para configurar lembretes para escalações. O **Prazo de lembrete** está na seção Comunicação de lembrete do formulário de listagem e é usado para enviar lembretes por e-mail para os próximos compromissos de plantão.

Gerenciar solicitações de folga

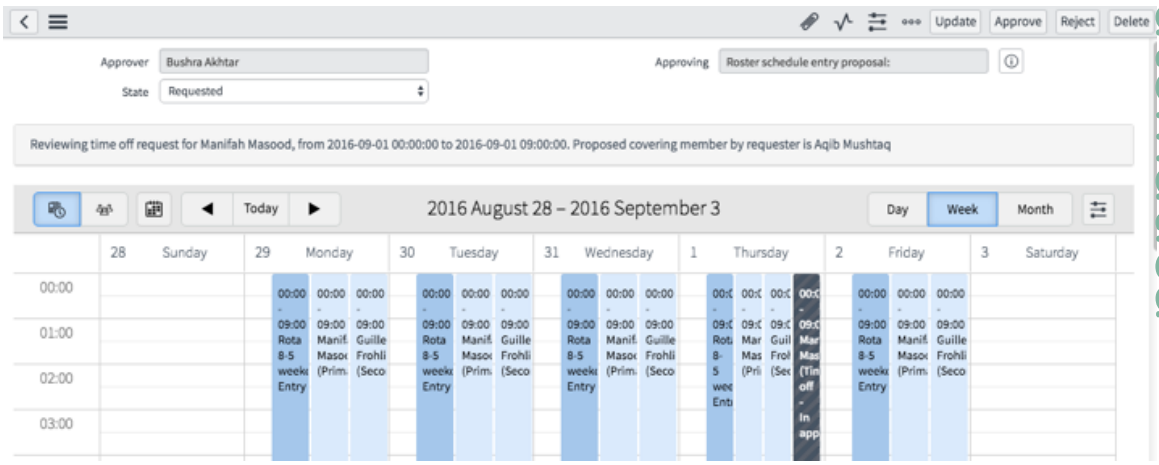
Como gerente de turno, você pode revisar e aprovar solicitações de folga de membros do turno. Você também especifica o membro da listagem que pode cobrir o horário.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione o registro de solicitação de folga para aprovar.

   A solicitação de folga exibe os detalhes da folga solicitada pelo membro da sua equipe. Neste exemplo, o tom de azul escuro com faixas representa a folga solicitada. Uma mensagem também fornece os detalhes da solicitação, incluindo os da cobertura proposta.

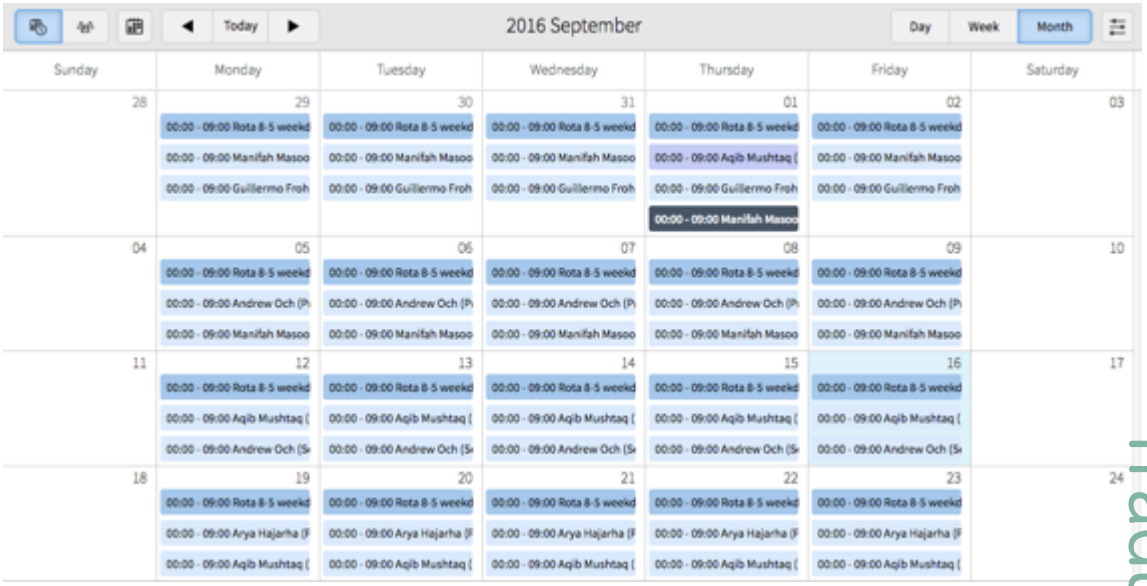


3. **Opcional:** Insira comentários na seção **Comentários**.
4. Selecione **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para a rejeição, o calendário de Plantão não indica mais os detalhes da folga e o solicitante recebe uma notificação por e-mail.
- Para aprovação, o calendário de Plantão indica os detalhes da folga e o solicitante recebe a notificação por e-mail.



Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno

Analise e resolva lacunas e conflitos. Encontre um membro de plantão substituto para solicitações de licença para garantir a cobertura de suporte apropriada.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os possíveis motivos para lacunas são:

- Folga sem cobertura
- O usuário foi movido para fora do grupo
- O usuário está marcado como inativo

Um conflito será possível se um usuário for atribuído como ponto de contato primário e secundário de um turno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão**.
2. Clique em um cartão de turno.

Nota:
Se você for um gerente de turno ou membro da listagem, a exibição da programação será aberta. Em todos os outros casos, você será redirecionado para a exibição de calendário. Para obter mais informações sobre a agendamento de calendários de plantão, consulte Gerenciar turnos na exibição Calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A página Cronogramas de plantão é aberta. Para obter mais informações, consulte Atualização de uma programação de plantão
- As ações pendentes do turno atual aparecem na seção **Ações pendentes**.

.

3. Para resolver lacunas ou conflitos, execute as etapas a seguir.

   a. Clique em **Revisão** na seção **Ações pendentes**.
   A exibição do calendário aparece e as lacunas ou conflitos são realçados.

   b. Clique no ícone Informações ( ) para visualizar as lacunas.

   c. Clique com o botão direito no turno e selecione **Editar turno** na lista **Ações**.

   d. Role para baixo até a lista **Escalas** e selecione a escala em que o usuário está indisponível.

   e. Na lista relacionada **Membros**, adicione um valor **Para** para o usuário indisponível.

   f. Adicione um novo membro com um valor **De** para fechar a lacuna.

4. Para resolver uma solicitação de folga, execute as etapas a seguir.

   a. Clique em **Revisão** na seção **Ações pendentes**.
   A exibição do calendário aparece e as solicitações de folga são realçadas.

   b. Clique com o botão direito no turno e selecione **Gerenciar turno** na lista **Ações**.
   A caixa de diálogo Gerenciar turno é exibida.

   c. Aprove as solicitações de folga.

Gerenciar membros da listagem

Você pode gerenciar membros da listagem adicionando e removendo usuários da listagem, conforme necessário. Você também pode modificar o número da ordem de um membro sem afetar a programação do turno anterior.

Adicionar um funcionário novo ou recorrente a uma listagem

Você pode adicionar um novo funcionário ou um funcionário que já foi membro a uma listagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager, rota_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Abra o formulário de turno necessário.
3. Na lista relacionada Escalas, clique no ícone de informações ( ) da escala à qual você deseja adicionar um membro.
4. Clique em **Abrir registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário Listagem, clique em **Adicionar** na lista relacionada Membros.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar membro de plantão

Campo	Descrição
A partir da data	Data em que o funcionário ingressará na listagem. **Nota:** O membro estará ativo na listagem na próxima rotação.
Adicionar membro após	Nome do membro após o qual o novo membro estará no pedido. O número do pedido determina onde o membro começa no ciclo de rotação.
Turno	Nome do turno.
Membro	Nome do membro a ser adicionado à listagem.
Escalas	Escalas afetadas após a modificação da ordem de um membro. Este campo é preenchido automaticamente ao comparar os membros nas escalas. Se um membro existir em mais de uma escala, ambas as listagens serão preenchidas automaticamente para evitar conflitos na programação.
Listagem atual	Listagem da qual você navegou até o formulário.

7. Clique em **Enviar**.
   A instância adiciona o funcionário à listagem.

Nota:
Para um funcionário que retornou: a instância exibe dois registros de membro do turno para o mesmo funcionário com datas de validade inicial e final diferentes.

Modificar a ordem de um membro em uma listagem

Você também pode modificar o número da ordem de um membro sem afetar a programação do turno anterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin, rota_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Abra o formulário de turno necessário.
3. Na lista relacionada Escalas, clique no ícone de informações ( ) para a escala em que você deseja modificar a ordem de um membro.
4. Clique em **Abrir registro**.
5. No formulário Listagem, clique em **Mover** na lista relacionada Membros.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mover membro de plantão

Campo	Descrição
A partir da data	Data a partir da qual a mudança de ordem se aplica ao membro. **Nota:** O membro estará ativo na listagem na próxima rotação.
Membro	Nome do membro para atualizar a ordem.
Listagem atual	Listagem da qual você navegou até o formulário.
Turno	Nome do turno.
Tipo de movimentação	Tipo de movimentação. ○ **Mover após**: move a ordem do membro após o membro de destino. ○ **Trocar**: troca a ordem do membro pelo membro de destino.
Membro de destino	Nome do membro com quem a ordem é trocada ou após o qual o membro estará na ordem de execução.
Escalas	Escalas afetadas após a modificação da ordem de um membro. Este campo é preenchido automaticamente ao comparar os membros nas escalas. Se um membro existir em mais de uma escala, ambas as listagens serão preenchidas automaticamente para evitar conflitos na programação.

7. Clique em **Enviar**.
   O membro aparece na nova ordem. O registro original tem uma data **Até** para o fim da validade e o novo registro tem a data atual como a data **De** para o início da validade.

Remover um membro de uma listagem

Você pode remover um membro de uma listagem, por exemplo, se ele não for mais um membro da organização ou do grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager, rota_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Abra o formulário de turno necessário.
3. Na lista relacionada Escalas, clique no ícone de informações ( ) para a escala da qual você deseja remover um membro.
4. Clique em **Abrir registro**.
5. No formulário Listagem, clique em **Remover** na lista relacionada Membros.
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Remover membro de plantão

Campo	Descrição
A partir da data	Data a partir de quando o membro foi removido.
Escalas	Escalas afetadas após a modificação da ordem de um membro. Este campo é preenchido automaticamente ao comparar os membros nas escalas. Se um membro existir em mais de uma escala, ambas as listagens serão preenchidas automaticamente para evitar conflitos na programação.
Excluir membro	Opção para excluir o registro do membro. **⚠ Aviso:** Quando você habilita esta opção para excluir o registro do membro, o histórico de rotação do membro excluído é removido e o histórico de rotação de outros membros é afetado.
Membro	Nome do membro a ser removido da listagem.
Listagem atual	Listagem da qual você navegou até o formulário.
Turno	Nome do turno.

7. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Configurar ou atualizar uma programação de Plantão

Crie uma programação de plantão ou edite uma programação existente definindo escalas e listagens.

Como configurar uma programação de plantão

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin, rota_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o assistente para criar uma programação de plantão do usando um modelo existente ou pode criar turnos do zero. Você pode criar vários turnos em um determinado momento e visualizar os turnos ao criá-los. Isso permite criar escalas, definir políticas de escalação e revisar e publicar turnos.

Depois de executar o assistente, você pode ajustar as configurações de listagem individual, escalação e lembrete para ajustar a configuração. Você também pode habilitar notificações de plantão configurando gatilhos de fluxo de trabalho de rotação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Criar/editar programação**.
2. Em **Definir programação**, na lista de seleção **Selecionar grupo**, selecione o grupo para o qual você está definindo a programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode editar um turno existente para um grupo selecionado. Se você quiser criar uma nova programação, clique no botão **Adicionar turno**.

3. Escolha um modelo existente para os turnos ou crie um novo turno.
4. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Permitir sobreposição de cronograma de turno** para permitir cronogramas sobrepostos para turnos dentro do grupo.
   Por exemplo, se um grupo tiver um cronograma 24x7, você poderá criar vários cronogramas para o grupo. A sobreposição de turnos é necessária para que haja um período de transferência entre turnos para que vários turnos possam estar de plantão pela mesma duração.

   (Optional) Se você selecionar **Permitir sobreposição de programação de turno**, a caixa de seleção **Regra de escalonamento em sobreposição de turno** será exibida.
5. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Regra de escalação em sobreposição de turno** para especificar qual turno precisa ser notificado de uma escalação durante uma sobreposição de turno.
   Você pode escalonar para um de entrada, um de saída ou para todos os turnos.
6. Preencha os campos do formulário.

Definir programação

Questão	Descrição
Nome	Nome do turno que aparece na página do **Calendário de plantão**.
Deseja usar uma programação existente?	Opção de usar uma programação existente. ○ Selecione **Sim** para usar um turno existente ou predefinido. ○ Selecione **Não** para criar uma nova programação.
Programação	Selecione o valor no qual basear sua programação. Algumas opções estão disponíveis no sistema base, por exemplo, 24x7, Workday 8-5. Esta opção aparecerá somente se você responder **Sim** para **Deseja usar uma programação existente?**. O fuso horário do usuário conectado é usado como base para esses cronogramas. Se o usuário conectado não tiver um fuso horário especificado, o fuso horário da instância será usado.
Data de início	A data em que o turno está programado para começar.
Especificar feriados	Opção para definir feriados. ○ Selecione **Sim** para definir feriados para o turno de plantão. Você pode selecionar uma programação de feriados existente. ○ Selecione **Não** para não especificar feriados para o turno.
Agenda de feriados	Especifique uma programação de feriados para o grupo.
Campos adicionais	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Questão	Descrição
Nota: Os campos a seguir são exibidos somente quando o campo **Deseja usar uma programação existente?** está definido como **Não**.	
Fuso horário	O fuso horário no qual o turno opera.
O turno dessa programação é integral?	Lista de opções. Especifique se este turno é de dia inteiro.
Início	A hora do dia em que o turno está programado para iniciar. A hora de início e a hora de término representam um turno. A data é diferente apenas se o turno ultrapassar a meia-noite.
Término	A hora do dia em que o turno está programado para terminar. A hora de início e a hora de término representam um turno. A data é diferente apenas se o turno ultrapassar a meia-noite. Por exemplo, para o turno das 8h às 20h, o início é 01/01/2014 08:00:00 e o final é 01/01/2014 19:59:59. Por exemplo, para o turno das 20h às 8h, o início é 01/01/2014 20:00:00 e o final é 01/01/2014 07:59:59.
Repetições	Os dias em que o turno se repete. **Nota:** O assistente não fornece uma opção mensal ou anual. Não é aconselhável criar um turno mensal ou anual editando a programação manualmente porque é difícil determinar quem está de plantão durante um longo período. Nesse caso, crie uma programação anual ou mensal com apenas uma listagem e um membro para que a mesma pessoa esteja sempre de plantão. Faça exceções como uma mudança única na listagem do turno.
Enviar lembretes de plantão	Opção para enviar lembretes de plantão para membros da listagem.
Prazo do lembrete (dias)	Prazo para lembretes de e-mail. **Nota:** Este campo é exibido somente quando a opção **Enviar lembretes de plantão** está selecionada.
Intervalo de cobertura	Intervalo para atualizações de detalhes de cobertura. Especifica se você deseja atualizar o calendário assinado com detalhes de cobertura semanal ou diário.
Obter cobertura para	Número de semanas ou dias para os quais você deseja atualizar o calendário assinado.

Nota:
A instância salva o cronograma e o adiciona à lista de cronogramas existentes.

7. Clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Clique em **Adicionar turno** para adicionar outro turno à programação, se necessário.
9. Use a página **Membros** para especificar os membros de um turno e listagens.

Configurar membros

Campo	Descrição
Nome da listagem	Use o ícone de edição para editar o nome da listagem à qual você está adicionando membros.
Quais membros você gostaria de adicionar à sua programação?	Mova os membros que você deseja adicionar da lista Disponível para a lista Selecionada.
Data de início da rotação	Data em que a rotação precisa ser iniciada.
Intervalo de rotação	Tipo de intervalo de rotação.
Rotação a cada	Frequência do intervalo de rotação. **Nota:** Este campo será exibido somente se o campo **Intervalo de rotação** estiver definido como **Semanal**.
Dia da semana para a rotação	Dia da semana em que a rotação da listagem deve começar. Quando este campo é especificado, a rotação da listagem acontece com base na frequência especificada e no dia da semana. **Nota:** Este campo será exibido somente se o campo **Intervalo de rotação** estiver definido como **Semanal**.
Enviar lembretes de plantão	Se selecionado, lembretes de plantão serão enviados para os membros da listagem.
Prazo do lembrete (dias)	Prazo para lembretes de e-mail. **Nota:** Este campo é exibido somente quando a opção **Enviar lembretes de plantão** está selecionada.

10. Clique em **Próxima etapa**.
11. Use o formulário Configuração de escalação para especificar as configurações de escalação.

Etapas de configuração de escalonamento

Campo	Descrição
Tipo de escalonamento	Método usado para determinar quem recebe uma notificação de escalação. Seu valor será definido automaticamente como **Alternar entre membros** se um turno tiver apenas uma listagem. O caminho de escalação passa por todos os membros dessa listagem. Se um turno tiver mais de uma escala, o valor padrão será **Alternar entre as escalas**. O caminho de escalação passa por todas as escalas para determinar quem notificar. Clique em **Substituir escalação** para mudar a configuração padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Catch-all	Especifica os usuários que recebem uma notificação quando nenhum outro usuário de plantão confirma a escalação. O valor pode ser nenhum, um gerente de grupo, um gerente de turno, um indivíduo, ou qualquer um ou todos os membros da listagem. ○ Selecione **Notificar indivíduo** para especificar um membro do grupo a ser notificado. ○ Selecione **Notificar todos** para especificar um turno. Todos os membros do turno são notificados.

12. Clique em **Próxima etapa**.
13. Clique em **Editar lembrete** para editar as configurações de lembrete para uma escalação.
14. Use o formulário Editar lembrete para editar as configurações de lembrete de uma programação.

Campos do formulário de Lembrete de escalonamento

Campo	Descrição
# de lembretes	Quando as escalações são configuradas para este grupo, a instância envia primeiro este número de lembretes antes de notificar a equipe de backup.
Tempo entre lembretes	O intervalo de tempo entre lembretes. Padrão: 15 minutos Se sua opção não estiver na lista, selecione o valor mais próximo. Edite a listagem para atualizar o número de lembretes após a geração da programação.
Tempo antes da escalação	O intervalo de tempo de espera antes de escalonar uma tarefa.

15. Revise a programação e clique em **Salvar**.
    A programação é salva no modo Rascunho.
16. Selecione **Enviar assinaturas** para enviar um URL de assinatura a um membro de plantão após a publicação do turno.
17. Depois que a programação estiver concluída, clique em **Concluir** para salvar e publicar a programação.

O que Fazer Depois

Execute um dos procedimentos a seguir para atualizar a programação.

Atualização de uma programação de plantão

Membros e gerentes de turno podem usar as guias **Cronogramas** para exibir e atualizar os cronogramas de plantão de um grupo. Os gerentes de turno podem revisar, gerenciar e resolver lacunas ou conflitos em sua programação de plantão em uma única exibição.

Abrir a página Cronogramas

Para abrir e começar a trabalhar em uma programação, navegue até **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão** e clique no cartão do grupo.

Como editar uma programação de plantão

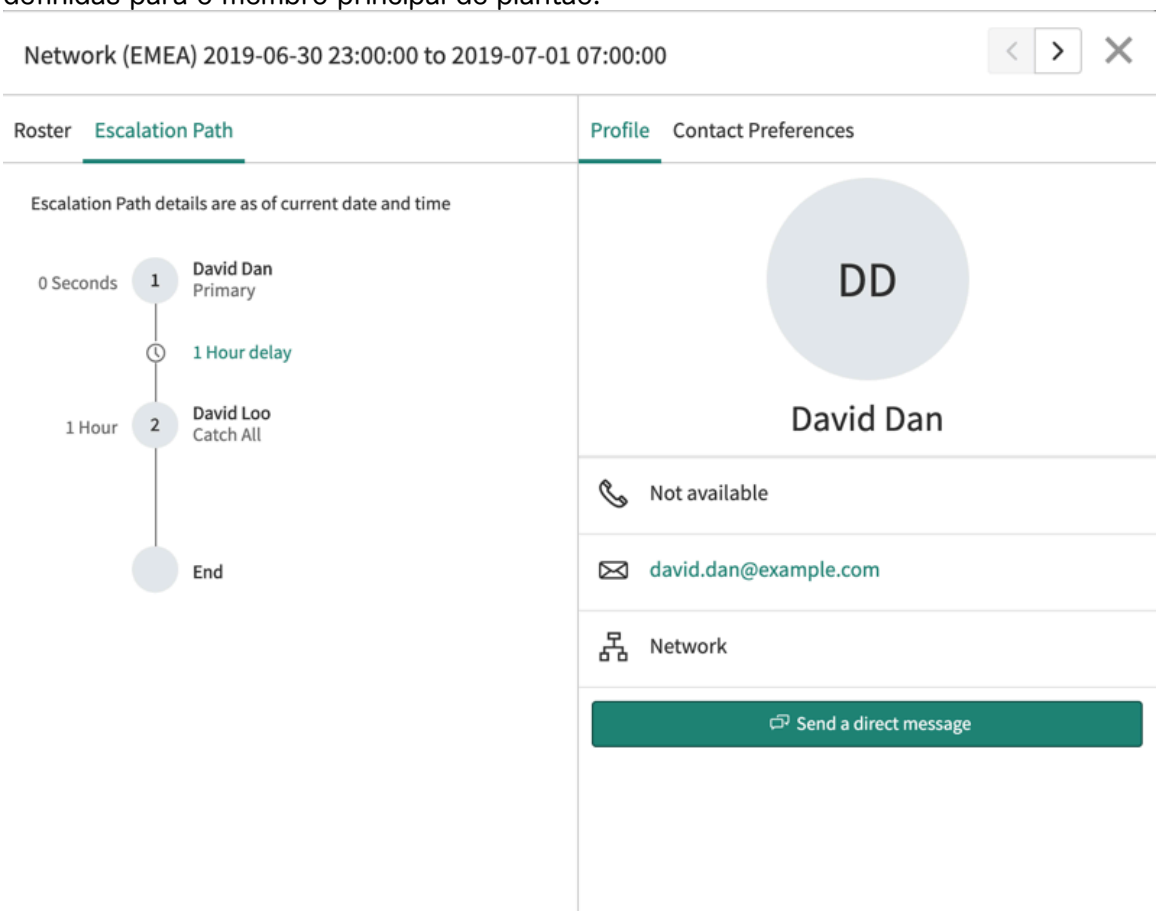
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral

Esta guia fornece uma visão geral do turno atual. As seguintes seções estão disponíveis:

- **De plantão**: Exibe informações sobre o turno de plantão atual. A partir daqui, você pode:
  - Navegar até o turno anterior e o próximo.
  - Exibir a listagem e os detalhes de escalação do turno atual. Quando você clica em **Detalhes da listagem e de escalação**, uma caixa de diálogo exibe as seguintes guias:
    - Escala: exibe uma lista de todas as escalas junto com seu membro de plantão ativo. Informações do membro de plantão, como número de contato, endereço de e-mail, grupo e o turno ao qual o usuário pertence, também estão disponíveis.
    - Caminho de escalação: exibe o caminho de escalação definido para o turno.
    - Perfil: exibe o perfil do usuário principal de plantão. Você pode enviar uma mensagem direta para o membro de plantão clicando em **Enviar uma mensagem direta** ou ligar para o membro se Notify WebRTC para plantão estiver configurado. Para obter mais informações sobre mensagens em tempo real, consulte Conectar . Para acessar informações sobre Notify webrtc, consulte Forward to notify client workflow activity . Para acessar informações sobre a propriedade **Especificar um número de notificação válido com recurso de serviços de voz** que habilita o Notify WebRTC para plantões, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.
    - Preferências de contato: as preferências de contato definidas para o membro principal de plantão.



- **Ações pendentes**: exibe as ações pendentes da programação de plantão do grupo. Você pode revisar lacunas, conflitos e solicitações de licença para encontrar uma substituição e garantir a cobertura de suporte apropriada. Para obter informações sobre como resolver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as ações pendentes, consulte Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno e Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno.

Nota:
Esta seção é exibida somente para um gerente de turno.

- **Seus próximos turnos**: exibe os próximos turnos em uma exibição de calendário.

Nota:
Esta seção é exibida para um membro do turno ou um Gerente de turno que é membro do turno.

- **Calendário de plantão**: esta seção exibe a visualização de calendário de todos os turnos do grupo. Por padrão, a exibição semanal é exibida. Para obter mais informações sobre o calendário de plantão, consulte Gerenciar turnos na exibição Calendário.

Guia Turnos

Esta guia exibe todos os turnos definidos para o grupo de usuários. A partir daqui, você pode editar um turno ou criar uma política de escalação personalizada para substituir a política padrão. Para obter informações sobre como editar o tipo de escalação, consulte Criar uma política de escalação.

Você também pode editar as preferências de contato nesta guia. Para obter informações sobre como configurar preferências de grupo, consulte Configuração da disponibilidade e preferências de contato.

Guia Configurações

Esta guia exibe as preferências de grupo definidas para o turno de plantão do seu grupo. Se ainda não tiver definido, clique em **Criar configurações de grupo personalizadas** para definir as preferências do grupo. Para obter informações sobre como configurar preferências de grupo, consulte Configurar preferências para um grupo de usuários.

Nota:
As preferências de grupo definidas aqui afetam somente este grupo. Essas configurações substituem as configurações globais.

Para exibir as propriedades de plantão, clique em **Exibir configurações globais**.

Nota:
Exibir configurações globais só está visível para rota_admin.

Atualizar uma entrada de programação

Você pode desativar uma entrada de programação ou atualizar uma configuração como tipo de entrada de programação, data ou hora.

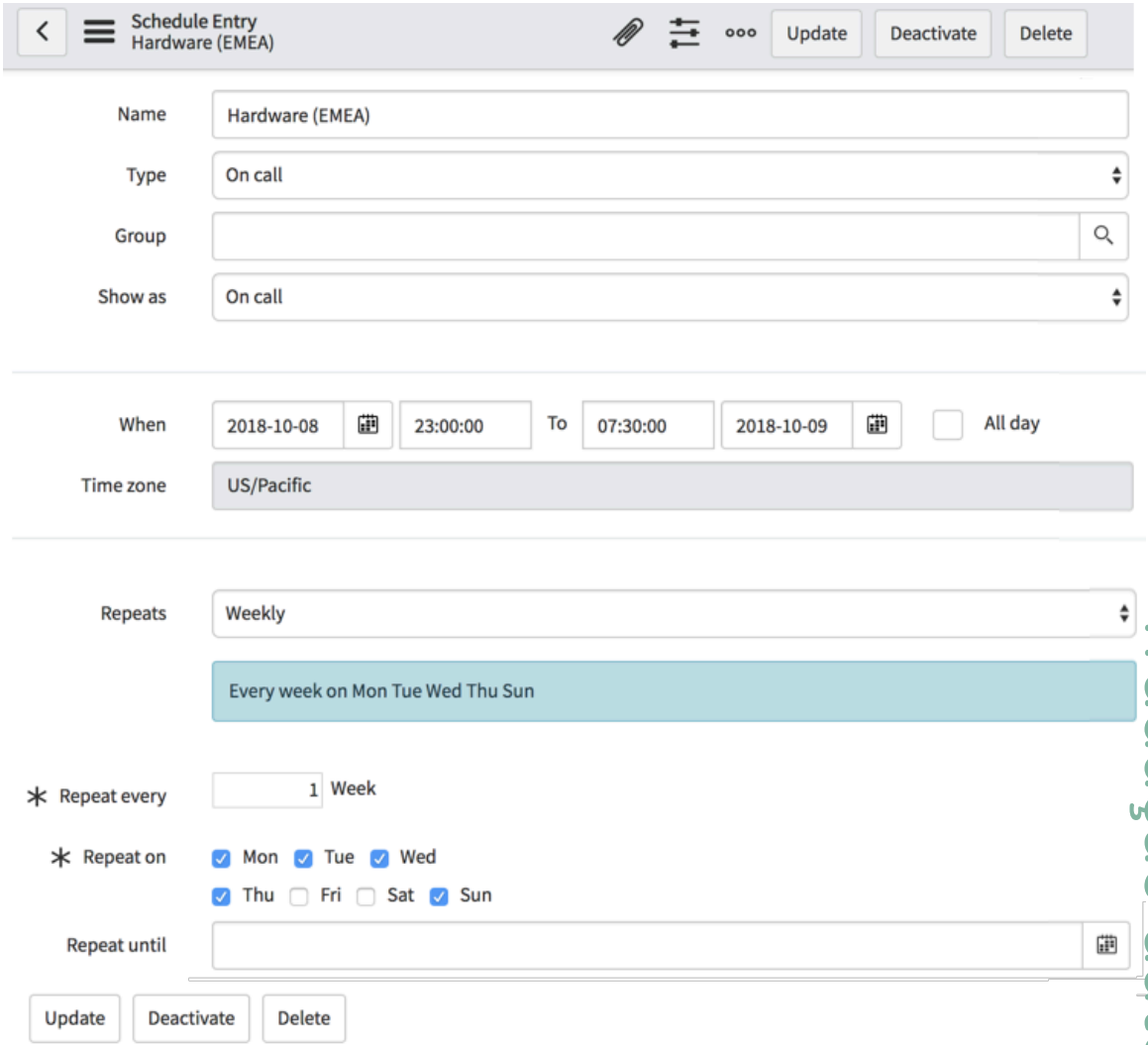
Antes de Iniciar
Função necessária: rota_admin ou rota_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
   A cobertura de plantão do calendário do seu grupo é exibida.
2. Clique no nome do turno e navegue até **Ações** > **Editar período**.
   A caixa de diálogo **Entrada de programação** é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Atualize os campos conforme necessário.

Entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Modifique o nome da entrada de programação, se necessário.
Tipo	Selecione o tipo de entrada de programação. Por exemplo, plantão ou folga.
Grupo	O campo **Grupo** está vazio por padrão. **⚠ Aviso:** Se o campo **Grupo** estiver preenchido, os períodos da entrada não serão exibidos.
Mostrar como	Selecione como a entrada de programação deve ser exibida. Por exemplo, ocupado ou de plantão.
Quando	Selecione a data de início e término apropriada, e a hora para a entrada da programação.
Caixa de seleção de dia inteiro	Marque a caixa de seleção para tornar a entrada da programação ativa por toda a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fuso horário	Exibe o fuso horário para a entrada programada. Isso não pode ser modificado.
Repetições	Selecione a frequência com que a entrada de programação se repete. Por exemplo, diariamente ou semanalmente. Os seguintes campos serão exibidos se você selecionar **Mensalmente**: **Tipo mensal**: especifique a data do mês em que a entrada na programação se repete. Os seguintes campos serão exibidos se você selecionar **Anualmente**: **Tipo anual**: especifique a data do ano em que a entrada de programação se repete ou se é flutuante. Se você selecionar a opção **Flutuante**, os campos a seguir são exibidos: ○ **Semana flutuante**: selecione a semana do mês em que a entrada da programação se repete. ○ **Dia flutuante**: selecione o dia da semana em que a entrada da programação se repete. ○ **Mês**: selecione o mês em que a entrada da programação se repete.
Repetir a cada	Se a entrada da programação for selecionada para repetição, especifique a frequência com que ela se repete. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique a frequência, como todas as semanas ou a cada duas semanas.
Repetir em	Se a entrada da programação for selecionada para repetição, especifique quando ela se repetirá. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique os dias da semana em que ela se repetiria.
Repetir até	Se a entrada da programação estiver programada para se repetir, especifique uma data de término até a qual a entrada da programação se repete.
Desativar	Desative a entrada de programação. Uma mensagem de aviso é exibida.
Excluir	Exclua a entrada de programação. Uma mensagem de aviso é exibida.

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Especifique as fontes de informações de contato para notificações de programação

Configure os métodos de comunicação que os gerentes de turno podem escolher para enviar notificações de programação de plantão. Por exemplo, adicione origens de contato de e-mail e telefone.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Administração** > **Origens de Contato**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de origem do contato de plantão

Nome	Rótulo de exibição exclusivo e significativo para o tipo de origem do contato.
Tabela	Tabela que contém a origem do contato.
Campo de usuário	Campo de referência para a tabela do usuário. Este campo aparece somente para algumas tabelas.
Ativo	Opção para ativar a origem do contato para uso.
Tipo de origem	Tipo de método de comunicação.
Origem	○ Para e-mail, a origem do endereço de e-mail. ○ Para números de telefone, a origem do número de telefone.

Para todas as principais notificações por e-mail de programação de plantão, agora você pode decidir para onde os links para um registro de programação de plantão são redirecionados. Em vez de um registro de programação de plantão abrir automaticamente na interface UI16 clássica em Agendamento de plantão, o registro pode ser aberto em SOW. O link do registro de programação de plantão em uma notificação por e-mail é aberto em SOW somente se as seguintes condições forem atendidas:

- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*) está definida como verdadeira.
- A propriedade **Redirecionar notificação por e-mail do SOW para agendamento de plantão** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) está definida como verdadeira.
- Você tem a função sn_sow_user.

O plug-in ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) é instalado e ativado automaticamente para dar suporte a esse comportamento.

3. Clique em **Enviar**.

Gerenciar turnos na exibição Calendário

A exibição Calendário exibe todos os turnos de um grupo de usuários em um intervalo de tempo especificado. Use a exibição Calendário de uma programação de Plantão para atualizar ou gerenciar turnos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Exibir e atualizar: rota_admin, rota_manager ou admin
- Somente exibição: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para obter informações sobre como atualizar um turno, consulte Atualizar detalhes do turno no calendário de plantão.
- Para obter informações sobre gerenciar um turno, consulte Configurar ou atualizar um turno de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. Clique no ícone Exibição de calendário ( ) para abrir a exibição de calendário dos turnos.
   Por padrão, o calendário exibe um mês de turnos.

> **Importante:**
> A exibição Fuso horário exibe os membros do turno agrupados por turno no fuso horário geográfico especificado. Para abrir a exibição Fuso horário nesta página, clique no ícone de Fuso horário ( ). Consulte Gerenciar turnos na exibição Linha do tempo.

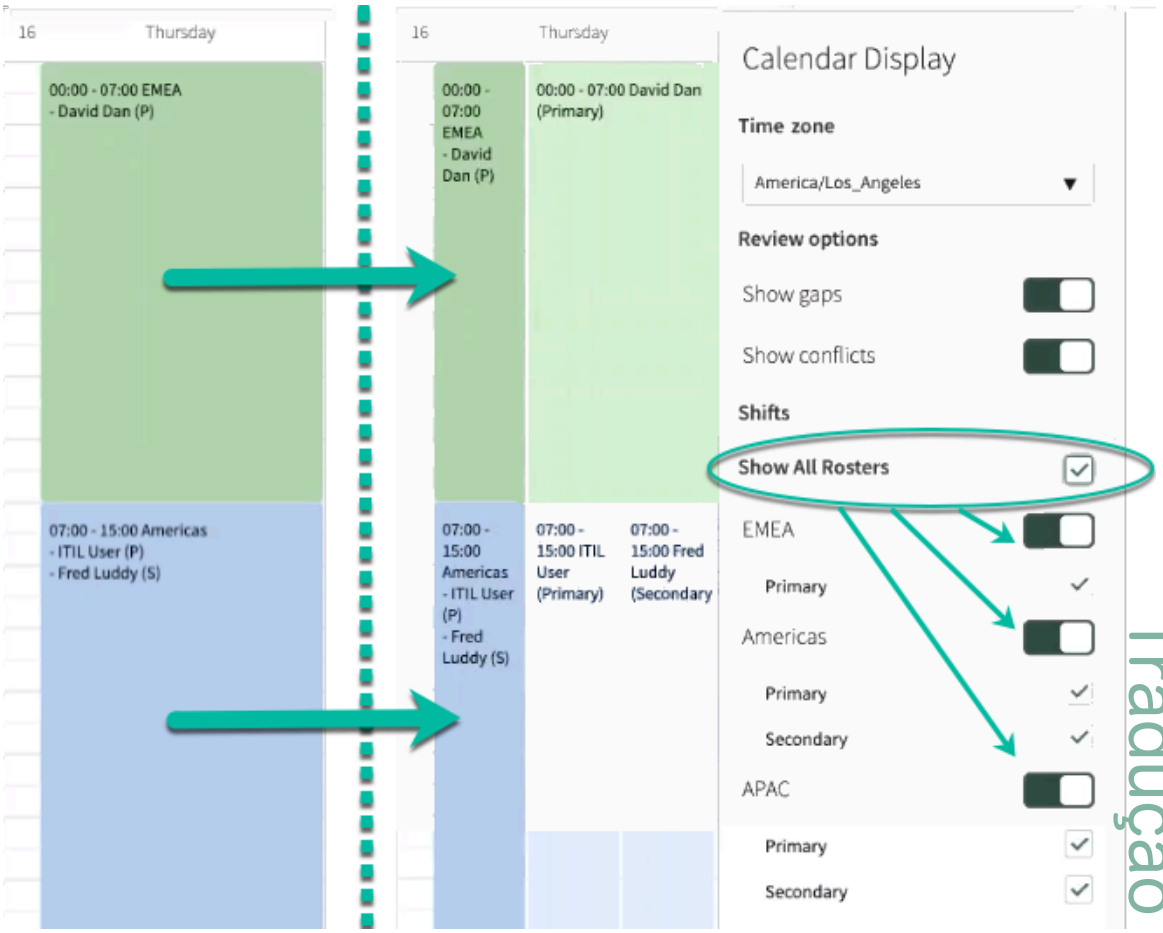
3. Execute qualquer uma das seguintes operações para organizar a exibição de acordo com suas necessidades:
   - Especifique o período de tempo que exibe: exibir eventos do dia, semana ou mês atual: na barra de título, clique em **Dia**, **Semana** ou **Mês**.

     > **Nota:**
     > Não é possível exibir o calendário de um mês na exibição na linha do tempo.

   - Navegue até a ocorrência anterior ou a próxima do período: na barra de título, clique na seta para a esquerda ou para a direita ao lado de **Hoje** ( ).
   - Exibir o evento de qualquer dia, semana ou mês específico: na barra de título, clique no ícone) e especifique a data.
   - Exibir a lista de atalhos de navegação: na barra de título, clique no ícone de atalhos do teclado .
4. Configurar a exibição: clique no ícone de filtro ( ).
   - Para mostrar o horário de trabalho para um fuso horário, ative **Fuso horário**.
   - Para exibir atribuições de listagem em um fuso horário, clique na caixa de seleção **Primária**, **Secundária**ou **Terciária**, conforme necessário.
   - Para exibir atribuições de listagem para todas as listagens em todos os fusos horários, marque a caixa de seleção **Mostrar todas as listagens.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Para mostrar lacunas: na seção **Opções de revisão**, ative **Mostrar lacunas**. Um ícone de informações indica uma mudança com lacunas. Clique no ícone para exibir as lacunas. Ocorrem lacunas se não há ninguém de plantão quando a cobertura de suporte é necessária. Possíveis motivos:
  - Folga sem cobertura.
  - O usuário foi movido para fora do grupo.
  - O usuário está marcado como inativo.

  Para obter informações sobre como resolver lacunas e conflitos, consulte Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno.

- >Para mostrar conflitos: no **Opções de revisão** > **Mostrar conflitos**.

  Por exemplo, um conflito ocorre quando um usuário é atribuído como ponto de contato primário e secundário de um turno. Um ícone de informações indica uma mudança com conflitos. Clique no ícone para exibir os conflitos.

  Para obter informações sobre como resolver lacunas e conflitos, consulte Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno.

5. Para salvar as configurações de exibição, clique no ícone Marcar este filtro (☆).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar turnos na exibição Linha do tempo

Use a exibição de Linha do tempo de uma programação de Plantão para atualizar ou gerenciar turnos com base na localização geográfica dos membros da listagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin, itil, rota_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para obter informações sobre como atualizar um turno, consulte Atualizar detalhes do turno no calendário de plantão.
- Para obter informações sobre gerenciar um turno, consulte Configurar ou atualizar um turno de plantão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. Clique no ícone de Linha do tempo ( ).

> **Importante:**
> A exibição Calendário exibe todos os turnos de um grupo de usuários em um intervalo de tempo especificado. Para abrir a exibição Calendário clique no ícone Exibir calendário ( ). Consulte Gerenciar turnos na exibição Calendário.

3. Execute qualquer uma das seguintes operações para organizar a exibição de acordo com suas necessidades:
   - Especifique o período de tempo que exibe: exibir eventos do dia, semana ou mês atual: na barra de título, clique em **Dia**, **Semana** ou **Mês**.

     > **Nota:**
     > Não é possível exibir o calendário de um mês na exibição na linha do tempo.

   - Navegue até a ocorrência anterior ou a próxima do período: na barra de título, clique na seta para a esquerda ou para a direita ao lado de **Hoje** ( ).
   - Exibir o evento de qualquer dia, semana ou mês específico: na barra de título, clique no ícone) e especifique a data.
   - Exibir a lista de atalhos de navegação: na barra de título, clique no ícone de atalhos do teclado .
4. Configurar a exibição: clique no ícone de filtro ( ).
   - Para mostrar o horário de trabalho para um fuso horário, ative **Fuso horário**.
   - Para exibir atribuições de listagem em um fuso horário, clique na caixa de seleção **Primária**, **Secundária**ou **Terciária**, conforme necessário.
   - Para mostrar lacunas: na seção **Opções de revisão**, ative **Mostrar lacunas**. Um ícone de informações indica uma mudança com lacunas. Clique no ícone para exibir as lacunas. Ocorrem lacunas se não há ninguém de plantão quando a cobertura de suporte é necessária. Possíveis motivos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Folga sem cobertura.
- O usuário foi movido para fora do grupo.
- O usuário está marcado como inativo.

Para obter informações sobre como resolver lacunas e conflitos, consulte Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno.

- >Para mostrar conflitos: no **Opções de revisão** > **Mostrar conflitos**.

  Por exemplo, um conflito ocorre quando um usuário é atribuído como ponto de contato primário e secundário de um turno. Um ícone de informações indica uma mudança com conflitos. Clique no ícone para exibir os conflitos.

  Para obter informações sobre como resolver lacunas e conflitos, consulte Resolver lacunas, conflitos e solicitações de licença em um turno.

5. Para salvar as configurações de exibição, clique no ícone Marcar este filtro (☆).

Definir um turno para o modo Rascunho enquanto espera por informações

Se você não tiver todas as informações necessárias para definir um turno, poderá definir o turno para o modo Rascunho. Mais tarde, quando todas as informações estiverem disponíveis, você poderá publicar o turno para adicioná-lo a uma programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**.
2. Selecione o turno que incluirá o grupo.
3. Na caixa de diálogo **Turno**, clique em **Mover para rascunho**.
   Uma mensagem confirma que a programação de rotação está atualizada para o turno que você moveu para um modo de rascunho.

Delegar a função de gerente de turno [rota_admin]

Como gerente de turno, você pode delegar sua função a um membro do turno.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Delegar Funções no Grupo**.
2. Siga as instruções para Delegar funções a função de gerente de turno a um membro do seu turno.

   Nota:
   Certifique-se de selecionar o grupo de turno ao qual deseja delegar a função de gerente de turno.

3. Envie a solicitação de delegação de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Atribuir funções Agendamento de plantão

Exibir relatórios de Agendamento de plantão

Gere relatórios de programação e escalação. Você também pode exibir o relatório de desempenho.

Todos os usuários podem gerar e exibir os seguintes relatórios:

- Relatórios de escalação
- Relatório de programação
- Relatório de visão geral de escalação
- Relatório de visão geral de grupo

Usuários com acesso premium ao painel podem exibir uma guia de desempenho adicional. Você pode gerar e exibir relatórios de desempenho usando a guia de desempenho.

Execução de relatório de escalações para exibir quem está de plantão

O relatório de escalações exibe a sequência de escalação e as regras que se aplicam a uma data selecionada. Para cada grupo que você está autorizado a ver, você pode optar por mostrar os membros da listagem ativos ou a pessoa de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Relatórios de Escalações**.
2. Selecione um valor para a configuração **Para cada grupo, mostrar**.
   - **Membros de escalação ativos**: exibe as pessoas de plantão e os contatos alternativos na ordem de escalação, junto com seus tempos de atraso.
   - **Pessoa de plantão**: determine quem está de plantão.
3. Selecione a data de início do relatório.
4. Mova pelo menos um grupo para a lista **Selecionada**.
   Insira as primeiras letras do grupo no campo **Nome começa com** para ver uma lista de grupos que começam com essas letras. Ou marque a caixa de seleção **Todos os grupos** para ver a lista de todos os grupos.
5. Clique em **Executar relatório**.

Execução de relatório de programação para exibir minha programação

Um relatório de programação de rotação de plantão mostra usuários ou grupos que estão de plantão por um período de tempo especificado.

Antes de Iniciar

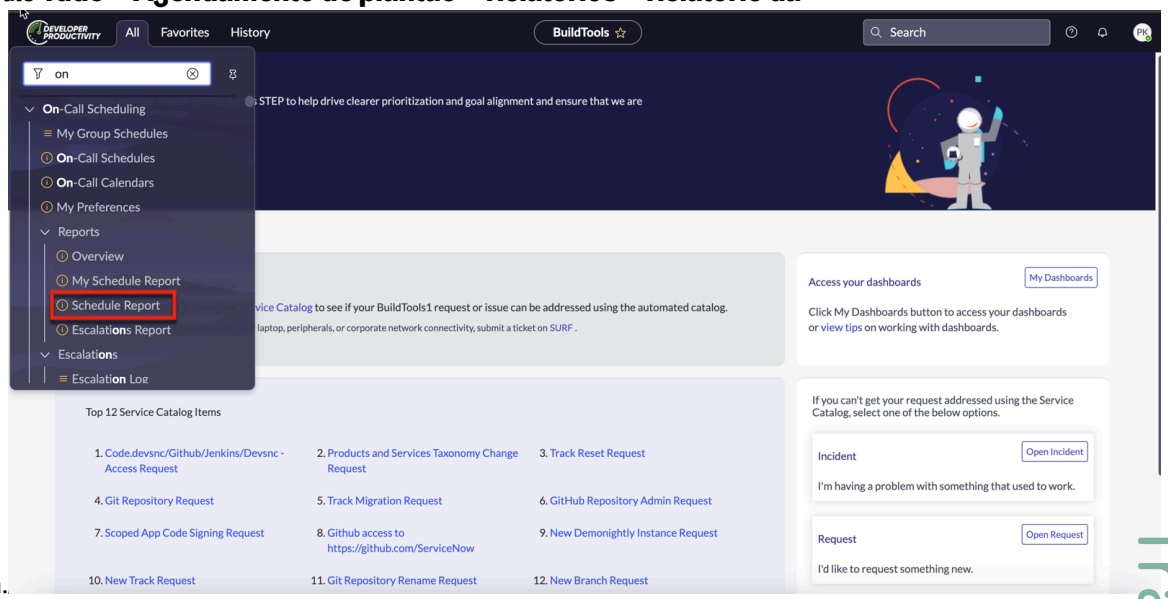
Função necessária: itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Relatório da agenda**.



2. Especifique o **estilo do relatório**:
   - **Tabela**: exiba uma lista que pode ser classificada, filtrada e configurada.
   - **Formatado**: gere um relatório em formato PDF. Selecione **Clicar para imprimir** e imprima o relatório.
3. Selecione a data de início do relatório.
4. Mova pelo menos um grupo para a lista **Selecionada**.
   Insira as primeiras letras do grupo no campo **Nome começa com** para ver uma lista de grupos que começam com essas letras. Ou marque a caixa de seleção **Todos os grupos** para ver a lista de todos os grupos.
5. Clique em **Executar relatório**.

Example:
Exemplo de relatório formatado: o relatório mostra compromissos de plantão para todos os grupos durante o intervalo de datas especificado.

Relatório de programação formatado

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legado: exibindo relatórios de visão geral de escalação

Execute relatórios de Visão geral da escalação para exibir informações de contagem e taxa em escalações em andamento, escalações confirmadas e não confirmadas e MTTA (Mean Time to Acknowledge, Tempo médio de confirmação). Você pode exibir dados de todos os grupos ou de um ou mais grupos selecionados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o painel de plantão está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de plantão para exibir, manter e rastrear os relatórios de escalação.

Abrir os relatórios

Qualquer usuário com a função itil pode exibir os relatórios. Use um dos seguintes métodos para abrir os relatórios:

- Clique em **Autoatendimento** > **Painéis** e selecione **Visão geral de plantão**. Se você licenciou a versão premium, clique em **Visão geral de plantão - Premium**.
- Clique em **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Visão geral**.

Clique na guia **Visão Geral de Escalações**.

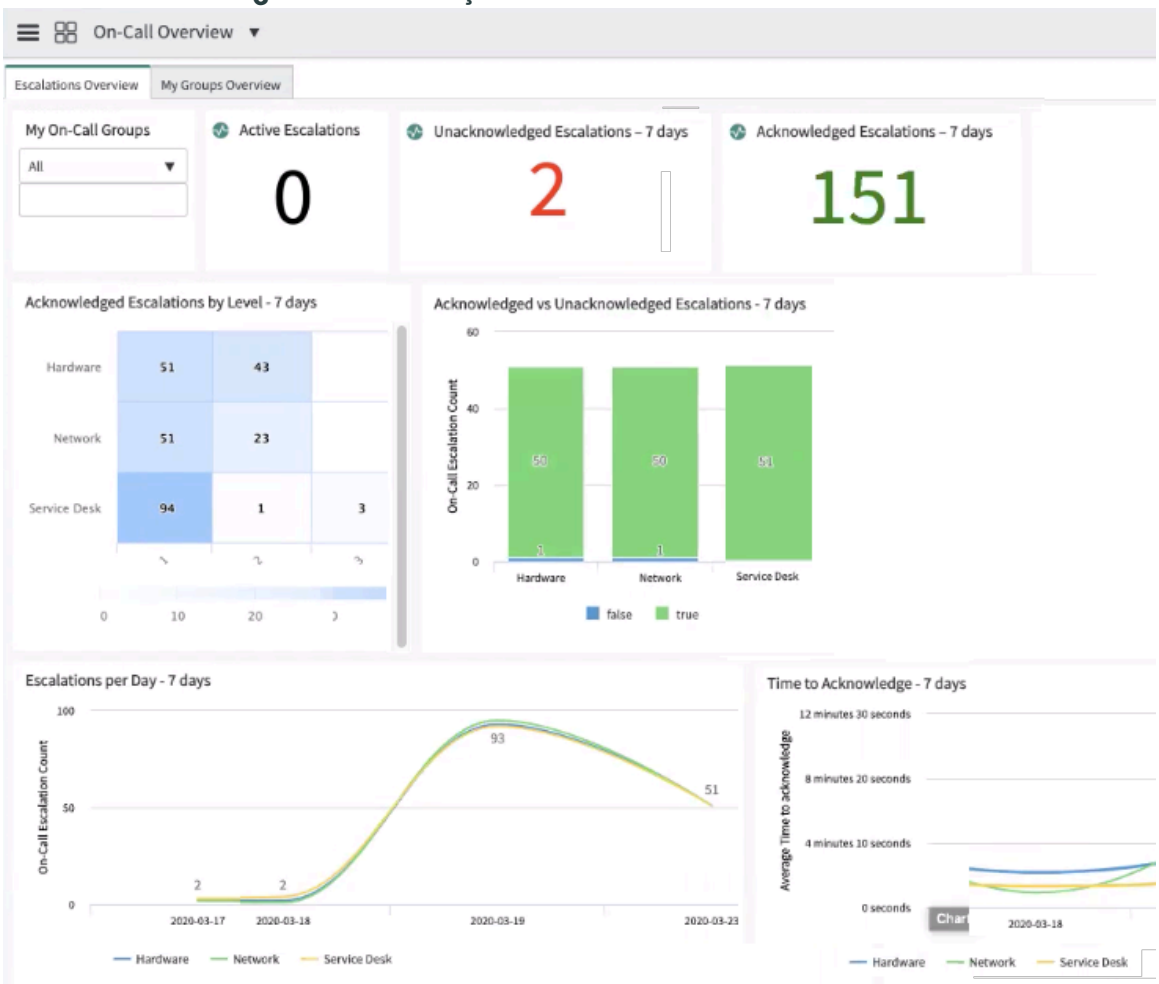
Relatórios de visão geral das escalações

- *Escalações confirmadas* são aceitas por pelo menos um usuário. O valor "verdadeiro" indica escalações confirmadas.
- *Escalações não confirmadas* não são aceitas por nenhum usuário ou são rejeitadas por todos os usuários. O valor "falso" indica escalações não confirmadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de visão geral das escalações



Meus grupos de plantão

Selecione um ou mais grupos. Somente os dados dos grupos selecionados aparecem nos relatórios. Se nenhum grupo for especificado, os dados de todos os grupos serão exibidos.

Escalações ativas - 7 dias

O número de escalações que estão em andamento.

Escalações não confirmadas - 7 dias

O número de escalações que ninguém ainda confirmou durante o período de sete dias mais recente.

Escalações confirmadas

O número de escalações confirmadas durante o período de sete dias mais recente.

Escalações confirmadas por nível - 7 dias

O número de escalações confirmadas durante o período de sete dias mais recente.

- O eixo Y indica grupos.
- O eixo X indica o nível de escalação.
- A tonalidade da cor indica a contagem de escalações na caixa.

Escalações confirmadas e não confirmadas por grupo - 7 dias

O número de escalações por grupo durante o período de sete dias mais recente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor "verdadeiro" indica escalações confirmadas.
- O valor "falso" indica escalações não confirmadas.

Escalações por dia

O número de escalações para a data especificada.

- O eixo Y representa a contagem de escalações.
- O eixo X representa a hora por data.

Tempo médio de confirmação (MTTA) - 7 dias

O tempo médio que um usuário levou para confirmar uma escalação durante o período de sete dias mais recente.

- O eixo Y indica o tempo que um usuário levou para confirmar uma escalação.
- O eixo X indica o grupo.

Legado: exibindo os relatórios de desempenho para escalações

Os relatórios de desempenho permitem uma revisão detalhada de como as escalações estão sendo processadas. Você tem controle preciso dos dados que descrevem o andamento da escalação usando filtros como grupo, prioridade, nível ou categoria de escalação.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o painel de plantão está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de plantão para exibir, manter e rastrear os relatórios de desempenho.

Abrir os relatórios

Você deve ter a função de usuário do Premium Dashboard [rota_prem_dashboard_user] para exibir os relatórios de Desempenho. Use um dos seguintes métodos para abrir os relatórios:

- Clique em **Autoatendimento** > **Painéis** e selecione **Visão geral de plantão - Premium**.
- Clique em **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Visão geral**.

Clique na guia **Desempenho** e selecione a data de interesse. A linha do tempo mostra a hora do dia em que as escalações acontecem. Use as guias para controlar o tipo de dados a exibir:

Guia Detalhamentos

Use os filtros para segmentar os dados em categorias que atendam às suas necessidades. Por exemplo, se você estiver investigando seus custos de SMS, poderá definir filtros para exibir quantas notificações do tipo SMS são enviadas e para quais grupos ou usuários elas estão sendo enviadas. Por exemplo, você pode observar que enviou 68 mensagens SMS para usuários no grupo Rede. O grupo, no entanto, não reconheceu nenhuma escalação. Portanto, você pode considerar que é possível reduzir os custos de SMS não enviando notificações via SMS para esse grupo.

- Grupos
- Categoria de escalonamento

Guia Registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

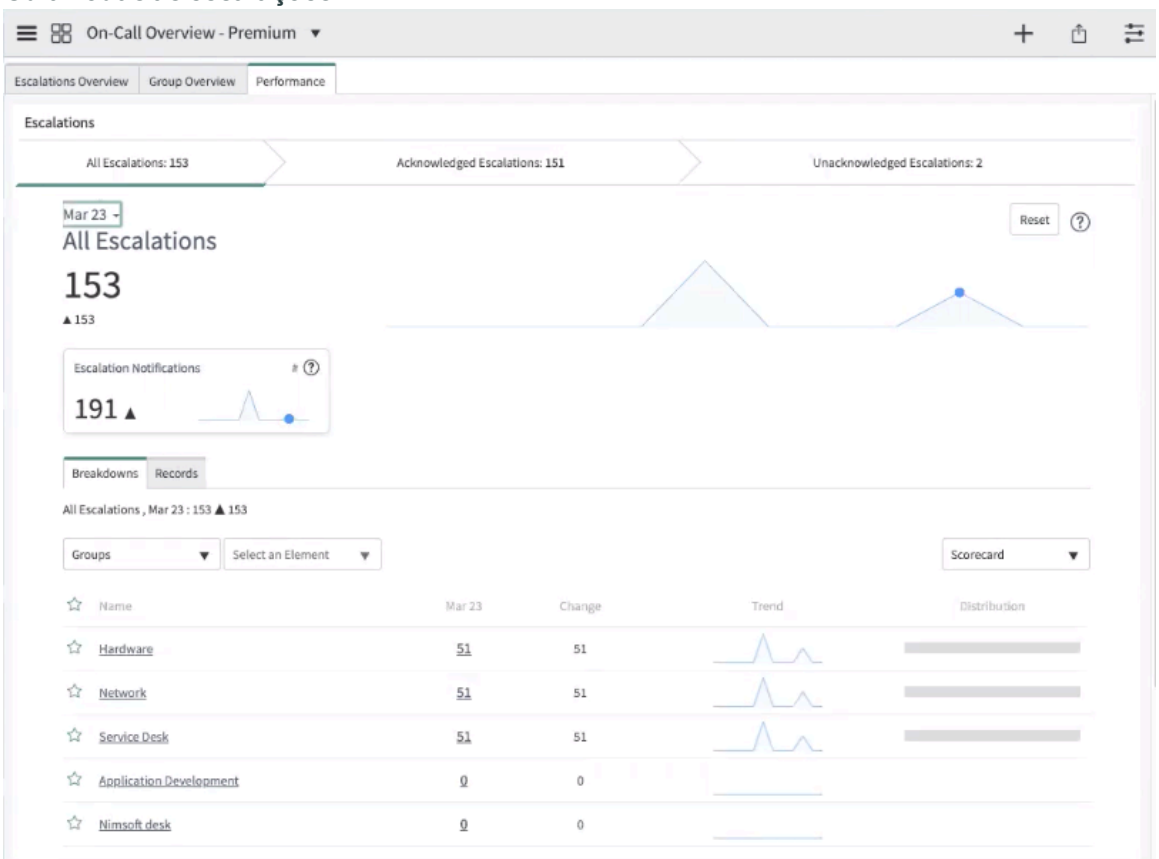
A guia **Registros** lista os registros individuais que compõem os resultados que você configurou na guia **Detalhamentos**. Clique em um nome para ver os detalhes do registro.

Nota:
Cada registro também aparece no log de escalação apropriado. Consulte Exibir detalhes em um log de escalação.

Guia Todas as escalações

- *Escalações confirmadas* são aceitas por pelo menos um usuário.
- *Escalações não confirmadas* não são aceitas por nenhum usuário ou são rejeitadas por todos os usuários.
- Todas as escalações: contagem de escalações que começaram na data selecionada.
- Notificações de escalonamento: contagem de notificações que foram enviadas na data selecionada. Uma escalação pode ter acionado várias notificações.

Guia Todas as escalações

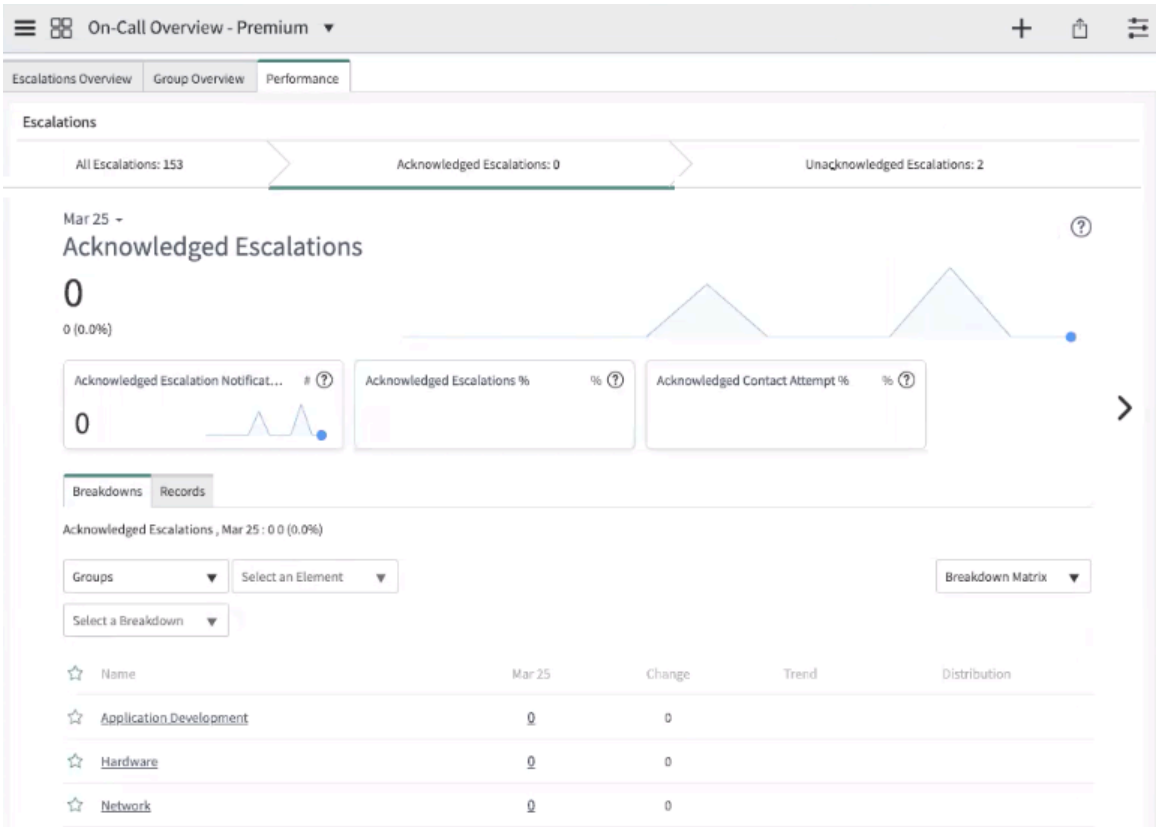


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Escalações confirmadas

Guia Escalações confirmadas



- Notificações de escalação confirmadas: contagem de escalações que tinham qualquer um dos seguintes valores no campo **Resposta** da notificação:
  - Aceito ou Aceito de outro dispositivo
  - Atribuído automaticamente
- % de escalação confirmada: porcentagem de escalações que tinham um valor válido no campo **Resposta** para a notificação.
- % de Tentativas de contato confirmadas: porcentagem de tentativas de contato confirmadas.

Guia Escalações não confirmadas

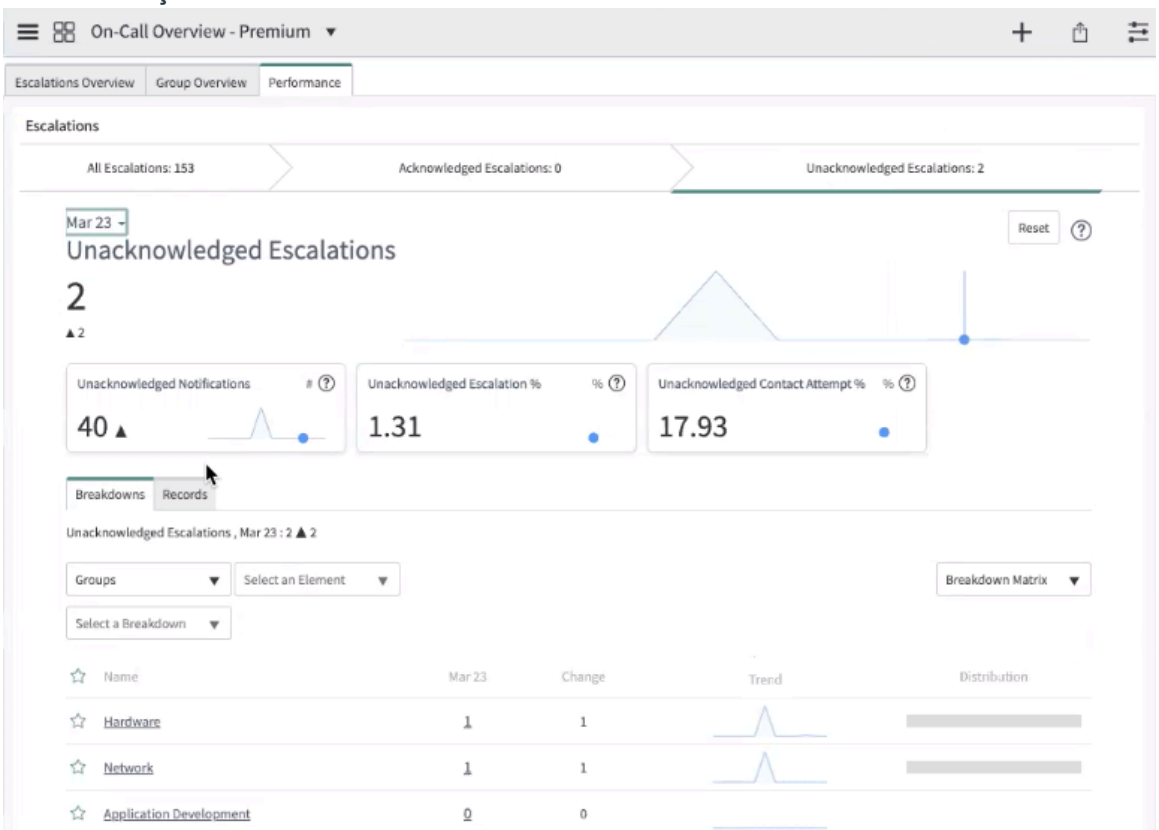
As escalações não confirmadas têm um dos seguintes valores para cada membro de um caminho de escalação no campo **Resposta** da notificação de escalação

- Rejeitado
- Rejeitado de outro dispositivo
- Resposta inválida
- [sem resposta]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Escalações não confirmadas



Legado: exibindo relatórios de visão geral do grupo

Executar relatórios de Visão Geral de Meus Grupos para exibir as atividades de um grupo selecionado: Contagem de informações em escalações confirmadas e não confirmadas por turno, escalações confirmadas por usuário e as horas de cada usuário ao longo de sete dias.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o painel de plantão está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de plantão para exibir, manter e rastrear os relatórios de escalação.

Abrir os relatórios

Qualquer usuário com a função itil pode exibir os relatórios. Use um dos seguintes métodos para abrir os relatórios:

- Clique em **Autoatendimento** > **Painéis** e selecione **Visão geral de plantão**. Se você licenciou a versão premium, clique em **Visão geral de plantão - Premium**.
- Clique em **Agendamento de plantão** > **Relatórios** > **Visão geral**.

Clique na guia **Visão geral dos meus grupos** e especifique o grupo na lista **Meus grupos de plantão**.

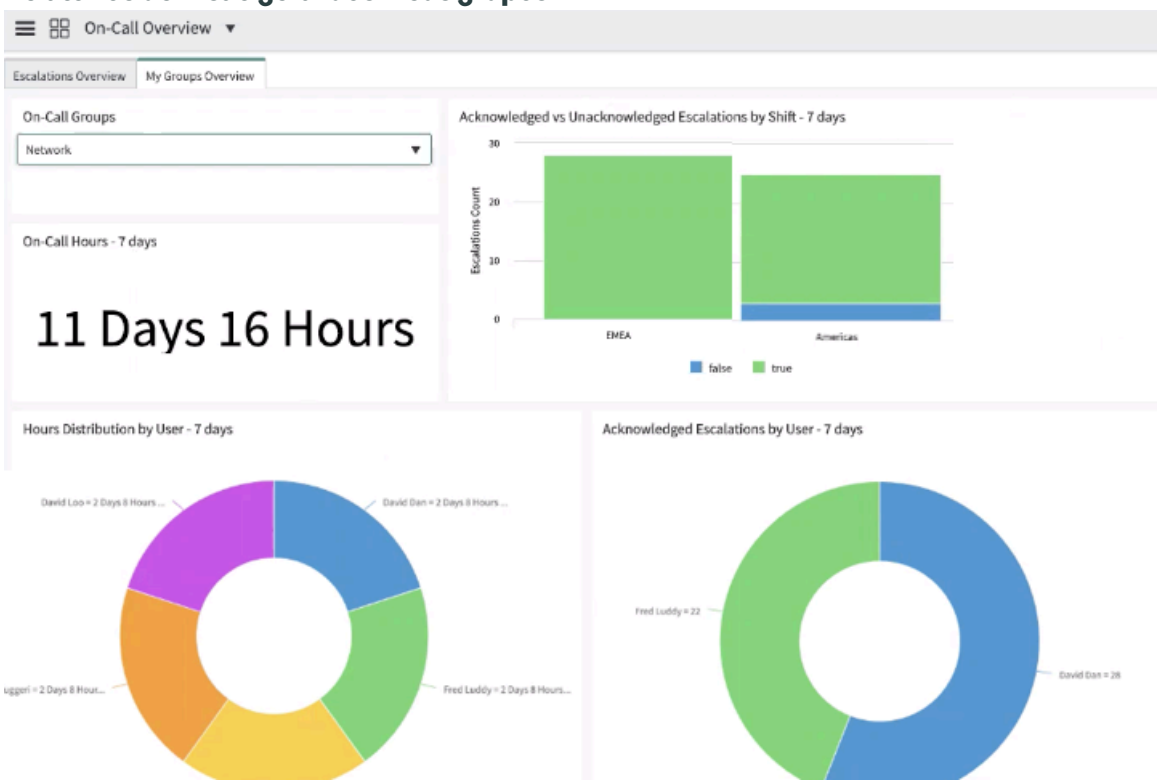
- *Escalações confirmadas* são aceitas por pelo menos um usuário. O valor "verdadeiro" indica escalações confirmadas.
- *Escalações não confirmadas* não são aceitas por nenhum usuário ou são rejeitadas por todos os usuários. O valor "falso" indica escalações não confirmadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de Visão geral dos meus grupos

Relatórios de Visão geral dos meus grupos



Horas de plantão - 7 dias

A soma de cada dia nos últimos sete dias: (Número de horas/membro da listagem) * (número de membros da listagem que trabalharam em uma escalação)

Escalações confirmadas e não confirmadas por turno - 7 dias

O número de escalações por turno durante o período de sete dias mais recente.

- O eixo Y representa a contagem de escalações.
- O eixo X representa o turno.
- O valor "verdadeiro" indica escalações confirmadas.
- O valor "falso" indica escalações não confirmadas.

Distribuição de horas por usuário - 7 dias

Gráfico de pizza que exibe o número de horas que cada usuário do grupo trabalhou em escalações durante o período de sete dias mais recentes.

Escalações confirmadas por usuário - 7 dias

Gráfico de pizza que exibe o número de escalações confirmadas que cada usuário do grupo trabalhou durante o período de sete dias mais recente.

Como definir o processo de escalação de Agendamento de plantão

Crie modelos de turno e de grupo, políticas de escalação e regras do gatilho. Crie o processo de escalação e acompanhe o andamento de uma escalação.

Como rota_admin, você pode executar essas tarefas para seus grupos de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Projetar um processo de escalação
- Rastrear o andamento de uma escalação
- Crie um modelo de turno para simplificar a configuração de turnos
- Crie um modelo de grupo para simplificar a configuração de cronogramas

Escalações no Agendamento de plantão

Uma escalação é um mecanismo que garante que problemas importantes sejam resolvidos em tempo hábil.

Agendamento de plantão monitora o tempo de resposta de uma tarefa. Você pode definir as ações a serem tomadas quando uma tarefa não for confirmada. As ações, como enviar um e-mail ou um SMS, são disparadas por regras do gatilho. Você define uma regra do gatilho especificando as condições que ativam o gatilho das ações e as ações a serem executadas quando as condições são atendidas.

Por exemplo, um incidente crítico é gerado para a Acme Pharmaceuticals em relação a um problema de acesso à rede. Uma notificação de tarefa por SMS é enviada para Ken, o engenheiro de suporte de terceira linha que está de plantão para este tipo de incidente. Ken não está disponível e não responde dentro do tempo de resposta de 30 minutos especificado.

Uma regra do gatilho que é definida para incidentes críticos da Acme Pharmaceuticals iniciará uma escalação se uma tarefa ficar 30 minutos sem uma resposta. A pessoa especificada como o próximo ponto de contato é Nakul, o gerente de linha de Ken, portanto, uma notificação por SMS é enviada para Nakul. As configurações na política de escalação especificam quantas notificações serão enviadas, quanto tempo esperar e assim por diante.

Os administradores de turno e gerentes de turno podem definir regras do gatilho e configurar políticas de escalação.

Tópicos relacionados

Legado: exibindo relatórios de visão geral de escalação

Legado: exibindo os relatórios de desempenho para escalações

Projetar um processo de escalação

Para criar um processo de escalação para uma tarefa, você define uma regra do gatilho e configura uma ou mais políticas de escalação.

Uma regra do gatilho especifica as condições sob as quais um processo de escalação deve começar e as ações de escalação (fluxo de trabalho ou script) a serem executadas. Uma política de escalação descreve a ordem em que as notificações de escalação são enviadas, o público de escalação e outros aspectos da escalação.

Como funciona uma regra do gatilho

Quando uma tarefa é criada ou atualizada, a instância compara as regras de atribuição com as *condições* da regra para determinar se uma condição foi atendida. Se houver uma correspondência, a instância ativará o fluxo de trabalho ou o script especificado pela *ação* da regra. As regras do gatilho são uma extensão das regras de atribuição e têm o mesmo comportamento das regras de atribuição.

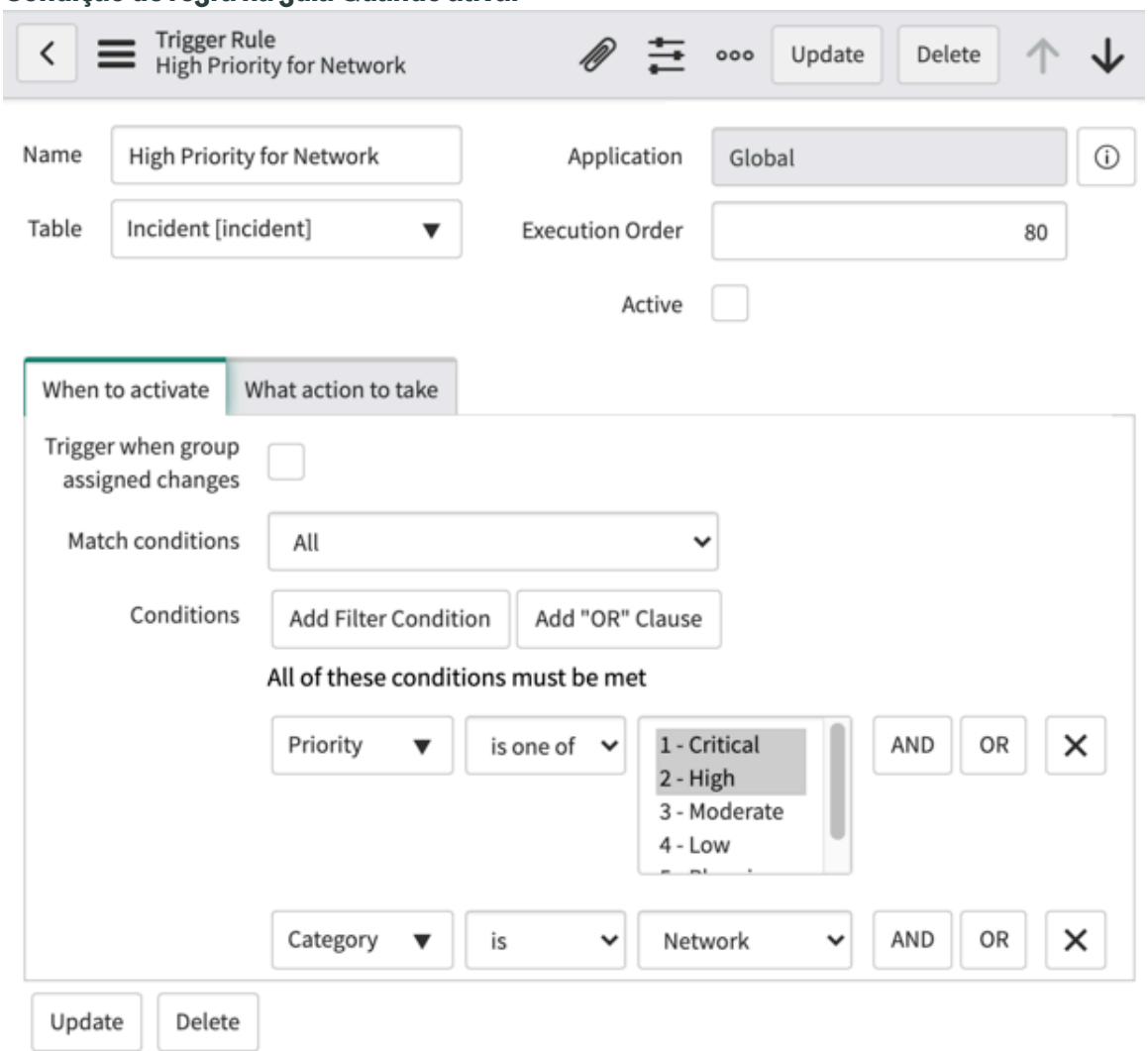
Por exemplo, uma regra do gatilho pode especificar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se (condição de regra): um incidente com nível **Crítico** ou **Alto** é gerado e atribuído ao grupo **Rede**.
- Em seguida (ação de regra): execute o fluxo de trabalho **Atribuir e Notificar.** (O fluxo de trabalho envia uma notificação por e-mail para o membro da listagem de plantão atual.)

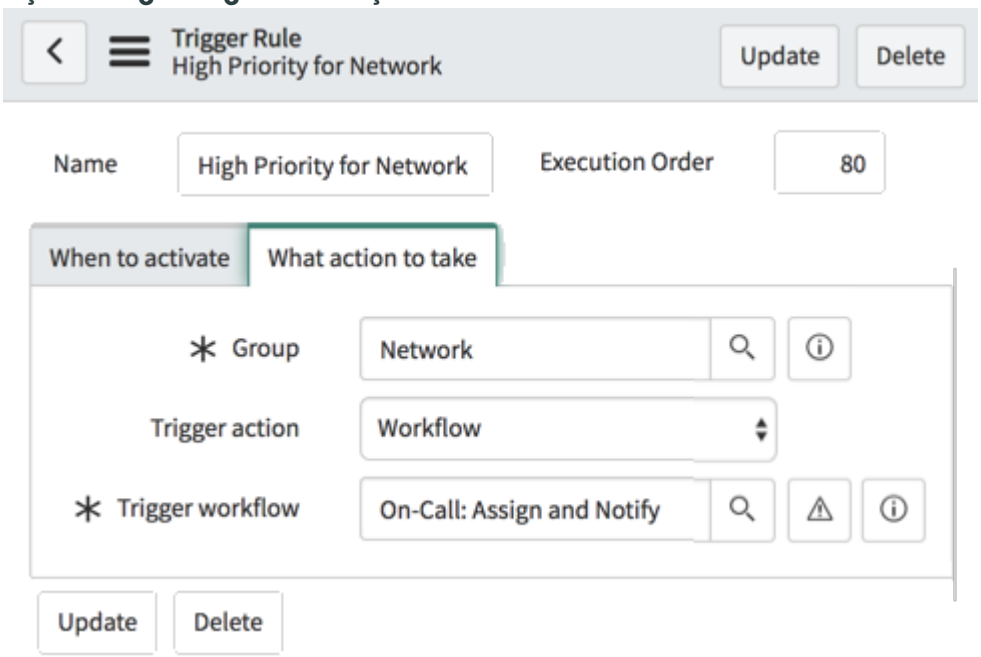
Condição de regra na guia Quando ativar



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação de regra na guia Qual ação executar



Nota:
Uma escalação de plantão é cancelada quando o grupo de atribuição do registro de tarefa associado, por exemplo, um incidente, muda para um grupo diferente sem uma regra de gatilho correspondente. Isso garante que um fluxo de trabalho de escalação irrelevante existente não esteja mais associado a esse registro de tarefa.

Consulte Criar uma regra do gatilho de escalação.

Sobre políticas de escalação

Uma política de escalação inclui as seguintes configurações:

- O público de escalação (membros da listagem e gerentes).
- Um tipo de política que define a ordem na qual as escalas e os membros da listagem recebem notificações de escalação.
- Outros aspectos do processo de escalação, como os métodos de contato a serem usados e o número de lembretes a serem enviados para cada notificação.

Você pode criar uma política de escalação personalizada para um turno substituindo as configurações em um tipo de escalação padrão, por exemplo, configurando atrasos personalizados entre as etapas de escalação.

Configurar uma tabela para regras do gatilho de escalação

Configure as regras do gatilho de escalação para as tabelas que não estendem as tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tabelas que são configuradas na tabela Configuração da tabela de regras do gatilho [trigger_rule_table_cfg] são exibidas no campo **Tabela** no formulário Regra do gatilho para criar uma regra do gatilho de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de plantão** > **Administração** > **Configuração da tabela de regras do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da tabela de regras do gatilho

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que será habilitada para criar regras do gatilho de escalação.
Campo de grupo de gatilho	Valor do campo de grupo na tabela com base em qual regra do gatilho é processada.
Campo de usuário de gatilho	Valor do campo de usuário na tabela com base em qual regra do gatilho é processada.
Campo de diário	A atividade de escalação em andamento.

4. Clique em **Enviar**.
   A lista relacionada a Regras do gatilho mostra as regras do gatilho de escalação que estão configuradas para a tabela.

Criar uma regra do gatilho de escalação

Crie uma regra do gatilho para especificar as condições sob as quais um processo de escalação deve começar e as ações (fluxo de trabalho ou script) a serem executadas para a escalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin, admin ou rota_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Usuários com a função rota_manager podem criar regras do gatilho de escalação (com o campo **Ação do gatilho** definido como **Fluxo de trabalho**) somente para os grupos gerenciados pelo rota_manager.
- Usuários com a função rota_admin podem criar regras do gatilho de escalação (com o campo **Ação do gatilho** definido como **Fluxo de trabalho**) para todos os grupos.
- Usuários com função admin podem criar regras do gatilho de escalação para executar **Fluxo de trabalho** e **Script** para todos os grupos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de plantão** > **Administração** > **Regras do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra do gatilho

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo e significativo da regra do gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de tarefas que se aplica à regra do gatilho. **Nota:** ○ Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que a regra do gatilho aparecem na lista. ○ As tabelas que não estendem as tarefas aparecem na lista apenas se essas tabelas forem configuradas para regras do gatilho na tabela Configuração da tabela de regras do gatilho [trigger_rule_table_cfg]. .
Ordem de execução	Ordem de execução da regra do gatilho.
Ativo	Opção para ativar a regra do gatilho.
Quando ativar	
Ativar gatilho quando o grupo atribuído mudar	Opção para processar a regra do gatilho somente quando o valor do campo **Grupo** na tabela for alterado. ○ **Falso**: as regras do gatilho só serão acionadas se os campos**assigned_to** e **assign_group** não estiverem preenchidos em um registro. ○ **Verdadeiro**: as regras do gatilho só serão acionadas se o campo de grupo estiver preenchido ou for alterado e **assigned_to** não estiver preenchido em um registro.
Ativar gatilho quando	Tipo de gatilho para a tabela que é o comportamento padrão ou condicional. Este campo está disponível somente quando a caixa de seleção **Ativar o gatilho quando o grupo atribuído mudar** está habilitada. ○ **Correspondências de condições**: ativa a escalação quando as condições correspondem. ○ **Padrão**: aciona a escalação com base somente no valor do campo **Ação do gatilho**.
Condições de correspondência	Tipo de condições para corresponder antes de acionar a escalação. ○ **Todos**: cada condição deve ser atendida. ○ **Qualquer**: qualquer uma das condições pode ser atendida.
Condições	Condições que devem ser atendidas para que a regra do gatilho seja disparada (execute o fluxo de trabalho ou script que corresponde à ação para a regra).
Qual ação executar	
Grupo	Grupo que se torna o **Grupo de atribuição de tarefa** quando a regra do gatilho é disparada. Este campo está disponível somente quando a caixa de seleção **Ativar o gatilho quando o grupo atribuído mudar** está em branco.
Ação de gatilho	**Fluxo de trabalho** ou **Script** (JavaScript do lado do servidor) a ser executado quando as **Condições de correspondência** e **Condições** são atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho de gatilho	Fluxo de trabalho a ser executado. Disponível somente se a **Ação do gatilho** estiver definida como **Fluxo de trabalho**.
Script de gatilho	Script (JavaScript do lado do servidor) a ser executado. Disponível somente se o campo **Ação do gatilho** estiver definido como **Script**. **Nota:** Esta ação está disponível somente para usuários com as funções rota_admin e admin.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma política de escalação

Um tipo de política que define a ordem na qual as escalas e os membros da listagem recebem notificações de escalação. Você pode criar uma política de escalação personalizada para um turno substituindo as configurações em um tipo de escalação padrão, por exemplo, configurando atrasos personalizados entre as etapas de escalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_admin, rota_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função rota_manager podem editar políticas somente para seus grupos. Usuários com a função rota_admin e admin podem editar políticas para todos os grupos.

O tipo de escalação determina a ordem na qual os membros de um grupo de usuários são notificados sobre a escalação. O tipo de escalação depende do número de escalas.

- Se um turno tiver apenas uma listagem, o tipo de escalação será definida automaticamente como **Alternar membros** e o caminho de escalação percorrerá a lista de membros de uma listagem (primária, secundária, terciária) para determinar quem notificar.
- Se o turno tiver várias escalas, o tipo de escalação será definida automaticamente como **Alternar escalas** e o caminho de escalação percorrerá todas as listagens para determinar quem notificar.
- Se o turno tiver uma hierarquia de escalação personalizada, o tipo de escalação será definida como **Personalizado** e o caminho de escalação passará pelos membros conforme definido na hierarquia de escalação. Consulte Criar uma política de escalação para obter detalhes.

Agendamento de plantão oferece suporte a várias políticas de escalação por turno; por exemplo, políticas baseadas na prioridade do incidente ou tipo de registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma política de escalação personalizada usando o designer de escalação.

Opção	Descrição
Acesse o designer no módulo de Cronogramas de plantão	**a.** Navegar até **Agendamento de plantão** > **Cronogramas de plantão**. **b.** Clique no cartão de turno necessário. **c.** Na guia **Turnos**, clique no ícone de ações do turno. **d.** Clique em **Substituir escalação** e clique em **OK** na janela de confirmação.
Acesse o designer no módulo de Meus cronogramas de grupo	**a.** Navegar até **Agendamento de plantão** > **Cronogramas do Meu Grupo**. **b.** Abra o turno necessário. **c.** Clique em **Substituir Política de Escalonamento** e, em seguida, clique em **Sim** na caixa de diálogo de confirmação.

2. Clique no ícone Adicionar etapa de escalonamento e preencha o formulário Adicionar etapa de escalonamento.

Formulário Adicionar etapa de escalonamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da etapa de escalação.
Nível de escalonamento	Nível de hierarquia da etapa.
Tempo até a próxima etapa	Tempo de espera desde o último lembrete para executar a próxima etapa.
Conjunto de escalonamento	Escalonamento definido para a etapa.
Número de lembretes	Número de lembretes a serem enviados nesta etapa.
Tempo entre lembretes	Tempo entre cada lembrete desta etapa.
Público de escalonamento	
Listagem	Escalas para as quais notificações e lembretes de escalação são enviados.
Grupos	Grupos de usuários para os quais notificações e lembretes de escalação são enviados.
Usuários	Usuários para os quais notificações e lembretes de escalação são enviados.
Dispositivos	Dispositivos para os quais notificações e lembretes de escalação são enviados. Por exemplo, um telefone celular que é alternado entre os membros do grupo.
Gerente do grupo	Opção para enviar notificações de escalação e lembretes para o gerente do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo do gerente do grupo	Opção para selecionar gerentes de grupo hierarquicamente para enviar notificações de escalação e lembretes. Este campo está disponível apenas quando a caixa de seleção **Gerente do grupo** estiver marcada.

Formulário Adicionar conjunto de escalonamento

Nome	Nomeie a política de escalação.
Turno	O turno ao qual a política de escalação se aplica.
Padrão	Marque a caixa de seleção para selecionar a política de escalação como padrão. A política de escalação padrão é usada para todas as escalações de plantão, caso nenhuma das **Condições** especificadas seja atendida.
Tabela	Escolha a tabela para a qual você deseja definir a política de escalação.
Condição	Use a seção de condição para adicionar filtros aos critérios de escalação.
Descrição	Descrição resumida da política de escalação.
Ativo	Marque a caixa de seleção para selecionar a política de escalação como padrão.
Substituir preferência de usuário	Marque a caixa de seleção para substituir as preferências de contato do usuário.
Ordem	Quando houver várias políticas de escalação definidas para um turno, a ordem na qual essa política será aplicada. Números menores primeiro.

3. **Opcional:** Para editar uma etapa de escalação, clique no ícone editar etapa de escalação e execute as edições.
4. **Opcional:** Adicione várias etapas de escalação, se necessário.
5. **Opcional:** Para editar a hierarquia de escalação do turno, clique no ícone de ações e clique em **Editar escalação**.
6. **Opcional:** Para redefinir para o tipo de escalação padrão para o turno, clique no ícone de ações e clique em **Redefinir escalação**.

Configurações de escalonamento e lembrete para escalas

Use as configurações de escalação para especificar como e quando as escalações ocorrem, e quando as notificações de lembrete são enviadas.

Configurações de escalonamento e lembrete

Você pode especificar configurações exclusivas para cada listagem. Ao configurar uma listagem, você pode especificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Canal de comunicação forçado**: você pode especificar um canal de comunicação obrigatório: SMS, serviços de voz, Slack, e-mail, Microsoft Teams ou envio por push de dispositivos móveis.
  - SMS e serviços de voz exigem que Notify esteja ativo.
  - Um membro de plantão deve ter um dispositivo SMS para receber notificações via SMS. Se o membro não tiver um dispositivo SMS, nenhuma outra tentativa será feita e a falta de um dispositivo SMS será registrada.

  Para obter informações sobre como configurar o MS Teams como um canal de notificação, consulte Como configurar o Microsoft Teams como um método de contato para uma escalação de plantão.

  Para obter informações sobre como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um canal de notificação, consulte Como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um método de contato para uma escalação de plantão.

- **Número de lembretes**: o número de vezes que a instância envia lembretes para uma pessoa que não responde dentro do intervalo de tempo especificado por **Tempo entre lembretes**.
- **Tempo entre lembretes**: o intervalo de tempo entre o envio de lembretes.
- Os valores nos campos **Número de lembretes** e **Tempo entre lembretes** determinam o valor no campo **Tempo antes da escalação**. Por exemplo, se o **Número de lembretes** for 2 e o **Tempo entre lembretes** for 10 minutos, o **Tempo antes da escalação** será de 30 minutos. Ou seja, o tempo decorrido entre a primeira notificação de um membro da listagem que não responde e a primeira notificação do próximo membro no caminho de escalação.

Instruções

Para obter instruções detalhadas, consulte Configurar uma listagem.

Relatórios de escalação de exemplo

Como os relatórios de escalação dependem do tipo de escalação, o conteúdo do relatório pode variar muito.

Como os relatórios de escalação dependem do tipo de escalação, o conteúdo do relatório pode variar muito. Relatórios de exemplo a seguir:

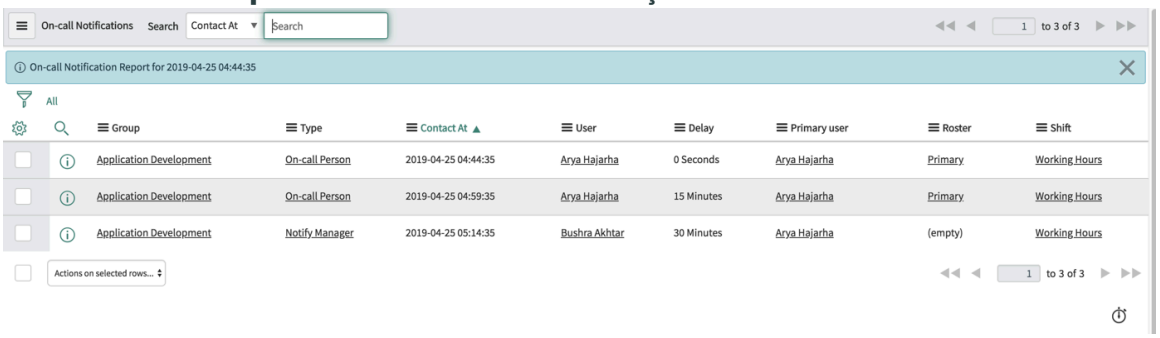
Exemplo de relatório para um tipo de escalação de Rotação de membros

Neste exemplo, os usuários podem ver de quais turnos eles fazem parte nos relatórios de Minha programação. Usuários que não são os primeiros de plantão também aparecem. Esta ação permite que o usuário visualize o turno de uma perspectiva pessoal, que é o método preferencial para a maioria dos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

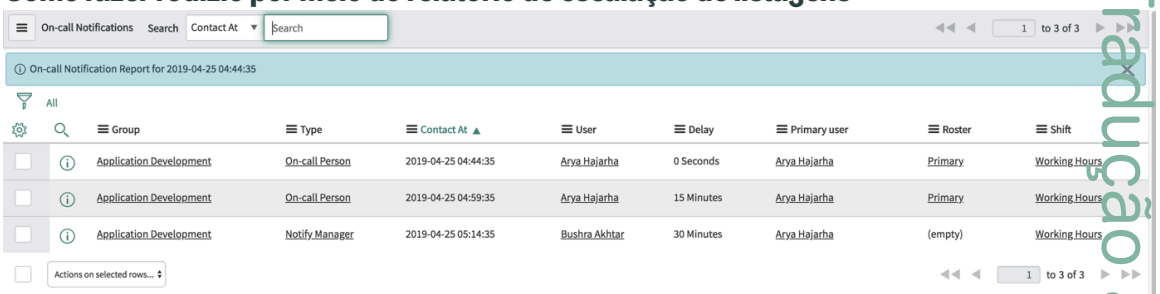
Como fazer rodízio por meio do relatório de escalação de membros



Relatório de exemplo para um tipo de escala de Rotação por meio de listagens

Neste exemplo, os lembretes são definidos para as escalas **Primária**, **Secundária** e **Terciária**. Os membros da escala primária são notificados primeiro, depois os membros da secundária e assim por diante, para todas as escalas.

Como fazer rodízio por meio do relatório de escalação de listagens



Rastrear o andamento de uma escalação

Use a página Rastreamento da escalação de plantão para obter visibilidade total da linha do tempo de um escalação ativa ou encerrada conforme ela progride pelo caminho de escalação de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer função que permita ao usuário ler incidentes.

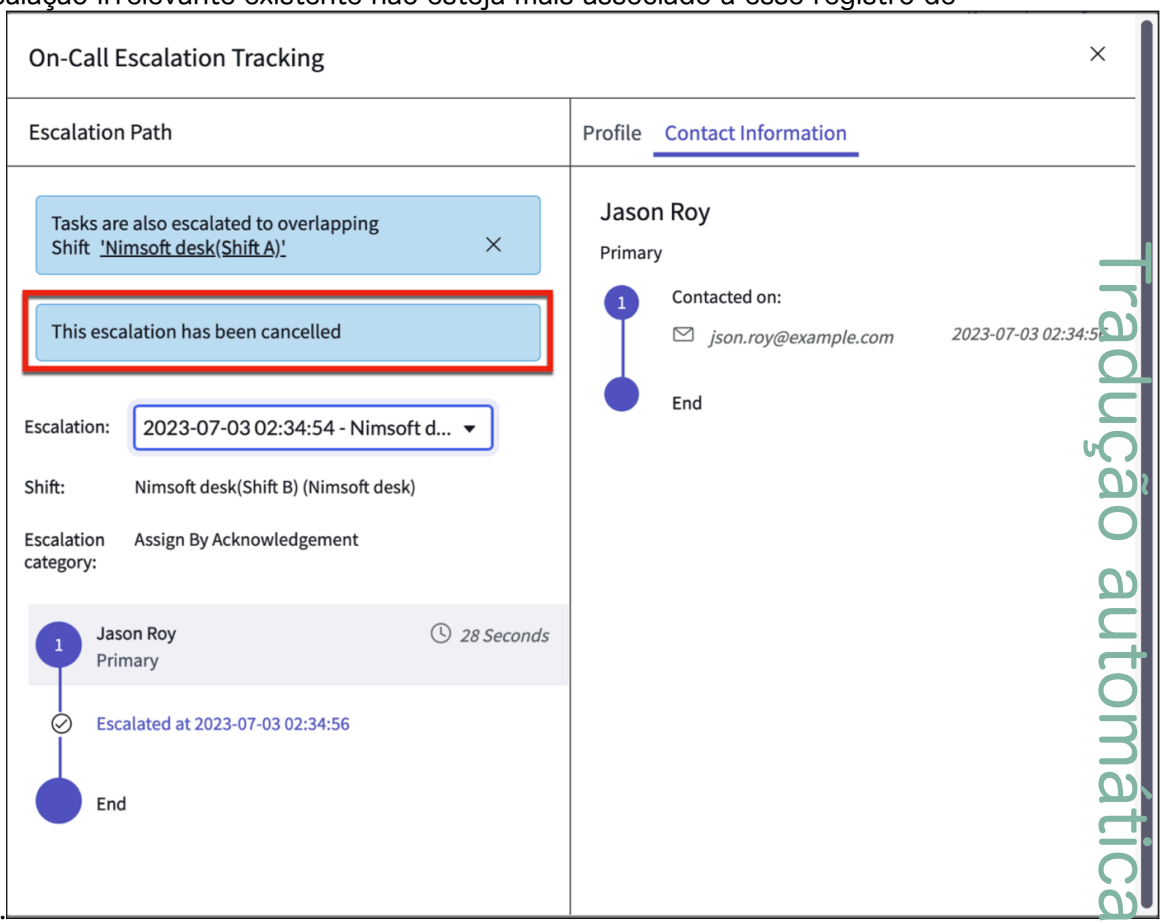
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

- O registro em log de escalonamento deve ser habilitado para exibir a página Rastreamento da escalação de plantão. Veja a propriedade `com.snc.on_call_rotation.log_escalations` em Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.
- Uma escalação de plantão é cancelada quando o grupo de atribuição do registro de tarefa associado, por exemplo, um incidente, muda para um grupo diferente sem uma regra de gatilho correspondente. Isso garante que um fluxo de trabalho de escalação irrelevante existente não esteja mais associado a esse registro de tarefa.



Tradução automática

Procedimento

1. Navegue até **Incidente** e abra o incidente.

   O campo **Grupo de atribuição** inclui o ícone Rastreamento da escalação de plantão ( ) que indica o status ativo da escalação. Verde indica uma escalação ativa, e preto indica uma escalação concluída.

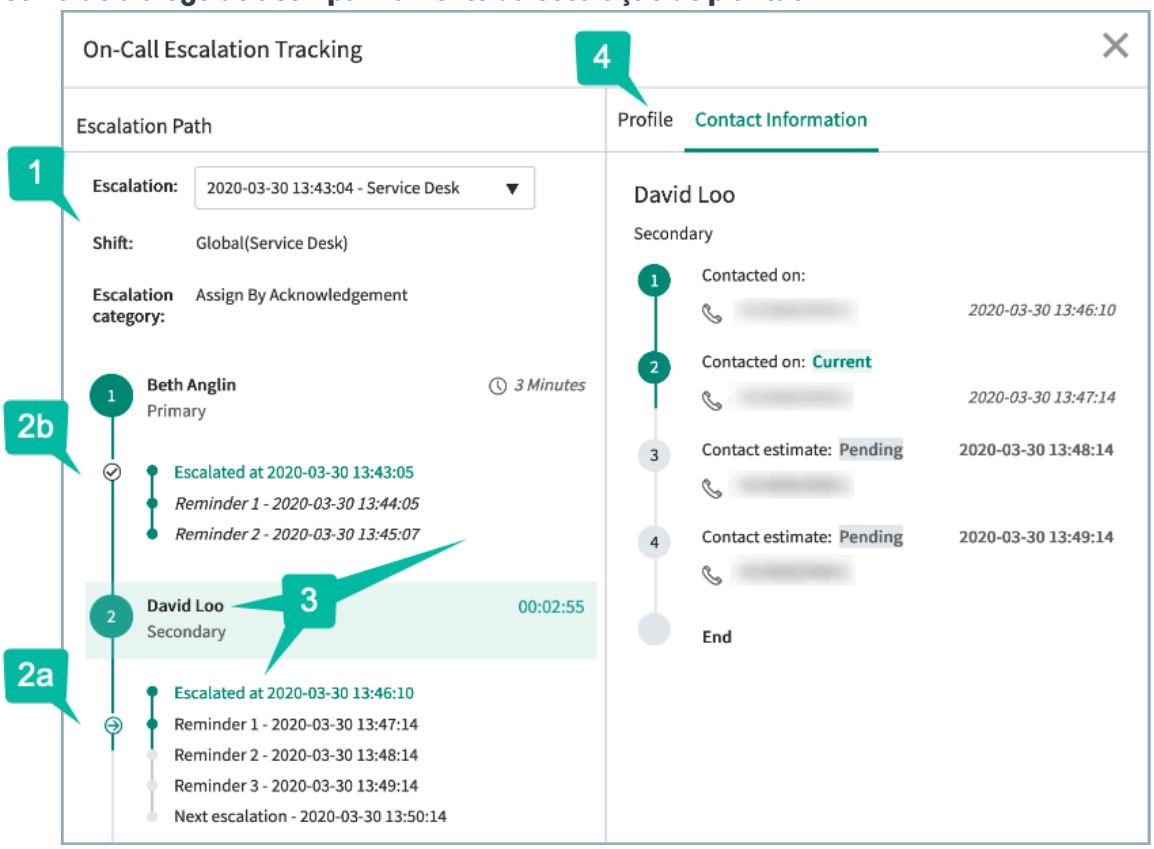
2. Clique no ícone Rastreamento da escalação de plantão.

   A caixa de diálogo Rastreamento da escalação de plantão é aberta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Acompanhamento da escalação de plantão

Caixa de diálogo do acompanhamento da escalação de plantão



1. A seção Caminho de escalação identifica a escalação com hora de início, grupo e turno que lida com a escalação e a categoria de escalação.
2. Os indicadores na linha do tempo mostram o status:
   a. Para escalações ativas, uma seta verde na linha do tempo do caminho indica a fase de resposta ativa atual.
   b. Marca de seleção não preenchida: resposta ignorada.
   c. Marca de seleção verde preenchida: resposta aceita.
   d. X vermelho: resposta rejeitada.
3. Clique no carimbo de data/hora de escalação de um nome escalação ou de escalação para exibir detalhes de tempo. A lista na guia **Informações de contato** mostra horários de contato, modos de contato e respostas para a fase de escalação associada.

   Os pontos dos carimbos de data/hora de escalação indicam aceitação geral. Aponte para um ponto para exibir mais informações. Códigos de cores dos pontos:

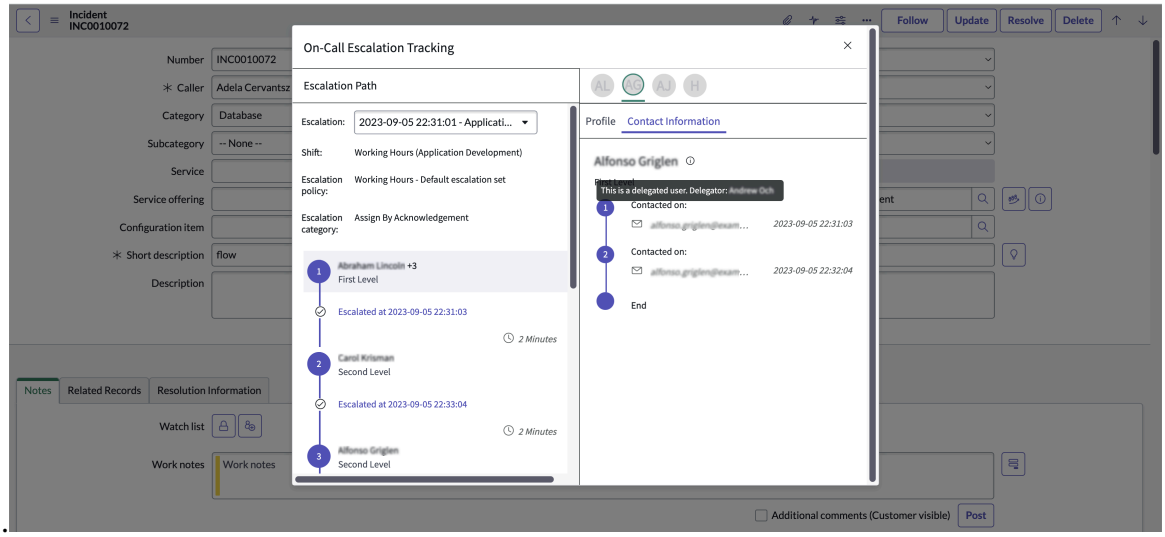
   - Verde: pelo menos um escalação aceitou a escalação.
   - Laranja: pelo menos um escalação rejeitou a escalação.
   - Vermelho: todos escalados rejeitaram a escalação.

Nota:
Para aprimorar as diferenças visuais entre os pontos, use a interface do usuário de alto contraste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Dependendo das configurações do contato, você pode ligar ou enviar uma mensagem direta para a pessoa na guia de escalação **Perfil**.



Clique no ⓘ para exibir dados do delegador e do usuário delegado.

Exibir detalhes em um log de escalação

Exiba o registro de log da escalação para obter detalhes completos sobre a linha do tempo e as ações de uma escalação de plantão conforme ela progrediu pelo caminho de escalação de plantão. Você também pode acessar informações de notificação de escalação e escalação de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico descreve como usar os logs para acessar informações de escalação. Você também pode acessar informações de notificação de escalação e escalação de relatórios. Consulte Legado: exibindo os relatórios de desempenho para escalações.

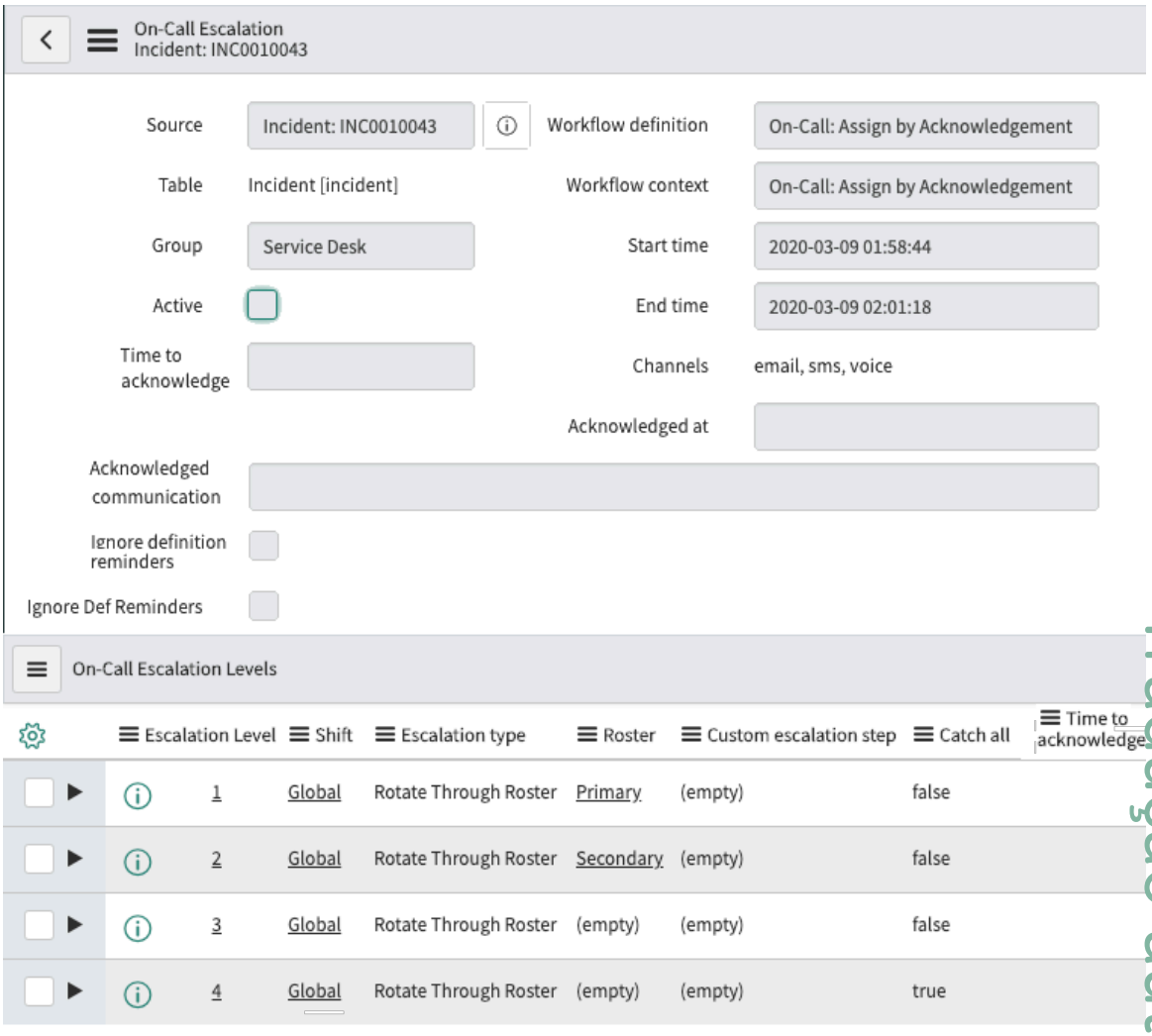
Você pode habilitar ou desabilitar o registro em log usando a propriedade `com.snc.on_call_rotation.log_escalations`, conforme descrito em Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Escalações** > **Logs de escalação** e abra o incidente.
   As Escalações de plantão [exibição de Logs de escalação] são abertas.
2. Clique no ícone Informações (ícone ⓘ) para abrir o registro do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Para cada item nas listas relacionadas, você pode clicar no ícone Informações (ⓘ) para se aprofundar nos detalhes da escalação (por exemplo, para determinar o **Tempo para confirmar** valores).

Atribuir funções Agendamento de plantão

Os administradores podem atribuir funções Agendamento de plantão a grupos de usuários e a usuários individuais com base nas atividades e responsabilidades do usuário.

Tarefas de função e permissões de acesso do Agendamento de plantão

Função	Tarefas e permissões de acesso
Administrador de turno [rota_admin]	Um usuário com a função rota_admin pode criar, ler, atualizar e excluir turnos. O rota_admin pode criar turnos usando o assistente Criar nova programação, modificar turnos e escalas, e manter cobertura e folga no Gerenciar turnos na exibição Calendário. A função rota_admin contém a função assign_rule_admin da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Tarefas e permissões de acesso
Gerente de turno [rota_manager]	A função de Gerente de turno é para o gerente de um grupo. O objetivo da função é distinguir um membro ao qual foi delegada a função de gerenciar turnos de um grupo. A função não pode ser usada para gerenciar todos os grupos na instância. A função pode ser delegada aos membros de um grupo. Consulte Delegar funções . Um usuário com a função de Gerente de turno que atenda a qualquer um dos requisitos a seguir pode gerenciar turnos para seu grupo: • O usuário é o gerente do grupo. • A função rota_manager foi delegada ao usuário. Para obter informações sobre como delegar a função de gerente de turno, consulte Delegar a função de gerente de turno [rota_admin]. Para obter informações sobre delegação de funções, consulte Delegar funções . **Nota:** Quando uma função é delegada a um usuário em nome de um grupo, o usuário pode gerenciar os turnos somente para esse grupo. • O usuário está configurado como gerente de turno de um grupo. Para obter informações sobre como configurar preferências de grupo, consulte Configurar preferências para um grupo de usuários.
itil	Um usuário com a função itil pode exibir Gerenciar turnos na exibição Calendário, compromissos de plantão em relatórios e tem acesso geral somente leitura aos turnos do grupo.
Usuário do Premium Dashboard [rota_prem_dashboard_user]	Acesso ao Premium Dashboard de plantão. O Premium Dashboard exibe métricas de desempenho entre grupos. Consulte Legado: exibindo os relatórios de desempenho para escalações.
descontinuadO: roster_admin	**Aviso:** Não use esta função para novos usuários. Esta função legada descontinuada existe somente para oferecer suporte aos clientes que ainda usam a função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- System roles
- Funções do sistema base
- Atribuir uma função a um grupo
- Atribuir uma função a um usuário

Crie um modelo de turno para simplificar a configuração de turnos

Você pode predefinir conjuntos de configurações de turno usando modelos de turno. Modelos de turno são um subconjunto de modelos de grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Administração** > **Modelos de Grupo**.
2. Na lista de modelos de programação de grupo, selecione o modelo para o qual você deseja criar um novo modelo de turno.
3. Na lista relacionada dos modelos de turno, clique em **Novo** e preencha o formulário Modelo de turno de plantão.

Novos campos de modelo de turno

Nome do turno	O nome simples do modelo de turno. Por exemplo, EUA ou EMEA.
Tipo de programação	O tipo da programação. Você pode especificar configurações para uma programação Simples. Como alternativa, você pode selecionar um modelo existente.
Dia inteiro	Marque a caixa de seleção se o turno abranger todo o dia útil.
Hora de início	Se este não for um turno de dia inteiro, especifique a hora de início do turno.
Hora de término	A hora de término do turno.
Dia da hora de término	O dia em que o turno deve terminar.
Repetir em	Para turnos repetidos, os dias da semana em que o turno deve ser repetido.
Modelo de grupo de plantão	O modelo de grupo ao qual o turno pertence.
Fuso horário	O fuso horário dos membros das escalas que preencherão o turno.
Especificar agenda de feriados	Marque a caixa de seleção para especificar a agenda de feriados do turno. A configuração é aplicada ao turno.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O modelo agora está disponível para você escolher ao criar ou atualizar um turno.

Crie um modelo de grupo para simplificar a configuração de cronogramas

Crie modelos para ajudar seu grupo a criar cronogramas de plantão. Por exemplo, use o modelo 24/7, que está disponível nos dados de demonstração de plantão, para criar cronogramas de plantão para serviço contínuo.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamento de plantão** > **Administração** > **Modelos de Grupo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Um nome para o novo modelo. Por exemplo, 8-5.
Descrição	Descrição resumida do modelo.

4. Clique em **Enviar**.

Experiência de dispositivos móveis Agendamento de plantão

Exiba e gerencie cronogramas de plantão de um dispositivo móvel com o Agendamento de plantão miniaplicativo para celular.

Os gerentes de plantão e de turno podem realizar as seguintes ações:

- Exibir a programação de plantão do seu grupo, incluindo falhas, solicitações de folga e assim por diante.
- Exibir detalhes de escalação e listagem de um turno.
- Revisar e atuar em falhas e conflitos.
- Aprovar/rejeitar solicitações de folga e de troca de turno.
- Fornecer, substituir ou excluir cobertura e excluir folgas

Os membros de uma listagem podem executar as seguintes ações:

- Exibir seus cronogramas de plantão, outros que estão de plantão durante um turno e sua função no turno (primário/secundário).
- Exibir os detalhes de escalação e listagem de um turno.
- Enviar solicitações de folga e de troca de turno.
- Enviar uma mensagem (Slack/MS teams/notificações por push) para encontrar um substituto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Introdução ao Agendamento de plantão aplicativo para celular

Use o aplicativo ServiceNow Agent Mobile para acessar o Agendamento de plantãoaplicativo para celular. Em seguida, faça login em uma instância e trabalhe em seus cronogramas.

Antes de Iniciar

Dependendo do seu dispositivo, acesse a Apple App Store ou Google Play Store e baixe o aplicativo ServiceNow Agent Mobile.

Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Toque no ícone do aplicativo para celular em seu dispositivo e, em seguida, toque em **+** para abrir uma instância.
2. No campo de endereço da instância, insira o endereço de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Entrada manual	Digite o endereço da instância no campo específico. **Nota:** Não é necessário incluir `service-now.com` no final do nome da instância.
Verificar código QR	Toque no ícone QR (Verificar um código QR) e leia o código QR que o administrador forneceu.

3. Toque em **Login**.

Visão geral doAgendamento de plantão aplicativo móvel

Membros e gerentes de um turno podem usar os Agendamento de plantão miniaplicativos e o menu de navegação no Mobile Agent aplicativo para exibir e gerenciar turnos e cronogramas.

Inicializadores do miniaplicativo

Os inicializadores do miniaplicativo servem como páginas iniciais. Ao fazer login na sua instância, você verá um inicializador de miniaplicativo e os miniaplicativos configurados para serem exibidos nesse inicializador. O administrador do sistema configura o inicializador do miniaplicativo e os miniaplicativos para o aplicativo para celular Now Agent.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo para celular. Esta barra inclui as seguintes guias que você pode usar para acessar diferentes miniaplicativos e páginas de inicialização de aplicativo:

- *My Work:* Como membro de um turno, exibe os próximos turnos, solicitação de folga e execução das tarefas diárias relacionadas à sua programação.
- *My Team:* Como um gerente de plantão, exibe a programação da sua equipe e as ações de acordo com atividades importantes, como aprovação de solicitações de folga e fornecimento de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Notification:* Exibir uma lista de notificações que foram enviadas por push para um agente. Toque em uma notificação na lista para ver os detalhes e, em seguida, toque nos detalhes para abrir o caso.
- *Settings:* Gerenciar as configurações do aplicativo para celular.

Gerenciar trabalho com o ITSM Mobile Agent

Como membro de um turno, exibe os próximos turnos, solicitação de folga e execução das tarefas diárias relacionadas à sua programação.

Minha aplicação de trabalho no app ITSM Mobile Agent tem o applet Agendamento de plantão para exibir seus próximos turnos e solicitações de folga. Você também pode exibir os membros do seu grupo disponíveis na chamada.

Para obter o procedimento detalhado, consulte Como gerenciar incidentes e tarefas usando o applet Meu trabalho.

Ações de programação de plantão - turnos futuros

Ação	Descrição
Tocar em **Turnos futuros**	Exibe todos os turnos futuros do mês atual. O turno é agrupado com base nos eventos. Eventos de vários dias são exibidos na parte superior.
Deslizar para a esquerda no cartão de turno	Solicita uma folga para o turno.
Tocar no cartão de turno	Exibe detalhes do turno, como grupo, listagem, hora de início e hora de término.
Tocar em **Solicitar folga**	Solicita uma folga para o turno.
Tocar no ícone .	Altera a exibição do calendário de mensal para diário.

Programação de plantão - solicitações de folga

Tocar em **Solicitações de folga**	Exibe uma lista de solicitações de folga divididas em solicitações pendentes e concluídas.
Tocar no ícone de filtro	Filtra as solicitações de folga.
Tocar no ícone do menu	Solicita uma folga na tela Solicitações de folga.
Tocar em uma solicitação de folga pendente	Exibe os detalhes da solicitação.
Tocar em **Cancelar folga**	Cancela a folga ao clicar em **SIM** na mensagem de confirmação.

Programação de plantão - quem está de plantão

Tocar em **Quem está de plantão**	Exibe um formulário que permite selecionar um grupo em uma lista de grupos.
Tocar na seta para a direita	Exibe a lista de grupos que devem estar de plantão em uma programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação de plantão - quem está de plantão

Selecionar um grupo	Seleciona um grupo na lista de grupos e clica na seta para ver quem está de plantão para a programação.

Gerenciar equipe com o ITSM Mobile Agent

Como um gerente de turno, exibe a programação da sua equipe e executa atividades, como aprovação de solicitações de folga e fornecimento de cobertura.

Próximos turnos nas ações de programação de plantão

Ação	Descrição
Tocar em **Turnos futuros**	Exibe todos os turnos futuros do mês atual.
Deslizar para a esquerda no cartão de turno	Solicita uma folga para o turno.
Tocar no cartão de turno	Exibe detalhes do turno, como grupo, listagem, hora de início e hora de término.
Tocar em **Solicitar folga**	Solicita uma folga para este turno fornecendo informações na tela Solicitar folga.
Tocar em **Fornecer cobertura**	Forneça cobertura para um membro do turno.

Solicitações de folga em ações de programação de plantão

Ação	Descrição
Tocar em **Solicitações de folga**	Exibe uma lista de solicitações de folga divididas em solicitações pendentes e concluídas.
Tocar no ícone de filtro	Filtra as solicitações de folga usando filtros como Data de término ou grupo.
Tocar no ícone do menu	Solicita uma folga na tela Solicitações de folga.
Tocar em uma solicitação de folga pendente	Exibe os detalhes da solicitação.
Tocar em **Aprovar** ou **Rejeitar**	Aprova ou rejeita uma solicitação de folga. **Nota:** Adicione um motivo para a rejeição de uma solicitação de folga.

Conflitos e falhas em ações de programação de plantão

Ação	Descrição
Tocar em **Conflitos e falhas**	Exibe uma lista de todas as falhas e conflitos dos turnos do seu grupo.
Tocar em qualquer dia do mês	Exibe todas as falhas e conflitos de turnos nesse dia.
Tocar em qualquer um dos cartões de turno	Exibe as falhas e os conflitos do turno.
Deslizar para a esquerda em qualquer um dos cartões de turno	Tocar em **Oferecer cobertura** para oferecer cobertura para o turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conflitos e falhas em ações de programação de plantão

Ação	Descrição
Tocar em **Fornecer cobertura**	Fornece cobertura para uma falha no turno.

Para obter o procedimento detalhado, consulte Como gerenciar equipes e incidentes usando o applet Minha equipe.

Referência para Agendamento de plantão

A seção de referência apresenta informações adicionais sobre os componentes instalados com o Agendamento de plantão

Definições de termos do Agendamento de plantão

Alguns termos têm significado específico no aplicativo Agendamento de plantão.

Turno

Um turno é o período de tempo durante o qual os membros de uma listagem estão de plantão. Você pode exibir os detalhes de qualquer turno no calendário.

Listagem

Uma listagem é um conjunto de membros que estão de plantão para um turno. Como normalmente há uma listagem para cada nível de escalação (primário, secundário, terciário), há várias listagens para um turno. Os membros de qualquer listagem são contatados na ordem definida pela política de escalação.

Membros da listagem (membros)

Os membros de uma listagem são os usuários que foram adicionados a uma única listagem. Os membros da lista geralmente têm a função itil. Durante um turno atribuído, os membros devem estar disponíveis para agir se forem notificados de uma escalação.

- Os usuários devem ser membros do mesmo grupo.
- O gerente de turno (função rota_manager) pode ou não ser um membro da listagem.

Rotação

Rotação é o processo de troca de turno de dever dos membros de uma listagem.

As Datas de início e término dos membros determinam quando eles são membros da listagem.

Programação

Uma programação especifica os horários em que os turnos estão ativos. Por exemplo, uma empresa que deseja cobertura de tarefas completa usaria a programação 24 horas por dia, 7 dias por semana. As empresas que fornecem suporte em todo o mundo podem usar um cronograma "seguir o sol" para cobrir os fusos horários em todos os continentes.

Escalonamento

Escalações são uma série de notificações para membros da listagem de uma tarefa. As notificações acontecem na ordem especificada pelo caminho de escalação do turno.

Notificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendamento de plantão envia notificações de escalação para membros de um turno. Os métodos de notificação incluem e-mail, serviços de voz, Slack, SMS, Microsoft Teams e envio por push em dispositivos móveis.

Feriados e folgas

Membros da listagem podem solicitar folga. Os gerentes podem planejar e gerenciar feriados, e solicitações de folga.

Tópicos relacionados

Agendamento de plantão

Componentes instalados com o Agendamento de plantão

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Agendamento de plantão, incluindo tabelas e funções do usuário.

Tabelas instaladas com Agendamento de plantão

Agendamento de plantão adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com Agendamento de plantão

Nota:
Tabelas com o prefixo "v_", como [v_alternate_rotation], são tabelas somente para exibição usadas para gerar relatórios de plantão. Não use essas tabelas para criar relatórios.

Exibir nome [Nome da tabela]	Descrição
Membro de plantão [cmn_rota_member]	Tabela de membros do grupo que estão participando da programação de plantão e escalações.
Listagem [cmn_rota_roster]	Tabela que contém os membros do turno, o intervalo do turno e as configurações de escalação.
Turno [cmn_rota]	A tabela que contém a programação de plantão de um turno.
Período de programação da listagem [roster_schedule_span]	Tabela que contém as definições do período de programação. Agendamento de plantão adiciona uma referência de grupo e o tipo De plantão ao campo Tipo.
Regra do gatilho [trigger_rule]	Tabela que estende a tabela Regra de atribuição [sysrule_assignment] e armazena quando o processo de escalação é acionado e quais ações a serem tomadas.
Notificações de plantão [v_on_call]	Tabela que lista as notificações de lembrete que foram enviadas.
Programação de rotação [v_rotation]	Tabela que lista os cronogramas de turno por data e hora de início, e inclui informações de contato do usuário, se disponíveis.
Programação de rotação do usuário [v_user_rotation]	Tabela que lista a programação de turnos por usuário.
Programação de rotação alternativa [v_alternate_rotation]	Tabela que lista os cronogramas de usuário alternativos por turno e lista e os carimbos de data/hora de início e término.
Escalação de rotação [cmn_rota_escalation]	Tabela que lista as escalações, incluindo o evento e o carimbo de data/hora da última atualização.
Preferência de contato do turno [cmn_rota_contact_preference]	Tabela que contém as preferências de contato para escalações padrão e personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir nome [Nome da tabela]	Descrição
Tipo de comunicação de plantão [on_call_communication_type]	Tabela que lista o tipo de canal de comunicação usado.
Modelo de grupo de plantão [sys_on_call_group_template]	Tabela com informações sobre o modelo usado para criar/editar a programação de um grupo.
Modelo de turno de plantão [sys_on_call_shift_template]	Tabela com informações sobre o modelo usado para criar/editar a programação de um turno.
Preferência do usuário de plantão [on_call_user_preference]	Tabela com informações sobre as preferências de um membro.
Preferência do usuário de plantão [on_call_user_preference]	Tabela com informações sobre as preferências de contato de um membro.
[sys_on_call_contact_source]	Tabela que lista as fontes de contato e os dispositivos
Escalação de plantão [on_call_escalation]	Tabela que registra a origem, o grupo e os detalhes relacionados para rastreamento de escalação.
Nível de escalação de plantão [on_call_escalation_level]	Tabela que registra os níveis de escalação atingidos para uma escalação e detalhes relacionados para rastreamento de escalação.
Tentativa de contato de escalação de plantão [on_call_escalation_con_attempt]	Tabela que registra tentativas de contato em um nível de escalação e detalhes relacionados para rastreamento de escalação.
Notificação de escalação de plantão [on_call_escalation_comm]	Tabela que registra as notificações e as respostas em uma tentativa de contato além de detalhes relacionados para rastreamento de escalação.
Resposta de escalonamento de plantão [on_call_escalation_response]	Tabela que rastreia De plantão respostas de escalação por fluxos de trabalho De plantão. Depois de consumidas, as entradas são excluídas pelo sistema.
Configuração da tabela de regras do gatilho [trigger_rule_table_cfg]	Tabela que lista as tabelas habilitadas para criar regras do gatilho de escalação. A tabela é usada para habilitar as regras do gatilho de escalação para as tabelas que não estendem as tarefas.
Adicionar membro de plantão [on_call_add_member]	Tabela que registra os detalhes do membro para adicionar um membro à listagem.
Remover membro de plantão [on_call_remove_member]	Tabela que registra os detalhes do membro para remover um membro da listagem.
Remover membro de plantão [on_call_remove_member]	Tabela que registra os detalhes do membro para trocar a ordem de um membro com o membro de destino ou mover a ordem de um membro após o membro de destino na listagem.

Trabalhos agendados instalados com Agendamento de plantão

Agendamento de plantão inclui trabalhos agendados.

Programar trabalho	Descrição
Lembretes de plantão	Envia lembretes diários para membros da listagem de plantão.
Relatório de conflitos e lacunas do plantão	Envia um relatório semanal de falhas e conflitos nos cronogramas de plantão para gerentes de turno, gerentes de grupo e administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido para Agendamento de plantão

Valide se Agendamento de plantão ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Agendamento de plantão

Ative o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation) para executar os testes de início rápido Agendamento de plantão.

De plantão: Agendamento de plantão ATF Suites

Teste	Descrição	Versão de lançamento
De plantão: verificar solicitação de licença quando as preferências de aprovação de descanso remunerado não forem permitidas	Verificar se é possível solicitar uma licença quando as preferências de aprovação de descanso remunerado estão definidas como **Não permitidas**	Orlando
De plantão: criar turnos sobrepostos sem selecionar um modelo	Verificar a possibilidade de criação de turnos sobrepostos sem selecionar um modelo	Orlando
De plantão: criar turnos de sobreposição quando permitir sobreposição de turno estiver definido como Não	Verifique se é possível criar turnos sobrepostos quando **Permitir sobreposição** estiver definido como **Não**.	Orlando
De plantão: solicitar licença quando as preferências de aprovação de descanso remunerado for com aprovação	Verificar se é possível solicitar uma licença quando as preferências de aprovação de descanso remunerado estão definidas como **Com aprovação**	Orlando
De plantão: atribuir gerentes de turno para manter as cronogramas de plantão.	Verifique se os gerentes de turno podem manter as cronogramas de plantão.	Orlando
De plantão: pesquisar cronogramas de plantão por nome de usuário	Verifique se é possível pesquisar cronogramas de plantão por nome de usuário.	Orlando
De plantão: pesquisar cronogramas de plantão por nome de grupo ou de programação	Verifique se é possível pesquisar cronogramas de plantão por nome de grupo ou programação.	Orlando
De plantão: detalhes da listagem para turnos sobrepostos com a regra de escalação "Escalar para o turno de entrada"	Verificar os detalhes da listagem para turnos sobrepostos quando a regras de escalação estiverem definidas como **Escalar para turnos de entrada**.	Orlando
De plantão: visualização de calendário com opções de fuso horário	Verifique se a visualização do calendário está disponível com as opções de fuso horário.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

De plantão: Agendamento de plantão ATF Suites

Teste	Descrição	Versão de lançamento
De plantão: criar turnos de sobreposição selecionando um modelo	Verifique se é possível criar turnos de sobreposição selecionando um modelo.	Orlando
De plantão: mostrar turnos ativos		Orlando
De plantão: criar rascunho/ publicar formulário de mudança de formulário	Verifique se você pode publicar/ cancelar a publicação de um turno e alternar entre fazer a escala do estado **Rascunho** e **Publicar** a partir do formulário.	Orlando
De plantão: detalhes da listagem para turnos sobrepostos com a regra de escalação "Escalar para o turno de saída"	Verifique os detalhes da listagem para turnos de sobreposição quando a regra de escalação estiver definida como **Escalar para turnos de saída**.	Orlando
De plantão: detalhes da listagem para turnos de sobreposição com a regra de escalação "Escalar para todos os turnos"	Verifique os detalhes da listagem para turnos de sobreposição quando a regra de escalação estiver definida como **Escalar para todos os turnos**.	Orlando
De plantão: workbench de verificação de plantão	Teste para verificar o layout do workbench de plantão.	Orlando
De plantão: ocultar ou mostrar turnos	Verifique se você pode ocultar ou mostrar turnos no calendário de plantão	Orlando

Para saber mais sobre Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Propriedades do sistema para Agendamento de plantão

As configurações de propriedade configuram operações Agendamento de plantão .

Definição de propriedades da IU

Você pode definir a maioria dos valores de propriedade na página Propriedades de plantão em **Agendamento de plantão** > **Administração** > **Propriedades de plantão**.

Propriedade	Descrição
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	O nome da macro que fornece uma funcionalidade de calendá programador DHTMLX. Fullcalendar é definido por ocf_cale
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Usado para pesquisar registros de substituição ou de folga qu cmn_schedule_span e não a tabela roster_schedule_span padr
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuração para determinar se as solicitações de PTO preci

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Se verdadeiro, determina que a rotação diária ocorra à meia-n para a hora de início da listagem no dia seguinte. Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.log.level	Habilitar logs para depuração. Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Habilite o registro em log de escalações. Consulte Exibir deta Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	O nome da macro que fornece um calendário para o turno de DHTMLX. Fullcalendar é definido por `ocf_calendar.xm` Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Usado para pesquisar registros de substituição ou de folga qu tabela cmn_schedule_span e não na tabela roster_schedule_sp Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuração para determinar se as solicitações de descanso r Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.contrast	Define a cor do texto como branco ou preto, dependendo de q fundo no calendário. Os algoritmos a seguir determinam a co • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance **Nota:** ContrastYIQ será usado se a propriedade não estiver hab Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Se verdadeiro, habilite logs gerais De plantão para depuração Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Incluir o fuso horário de um usuário em e-mails de notificaçã Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Mostrar o calendário legado De plantão. Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Lista de funções separadas por vírgulas que podem ler o calen Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Defina a cor do período de cobertura do plantão para outro m

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Define a cor do período quando o tipo é folga. Local: Tabela propriedades do sistema [sys_prope
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	O número de cronogramas de Plantão carregados por lote no
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	O número máximo de cronogramas de Plantão que podem ser 300. **Nota:** O valor padrão é escolhido como o limite de desempenh
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Exibe uma mensagem quando qualquer programação é fixada
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Especifica o tempo (em milissegundos) até que a mensagem e exibida.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Exibe o botão **Novo** para abrir o assistente de programação d
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Se selecionado, o caminho de escalação de Plantão será segui adicionado a uma chamada de conferência. Esta propriedade é adicionada quando o plug-in G incidentes (com.snc.iam) é ativado.
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Se selecionado, a hierarquia de escalação personalizada é apli de plantão. Esta propriedade é adicionada quando o plug-in G incidentes (com.snc.iam) é ativado.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Se verdadeiro, exibirá as ações pendentes na página inicial de
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Se verdadeiro, turnos sobrepostos serão permitidos para um g
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Regra de escalonamento que se aplica a sobreposição de turno • Escalar para o turno de saída • Escalar para o turno de entrada • Escalar para todos os turnos
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Especifica como um membro da listagem pode criar um temp Opções: • Com aprovação • Sem aprovação • Não permitido
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Se selecionado, o caminho de escalação de Plantão será segui adicionado a uma chamada de conferência. Os usuários poder de tarefa necessários, como incidentes. Exemplo: para incider `com.snc.notify.incident.conference_call_f`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: A propriedade só é ativada quando o plug-in Notificar
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Busca o número de usuários do plano de escalação do grupo. plano. Um valor de 1 busca somente o primeiro nível de usuá **Nota:** • Esta é a propriedade padrão usada até que o tipo de tarefa seja configurada. Para usar para diferentes tipos de tarefa (como incide propriedade substituindo a palavra `padrão` na • Esta propriedade é usada somente quando a `com.snc.notify.default.conference_ca` é falsa. • A propriedade só é ativada quando o plug-in ativo.
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	O sys_id do fluxo de trabalho padrão que deve ser anexado ao **Nota:** • Esta é a propriedade padrão usada até que para o tipo de tarefa seja configurada. Para trabalho para diferentes tipos de tarefa (con crie uma nova propriedade substituindo a pa tipo de tarefa. Exemplo: para incidente, a ch `com.snc.notify.incident.conference_c` • A propriedade só é ativada quando o plug-in ativo.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Se for falso, desabilitará as mensagens diretas por meio de Sla de plantão.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Se for falso, desabilitará as mensagens diretas por meio de M Agendamento de plantão.
com.snc.on_call.announcement_message	Se falso, remove a faixa de anúncio SOW da página on_call_

fluxos de trabalho Agendamento de plantão

Os fluxos de trabalho executam operações Agendamento de plantão.

Fluxos de trabalho instalados com Agendamento de plantão

De plantão: atribuir por confirmação

O fluxo de trabalho usa dados de configurações de escalação, incluindo turnos sobrepostos e configurações de escalação personalizadas para turnos e escalas. Dependendo das configurações, o fluxo de trabalho passa pelo caminho de escalação e envia notificações por SMS, voz ou e-mail que solicitam que os usuários aceitem uma tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para enviar notificações, é necessária uma regra do gatilho. As regras do gatilho substituem algumas Regras de negócios de plantão em versões anteriores. Para definir uma regra do gatilho, você deve desativar as regras de negócios que personalizou em versões anteriores.

O fluxo de trabalho respeita a folga especificada nas escalas. Membros da escala com folga não são incluídos no caminho de escalação e nenhuma notificação é enviada a eles.

Se a opção **Forçar canal de comunicação** for especificada nas **Configurações de escalonamento** das escalas, as Notificações baseadas em assinatura são usadas: SMS, e-mail, voz, Microsoft Teams, ou envio por push de dispositivos móveis . Se o método preferencial for SMS e o membro de plantão não tiver um dispositivo SMS definido, o usuário não será contatado mesmo que tenha um endereço de e-mail. Quando forçar um canal de comunicação em um nível de escalação não tiver êxito, nenhuma tentativa de comunicação será feita. A tentativa de contato com falha é registrada. A configuração **Forçar canal de comunicação** estará disponível somente se Notify estiver instalado.

- Até a confirmação, envia notificações de plantão para escalações com base na política de escalação e na preferência de contato configurada.
- Registra em log detalhes de escalação para cada comunicação.
- Reinicia o fluxo de trabalho imediatamente após a rejeição.
- Usuários catch-all são tratados como todos os outros usuários de escalação: uma resposta é esperada e o incidente pode ser atribuído a eles com base em sua resposta.

Nota:
Esse fluxo de trabalho inicia internamente o fluxo de trabalho De plantão: Atribuir pela confirmação por Escala.

De plantão: escalações por e-mail

- Até a confirmação, envia notificações de plantão por e-mail para escalações com base na política de escalação e nas preferências de contato por e-mail configuradas.
- Registra em log detalhes de escalação para cada comunicação.
- Usuários catch-all são tratados como todos os outros usuários de escalação: uma resposta é esperada e o incidente pode ser atribuído a eles com base em sua resposta.

De plantão: atribuir

Atribui a tarefa ao membro da listagem principal atual.

De plantão: verificar resposta de atribuição

- Acionado quando uma mensagem SMS de entrada é recebida.
- Com base na resposta da mensagem, atribui a tarefa ao membro da listagem.
- Atualiza a resposta no registro de notificação correspondente.

De plantão: atribuir por Serviço de reconhecimento de voz

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acionado quando uma chamada de saída é feita do número de plantão para qualquer usuário ou dispositivo.
- Com base na resposta da chamada de voz, atribui a tarefa ao membro da listagem.
- Atualiza a resposta no registro de notificação correspondente.

De plantão: aprovação de folga

- Acionado quando férias (descanso remunerado) são solicitadas por um usuário.
- Envia solicitações de aprovação para os gerentes apropriados.

De plantão: escalonamento de chamada de conferência

- Acionado quando uma chamada de conferência é iniciada e um grupo é adicionado à chamada.
- Faz uma chamada de voz para o primeiro membro do grupo na política de escalação.
- Se o membro não ingressar na chamada de conferência, será escalonado para o próximo membro do grupo na política

Atividades do fluxo de trabalho para Agendamento de plantão

Atividades de fluxo de trabalho em fluxos de trabalho Agendamento de plantão.

Atividades de fluxo de trabalho de escalonamento

De plantão: registrar o início do escalonamento

Cria um registro de escalação com base no grupo, na tarefa e nos detalhes do fluxo de trabalho.

Nota:

A escalação que o fluxo de trabalho cria para o sys_id workflow.scratchpad.escalationSysId. Use o sys_id em qualquer uma das outras atividades de fluxo de trabalho.

Configuração	Descrição
Grupo	sys_id do grupo ao qual a escalação pertence.
Tabela	Nome da tabela do registro da tarefa do incidente.
Origem	sys_id do registro da tarefa em que a escalação aconteceu.
WorkflowDefinition	sys_id da definição de fluxo de trabalho usada para escalonar.
WorkflowContext	sys_id do contexto de fluxo de trabalho.
ParentEscalationLevelId	sys_id da escalação primária no caso em que a escalação tenha sido acionada de outra escalação.
Categoria	Categoria da escalação. Um de: [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing].
Canais	Lista separada por vírgulas dos canais usados para comunicação durante a escalação. Qualquer um ou todos os itens: [e-mail, sms,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	serviços de voz, margem de atraso]. Por exemplo, sms, e-mail, serviços de voz
IgnoreDefReminders	Se verdadeiro, o fluxo de trabalho enviará lembretes de notificação conforme especificado pelo fluxo de trabalho, em vez de conforme especificado nas configurações de Escalonamento de plantão. Por exemplo, em escalações de conferência de plantão, o fluxo de trabalho pode discar para os membros de plantão em intervalos de um minuto em vez dos intervalos padrão de 15 minutos.

De plantão: registrar em log o nível de escalonamento

Cria um registro de nível de escalação de acordo com os detalhes de escalação e nível.

Configuração	Descrição
EscalationId	sys_id da escalação ao qual o nível pertence.
RotaId	sys_id do turno para o qual a escalação está acontecendo.
Nível	Nível de escalação atual. Por exemplo, 2.
Escalando	Objeto escalando no nível de escalação atual. Por exemplo, getEscalationPlan() [1].
CatchAll	Verdadeiro se o nível de escalação pertencer a um contato alternativo.

De plantão: registrar em log a tentativa de escalonamento

Cria um registro de tentativa de contato de acordo com uma escalação, nível e detalhes da tentativa.

Configuração	Descrição
EscalationId	sys_id da escalação à qual a tentativa de contato pertence.
RotaId	sys_id do turno para o qual a escalação está acontecendo.
Nível	Nível de escalação atual. Por exemplo, 2.
ContactAttempt	Número de tentativa de contato em um nível de escalação. Por exemplo, 1.

De plantão: registrar em log a comunicação do escalonamento

Cria um registro de comunicação de acordo com os detalhes de escalação, nível, tentativa e comunicação.

Configuração	Descrição
EscalationId	sys_id da escalação à qual a comunicação pertence.
RotaId	sys_id do turno para o qual a escalação está acontecendo.
Nível	Nível de escalação atual. Por exemplo, 2.
ContactAttempt	Número de tentativa de contato em um nível de escalação. Por exemplo, 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
EscalateeType	Tipo de escalando para o qual a comunicação é enviada. Um de: [usuário, dispositivo]
EscalateeId	sys_id do usuário ou dispositivo, dependendo do tipo de escalando.
CommType	Tipo de comunicação. Um de: [sms, serviços de voz, e-mail, margem de atraso]
CommValue	Número de telefone ou endereço de e-mail, dependendo do tipo de comunicação. Por exemplo, abel.tuter@servicenow.com
Status	Status da comunicação. Um de: [enviado, com falha].
Escalando	Objeto escalando no nível de escalação atual. Por exemplo, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Verdadeiro se o nível de escalação pertencer a um contato alternativo.

De plantão: registrar em log o fim do escalonamento

Conclui a escalação definindo o sinalizador ativo como falso.

Configuração	Descrição
EscalationId	sys_id da escalação.

De plantão: enviar notificação

Envia uma notificação para o escalado atual por serviços de voz, SMS, Slack, Microsoft Teams ou envio por push de dispositivos móveis.

Configuração	Descrição
Tipo de notificação	Tipo de notificação Um de: [sms, serviços de voz, margem de atraso]
Mensagem	Texto da mensagem a ser enviada ao escalando atual se o tipo de notificação for sms.
Detalhe da notificação	Lista de parâmetros necessários para uma notificação: • SMS: notification_number, usuários, grupos, números • Serviços de voz: numberToCallFrom, numberToCall, usuário • Margem de atraso: usuário de margem de atraso, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams: user, taskId, catchAllOption, wFContextId • Envio por push de dispositivos móveis: userSysId, tablename, recordSysId

De plantão: gerenciar respostas do escalonamento

Gerencie um registro de resposta de escalação (inserir registro de escalação, limpar registros de escalação, atualizar resposta para uma escalação). Um registro de resposta de escalação rastreia uma resposta recebida para uma escalação por SMS, serviços de voz, e-mail ou canais de notificação Slack. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro de resposta de escalação é usado para retomar o fluxo de trabalho **De plantão: atribuir por confirmação** após a rejeição de uma escalação.

Configuração	Descrição
Contexto do fluxo de trabalho	ID do contexto do fluxo de trabalho.
ID do escalando	UserID do escalando atual.
Nome da tabela	Nome da tabela do registro da tarefa. Por exemplo, `incidente`.
ID do registro atual	sys_id do registro da tarefa.
Tipo de ação	Tipo de ação. Um de: [adicionar, limpar, atualizar]
Resposta	Resposta por escalando para uma escalação. Um de: [aceito, rejeitado]

Exemplos de uso:

- Inserir (adicionar) - Contexto de fluxo de trabalho, ID do escalando, Nome da tabela, ID de registro atual
- Limpar - Contexto do fluxo de trabalho
- Atualização - ID do escalando, Nome da tabela, ID do registro atual, Resposta

Separação de domínios e Agendamento de plantão

A separação de domínio é suportada em Agendamento de plantão. O aplicativo Agendamento de plantão ajuda a garantir que membros da equipe de suporte dedicados estejam disponíveis para resolver problemas conforme eles surgem. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendamento de plantão visão geral do Domain Separation

- Agendamento de plantão se comporta da mesma forma com ou sem o suporte de domínio. Os clientes têm a mesma capacidade de criar e manter turnos de plantão.

- Um turno inclui uma seleção de usuários de um grupo. Ele usa o plug-in Suporte a cronogramas avançados sistema-base para especificar quando o turno está ativo.

Como a separação de domínio funciona em Agendamento de plantão

Com a separação de domínio habilitada, um usuário com a função rota_admin usa o assistente Criar Novo Cronograma para gerar cronogramas no domínio do grupo. Todos os registros relacionados gerados para a nova programação são criados com um domínio correspondente.

Esta configuração é imposta com uma combinação do campo de domínio e do atributo *`domain_master`* . O atributo é usado para derivar o domínio do registro do registro mestre. Para a tabela de listagem, ele deriva o domínio do registro de turno associado.

Tabelas separadas por domínio

- Turno [cmn_rota]
- Escalação de rotação [cmn_rota_escalation]
- Conjunto de escalação de turno [cmn_rota_escalation_set]
- Definição da etapa de escalonamento do turno [cmn_rota_esc_step_def]
- Preferência do grupo de plantão [on_call_group_preference]
- Origem do contato de plantão [sys_on_call_contact_source]
- Modelo de grupo de plantão [sys_on_call_group_template]
- Modelo de turno de plantão [sys_on_call_shift_template]
- Tentativa de contato do modelo de plantão [on_call_template_contact_attempt]
- Preferência de contato do modelo de plantão [on_call_template_contact_preference]
- Política de escalação do modelo de plantão [on_call_template_escalation_policy]
- Etapa de escalação do modelo de plantão [on_call_template_escalation_policy]
- Escalação de plantão [on_call_escalation]
- Nível de escalação de plantão [on_call_escalation_level]
- Tentativa de contato de escalação de plantão [on_call_escalation_con_attempt]
- Notificação de escalação de plantão [on_call_escalation_comm]

Tabelas que usam o atributo domain_master

- Escala [cmn_rota_roster]: *`domain_master=rota`*
- Membro de escala [cmn_rota_member]: *`domain_master=roster`*
- Período de programação da listagem [roster_schedule_span]: *`domain_master=schedule`*
- Conjunto de escalação de turno [cmn_rota_escalation_set]: *`domain_master=cmn_rota`*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definição de etapa de escalonamento de turno [cmn_rota_esc_step_def]: *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- Nível de escalação de plantão [on_call_escalation_level]: *domain_master=escalation*
- Tentativa de contato de escalação de plantão [on_call_escalation_con_attempt]: *domain_master=escalation_level*
- Notificação de escalação de plantão [on_call_escalation_comm]: *domain_master=contact_attempt*

Para saber mais, consulte Suporte de domínio para cronogramas

Casos de uso

Para os seguintes recursos Agendamento de plantão, a separação de domínio garante que os usuários finais (se possuírem a função itil ou rota_admin) consigam ver apenas os turnos acessíveis por meio do domínio:

- Calendários de plantão
- Cronogramas de plantão
- Relatórios de Minha programação
- Relatórios de programação
- Escalações

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

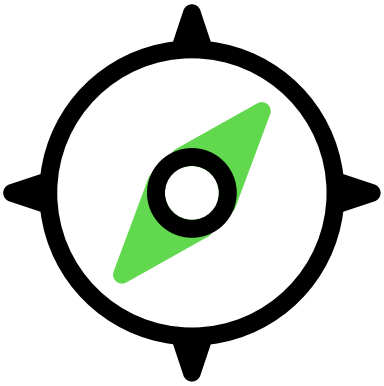
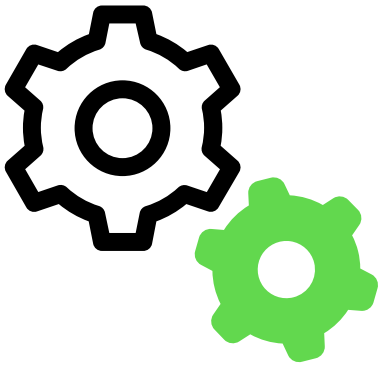
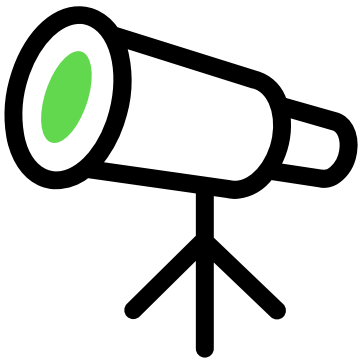
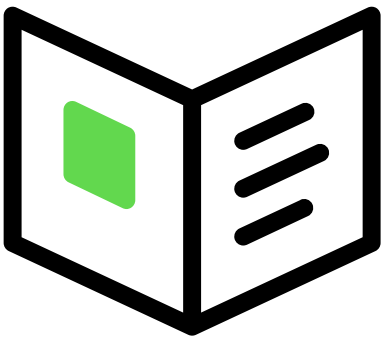
Gestão de problemas

A aplicação ServiceNow® Gestão de problemas ajuda a identificar a causa de erros na infraestrutura de TI que são relatados como ocorrências de incidentes relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar
		
Saiba mais sobre Gestão de problemas conceitos e recursos.	Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.	Criar e gerenciar problemas.
Comunicar	**Soluções de análise e relatório**	**Referência**
		
Use Gestão de problemas para comunicar o resultado do problema.	Aproveite os painéis para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas para melhoria.	Veja detalhes sobre as propriedades Gestão de problemas e vários campos de formulário.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Visite o Comunidade ServiceNow: https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Gestão de problemas

Gestão de problemas oferece suporte ao processo ITIL usado para encontrar e corrigir a causa raiz dos problemas que resultam em incidentes. Você pode registrar problemas, associar incidentes e atribuí-los aos grupos apropriados. Você pode documentar e comunicar erros conhecidos e iniciar ações para resolver a situação.

Gestão de problemas é responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas e prevenir que problemas e incidentes resultantes aconteçam. Ele também tem como objetivo eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados. Resolver um problema inclui as atividades necessárias para diagnosticar a causa raiz dos incidentes e determinar a resolução do problema. A resolução de problemas e a eliminação da causa raiz geralmente exigem a aplicação de uma mudança no item de configuração no ambiente de TI existente.

Gestão de problemas também mantém informações sobre problemas e soluções alternativas e resoluções apropriadas, permitindo que uma organização reduza o número e o impacto dos incidentes ao longo do tempo. Gestão de problemas faz interface com Gestão de conhecimento, que é usado para documentar minuciosamente artigos de erros conhecidos para referência futura.

Fluxo de trabalho do Gestão de problemas

O fluxo de trabalho do Gestão de problemas inclui o seguinte:

1. Criação de problemas: você pode criar um problema para identificar e corrigir permanentemente a causa raiz subjacente quando:
   - Você resolveu um incidente grave.
   - Você tem incidentes recorrentes.
2. Atribuir o problema: agora você pode atribuir o problema a ser avaliado.
3. Atribuir o problema: agora você pode avaliar o problema:
   - Encontre e relacione todos os incidentes adicionais que o problema representa.
   - Se o problema foi criado a partir de um incidente, ele herdou campos do incidente que podem não fornecer uma descrição específica do problema. Nesse caso, atualize a **Declaração do problema** e outros campos para descrever especificamente esse problema para ajudar a equipe a executar a análise de causa raiz durante as fases posteriores.
   - Faça o seguinte:
     - Confirme que você planeja trabalhar neste problema. Esta confirmação move o problema para o estado de Análise de causa raiz.
     - Marque este problema como uma duplicata de um problema existente para encerrá-lo.
     - Cancele este problema se não for um problema válido. Ao cancelar, o problema será encerrado.
4. Analise a causa raiz do problema:
   - Se você for o especialista no assunto, analise o problema para descobrir a causa raiz e identificar uma correção.
   - Se você não for o especialista, crie uma tarefa do Problema de análise de causa raiz para atribuir à equipe relevante. Coordene com essa equipe enquanto eles analisam e descobrem a causa raiz e corrigem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se não houver uma correção permanente para o problema ou você não tiver orçamento suficiente para isso no momento, aceite o risco de que ele não pode ser corrigido agora. O problema entra no estado Fechado. É uma boa ideia revisar os problemas de risco aceitos periodicamente.

5. Comunique o resultado do problema:
   - Depois de identificar a correção ou a solução alternativa do problema, atualize a solução alternativa ou a correção do problema. Comunique atualizações para os incidentes relacionados.
   - Se o problema for um erro conhecido, crie um artigo de erros conhecidos que fique disponível principalmente para ajudar outras pessoas a encontrar informações e evitar incidentes adicionais. O artigo de erros conhecidos também pode ser consultado pelos agentes que enfrentam problemas e incidentes semelhantes.
6. Corrija da causa raiz subjacente, se possível. Se você puder corrigir a causa raiz, crie uma solicitação de mudança e atribua-a à equipe relevante. Quando a solicitação de mudança for concluída, resolva o problema. Se nenhum novo incidente ocorrer, encerre o problema.
7. Analise novamente o problema se ele voltar a ocorrer. Se você for o gerente de problemas e não estiver contente com a análise após resolver ou encerrar o problema, ou se o problema surgir novamente, você poderá analisá-lo novamente. O problema é reaberto e o estado é alterado para Análise de causa raiz.

Benefícios das Gestão de problemas

Benefício	Recurso	Usuários
Crie um problema para identificar a causa raiz do incidente.	Como criar um problema	Agente e usuários de gravação do problema
Adicione vários incidentes a um problema. Isso evita a criação de vários problemas para incidentes com a mesma situação.	Como adicionar vários incidentes a um problema	Agente
Crie uma tarefa do problema para iniciar a análise de causa raiz.	Como criar tarefa de problema	Agente, usuários de gravação do problema e analista de tarefa do problema
Documente e comunique a solução alternativa para restaurar falhas de serviço e minimizar o impacto de um problema cuja resolução real ainda não esteja disponível.	Comunicação da solução alternativa para o problema	Coordenador de problemas
Crie artigos de erros conhecidos como material de referência.	Criação de artigo de erros conhecidos	Coordenador de problemas
Implemente uma resolução para um problema aplicando um procedimento de mudança padrão e testando para confirmar a recuperação do serviço.	Como criar uma solicitação de mudança a partir de um problema	Coordenador de problemas
Resolva o problema e adicione anotações detalhadas da resolução para referência futura.	Como resolver e concluir o problema.	Coordenador de problemas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo Gestão de problemas

Na plataforma, os problemas são tratados usando o sistema de registro de tarefas. Cada problema é criado como um registro de tarefa por vários meios e preenchido com as informações pertinentes. Essas tarefas são atribuídas a membros da equipe Gestão de problemas para resolver e fechar as tarefas.

Identificação e registro de problemas

Um problema pode ser criado de várias maneiras. Para obter informações detalhadas, consulte Como criar um problema.

Associar um problema a um item de configuração usando o CMDB ajuda a equipe Gestão de problemas a visualizar os itens afetados e o relacionamento com outros itens de configuração.

Um problema pode ser associado a um ou mais incidentes na lista relacionada de **Incidentes**. A associação será automática se o problema for gerado a partir de um incidente. Associar incidentes fornece à equipe Gestão de problemas acesso às informações coletadas durante a investigação do incidente.

Investigação e atualização de problemas

Se a equipe Gestão de problemas tem um modelo de processo de problema para lidar com determinados problemas, eles podem ser adicionados ao sistema com fluxos de trabalho. Os fluxos de trabalho padronizam e automatizam um processo.

Conforme um problema é atualizado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas. Se as ações de e-mail de entrada forem especificadas, o problema poderá ser atualizado por e-mail.

Você pode usar o ícone de outras tarefas ativas ao lado de **Item de configuração** para pesquisar registros de problemas ativos. Quando você clica no ícone, ele mostra todas as tarefas ativas vinculadas a esse item de configuração.

A plataforma oferece regras de escalação para garantir que os problemas sejam tratados imediatamente. Dois tipos de regras de escalação estão disponíveis no sistema.

- Acordos de nível de serviço: os SLAs podem ser usados para garantir que os problemas sejam destacados. Como investigar e corrigir um problema pode ser um esforço de longo prazo, não é recomendável aplicar SLAs a um problema geral. ANSs também são usados como um indicador de desempenho para a equipe Gestão de problemas.
- Monitores de inatividade : os monitores de inatividade impedem que problemas sejam ignorados, gerando um evento. Quando um problema não foi atualizado em um determinado período de tempo, o evento pode criar uma notificação por e-mail ou ativar o gatilho de um script.

Como resolver problemas

Se um problema precisa de uma solicitação de mudança para ser resolvido, é possível solicitar uma mudança que passe pelo processo de gerenciamento de mudanças. Depois de solicitar uma mudança, o problema é exibido em uma lista relacionada no formulário de solicitação de mudança.

Nota:
Para as práticas recomendadas de Madrid: o coordenador do problema, a quem o problema está atribuído, é notificado quando todas as solicitações de mudança relacionadas são concluídas ou canceladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As informações a seguir se aplicam a Londres e às versões anteriores:

- Uma regra de negócios (*SNC-ITIL-Close-related*) automatiza o processo de encerramento de problemas no estado **Mudança pendente** quando a solicitação de mudança é fechada. Se o problema for encerrado, outra regra de negócios (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) definirá automaticamente o **Estado** como **Resolvido** para todos os incidentes associados a esse problema cujo **Estado** era **Em espera** e o **Motivo para estar em espera** era **Aguardando problema**.
- Se a causa de um problema tiver sido determinada, mas não houver uma correção permanente, mude o estado do problema para **Erro conhecido** para comunicar esse fato. Os agentes de TI podem clicar no módulo Erros conhecidos e procurar o problema que estão investigando para reduzir o tempo gasto em um problema parecido. Para comunicar informações relacionadas a um problema, você pode abrir o problema e descrever uma solução alternativa, criar um artigo da base de conhecimento ou criar um item de notícias.

Ciclo de vida de um problema

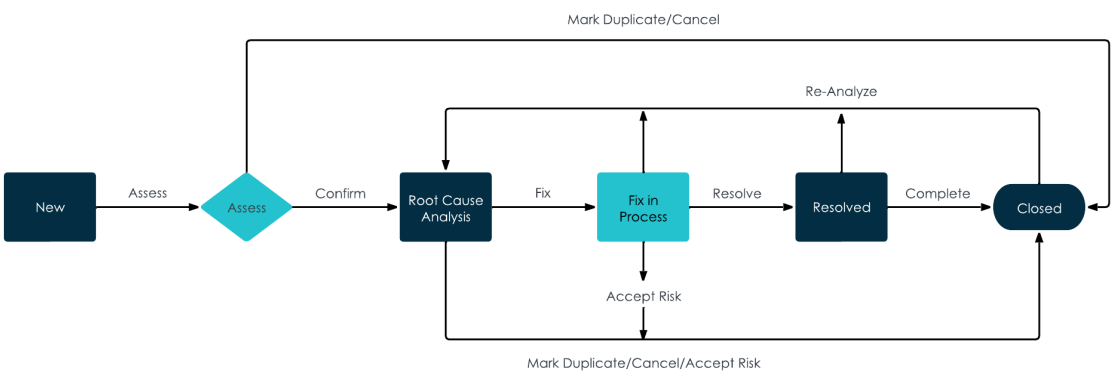
Gestão de problemas é responsável por gerenciar o ciclo de vida de problemas subjacentes. A transição de estado de um problema o guia nas fases do ciclo de vida, desde a criação até o fechamento.

Gestão de problemas tem um único objetivo: identificar e resolver os problemas subjacentes que causam os Incidentes. Gestão de problemas é um processo sistemático e metódico em que o tempo de resolução é menos importante do que identificar e resolver a causa raiz.

Nota:
As informações baseadas no estado estão disponíveis somente em novas instâncias a partir da versão Madrid. Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Os usuários existentes (London e versões anteriores) não podem ativar esse plug-in.

O processo Gestão de problemas tem muitos estados e cada um é de vital importância para o sucesso do processo e a qualidade do serviço fornecido. Os diferentes estados podem ser representados em um diagrama da seguinte forma:

Transições de estado Gestão de problemas



Nota:

Você pode usar modelos do Gestão de problemas a fim de personalizar processos para casos de uso específicos. Para obter mais informações, consulte Modelos da Gestão de problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida de uma tarefa com problema

Uma tarefa com problema é a menor unidade de trabalho que você deve executar para concluir um problema. A transição de estado de uma tarefa com problema a guia nas fases do ciclo de vida, desde a criação até o fechamento.

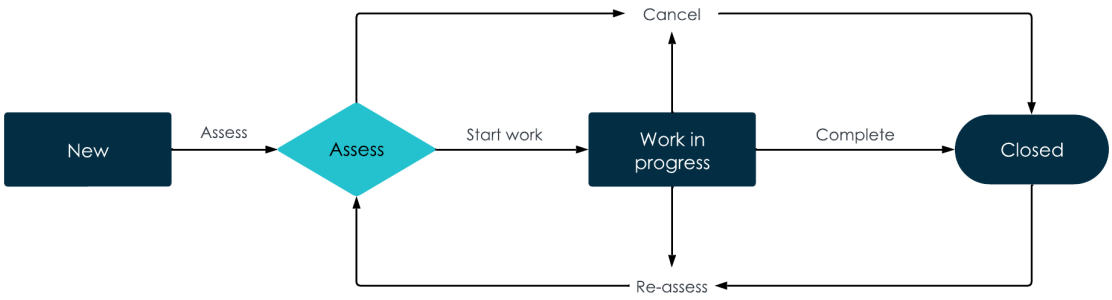
Se um coordenador de problemas precisar de ajuda para resolver um problema, ele poderá criar e atribuir tarefas do problema a grupos de atribuição ou usuários para concluir essas atividades.

Nota:
As informações baseadas no estado estão disponíveis somente em novas instâncias a partir da versão Madrid. Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Os usuários existentes não podem ativar o plug-in.

Por padrão, você pode criar os seguintes tipos de tarefas:

- **Análise de causa raiz**: quando você precisa investigar a causa raiz e a resolução de um problema
- **Geral**: para qualquer outra tarefa

Transições de estado da tarefa com problema



Nota:

Você pode usar modelos do Gestão de problemas a fim de personalizar processos para casos de uso específicos. Para obter mais informações, consulte Modelos da Gestão de problemas.

Modelos da Gestão de problemas

Você pode usar modelos do Gestão de problemas a fim de personalizar processos para casos de uso específicos.

Modelos do Gestão de problemas permitem que você defina:

- Estados de casos de uso específicos
- Transições de estado
- Condições de transições de estado

Os seguintes modelos padrão são fornecidos para replicar as versões que não são do modelo, incluídas como parte do ciclo de vida do problema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O ciclo de vida do problema base está incluído no plug-in Práticas recomendadas de gestão de problemas - Madrid - Modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Use a aplicação da Store Utilitário de migração para gestão de problemas a fim de habilitar este plug-in e migrar seus registros para o ciclo de vida do problema de base.

Modelo do problema

Modelo	Descrição
Geral	Processo de problema equivalente ao ciclo de vida do problema de base não baseado no modelo.

Modelos da tarefa do problema

Modelo	Descrição
Análise de causas raiz	Processo de tarefa equivalente ao ciclo de vida do problema de base não baseado no modelo.
Geral	Processo de tarefa equivalente ao ciclo de vida do problema de base não baseado no modelo.

Criando Gestão de problemas modelos

Você pode criar modelos personalizados para problemas e tarefas do problema a fim de estender seus modelos padrão sem comprometer os recursos existentes. Teste modelos do Gestão de problemas primeiro em uma instância de não produção. Se você alterou o ciclo de vida do problema de base ou as ações do ciclo de vida, deverá efetuar as mudanças equivalentes nos modelos personalizados.

Para começar a trabalhar com modelos personalizados, consulte os tópicos a seguir:

- Criação de um modelo de problema
- Criar um modelo de tarefa de problema
- Habilitação de modelos da Gestão de problemas (Necessário somente para clientes que estão atualizando para Yokohama.)

Nota:
Todos os problemas ou tarefas do problema que foram criados antes de você habilitar os modelos do Gestão de problemas, continuarão a usar o ciclo de vida não baseado no modelo.

Considerações para modelos do Gestão de problemas e Espaço de operações de serviços

A propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled* é habilitada por padrão para novos clientes a partir da versão Yokohama.

Os clientes de upgrade devem habilitar a propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled* introduzida na versão Xanadu.

Antes de desabilitar os modelos do Gestão de problemas, você deve aplicar todos os recursos adicionais incluídos por meio de modelos do Gestão de problemas personalizados ao seu ciclo de vida não baseado no modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de operações de serviços 6.x é baseado na versão Xanadu e compatível com os modelos do Gestão de problemas.

Espaço de operações de serviços 5.x é baseado na versão Washington DC e não é compatível com os modelos do Gestão de problemas.

Se você estiver usando o Espaço de operações de serviços 5.x e habilitar modelos do Gestão de problemas, você gerenciará problemas e tarefas do problema na experiência clássica do UI16, em vez de em Espaço de operações de serviços.

Configuração do Gestão de problemas

Crie ou reprojete layouts de formulário de problema para alinhá-los ao fluxo de trabalho do processo de negócios da sua organização. Categorize os problemas para monitoramento e emissão de relatórios. Use a pesquisa de dados e as regras de atribuição para atribuir automaticamente uma tarefa a um usuário ou grupo com base em condições predefinidas.

Nota:

- Use a pesquisa de dados e as regras de atribuição para atribuir automaticamente uma tarefa a um usuário ou grupo com base em condições predefinidas. Para obter mais informações, consulte Pesquisa de dados para priorizar problemas.
- Configure as propriedades de Gestão de problemas para controlar recursos, como a criação de uma tarefa problemática em um problema encerrado e a reanálise de um problema encerrado ou cancelado. Para obter mais informações, consulte Propriedades de gerenciamento de problemas.
- Use os testes de início rápido para verificar se a aplicação Gestão de problemas ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração aplicando um upgrade ou desenvolvendo uma aplicação. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido para Gestão de problemas.

Utilitário de migração

O Utilitário de migração do Gestão de problemas, disponível na ServiceNow® Store, é um aplicativo de configuração guiada que ajuda no upgrade para adotar a versão base do Gestão de problemas usando o ciclo de vida guiado do problema.

Importante:

- Você só precisa usar o utilitário de migração se começou a usar ServiceNow antes da versão Madrid e deseja adotar o ciclo de vida do problema orientado, pois ele foi incluído para novos clientes a partir de Madrid.
- Se você tiver problemas ou precisar de ajuda adicional para resolver suas modificações, entre em contato com seu ServiceNow Representante de conta ou ServiceNow Consultor de soluções. Você pode precisar da ajuda de ServiceNow Customer Outcomes ou de um parceiro.

O utilitário de migração consiste em várias atividades orientadas:

Introdução

Descreve a finalidade do plug-in Prática Recomendada modelo de estado Gestão de problemas e o utilitário de migração. Esta atividade também comprova que você praticou ou está praticando em uma instância de um produto em fase de desenvolvimento que é um clone da instância de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preparação

Ajuda na preparação para a migração, incluindo cenários opcionais se você quiser remover todos os registros de problemas e tarefas com problemas existentes.

Migração

Orienta durante Trabalho de migração.

Limpeza

A atividade de configuração orientada orienta nas atividades de limpeza manual após a conclusão da migração principal.

Apresentação das atividades para migração

A atividade Introdução ajuda a entender a finalidade do utilitário de migração.

A atividade ajuda a entender o plug-in Prática Recomendada modelo de estado Gestão de problemas e os novos estados de problema e tarefa. Esta atividade também comprova que você praticou ou está praticando em uma instância de um produto em fase de desenvolvimento que é um clone da instância de produção.

Preparação para a migração

Você pode preparar sua instância para migração antes de iniciar a atividade.

Antes de iniciar a atividade de migração, se você quiser remover opcionalmente todos os registros de problemas ou todos os registros de tarefas com problemas, faça um backup antes de removê-los.

Trabalho de migração

Prepare sua instância para o plug-in Prática recomendada - Madri - modelo de estado Gestão de problemas(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) e atualize seus registros existentes com os novos estados.

As fases para preparar sua instância para o modelo de estado do problema e para migrar seus registros são:

1. Como resolver modificações de bloqueio
2. Como revisar modificações de aviso
3. Mapeamento dos estados de problemas
4. Mapeamento dos estados de tarefas com problemas
5. Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado
6. Preparação de plug-ins básicos
7. Restauração de plug-ins básicos
8. Como resolver modificações de bloqueio e aviso
9. Migração de registros ativos
10. Migração de registros inativos

Como resolver modificações de bloqueio

As modificações de bloqueio detectadas em sua instância não são compatíveis com o modelo de estado do problema. Resolva as modificações antes de ativar o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Revisa e resolve todas as modificações de bloqueio.
   Para obter mais informações sobre modificações que bloqueiam a ativação do plug-in do modelo de estado do problema, consulte o artigo KB0819060 na Base de conhecimento HI.
2. Clique em **Executar verificações**.

O que Fazer Depois

Como revisar modificações de aviso.

Como revisar modificações de aviso

As modificações de aviso não impedem que o plug-in Prática recomendada - Madrid - modelo de estadoGestão de problemas seja ativado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre avisos e modificações informativas e como resolvê-los, consulte o artigo Utilitário de migração para gestão de problemas - Como resolver modificações detectadas [KB0819196] na Base de conhecimento HI.

Procedimento

1. Revisa e resolve todas as modificações de aviso.
   Modificações de aviso, embora inicialmente não sejam bloqueadoras, podem se tornar um bloqueio quando você ativa o plug-in de modelo de estado do problema. Você deve resolver os avisos antes de migrar os registros.
2. Exibir modificações informativas.

   Modificações informativas fornecem informações apenas sobre as mudanças que você fez que não afetam a migração.
3. Se você resolveu algum aviso, clique em **Executar verificações**.
4. Clique em **Avançar**.

O que Fazer Depois

Mapeamento dos estados de problemas.

Mapeamento dos estados de problemas

Define como os registros de problemas são atualizados quando você faz a migração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Fornece informações para todos os campos obrigatórios nesta fase.
   Os valores de campos obrigatórios são usados quando você aplica novos estados aos registros de problema existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O campo **Atribuído a** é usado quando o novo estado passou de **101 - Novo** e o problema ainda não foi atribuído a um usuário.
- Se você ativou o plug-in do modelo de estado do problema, o campo **Atribuído a** será filtrado para usuários com a função problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
- A variável ${current.state} é substituída pelo valor e rótulo do estado atual.

2. Mapeia todos os estados de problemas atuais para os novos estados.
   A tabela a seguir fornece um exemplo de mapeamento de estado para a versão do sistema de base dos registros do problema:

Mapeamento dos estados atuais para os novos estados

Estado atual	Novo estado
1 - Aberto	101 - Novo
2 - Erro conhecido	107 - Encerrado como risco aceito
3 - Mudança pendente	104 - Correção em andamento
4 - Encerrado/resolvido	107 - Encerrado como correção aplicada

3. Clique em **Detectar estados não mapeados** para verificar se algum estado não está mapeado.
   Se algum estado não estiver mapeado, você deverá informar um mapeamento.

O que Fazer Depois

Mapeamento dos estados de tarefas com problemas.

Mapeamento dos estados de tarefas com problemas

Define como os registros de tarefas com problemas são atualizados quando você faz a migração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Fornece as informações para os campos obrigatórios nesta fase.
   Os valores de campos obrigatórios são usados quando você aplica novos estados aos registros de tarefas com problemas existentes.

Nota:

- O campo **Atribuído a** é usado quando o novo estado passou de **151 - Novo** e a tarefa com problema ainda não foi atribuída a um usuário.
- Se você ativou o plug-in do modelo de estado do problema, você pode atribuir apenas usuários com a função problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
- A variável ${current.state} é substituída pelo valor e rótulo do estado atual.

2. Mapeia todos os estados de tarefas com problemas atuais para os novos estados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir fornece um exemplo de mapeamento de estado para a versão do sistema de base dos registros da tarefa com problema:

Mapeamento dos estados atuais para os novos estados

Estado atual	Novo estado
5 - Pendente	151 - Novo
1 - Aberto	151 - Novo
2 - Trabalho em andamento	154 - Trabalho em andamento
3 - Encerrado concluído	157 - Encerrado como concluído
4 - Encerrado incompleto	157 - Encerrado como cancelado
7 - Encerrado ignorado	157 - Encerrado como cancelado

3. Clique em **Detectar estados não mapeados** para verificar se algum estado não está mapeado.
   Se algum estado não estiver mapeado, você deverá informar um mapeamento.

O que Fazer Depois

Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado.

Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado

Você pode ativar o plug-in Prática recomendada - Madrid - modelo de estado Gestão de problemas(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) em sua instância usando o aplicativo da loja Migration Utility Gestão de problemas.

Antes de Iniciar

Antes de ativar o plug-in, resolva as modificações de bloqueio. Para obter mais informações, consulte Como resolver modificações de bloqueio.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador deve ativar o plug-in Prática recomendada - Madrid - modelo de estado Gestão de problemas (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), lançado pela primeira vez na versão Madrid, pelo Migration Utility porque o plug-in inclui recursos que não são compatíveis com a versão anterior de Gestão de problemas.

Os patches New York 9, Orlando 3 ou posterior são necessários para que o administrador possa visualizar e ativar o plug-in do modelo de estado do problema em uma instância. Se você não tiver o patch necessário, será necessário solicitar o plug-in, pois ele é um plug-in de desenvolvimento.

Procedimento

1. Ativar o plug-in
   Se você tiver o nível de patch necessário, terá acesso ao plug-in e poderá ativá-lo. Se você não tiver o nível de patch, será necessário solicitá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Ativar o plug-in (o nível de patch necessário está instalado)	**a.** Clique em **Solicitar plug-in** na fase de ativação do plug-in do trabalho de migração do utilitário de migração. **b.** Na página Plug-in do sistema, clique no link relacionado **Ativar/reparar**. **c.** Clique em **Ativar**. **d.** Feche e recarregue o formulário. O status do plug-in muda para **Ativado**. Você pode retornar ao Migration Utility e continuar com a migração.
Solicitar plug-in	**a.** Clique em **Solicitar plug-in** na fase de ativação do plug-in do trabalho de migração do utilitário de migração. **b.** Na página ServiceNow HI Request Plugin, forneça os detalhes necessários. ▪ Instância de destino: instância para qual solicitar o plug-in ▪ Nome do plug-in: `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model` ▪ Motivo/comentários: Solicitação do Utilitário de migração para gestão de problemas ▪ Selecionar hora de início da manutenção: selecione a hora de início da sua preferência **c.** Clique em **Enviar**. **d.** Quando o plug-in for ativado, retorne ao Migration Utility e continue com a migração.

Tradução automática

2. Continue com o processo de migração.

O que Fazer Depois

Preparação de plug-ins básicos.

Preparação de plug-ins básicos

Preparar para restaurar a funcionalidade de base necessária para o modelo de estado do problema que você modificou.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você não pode voltar para qualquer estágio anterior porque na fase anterior você ativou o plug-in Prática recomendada - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) Gestão de problemas nesta instância e os estados antigos são inválidos.

Procedimento

1. Resolver modificações de bloqueio.
   a. Para cada modificação de bloqueio, clique em **Exibir modificação**.
   b. Marque a caixa de seleção **Substituir no upgrade**.

      Nota:
      Se esta opção não estiver disponível, adicione o campo **Substituir na atualização** ao formulário usando **Configurar** > **Layout do Formulário**.

   c. Clique em **Atualizar**.
   d. Clique em **Voltar**.
2. Clique em **Executar verificações**.

O que Fazer Depois
Restauração de plug-ins básicos.

Restauração de plug-ins básicos

Repare os plug-ins na ordem especificada para restaurar a funcionalidade de base necessária para o modelo de estado do problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os patches New York 9, Orlando 3 ou posterior são necessários para que você possa visualizar e reparar os plug-ins Prática recomendada de gestão de problemas – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) e Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid — modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Antes dos patches mencionados, esses plug-ins eram de desenvolvimento.

Nota:
Se você não tiver o patch necessário, consulte as modificações de bloqueio para a funcionalidade de base necessária no artigo KB0819196 na Base de conhecimento HI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Repare os plug-ins, um por vez.
   a. Repare o plug-in ou aplique o conjunto de atualizações conforme necessário.

      Nota:
      Alguns plug-ins contêm funcionalidade para aplicativos, incluindo Gestão de problemas. Para esses plug-ins, consulte o artigo de conhecimento especificado para restaurar a funcionalidade do problema necessária em vez de reparar o plug-in.

   b. Retorne a migração e marque esse plug-in como reparado.
2. Clique em **Executar verificações**.

O que Fazer Depois

Como resolver modificações de bloqueio e aviso.

Como resolver modificações de bloqueio e aviso

Resolva quaisquer modificações de bloqueio e resolva ou verifique quaisquer modificações de aviso detectadas em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre bloqueio, avisos e modificações informativas e como resolvê-los, consulte o artigo Utilitário de migração para gestão de problemas - Como resolver modificações detectadas [KB0819196] na Base de conhecimento HI.

Procedimento

1. Revisa e resolve todas as modificações de bloqueio.
2. Revisa e resolve ou verifica as modificações de aviso.
3. **Opcional:** Exibir modificações informativas.
4. Clique em **Executar verificações** depois de resolver todas as modificações de bloqueio e de resolver ou verificar as modificações de aviso.

O que Fazer Depois

Migração de registros ativos.

Migração de registros ativos

Migre registros ativos para aplicar os novos mapeamentos ao problema ativo e aos registros de tarefa com problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Clique em **Migrar registros ativos**.

Se não houver registros ativos para migrar, o trabalho de migração será movido para a fase de migração de registros inativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você fechar a janela de migração ou sair do trabalho de migração, a migração de registros continuará. Se você clicar em **Migrar registros ativos**, a janela de migração exibirá o andamento atual.

Se houver falha na migração de algum registro, ela será indicada em uma das listas relacionadas:

- Atualizações de problema ativo com falha
- Atualizações de tarefa com problema ativo com falha

Verifique o motivo da falha, resolva-o e migre os registros novamente.

O que Fazer Depois
Migração de registros inativos.

Migração de registros inativos

Migre registros inativos para aplicar os novos mapeamentos a todos os registros de problemas e tarefas com problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Clique em **Migrar registros inativos**.

Se não houver registros inativos para migrar, o trabalho de migração será movido para a fase migrada.

Nota:
Se você fechar a janela de migração ou sair do trabalho de migração, a migração de registros continuará. Se você clicar em **Migrar registros inativos**, a janela de migração exibirá o andamento atual.

Se houver falha na migração de algum registro, ela será indicada em uma das listas relacionadas:

- Atualizações de problema inativo com falha
- Atualizações de tarefa com problema inativo com falha

Verifique o motivo da falha, resolva-o e migre os registros novamente.

O que Fazer Depois
Exibir o tópico Migrado.

Migrado

Você ativou com sucesso o plug-in Prática recomendada - Madrid - modelo de estado Gestão de problemas e atualizou seus registros de problema e tarefa com problema para os novos estados de prática recomendada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Exibe os registros após a migração nos links relacionados.
   Os registros estão indicados em uma das seguintes listas relacionadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas por estado
- Tarefas do problema por estado

2. **Opcional:** Se ocorrer falha na migração de algum registro, verifique o motivo da falha, resolva-o e migre os registros novamente.
   Os registros com falha estão indicados em uma das seguintes listas relacionadas:
   - Atualizações de problema ativo com falha
   - Atualizações de tarefa com problema ativo com falha
   - Atualizações de problema inativo com falha
   - Atualizações de tarefa com problema inativo com falha
3. Clique em **Concluir** para retornar à configuração orientada e executar as tarefas de limpeza.

Modificações

Uma modificação é qualquer alteração, como adição, exclusão ou atualização realizada em Gestão de problemas. Se você fez modificações significativas, precisará revisar e resolver algumas possíveis modificações de bloqueio.

Para obter mais informações sobre modificações, consulte os seguintes artigos da base de conhecimento:

- Para obter mais informações sobre modificações que bloqueiam a ativação do plug-in do modelo de estado do problema, consulte o artigo KB0819060 na Base de conhecimento HI.
- Para obter mais informações sobre outros tipos de modificação e como resolvê-los, consulte o artigo Utilitário de migração para gestão de problemas - Como resolver modificações detectadas [KB0819196] na Base de conhecimento HI.

Limpeza de atividades após a migração

Depois de concluir a migração principal, você deve fazer uma limpeza manual para tornar sua instância semelhante à versão base do gerenciamento de problemas.

A limpeza manual envolve as seguintes atividades:

- Reativar modelos de estado do problema
- Remover menus de módulo antigos
- Remover filtros antigos
- Remover ações de IU antigas
- Remover regras de negócios antigas
- Remover políticas de IU antigas
- Atualizar visão geral do painel
- Redefinir layouts de formulário de problema

Nota:
Você pode ignorar esta ação se você não modificou seu formulário.

- Pesquisar problemas de incidentes
- Remover antigos formatadores de processos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualização da visão geral do painel

Ao ativar o modelo de estado do problema, você precisa atualizar o painel de visão geral para usar os novos estados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No painel de visão geral do problema, consulte os problemas encerrados definindo Ativo = falso em vez de estado = 4.

Nota:
Se você adicionou seus próprios painéis ou gráficos personalizados, talvez precise atualizá-los manualmente, já que migrou para o modelo de estado do problema.

Procedimento

1. Se a mensagem Para editar este registro clique aquifor exibida, então clique **aqui**.
2. Clique no ícone de configuração ( ).
3. Passe o mouse sobre o gráfico **Problemas encerrados por semana** para exibir e selecionar o menu Editar conteúdo.
4. Selecione o filtro para abrir o construtor de condição e atualizar a condição do **estado do problema** igual a **4** para **Ativo** igual a **falso**.
5. Clique em **Executar**.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Voltar** para retornar ao painel.

Plug-ins do Gestão de problemas

Muitos dos plug-ins do Gestão de problemas são ativados no sistema de base. Outros, você pode ativar quando estiver pronto para usá-los. Alguns plug-ins incluem dados de demonstração.

Como ativar Gestão de problemas

Você pode ativar o plug-in Gestão de problemas (com.snc.problem) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de problemas ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Gestão de problemas

Plug-in	Descrição
Página inicial Visão geral do problema [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Este plug-in fornece conteúdo para a página inicial Visão geral do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com Gestão de problemas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de problemas, incluindo tabelas.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Problema [problema]	A tabela Problema é estendida da tabela Tarefa [tarefa]. Ela herda todos os campos, regras e políticas da tarefa.

Como ativar Gestão de problemasPrática recomendada - Jakarta

O plug-in Gestão de problemasPrática recomendada - Jakarta apresenta pesquisas (impacto, urgência e prioridade) para Gestão de problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Não ative este plug-in se você tiver atualizado de uma versão anterior a Jakarta.

Se você modificou a funcionalidade de base necessária para o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), use o Utilitário de migração para reparar o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Solicitação de funções de ITSM - Gestão de problemas

Solicite o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para ativar o plug-in ITSM Roles - Gestão de problemas (com.snc.itsm.roles.problem_management) e obter mais controle sobre o acesso de diferentes agentes da central de serviços, técnicos e gerentes têm em seu processo de Gestão de problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plugin ITSM Roles ativa vários plug-ins relacionados, como Business Stakeholder (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles - Gestão de incidentes (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles - Gestão de problemas (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles - Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management) e ITSM Roles - Gestão de solicitações (com.snc.service_management.roles.request_management). Os plug-ins relacionados atualizam o modelo de segurança e apresentam funções para os respectivos produtos.

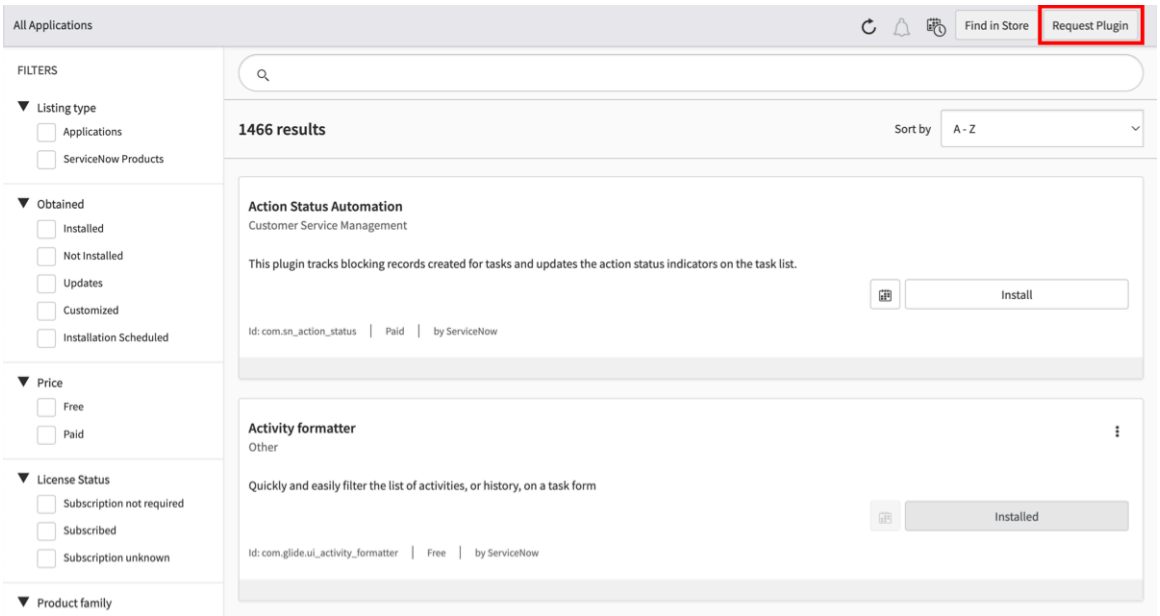
Com a introdução das novas funções, o ITSM oferece mais controle sobre o acesso que os usuários têm no processo.

Procedimento

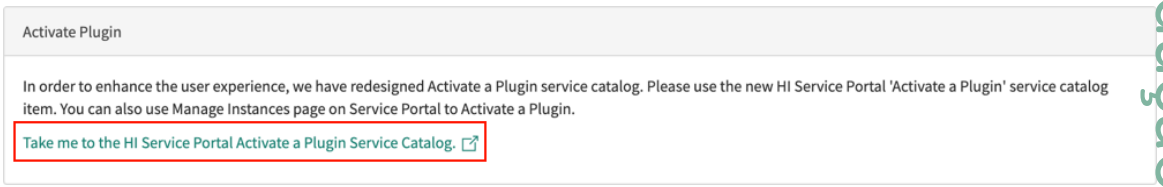
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

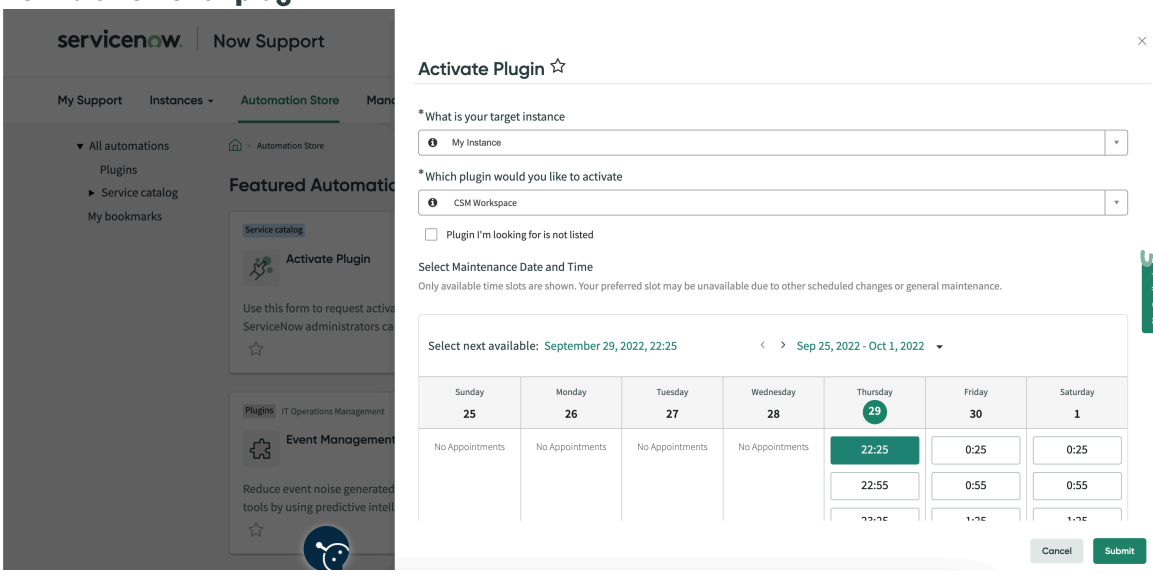
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com Funções de ITSM — Gestão de problemas

Várias funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Funções de ITSM - Gestão de problemas (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Problema de leitura [sn_problem_read]	Acesso de leitura ao aplicativo Gestão de problemas e registros relacionados.	N/D
Problema de gravação [sn_problem_write]	Acesso de gravação ao aplicativo Gestão de problemas e registros relacionados.	• sn_problem_read • template_editor
[sn_service_desk_agent]	Permite a coleta e a verificação de informações, bem como a entrega de resoluções rápidas para agentes da central de serviços de nível 1. Esta função de usuário está disponível quando o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) está instalado.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • rastreado_arquivo_leitor Com a instalação do plug-in ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), as seguintes funções também estão disponíveis: • knowledge_user • now_assist_panel_usuário

Como ativar Prática recomendada - Madrid Gestão de problemas

Ative o plug-in Gestão de problemasPrática recomendada - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Prática recomendada - Madrid Gestão de problemas identifica a causa de uma interrupção de serviço relatada por um incidente significativo ou recorrente. O plug-in faz as seguintes atividades:

- Fornece funções para gerenciamento de problemas, incluindo um analista de tarefas com problemas, um coordenador, um gerente e um administrador de problemas.
- Fornece campos para registrar a categoria em que o problema foi relatado pela primeira vez, a solução alternativa, as anotações de causa e de correção.
- Pesquisa e anexa artigos de conhecimento.
- Comunica quando uma solução alternativa ou correção está disponível.
- Limpa o campo **Atribuído a** ao alterar o **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O plug-in é ativado por padrão para os novos clientes. Os clientes existentes precisam solicitar o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com a Gestão de problemas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid, incluindo funções do usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Analista de tarefas com problema [problem_task_analyst]	Trabalha em uma tarefa com problema e a gerencia durante seu ciclo de vida.	Nenhum
Coordenador de problemas [problem_ coordinator]	Trabalha em um problema ou tarefa com problema e a gerencia durante seu ciclo de vida.	problem_task_analyst e itil
Gerente de problemas [problem_ manager]	Responsável pelo processo geral de gerenciamento de problemas e pode definir configurações de gerenciamento de problemas, bem como atuar como um coordenador de problemas.	problem_ coordinator
Administrador de problemas [problem_admin]	Responsável pelo processo geral de gerenciamento de problemas e pela exclusão de problemas e tarefas do problema.	problem_ manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar Parte Interessada de Negócios

Ative o plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) se você tiver uma função de administrador. Este plug-in instala a função de Parte Interessada de Negócios. Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os ITSM níveis de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Certifique-se de que o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) esteja ativado antes de ativar o plug-in Business Stakeholder. Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in ITSM Roles, consulte Solicitar ITSM Funções- Gestão de mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com parte interessada do negócio

O plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) instala a função de Parte Interessada de Negócios quando ativado.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Parte interessada de negócios [business_stakehold	Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os produtos de ITSM. **Nota:** A função business_stakeholder contém as seguintes ITSM funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado

O plug-in Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) apresenta novos estados de prática recomendada e ações orientadas para navegar pelo ciclo de vida de um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os novos estados de práticas recomendadas não são compatíveis com a versão anterior do Gestão de problemas e exigem uma verificação antes de ativar este plug-in. O plug-in é ativado por padrão para os novos clientes.

Os clientes existentes devem usar o Utilitário de migração para verificar e migrar para este plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ativar o Gestão de problemas Best Practice — Madrid — Knowledge Integration

Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) ajuda a criar artigos de erros conhecidos para ajudar no desvio de incidente. O plug-in ajuda nas seguintes atividades:

- Criar um artigo de erro conhecido a partir de um problema.
- Criar uma base de conhecimento para artigos de erros conhecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Componentes instalados com Gestão de problemas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - integração de conhecimento, incluindo tabelas.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Artigo de erros conhecidos [kb_template_known_error_article]	Tabela para armazenar artigos de erros conhecidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ativar Gestão de problemas - Testes de ATF

Você pode ativar o plug-in Gestão de problemas - Testes de ATF (com.snc.problem.atf) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins Yokohama

Configuração do formulário de problema

Configure o layout do formulário de problema de acordo com o fluxo de trabalho e o processo da sua organização. Adicione, remova e personalize campos e listas relacionadas, crie categorias de problemas e modifique links conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário de problema no sistema de base está configurado para seguir as práticas ITIL recomendadas. Avalie o layout e o design do formulário com os processos de negócios existentes e planeje as mudanças a serem feitas.
Para personalização de formulários adicionais não descrita nesta página, como adicionar anotações específicas da empresa ou configurar listas relacionadas, consulte Administração de formulários e Como configurar o layout do formulário .

Por padrão, a auditoria está habilitada para a tabela de problemas. O administrador pode configurar o layout do formulário para adicionar as listas relacionadas aos Registros de auditoria e ao Histórico de auditoria. Para obter mais informações sobre as opções para a auditoria de uma tabela, consulte Como ativar a auditoria para uma tabela .

Procedimento

Navegar até **Problema** > **Criar novo**.
Algumas das atividades de configuração a seguir não são acessadas pelo formulário do problema. Essas atividades estão anotadas no procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do layout do formulário de problema

Configure o formulário do problema para que as informações coletadas sejam relevantes para os processos da sua organização. Você pode modificar facilmente o formulário para mostrar apenas os campos, listas relacionadas e outros elementos necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Criar novo**.
2. No menu de contexto do formulário de problema, selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Siga as etapas em Como configurar o layout do formulário para executar uma das seguintes modificações de layout.
   Algumas dessas modificações são ilustradas no exemplo.
   - Mostrar ou ocultar campos em um formulário.
   - Adicionar uma lista relacionada a um formulário.

     As listas relacionadas a **Incidentes** e **Tarefas do problema** são exibidas por padrão. Revisar as listas relacionadas disponíveis e selecionar as listas apropriadas. Por exemplo, se você habilitar a auditoria para a tabela Problema, adicione a lista relacionada **Histórico de auditoria.**
   - Adicionar uma anotação a um formulário.
   - Criar uma seção de formulários.
   - Incorporar uma lista em um formulário.

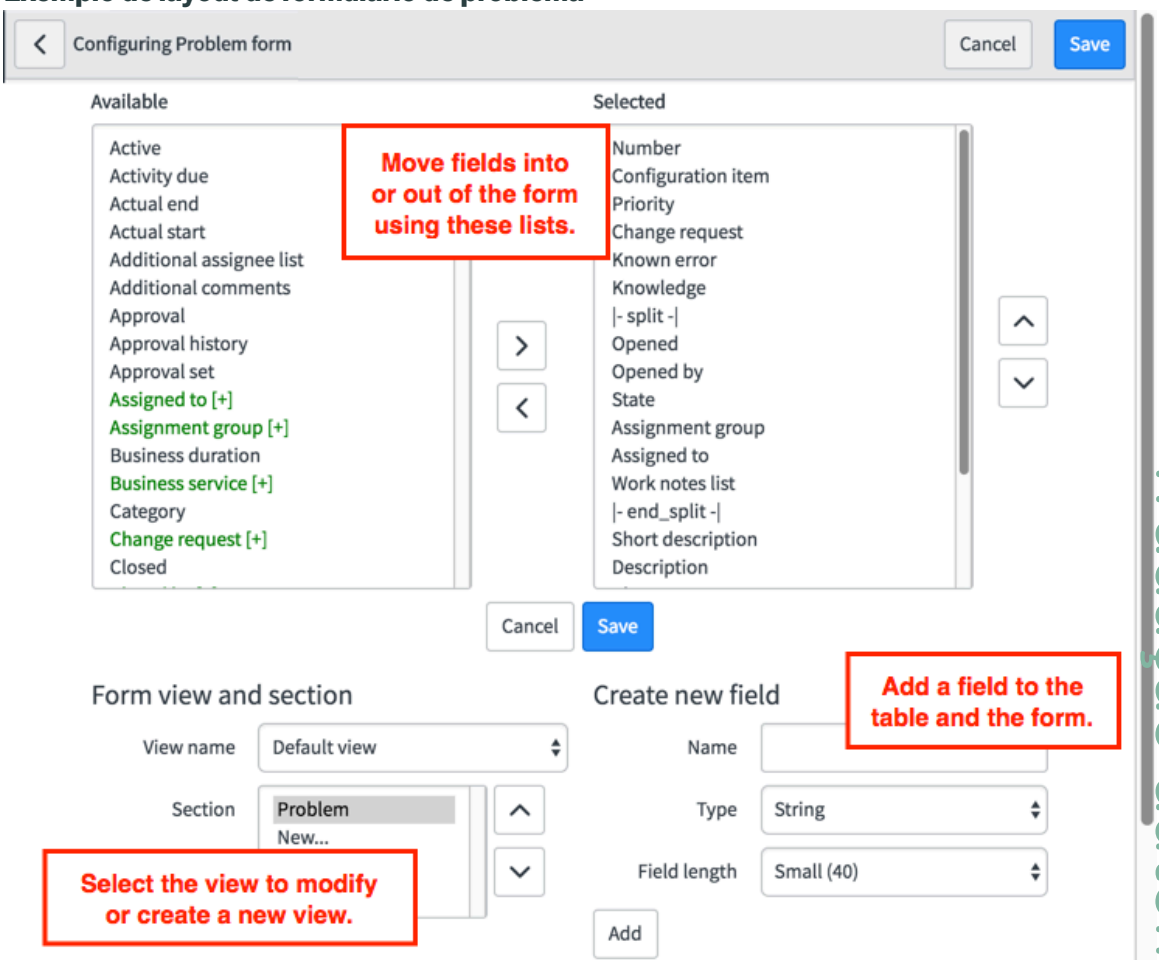
     Esta atividade permite que a lista incorporada seja usada como qualquer outro elemento no formulário. Além disso, os técnicos podem criar registros na exibição de lista. As mudanças feitas no conteúdo da lista incorporada são gravadas ao salvar o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Há outras atividades descritas no tópico de layout do formulário, mas os itens listados aqui são normalmente definidos durante a configuração inicial.

Exemplo de layout de formulário de problema



Como adicionar um campo na caixa de diálogo de campo obrigatório de avaliação

Adicione os campos obrigatórios necessários para mover um problema ou um registro de tarefa de problema do estado **Novo** para o estado **Avaliar** no formulário de caixa de diálogo de avaliação. Se você não preencher algum dos campos, poderá preenchê-los no formulário de caixa de diálogo de avaliação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Seções de formulário**.
2. Pesquise e abra a **Exibição de formulário da caixa de diálogo de avaliação** ou a **Exibição de diálogo da caixa de diálogo de PTASK** para registro de problema ou registro de tarefa de problema, respectivamente.
3. Clique na guia **Seções de formulários**.
4. Clique em problema ou problem_task na lista para registro de problema ou registro de tarefa de problema, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique na guia **Elementos da seção**.
6. Clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de elemento de seção

Campo	Descrição
Elemento	Nome do campo que você deseja no formulário da caixa de diálogo de avaliação.
Posição	Posição do campo no formulário da caixa de diálogo de avaliação.
Tipo	Tipo do elemento que você deseja inserir no formulário, como um elemento ou uma divisão.
Seção da IU do sistema	Nome da seção de IU onde o elemento é exibido.
Formatador da IU do sistema	Nome do formatador usado para exibir informações. **Nota:** As informações do formatador não são o valor de nenhum campo.

8. Clique em **Enviar**.

Como reprojetar o formulário de problema

O designer de formulário permite que você personalize elementos no formulário de problema para criar diferentes exibições de formulário, exibir um navegador de campo ou fornecer propriedades de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O design de formulário é uma alternativa à configuração de formulários que combina várias opções de configuração em uma ferramenta. Você pode fazer e salvar mudanças e, em seguida, retornar à guia do navegador com o formulário de problema aberto e recarregar o formulário para testar suas mudanças. Usar o designer de formulário permite que você teste as mudanças desejadas para obter o melhor resultado.

Procedimento

1. No menu de contexto do formulário, selecione **Configurar** > **Design de formulário** para abrir o designer de formulário em uma nova guia do navegador.
2. Siga as instruções em Design de formulário para personalizar elementos no formulário de problema.

Como configurar categorias de problemas

Configure categorias de problemas para fornecer uma maneira refinada de monitorar e relatar problemas. Adicione ou remova as opções de categoria e subcategoria da lista de categorias ou subcategorias de problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Siga as etapas em Definir uma opção para uma lista de seleção para inserir suas categorias de problema.

Defina uma regra de atribuição para problemas

Depois que um problema é registrado, ele deve ser atribuído ao grupo ou indivíduo apropriado para lidar com o problema. Você pode definir regras de atribuição para automatizar o processo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Algumas regras de atribuição são predefinidas para Gestão de problemas. Revise as regras de atribuição predefinidas e verifique se as regras de atribuição de problema que você deseja usar estão ativas. Por exemplo, a regra de atribuição de **Problema de rede** analisa a classe do item de configuração em busca de problemas de rede e atribui o problema ao grupo **Rede**.

Neste procedimento, defina uma regra de atribuição para atribuir problemas de banco de dados ao grupo **Banco de dados**. É apenas um exemplo para que você saber como definir uma regra de atribuição. A regra de atribuição de **Problema de banco de dados** já está disponível no sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Atribuição** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário usando as seguintes informações.
   - **Nome**: problemas de banco de dados
   - **Aplica-se a** guia ou seção:
     - **Tabela**: problema [problema]
     - **Condições**: Fazer referência com pontos em **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
   - **Grupo** na guia ou seção **Atribuir a**: **banco de dados**
3. Clique em **Enviar**.
4. Teste a regra de atribuição finalizando as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Problema** > **Criar novo**.
   b. Preencha o formulário de problema e selecione um item de configuração com uma classe de **banco de dados**.
   c. Clique em **Enviar**.
   d. Abra o problema e verifique se o grupo de atribuição foi adicionado.

Como categorizar um problema como um problema grave

Você pode priorizar um problema e destacar que ele precisa de uma revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

- Se o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) estiver ativado, configure o formulário Problema para incluir a caixa de seleção **Problema grave** e adicione o campo **Revisão de problema grave** à guia **Informações da resolução**.
- Se o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) não estiver ativado, adicione o campo **Resultado de revisão** à guia **Informações de fechamento**.

Procedimento

1. Abra um registro de problema para categorizá-lo como um problema grave.
2. Marque a caixa de seleção **Problema grave**.
   O campo **Anotações de trabalho** é obrigatório. O campo **Revisão de problema grave** é exibido na guia **Informações de resolução** ou o campo **Resultado da revisão** é exibido na seção **Informações de fechamento**.
3. Preencha o campo **Resultado da revisão** para documentar os resultados da revisão e as lições aprendidas.
4. Clique em **Atualizar**.

Habilitação de modelos da Gestão de problemas

Habilite a propriedade do sistema de modelos da Gestão de problemas para que você possa criar e usar modelos personalizados.

Antes de Iniciar
A propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled* é habilitada por padrão para novos clientes a partir da versão Yokohama.

Consulte as considerações para habilitar e desabilitar os modelos da Gestão de problemas nos Modelos da Gestão de problemas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Na coluna Nome, pesquise *models.
3. Selecione a propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Defina o campo **Valor** como **True**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os modelos da Gestão de problemas estão ativados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um modelo de problema

Crie modelos Gestão de problemas personalizados com estados e transições personalizados para seus casos de uso.

Antes de Iniciar

Consulte as considerações para habilitar os modelos de Gestão de problemas em Modelos da Gestão de problemas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a tabela Modelos de Problema de uma das maneiras a seguir.
   - No filtro de navegação, insira `prb_model.list`.
   - Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Administração** > **Modelos de Problema**.

   Nota:
   Para mais informações sobre como habilitar itens de menu para modelos de Gestão de problemas, consulte Enable or disable an application menu or module .

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Modelo de Problema, preencha os campos.

   Para obter mais informações, consulte Formulário de modelo de problema.

2. Escolha os estados do seu modelo personalizado selecionando **Salvar** no ícone do menu de contexto do formulário ( ).

   a. No menu de contexto exibido, Estados do Modelo, selecione **Novo**.

   b. No formulário Estado do Modelo, preencha os campos.

   Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Estado	Indique que você deseja incluir no seu modelo.
Estado inicial	Opção para habilitar este estado como o estado inicial do seu modelo. Este campo é selecionado automaticamente quando você adiciona o primeiro estado ao seu modelo.

   c. Selecione **Enviar** para cada estado que escolher.

3. Aplique uma transição a cada estado do modelo selecionando o ícone exibir/ocultar das listas hierárquicas ( ).

   a. No menu de contexto de Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.

   b. No formulário Transições de Estado do Modelo, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de transição de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Estado do qual o registro do problema está saindo.
Até	Estado em que o registro do problema está entrando.
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática para o registro do problema quando as condições definidas forem atendidas. Ao escolher esta opção você também evita selecionar manualmente o campo **Estado** no registro do problema.

c. Selecione **Enviar** para cada uma das transições de estado do modelo adicionada.

4. **Opcional:** Aplique as condições de transição selecionando qualquer uma das transições de estado do modelo.

a. No menu de contexto de Condições de transição, selecione **Novo**.

b. No formulário de Condições da Transição de Estado do Modelo, preencha os campos.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Formulário de condição de transição do estado do modelo da Gestão de problemas.

c. Selecione **Enviar** para cada condição de transição adicionada.

Resultado

Se você escolheu a opção **Modelo de problema padrão** no formulário Modelo de Problema, seu modelo de problema personalizado será usado quando novos problemas forem criados.

Criar um modelo de tarefa de problema

Crie modelos Gestão de problemas personalizados com estados e transições personalizados para seus casos de uso.

Antes de Iniciar

Consulte as considerações para habilitar os modelos de Gestão de problemas em Modelos da Gestão de problemas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a tabela Modelos de Tarefa do problema de uma das maneiras a seguir.
   - No filtro de navegação, insira `prb_task_model.list`.
   - Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Administração** > **Modelos de Tarefa do Problema**.

> **Nota:**
> Para mais informações sobre como habilitar itens de menu para modelos de Gestão de problemas, consulte Enable or disable an application menu or module .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo**.

b. Salve o sys_id para criar um interceptador (como descrito nas etapas posteriores) selecionando **Copiar sys_id** no ícone do menu de contexto do formulário ( ).

c. No formulário Modelo de Tarefa do Problema, preencha os campos.

Para obter mais informações, consulte Formulário de modelo de tarefa de problema.

2. Escolha os estados do seu modelo personalizado selecionando **Salvar** no ícone do menu de contexto do formulário ( ).

a. No menu de contexto exibido, Estados do Modelo, selecione **Novo**.

b. No formulário Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Estado	Indique que você deseja incluir no seu modelo.
Estado inicial	Opção para habilitar este estado como o estado inicial do seu modelo. Este campo é selecionado automaticamente quando você adiciona o primeiro estado ao seu modelo.

c. Selecione **Enviar** para cada estado que escolher.

3. Aplique uma transição a cada estado do modelo selecionando o ícone exibir/ocultar das listas hierárquicas ( ).

a. No menu de contexto de Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.

b. No formulário Transições de Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de transição de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Estado do qual o registro da tarefa do problema está saindo.
Até	Estado em que o registro da tarefa do problema está entrando.
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática para o registro da tarefa do problema quando as condições definidas forem atendidas. Ao escolher esta opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	você também evita selecionar manualmente o campo **Estado** no registro da tarefa do problema.

c. Selecione **Enviar** para cada uma das transições de estado do modelo adicionada.

4. **Opcional:** Aplique as condições de transição selecionando qualquer uma das transições de estado do modelo.

a. No menu de contexto de Condições de transição, selecione **Novo**.

b. No formulário de Condições da Transição de Estado do Modelo, preencha os campos.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Formulário de condição de transição do estado do modelo da Gestão de problemas.

c. Selecione **Enviar** para cada condição de transição adicionada.

5. Crie um interceptador para seu modelo navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.

a. Na coluna Nome, pesquise `*models`.

b. Selecione **Modelos de tarefa de problema** na lista.

c. Na lista de interceptadores para modelos de tarefa de problema, selecione **Novo**.

d. Selecione **Pergunta simples para redirecionar o URL**.

e. No formulário de reposta do interceptador, preencha os campos.

Formulário de resposta do interceptador

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a interceptação.
Ordem	Ordem em que o modelo associado é exibido.
Ativo	Opção para tornar a interceptação ativa.
Prompt de Usuário	Nome do modelo exibido ao usuário.
Funções	Opção para definir as funções para selecionar o modelo de tarefa de problema.

Nota:
No campo **URL de destino**, especifique o sys_id do seu modelo neste formato:

`problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]`.

f. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Seu modelo de tarefa do problema personalizado está disponível como uma opção para as funções especificadas no seu interceptador.

Gerenciamento de problemas

Entenda como o problema e a tarefa de problema são criados, avaliados, investigados e corrigidos em um problema ou nos estados de problema ou tarefa de problema.

Como criar um problema

Um problema é a causa de um ou mais incidentes. Crie um problema para identificar a causa raiz dos incidentes e tentar impedir que eles aconteçam novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_problem_write, administrador, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Se você não tiver o plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) ativado, consulte Como criar um problema (legado).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode gerar um registro de problema manualmente a partir do módulo de problema.
- Você pode gerar um problema a partir de um incidente.
- Você pode criar um produtor de registro para registrar problemas no catálogo de serviços.
- Você também pode criar um problema a partir de um e-mail quando uma ação de e-mail de entrada apropriada estiver configurada.

Procedimento

1. Crie o problema com uma dessas opções:

Opção	Descrição
A partir do módulo Problema	Navegar até **Problema** > **Criar novo**.
A partir de um incidente	**a.** Abra o incidente. **b.** No menu de contexto, clique em **Criar problema**. **Nota:** Use a propriedade **Lista de atributos (separados por vírgula) que serão copiados do incidente para criar um novo problema** (`com.snc.problem.create_from_incident.attribu` para especificar campos no formulário de incidente. Os valores desses campos são copiados para os respectivos campos no formulário de problema.

2. No formulário Problema, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar**.
   O problema entra no estado **Novo**. Se os campos obrigatórios necessários para mover um registro de problema para o estado **Avaliação** tiverem sido preenchidos, o registro de problema passa diretamente para o estado **Avaliação**. Se você quiser adicionar qualquer campo adicional para o estado de avaliação, deverá adicionar o campo em **IU do Sistema** > **Seções de formulário**. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um campo na caixa de diálogo de campo obrigatório de avaliação.

Nota:

Quando um incidente é promovido a incidente grave, um registro de problema é automaticamente criado quando as seguintes condições são atendidas:

- O incidente não tem um registro de problema associado a ele.
- A Gestão de incidentes graves é instalada junto com o a gestão de problemas.
- O plug-in Práticas recomendadas da Gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) e o plug-in Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim) precisam estar ativos.
- Você precisa ativar o fluxo **Criar problema a partir de incidente grave**, que está inativo quando enviado no sistema de base.

Para configurar as informações do campo de incidente que precisam ser copiadas para o registro do problema, ative a propriedade **Lista de atributos (separada por vírgulas) que será copiada do incidente para criar uma nova propriedade de problema** (com.snc.problem.create_from_incident.attributes).

Você pode copiar anexos e artigos de conhecimento se o plug-in Práticas recomendadas da Gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) estiver ativo e a propriedade **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** for verdadeira.

O que Fazer Depois

Avalie o problema.

Como criar um problema (legado)

Um problema é a causa de um ou mais incidentes. Crie um problema para identificar a causa raiz dos incidentes e tentar impedir que eles aconteçam novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Crie o problema com uma dessas opções:

Opção	Descrição
A partir do módulo Problema	Navegar até **Problema** > **Criar novo**.
A partir de um incidente	**a.** Abra o incidente. **b.** No menu de contexto, clique em **Criar problema**.

2. Preencha o formulário, conforme apropriado.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de problema legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para inserir anotações de trabalho para o problema, clique na guia **Anotações**.
   Ao criar e salvar um problema pela primeira vez, inserir anotações no campo **Anotações de trabalho** não é obrigatório. Se você alterar a prioridade do problema selecionando diferentes valores de **Impacto** ou **Urgência** em um problema existente, o campo **Anotações de trabalho** se tornará obrigatório.

   Nota:
   Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

4. Para inserir anotações sobre o motivo pelo qual o problema foi encerrado, clique na guia **Informações de fechamento** e insira as informações.
   As informações sobre a data de encerramento do problema e o usuário que o fechou são preenchidas automaticamente.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Avalie o problema.

Avaliação do problema.

Avalie um problema para determinar se ele requer uma investigação completa.

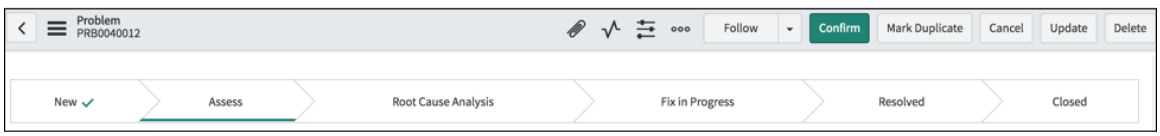
Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
- Ative Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) para obter os novos estados de prática recomendada e ações orientadas para navegar pelo ciclo de vida de um problema. Para obter detalhes, consulte Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Avaliar um problema envolve analisar a escala e a extensão do problema, bem como sua causa e efeito.

Procedimento

Clique em **Avaliar** e preencha os campos obrigatórios.



Depois de avaliar o problema, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:

O que Fazer Depois
Ao confirmar que o problema precisa de investigação e de uma resolução, o problema entra no estado de **Análise de causa raiz**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar vários incidentes a um problema

Adicione vários incidentes a um problema. Isso evita a criação de vários problemas para incidentes com a mesma situação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, administrador, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tópico se aplica aos problemas quando você ativou o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra um registro de problema.
3. Na lista relacionada, clique na guia **Incidentes**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Na lista, é possível adicionar incidentes das seguintes maneiras.
   - Selecione os registros de incidentes e depois clique em **Adicionar selecionado**.
   - Selecione **Adicionar todos**.

Resultado

Os incidentes selecionados são exibidos na guia **Incidentes**.

Ponto de extensão do Gestão de problemas

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação.

`global.MRABulkAddRecordsFilter` é um ponto de extensão genérico que você pode usar para anexar registros associados. Você pode adicionar sua implementação para usar um associador de vários registros para anexar os registros.

Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão com Script** para adicionar `global.MRABulkAddRecordsFilter` à tabela [sys_extension_point].

Nota:
Se já criou implementações usando o antigo ponto de extensão `global.BulkAddIncidentsFilter` em versões anteriores, você ainda pode usar esse ponto de extensão para suas implementações personalizadas existentes. No entanto, no futuro, o ponto de extensão `global.BulkAddIncidentsFilter` ficará descontinuado. Recomendamos que você migre sua implementação para o ponto de extensão `global.MRABulkAddRecordsFilter`. Se estiver criando implementações, use o ponto de extensão `global.MRABulkAddRecordsFilter` para adicionar um ou vários registros de incidentes para um problema.

Como associar ICs ao problema

Associe vários itens de configuração (ICs) afetados ou impactados a um problema para descobrir todos os ICs que são afetados pelo mesmo problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_problem_write, administrador, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

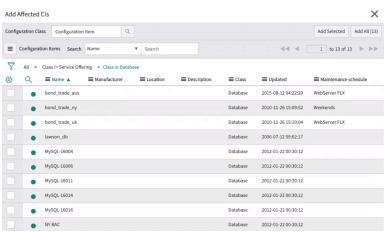
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o campo **Item de configuração** quando houver um único IC primário que seja a causa do problema e o campo **ICs afetados** ou a lista relacionada **Serviços/ICs afetados** quando vários ICs forem afetados pelo problema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra o registro de problema ao qual deseja associar itens de IC.
3. Execute as seguintes ações:

Associar itens de CI

Opções	Procedimentos
Item de configuração	**a.** Clique no ícone de pesquisa ( ). **b.** Selecione o item de configuração. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada e os ICs com classe principal são selecionados. O filtro Classe principal é aplicável aos novos clientes que estão iniciando o lançamento Paris.
CIs afetados	**a.** Clique em **Adicionar**. **b.** Selecione os itens de configuração. **Nota:** Por padrão, a oferta de serviço é filtrada e os ICs com classe principal são selecionados. O filtro Classe principal é aplicável aos novos clientes que estão iniciando o lançamento Paris.  **c.** Clique em **Adicionar selecionado**.
Serviços/ICs afetados	**a.** Clique em **Adicionar**. **b.** Selecione os itens de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Procedimentos
	Nota: Por padrão, a oferta de serviço é filtrada. **c.** Clique em **Adicionar selecionado**. **Nota:** Se os Serviços/ICs afetados não estiverem visíveis no formulário, configure o layout do formulário .

Como investigar a causa raiz de um problema

Identifique a causa raiz do problema para analisar, rastrear e resolver incidentes recorrentes permanentemente.

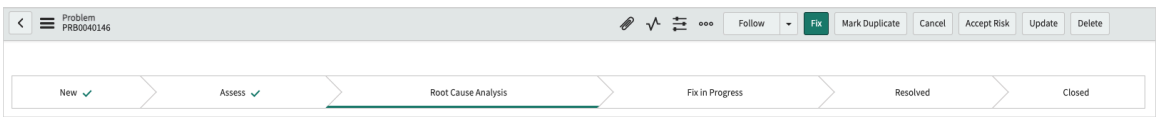
Antes de Iniciar

Função necessária: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o Gestão de problemas Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) para obter os novos estados de prática recomendada e as ações guiadas para navegar pelo ciclo de vida de um problema. Para obter detalhes, consulte Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado.

Análise de causa raiz



Procedimento

Você pode executar qualquer uma das tarefas a seguir.
Se você tiver criado qualquer artigo de erro conhecido para este problema ou qualquer problema semelhante, poderá adicionar a referência desse artigo no campo **Artigo de erro conhecido primário**.

Nota:
O campo **Artigo de erro conhecido primário** está disponível apenas quando você ativa o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

O que Fazer Depois

Você pode resolver e concluir o problema. Você também pode criar uma solicitação de mudança para implementar uma correção para o problema.

Como resolver e concluir o problema.

Resolva o problema e adicione anotações detalhadas da resolução para referência futura.

Tradução automática

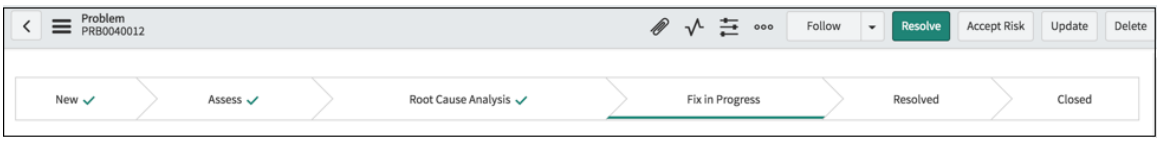
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
- Ative Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) para obter os novos estados de prática recomendada e ações orientadas para navegar pelo ciclo de vida de um problema. Para obter detalhes, consulte Como ativar Gestão de problemas Prática recomendada - Madrid - modelo de estado.

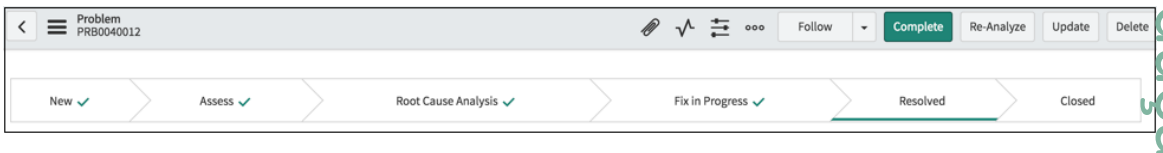
Procedimento

1. Clique em **Resolver**.



O problema entra no estado **Resolvido** com o **Código de resolução** como **Correção aplicada**.

2. Clique em **Concluir**.



O problema entra no estado **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Correção aplicada**.

Nota:

- Quando um problema é encerrado ou cancelado, todas as tarefas do problema em aberto relacionadas são canceladas, se a propriedade de gerenciamento de problemas **Cancelar as Tarefas do problema em aberto ao fechar um Problema** (`problem.closed.cancel_open_tasks`) estiver selecionada.
- Quando um problema é encerrado, ainda é possível criar tarefas do problema, se a propriedade de gerenciamento de problemas **É possível criar uma Tarefa do problema em um Problema encerrado?** (`problem.closed.can_create_tasks`) estiver selecionada.

Você pode analisar novamente o problema mesmo depois de encerrado, clicando em **Analisar novamente**. O estado do problema muda de **Encerrado** para **Análise de causa raiz**. As propriedades de gerenciamento de problemas a seguir controlam quem pode analisar novamente o problema:

- **Quem pode analisar novamente um problema Cancelado?** (`problem.closed.role.reanalyze_from_canceled`)
- **Quem pode analisar novamente um problema de Risco aceito (estado Encerrado)?** (`problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted`)
- **Quem pode analisar novamente um problema Concluído?**(`problem.closed.role.reanalyze_from_completed`)

Quando todas as tarefas relacionadas mencionadas na propriedade de gerenciamento de problemas **Lista de registros de tarefa relacionada (separados por vírgula) a serem rastreados como correções para este problema. Usado para notificar o coordenador quando todos os registros de correção relacionados forem concluídos ou cancelados. Por exemplo,**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incident.problem_id, change_request.parent (*problem.fix.records*) foram concluídos. Uma notificação é enviada para o coordenador do problema.

Nota:
Alterar esta propriedade para incluir novas tabelas também requer que você crie uma regra de negócios correspondente para que a funcionalidade geral funcione perfeitamente. Por exemplo, para a Solicitação de mudança, a Regra de negócios é *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Como criar uma solicitação de mudança a partir de um problema

Depois de investigar e executar uma análise de causa raiz do problema, você pode entender se o problema pode ser resolvido ou você deve encontrar uma solução alternativa temporária para o problema. Se o problema puder ser resolvido, implemente a correção ou a resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: problem_coordinator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode implementar uma resolução para um problema aplicando um procedimento de mudança padrão e testando para confirmar a recuperação do serviço. Para uma mudança normal, você gera uma Solicitação de mudança (RFC). O Comitê Consultivo de Mudanças (CAB) precisa aprovar a RFC antes que uma resolução seja aplicada ao problema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto** e abra um registro de problema.
2. No menu contextual, execute qualquer uma das atividades a seguir.
   Uma solicitação de mudança é criada para implementar a solução para o problema.

Como adicionar várias solicitações de mudança a um problema

Adicione várias solicitações de mudança a um problema para capturar todas as solicitações que você precisa implementar para corrigir o problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, administrador, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tópico se aplica aos problemas com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra um registro de problema.
3. Na lista relacionada, clique na guia **Solicitações de mudança**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Na lista, selecione os registros e clique em **Adicionar selecionados**.
   As solicitações de mudança selecionadas aparecem na guia **Solicitações de mudança.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar tarefa de problema

As tarefas do problema são a forma como o coordenador do problema solicita a ajuda de especialistas para identificar a causa raiz e a correção proposta para um problema. Divida o problema em várias tarefas do problema para ajudar na investigação. Você pode atribuir as tarefas do problema a diferentes grupos de atribuição ou usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_problem_write, administrador, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra o registro de problema para o qual você deseja criar uma tarefa de problema.
3. Na lista relacionada do registro de problema, clique em **Tarefas do problema** e, em seguida, clique em **Nova**.
4. Selecione qualquer uma das tarefas de problema a seguir.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de problema.
6. Clique em **Enviar**.
   A tarefa de problema entra no estado **Novo**. Se os campos obrigatórios necessários para mover um registro de tarefa de problema para o estado **Avaliar** tiverem sido preenchidos, o registro de problema passa diretamente para o estado **Avaliar**. Se você quiser adicionar qualquer campo adicional para o estado de avaliação, deverá adicionar o campo em **IU do Sistema** > **Seções de formulário**. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um campo na caixa de diálogo de campo obrigatório de avaliação.

O que Fazer Depois

Avalie a tarefa de problema.

Como avaliar a tarefa de problema

Avalie uma tarefa de problema para determinar a viabilidade de trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Avaliar uma tarefa de problema envolve analisar a escala e a extensão da tarefa, bem como sua causa e efeito.

Procedimento

1. Selecionar **Avaliar**.

A tarefa de problema entra no estado **Avaliar**. Você pode confirmar se há informações suficientes para trabalhar na tarefa ou se a tarefa deve ser cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Depois de avaliar a tarefa, execute a ação com base em sua opção.

O que Fazer Depois
Conclua a tarefa do problema como resolvida.

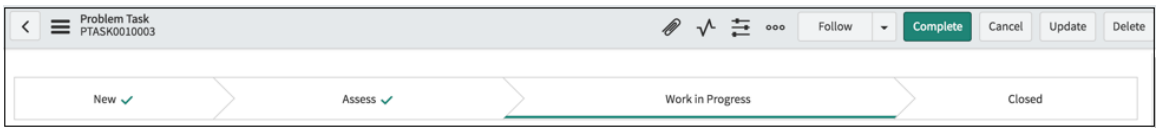
Como concluir a tarefa de problema

Resolva e conclua a tarefa de problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procedimento

Selecione **Concluído**.



A tarefa de problema entra no estado **Encerrado** com o **Código de encerramento** como **Encerrado**.

Nota:
Você pode configurar as propriedades do problema para analisar novamente uma tarefa, mesmo depois de encerrada, selecionando **Reavaliar**. O estado da tarefa muda de **Encerrado** para **Avaliar**. Depois que todas as tarefas do problema forem concluídas ou canceladas, uma notificação será enviada ao coordenador do problema.

Como resolver incidentes relacionados de um problema

Depois de considerar um problema a ser resolvido, os incidentes relacionados ao problema com o estado **Em espera** podem ser resolvidos usando uma ação de IU do formulário **Problema**.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tópico se aplica somente ao problema legado - Jacarta a Londres.

Procedimento

1. Abra um problema resolvido que tenha incidentes associados.
2. No menu de contexto, clique em **Resolver incidentes**.
3. Insira valores para os campos obrigatórios.

Nota:
Somente os incidentes no estado **Em espera** e com o motivo da espera como **Aguardando problema** podem ser resolvidos.

O estado dos incidentes na lista relacionada ao problema é alterado para **Resolvido** e as anotações de trabalho são adicionadas ao feed de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunicação do resultado de um problema

Documente a causa e a resolução de um problema para resolver rapidamente os incidentes de entrada e evitar que mais problemas sejam levantados no mesmo problema.

Comunicação da solução alternativa para o problema

Documente e comunique a solução alternativa para que outras pessoas saibam que você está ciente do problema. A solução alternativa é uma forma temporária de restaurar falhas de serviço e diminuir o impacto de um problema para o qual ainda não há uma resolução real disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você comunica uma solução alternativa, uma notificação é enviada aos incidentes relacionados de que uma solução alternativa está disponível. O processo de Incidente foi projetado para usar as informações da solução alternativa ou para notificar o usuário sobre o mesmo. Para obter mais informações sobre notificação, consulte Sincronização entre registros de incidentes e problemas.

Nota:
O tópico se aplica aos problemas com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra um registro de problema.
3. Insira as informações no **Informações de análise** > **Solução alternativa** campo.
4. Salve o registro.
5. Em Links relacionados, clique em **Comunicar solução alternativa**.

Comunicação de solução alternativa (legado)

Você pode inserir uma nota de solução alternativa em um registro de problema e publicar as informações em cada incidente associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link relacionado a **Comunicar solução alternativa** no formulário do problema elimina a necessidade de atualizar manualmente cada incidente relacionado ao problema.

Procedimento

1. Abra o problema para o qual você tem uma solução alternativa.
2. Insira as informações no campo **Solução alternativa**.
3. Clique em **Publicar**.
4. Clique no link relacionado a **Comunicar solução alternativa**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número do problema e o conteúdo do campo **Solução alternativa** são adicionados ao fluxo de atividades em todos os incidentes relacionados. Por padrão, qualquer entrada feita em um campo de fluxo de atividade de incidente gera uma notificação por e-mail para o **Solicitante** que você menciona no formulário de Incidente.

Se a programação de rotação de plantão do grupo estiver em vigor quando você comunicar uma solução alternativa, o sistema interromperá as escalações nos incidentes associados. A escalação é interrompida porque uma solução alternativa está disponível. Esta ação comunica efetivamente o conhecimento ao público apropriado, mas não cria um artigo de conhecimento.

Comunicação de uma correção

Depois de concluir a análise da causa raiz de um problema e encontrar uma resolução ou correção para esse problema, envie solicitações de mudança para que o problema seja corrigido. Documentar e comunicar a correção ajuda o usuário a saber a solução para um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você comunica uma correção, uma notificação é enviada aos incidentes relacionados de que uma correção está disponível. O processo de Incidente foi projetado para usar as informações da correção ou para notificar o usuário sobre o mesmo. Para obter mais informações sobre notificação, consulte Sincronização entre registros de incidentes e problemas.

Nota:
O tópico se aplica aos problemas com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra um registro de problema.
3. Insira as informações no **Informações de resolução** > **Anotações de resolução** campo.
4. Salve o registro.
5. Em Links relacionados, clique em **Comunicar correção**.
   As informações de correção são copiadas do campo **Anotações de correção** no formulário Problema para o campo **Comentários adicionais** no formulário Incidente. Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante e ao usuário atribuído ao incidente.

Artigos de conhecimento de problemas

As bases de conhecimento hospedam as informações que uma organização deseja manter e compartilhar. O formulário Problema inclui quatro opções para criar conhecimento e comunicar informações.

Nota:
Se você tiver o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) ativado, consulte Criação de artigo de erros conhecidos. O tópico se aplica somente ao Problema legado (Londres ou uma versão anterior).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode marcar a caixa de seleção **Conhecimento** e enviar automaticamente um artigo de conhecimento quando um problema for encerrado.
- Você pode inserir uma nota de solução alternativa em um registro de problema e publicar as informações em cada incidente associado.
- Você pode criar um artigo de conhecimento a partir do problema imediatamente e não esperar até que o problema seja encerrado.
- Você pode criar e publicar rapidamente um artigo de conhecimento na categoria Notícias.

Por padrão, a maioria dos novos artigos é criada como rascunho e passa por um estado de revisão antes de ser publicada. Uma exceção ao fluxo de trabalho padrão é a publicação de notícias do formulário de problema.

Se o administrador habilitar o fluxo de trabalho de envio de conhecimento opcional, os artigos criados a partir de incidentes ou problemas se tornarão envios de conhecimento, que serão processados por meio de um caminho diferente. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento .

Como usar a caixa de seleção de conhecimento

Assim como acontece com os incidentes, os problemas geralmente geram informações que podem ser necessárias no futuro. O sistema pode enviar automaticamente um artigo de conhecimento quando um problema for encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se você tiver o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) ativado, consulte Criação de artigo de erros conhecidos. O tópico se aplica somente ao Problema legado (Londres ou uma versão anterior).

Você pode marcar a caixa de seleção **Conhecimento** e enviar automaticamente um artigo de conhecimento quando um problema for encerrado.

Procedimento

1. Marque a caixa de seleção **Conhecimento** no formulário Problema.
2. Resolva e feche o problema.

   Fechar o problema ativa o gatilho da regra de negócios `Problem Create Knowledge`. Por padrão, a regra de negócios cria um artigo de conhecimento no estado de fluxo de trabalho de **rascunho**, pronto para um membro da equipe de conhecimento revisar e publicar. A **Descrição resumida** do problema se torna o artigo **Descrição resumida** e as **Anotações de trabalho** do problema se tornam o **Texto** do artigo.

   Se o fluxo de trabalho de envio de conhecimento estiver habilitado, as **Anotações de trabalho** do problema se tornarão um envio de conhecimento em vez de um artigo. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de artigo de erros conhecidos

Crie artigos de erros conhecidos como material de referência. Os artigos de erros conhecidos documentam a causa raiz e a solução alternativa do problema para ajudar a evitar incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Ative os plug-ins Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) e Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um artigo de erro conhecido a partir de um problema, o artigo é salvo na base de conhecimento e mantido no aplicativo Gestão de conhecimento. Os processos de publicação e desativação de um artigo de conhecimento são controlados por fluxos de trabalho definidos para a base de conhecimento à qual o artigo pertence. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Aberto**.
2. Abra um registro de problema.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Criar um artigo de erro conhecido**.

   Nota:
   O link aparece quando o campo do **Artigo de erro conhecido primário** estiver vazio na guia **Informações de análise** do formulário Problema.

4. Clique em **Enviar**.

   Nota:
   Para ler o conteúdo do artigo, clique em **Exibir artigo** em **Links relacionados**.

5. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Clique em **Pesquisar duplicatas** para pesquisar artigos de erros conhecidos existentes. A pesquisa é baseada na descrição resumida, categoria e tópico.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de artigo de erros conhecidos.

O que Fazer Depois

Clique em **Publicar** para enviar o artigo para revisão e aprovação. Dependendo da base de conhecimento em que o artigo está armazenado e dos controles de acesso à Base de conhecimento, este artigo de erros conhecidos pode estar disponível para pesquisa por usuários fora da equipe de TI para ajudar com o desvio de incidente.

Publicação de conhecimento

Você pode criar um artigo de conhecimento a partir do problema imediatamente e não esperar até que o problema seja encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, knowledge

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) ativado, consulte Criação de artigo de erros conhecidos. O tópico se aplica somente ao Problema legado (Londres ou uma versão anterior).

Procedimento

1. Abra um problema do qual será publicado um artigo de conhecimento.
2. Clique no link relacionado **Publicar conhecimento**.
   O artigo de conhecimento resultante contém as seguintes informações.
   - O número do problema e a **Descrição resumida** se tornam a **Descrição resumida** do artigo de conhecimento.
   - A **Descrição** e a **Solução alternativa** do problema se tornam o **Texto** do artigo de conhecimento.
   - O **item de configuração** do problema se torna o **Item de configuração** do artigo de conhecimento.
   - O **Tópico** do artigo está definido como **Erro conhecido**.

   Por padrão, o sistema cria um artigo de conhecimento no estado de fluxo de trabalho **Rascunho**. Se o fluxo de trabalho de envio de conhecimento estiver habilitado, a **Descrição resumida** e as **Anotações de trabalho** do problema se tornarão um envio de conhecimento em vez de um artigo. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento .

Legado: Gestão de problemas Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma e as análises no formulário contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos de negócios.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Gestão de problemas , um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção de Gestão de problemas . A configuração guiada leva você por todo o processo de instalação e configuração.

Vários dos painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute os trabalhos de coleta de dados antes de ativar os painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute *trabalhos de coleta de dados* antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

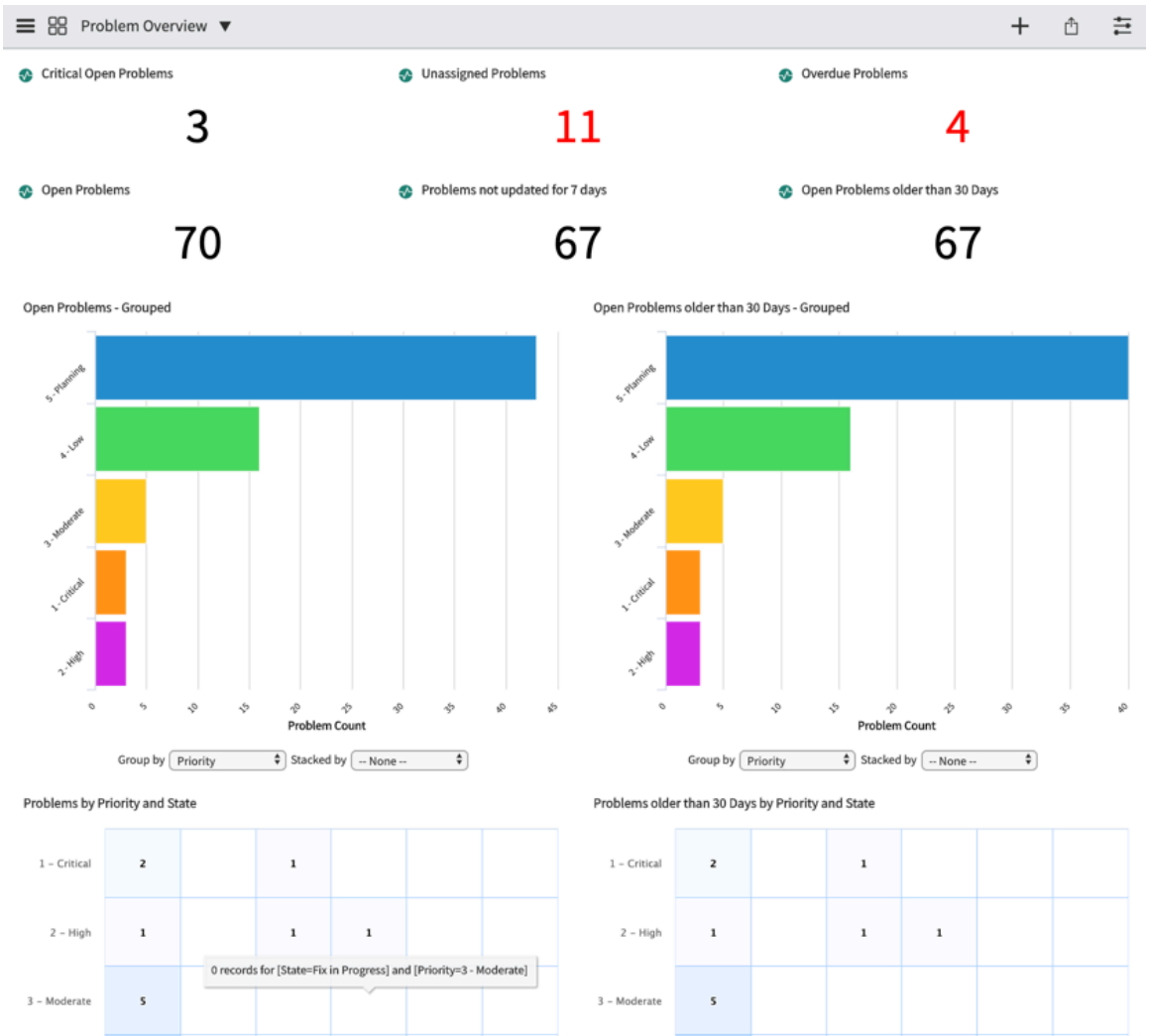
Ative sua assinatura do Performance Analytics

Legado: painel Visão geral do problema

Este painel mostra o estado atual de problemas em aberto.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Visão geral do problema está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de problemas para exibir e rastrear os problemas em aberto.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de problemas e agente de problemas: exibe o número atual de problemas críticos, atrasados e não atribuídos para identificar as áreas de ação imediata.	Nenhum

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Problemas críticos em aberto	Pontuação única	Todos os problemas em aberto em que a prioridade é 1 - Crítica. Este relatório informa quantos problemas de prioridade máxima existem.
Problemas não atribuídos	Pontuação única	Todos os problemas em aberto em que "Atribuído a" está em branco. Estes são os problemas que precisam ser atribuídos.
Problemas atrasados	Pontuação única	Todos os problemas em aberto onde Escalonamento = Atrasado
Problemas em aberto	Pontuação única	Todos os problemas em aberto
Problemas não atualizados por 7 dias	Pontuação única	Problemas em aberto em que o valor no campo Atualizado é maior que 7 dias
Problemas em aberto com mais de 30 dias	Pontuação única	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias
Problemas em aberto - Agrupados	Barra horizontal	Problemas em aberto agrupados por prioridade
Problemas em aberto com mais de 30 dias - agrupados	Barra horizontal	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias, agrupado por prioridade
Problemas por prioridade e estado	Mapa térmico	Problemas em aberto agrupados em uma matriz de prioridade e estado
Problemas em aberto com mais de 30 dias por prioridade e estado	Mapa térmico	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias, agrupado em uma matriz de prioridade e estado
Problemas em aberto por semana	Linha	Contagem de todos os problemas abertos este ano, tendência de Aberto por semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Problemas encerrados por semana	Linha	Contagem de todos os problemas encerrados este ano, tendência de Encerrado por semana

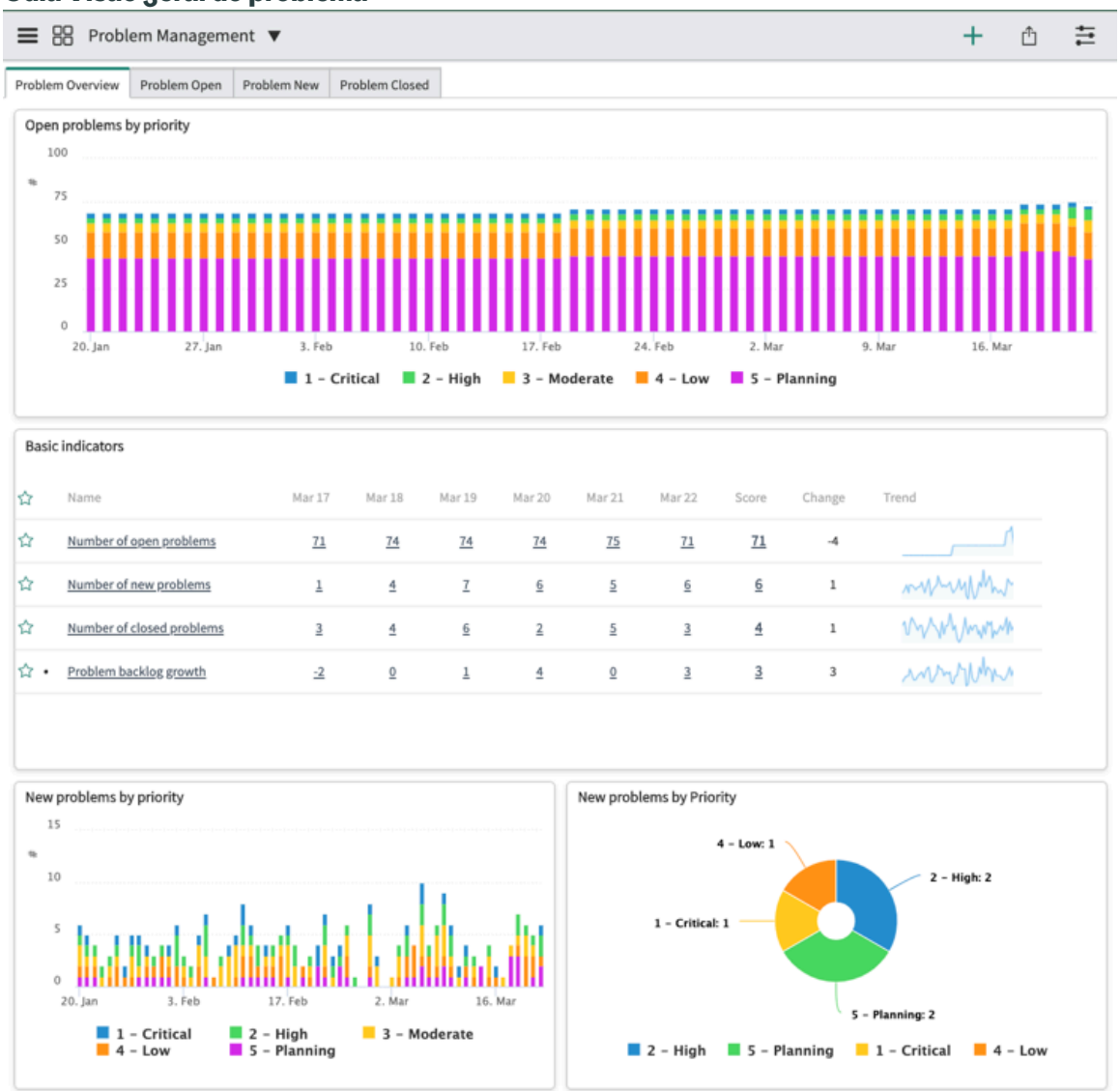
Legado: painel Gestão de problemas

Use este painel para obter uma exibição de alto nível em todo o processo de gerenciamento de problemas, da abertura ao fechamento.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Gestão de problemas está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de problemas para exibir e rastrear os problemas em aberto.

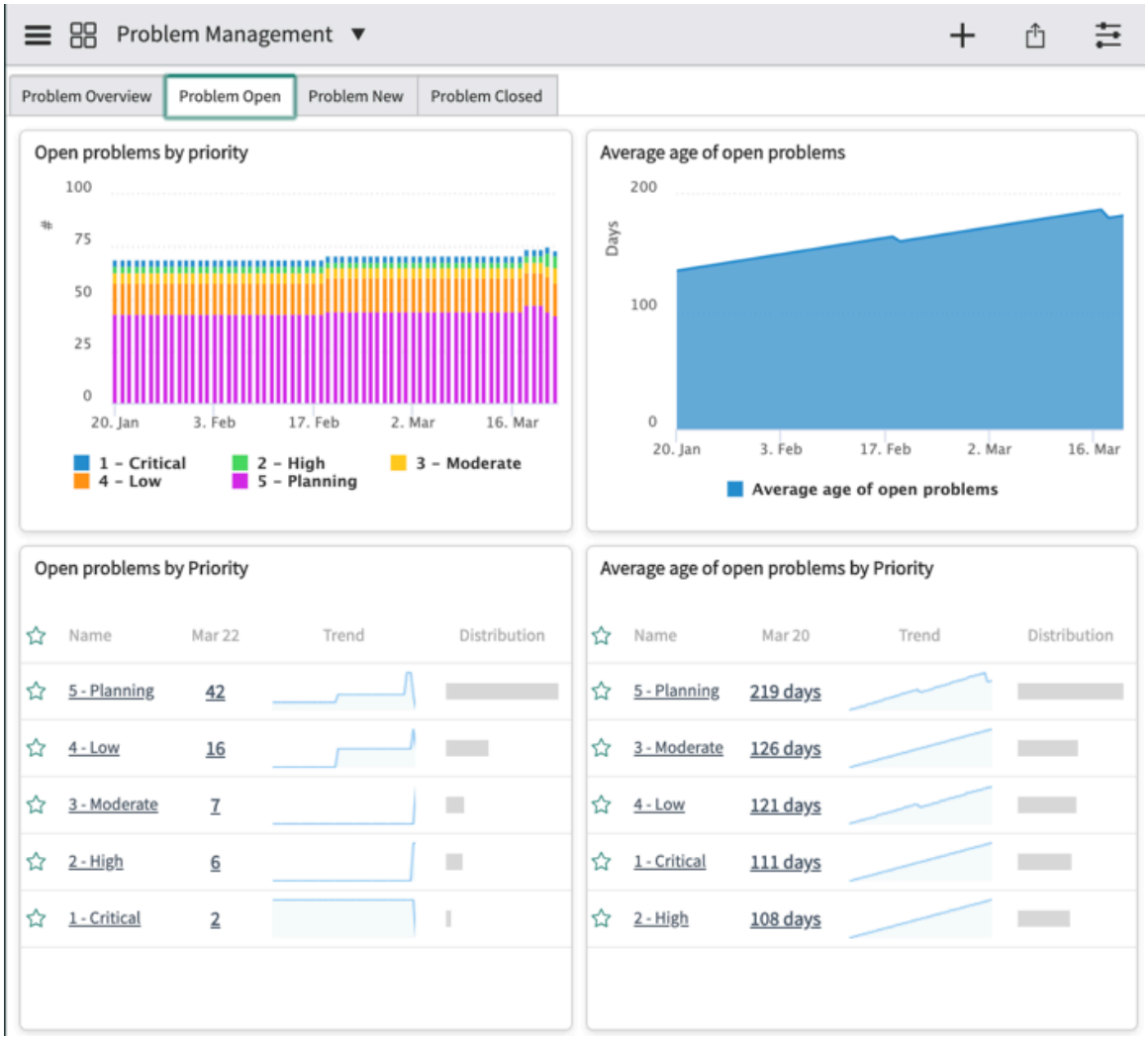
Guia Visão geral do problema



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

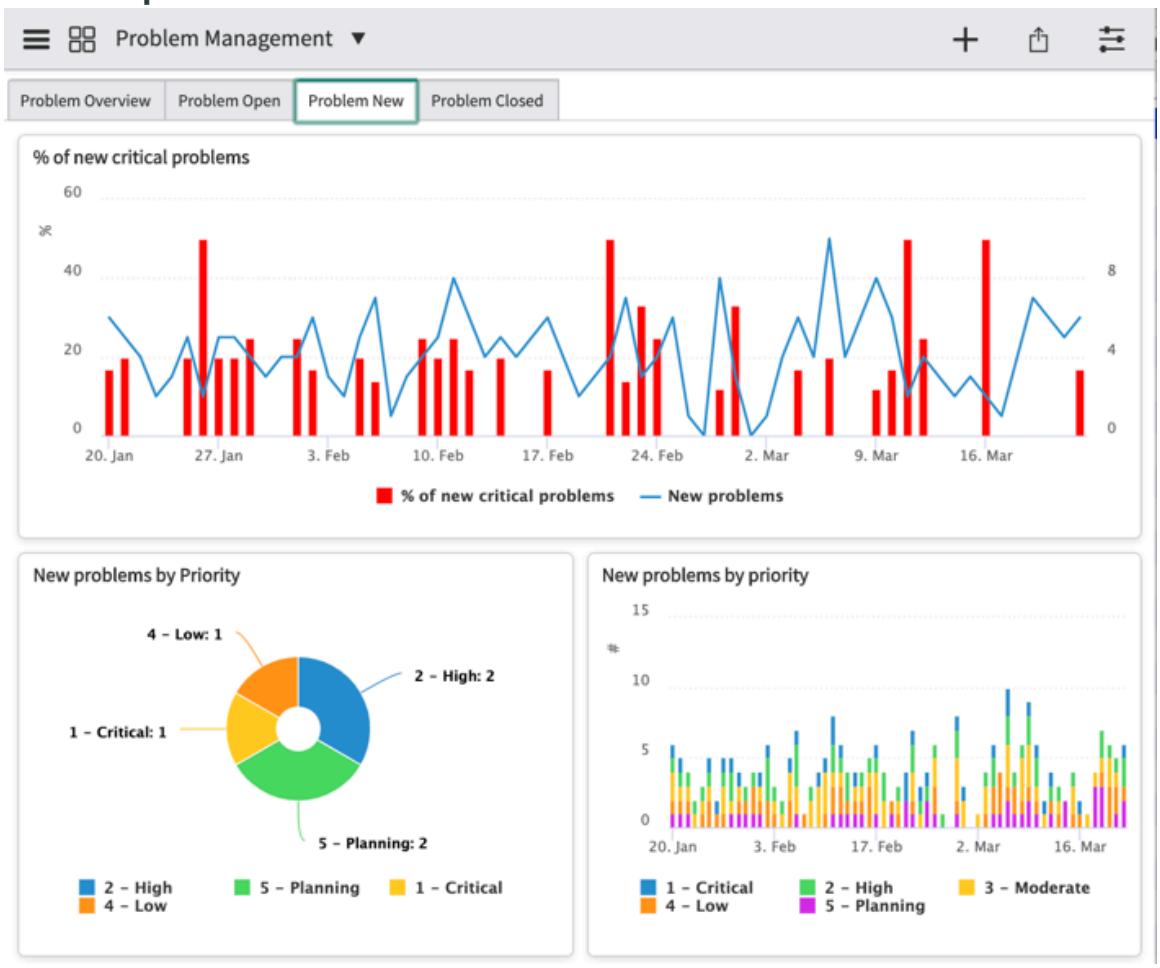
Guia Problema em aberto



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

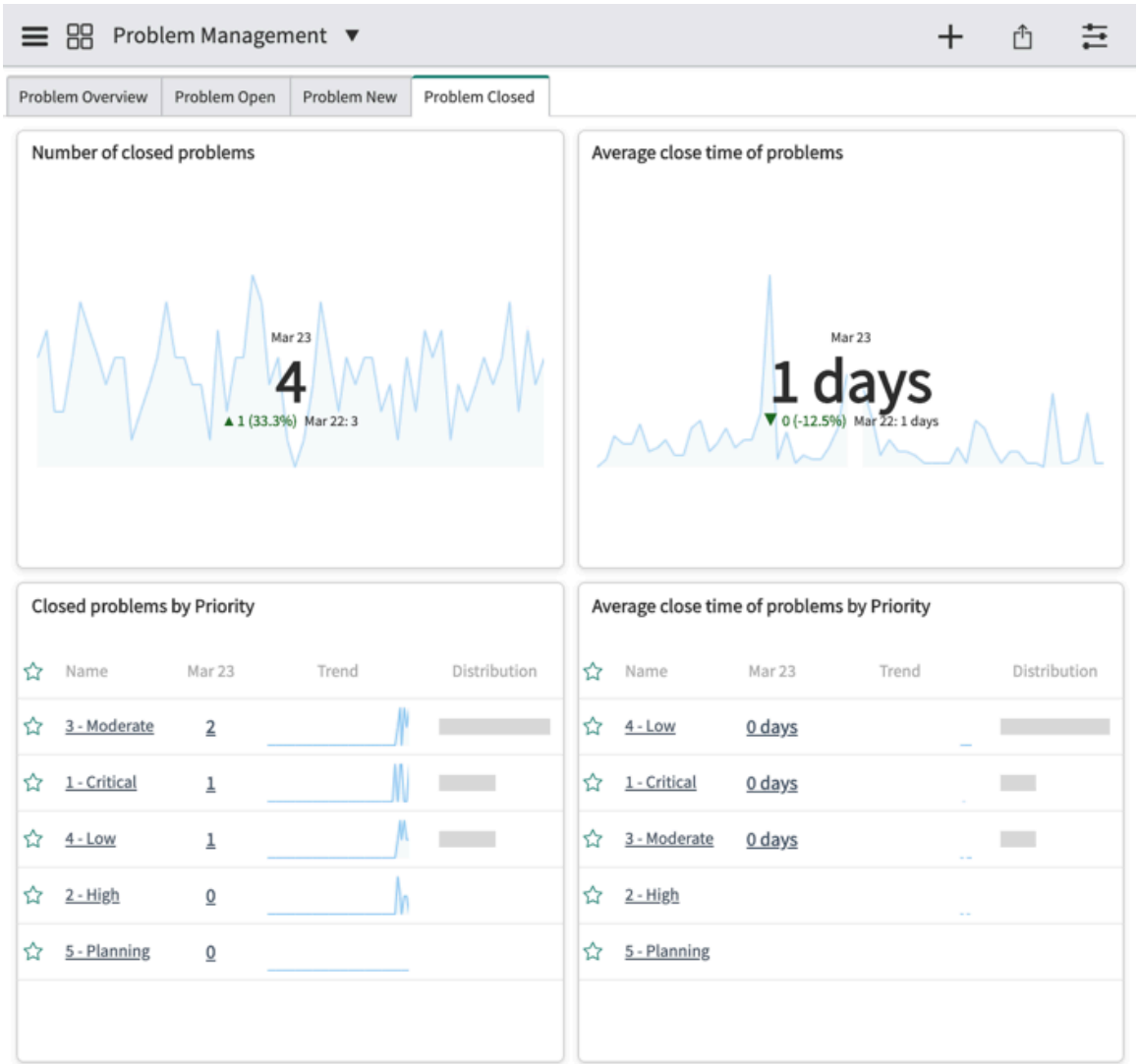
Guia Novo problema



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Problema encerrado



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gestor de problema	pa_viewer necessário para exibir a lista de indicadores básicos

Indicadores

Número de problemas em aberto

Problemas na tabela Problema [problema] criados hoje ou antes e sem data de Encerramento. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Número de novos problemas

Problemas na tabela Problema [problema] criados hoje. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Número de problemas encerrados

Problemas na tabela Problema [problema] encerrados hoje. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crescimento do backlog de problemas

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Número de novos problemas]] - [[Número de problemas encerrados]].

Idade média dos problemas em aberto

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

% de novos problemas críticos

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de novos problemas > Prioridade = 1 - Crítica]]/[[Número de novos problemas]]) * 100

Tempo médio de encerramento dos problemas

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração de problemas encerrados]]/[[Número de problemas encerrados]]/24

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos problemas em aberto
- Soma da duração de problemas encerrados

Detalhamentos

Prioridade.

Legado: painel Problema Premium

Este painel usa recursos avançados, como filtros interativos e widgets de workbench para fornecer uma visão ampla de relatórios de problemas, atuais e ao longo do tempo.

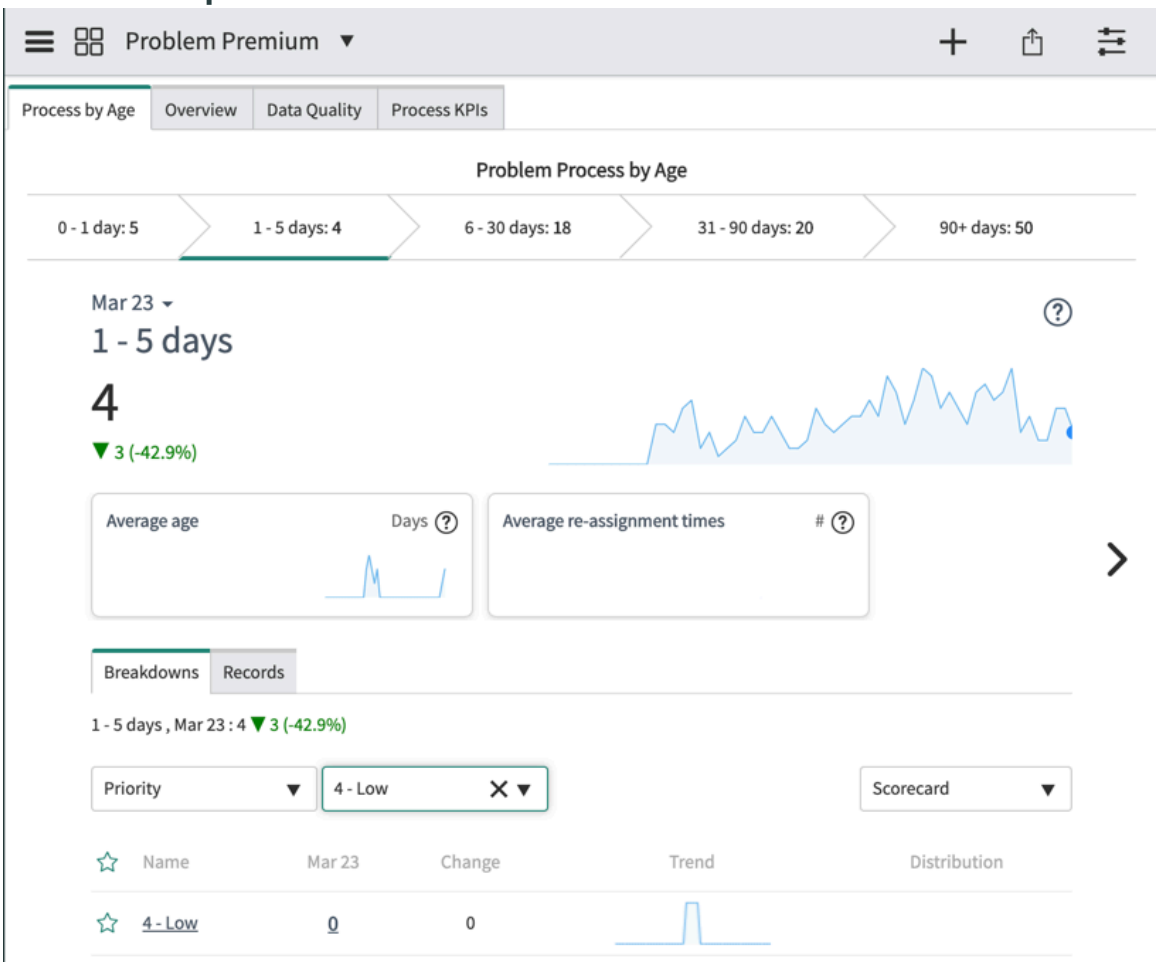
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Problema premium está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de problemas para exibir e rastrear os problemas em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

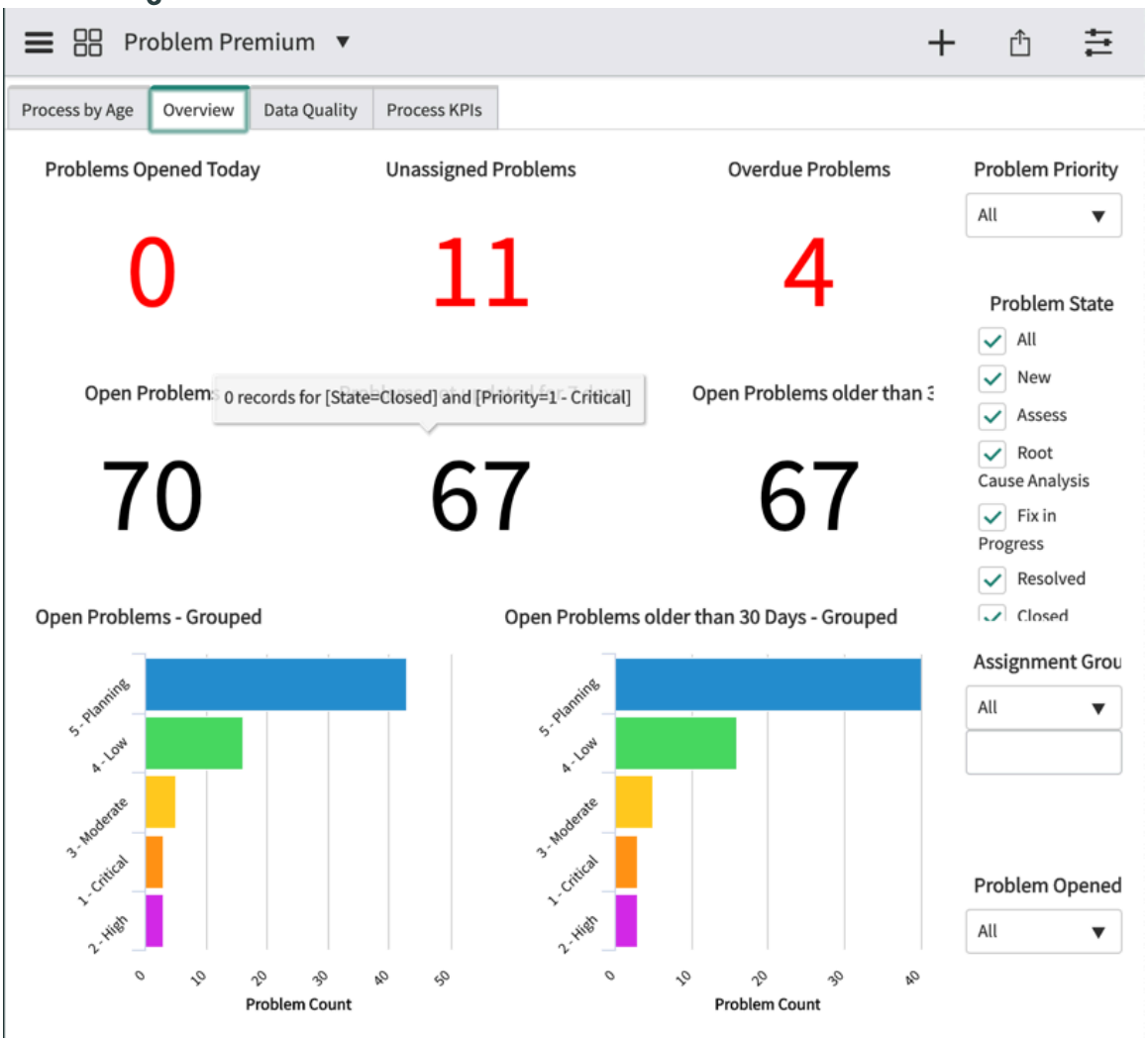
Guia Processar por idade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral

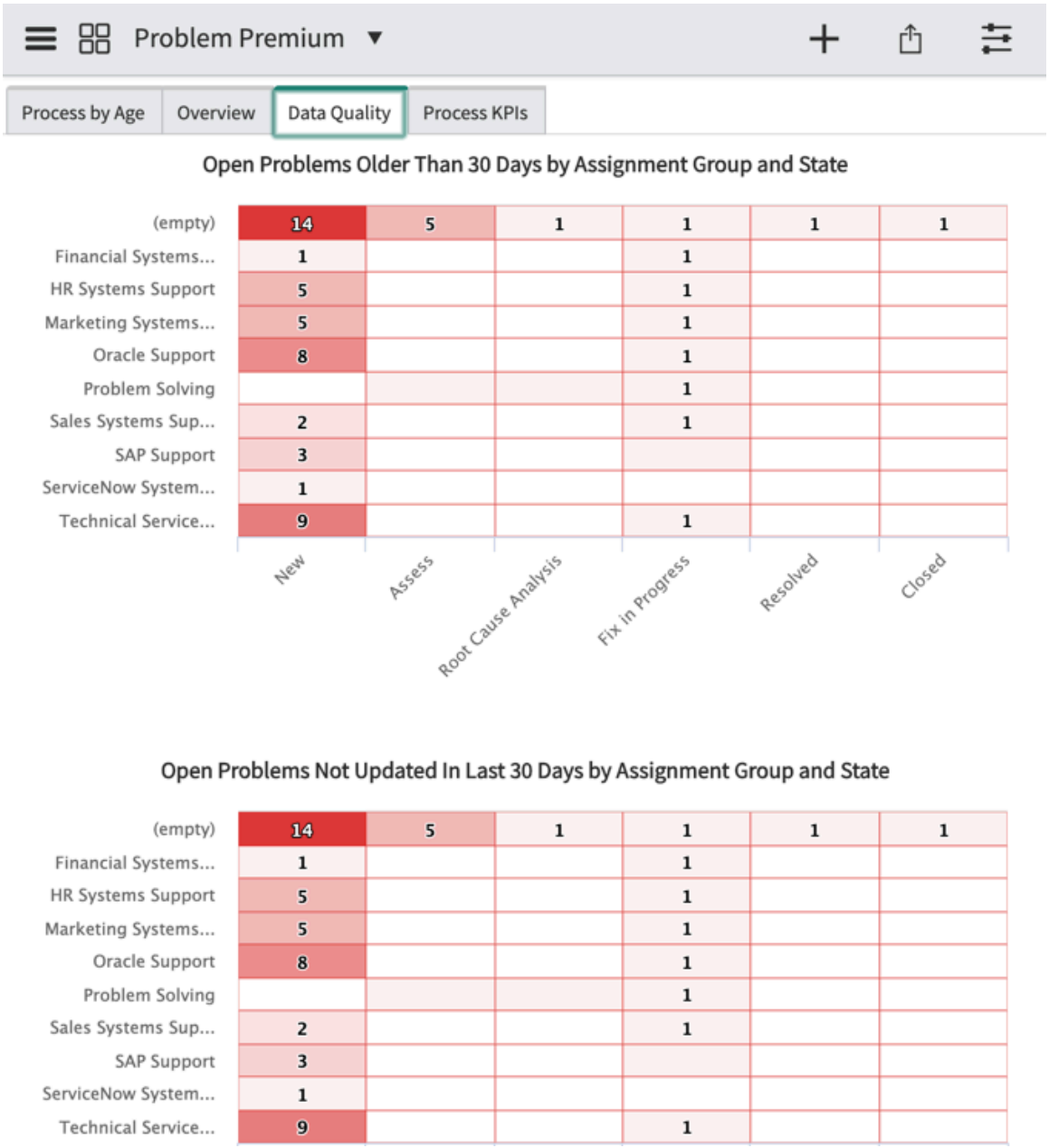


Nota:
A guia Visão geral tem o mesmo conteúdo do painel Visão geral do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

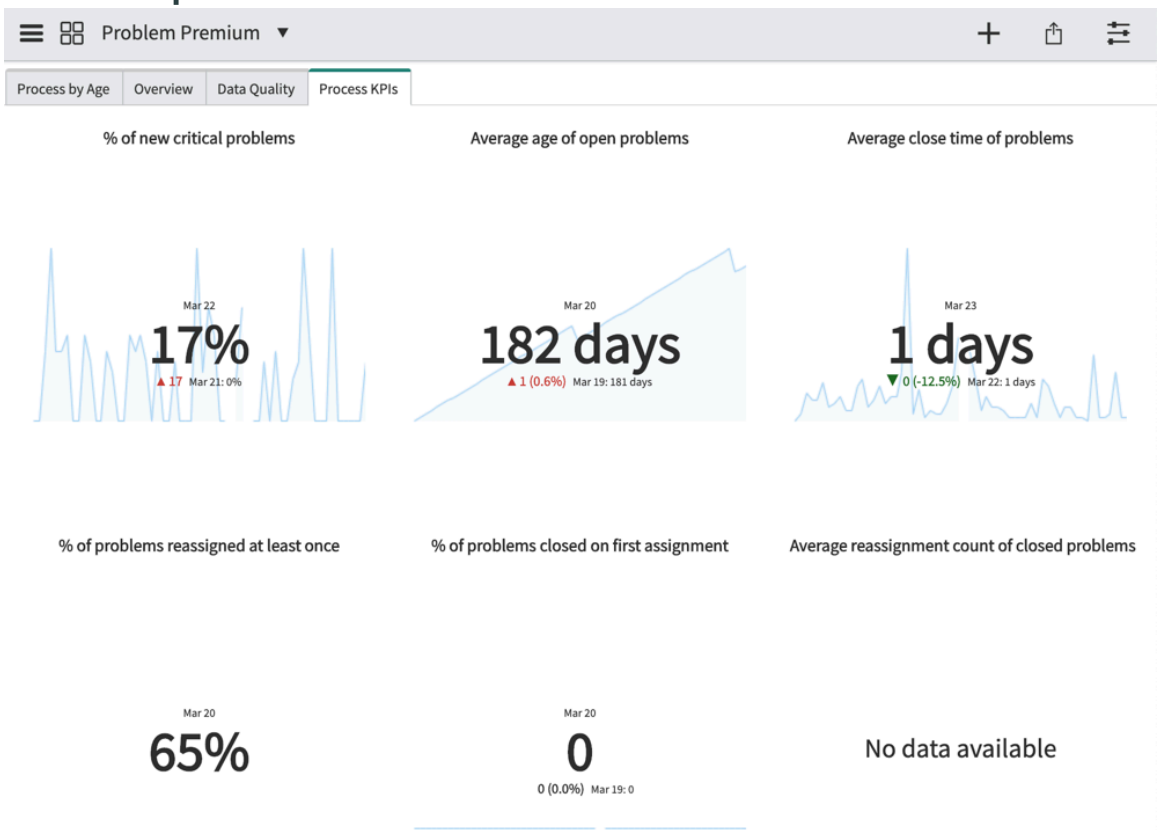
Guia Qualidade de dados



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia KPIs de processo



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Todas as funções relacionadas ao Gestão de problemas	itil para ver a lista de registros de problemas

Indicadores

Número de problemas em aberto

Problemas na tabela Problema [problema] criados hoje ou antes e sem data de Encerramento. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Número de problemas encerrados

Problemas na tabela Problema [problema] encerrados hoje. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Idade média dos problemas em aberto

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

Reatribuição média de problemas em aberto

O número médio de vezes que um problema em aberto é reatribuído. A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Reatribuições somadas de problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]].

Idade média de problemas em aberto desde a atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tempo médio em dias desde a última atualização de um problema em aberto. A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto desde a atualização]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

% de novos problemas críticos

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de novos problemas > Prioridade = 1 - Crítica]]/[[Número de novos problemas]]) * 100

Tempo médio de encerramento dos problemas

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração de problemas encerrados]]/[[Número de problemas encerrados]]/24

% de problemas reatribuídos pelo menos uma vez

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de problemas em aberto reatribuídos]] / [[Número de problemas em aberto]] * 100).

% de problemas encerrados na primeira atribuição

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de problemas encerrados na primeira atribuição]] / [[Número de problemas encerrados]] * 100).

Contagem média de reatribuições de problemas encerrados

O valor médio do campo Contagem de reatribuições em problemas encerrados, onde Contagem de reatribuições não está em branco.

% de problemas em aberto classificados como erro conhecido

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de problemas em aberto classificados como erros conhecidos]] / [[Número de problemas em aberto]]) * 100.

% de problemas encerrados sem anotações de encerramento

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de problemas encerrados sem anotações de encerramento]] / [[Número de problemas encerrados]]) * 100.

% de problemas em aberto com pelo menos um incidente

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula ([[Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente]] / [[Número de problemas em aberto]]) * 100.

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos problemas em aberto
- Soma da idade dos problemas em aberto desde a atualização
- Soma da duração de problemas encerrados
- Reatribuições somadas de problemas em aberto
- Número de problemas em aberto reatribuídos
- Número de problemas encerrados na primeira atribuição
- Número de problemas em aberto classificados como erros conhecidos
- Número de problemas encerrados sem anotações de encerramento
- Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente

Detalhamentos

- Idade
- Prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Estado
- Grupo de atribuição

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Problemas críticos em aberto	Pontuação única	Todos os problemas em aberto em que a prioridade é 1 - Crítica. Este relatório informa quantos problemas de prioridade máxima existem.
Problemas não atribuídos	Pontuação única	Todos os problemas em aberto em que "Atribuído a" está em branco. Estes são os problemas que precisam ser atribuídos.
Problemas atrasados	Pontuação única	Todos os problemas em aberto onde Escalonamento = Atrasado
Problemas em aberto	Pontuação única	Todos os problemas em aberto
Problemas não atualizados por 7 dias	Pontuação única	Problemas em aberto em que o valor no campo Atualizado é maior que 7 dias
Problemas em aberto com mais de 30 dias	Pontuação única	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias
Problemas em aberto - Agrupados	Barra horizontal	Problemas em aberto agrupados por prioridade
Problemas em aberto com mais de 30 dias - agrupados	Barra horizontal	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias, agrupado por prioridade
Problemas por prioridade e estado	Mapa térmico	Problemas em aberto agrupados em uma matriz de prioridade e estado
Problemas em aberto com mais de 30 dias por prioridade e estado	Mapa térmico	Problemas em aberto em que o valor no campo Criado é maior que 30 dias, agrupado em uma matriz de prioridade e estado
Problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias pelo grupo de atribuição	Mapa térmico	Problemas em aberto em que o valor no campo Atualizado é maior que 30 dias, agrupado em uma matriz de estado e grupo de atribuição
Problemas em aberto por semana	Linha	Contagem de todos os problemas abertos este ano, tendência de Aberto por semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Problemas encerrados por semana	Linha	Contagem de todos os problemas encerrados este ano, tendência de Encerrado por semana
Problemas em aberto em que o designado não está ativo	Mapa térmico	Problemas em aberto em que o valor de Atribuído a ativo é falso, agrupado em uma matriz de estado e grupo de atribuição
Problemas pendentes de uma solicitação de mudança que já está encerrada	Mapa térmico	Problemas em aberto em que a solicitação de mudança tem um valor de estado 3, o que significa que a solicitação está fechada, agrupada em uma matriz de estado e grupo de atribuição

Legado: painel Problema diário 7 dias - 28 dias

Rastreie o progresso feito por diferentes grupos de atribuição na resolução de problemas nos intervalos de tempo diário, semanal e mensal.

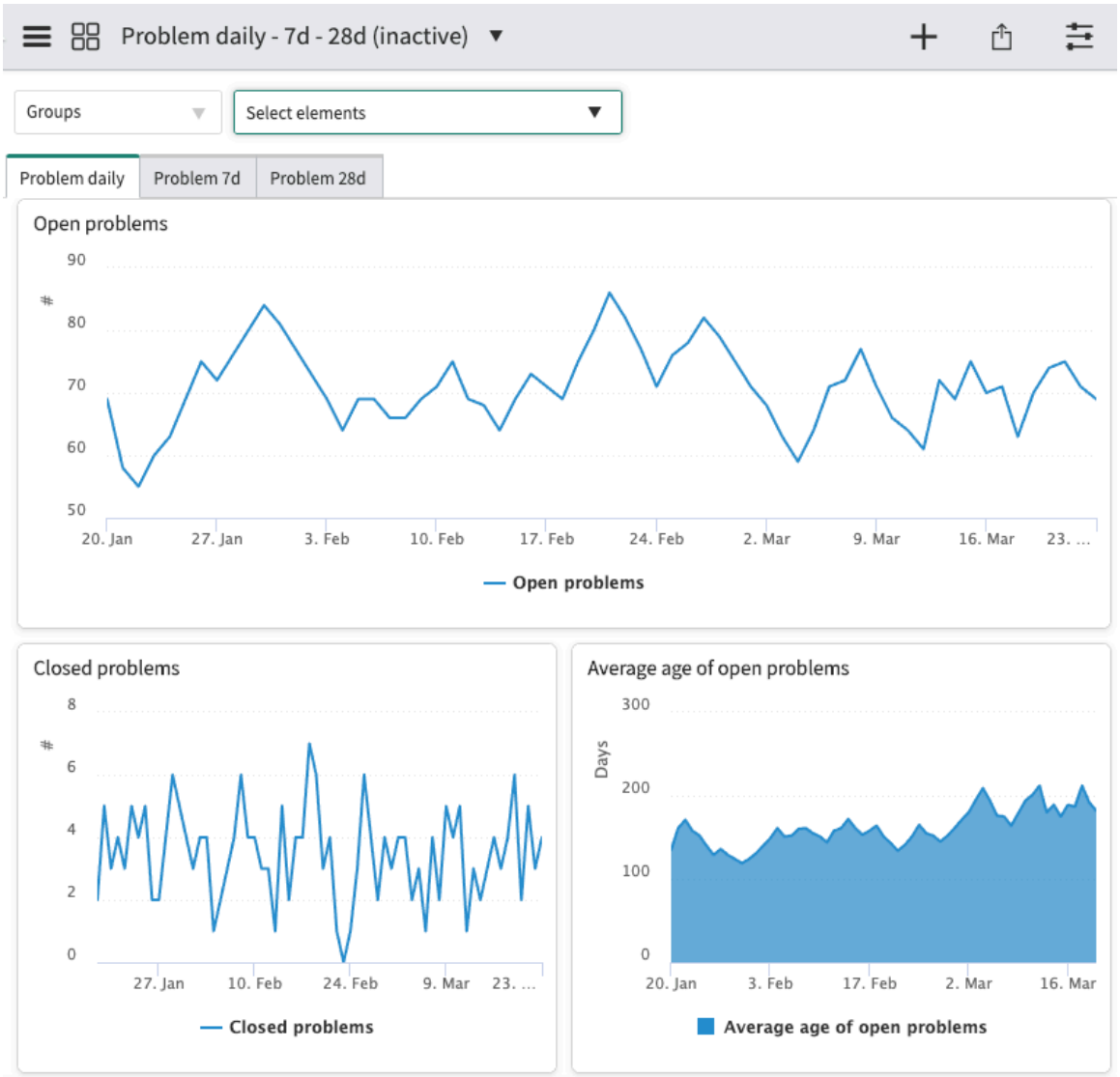
Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Problema diário 7 dias - 28 dias foi descontinuado. Os usuários podem usar Painel de problemas para exibir e rastrear os problemas em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

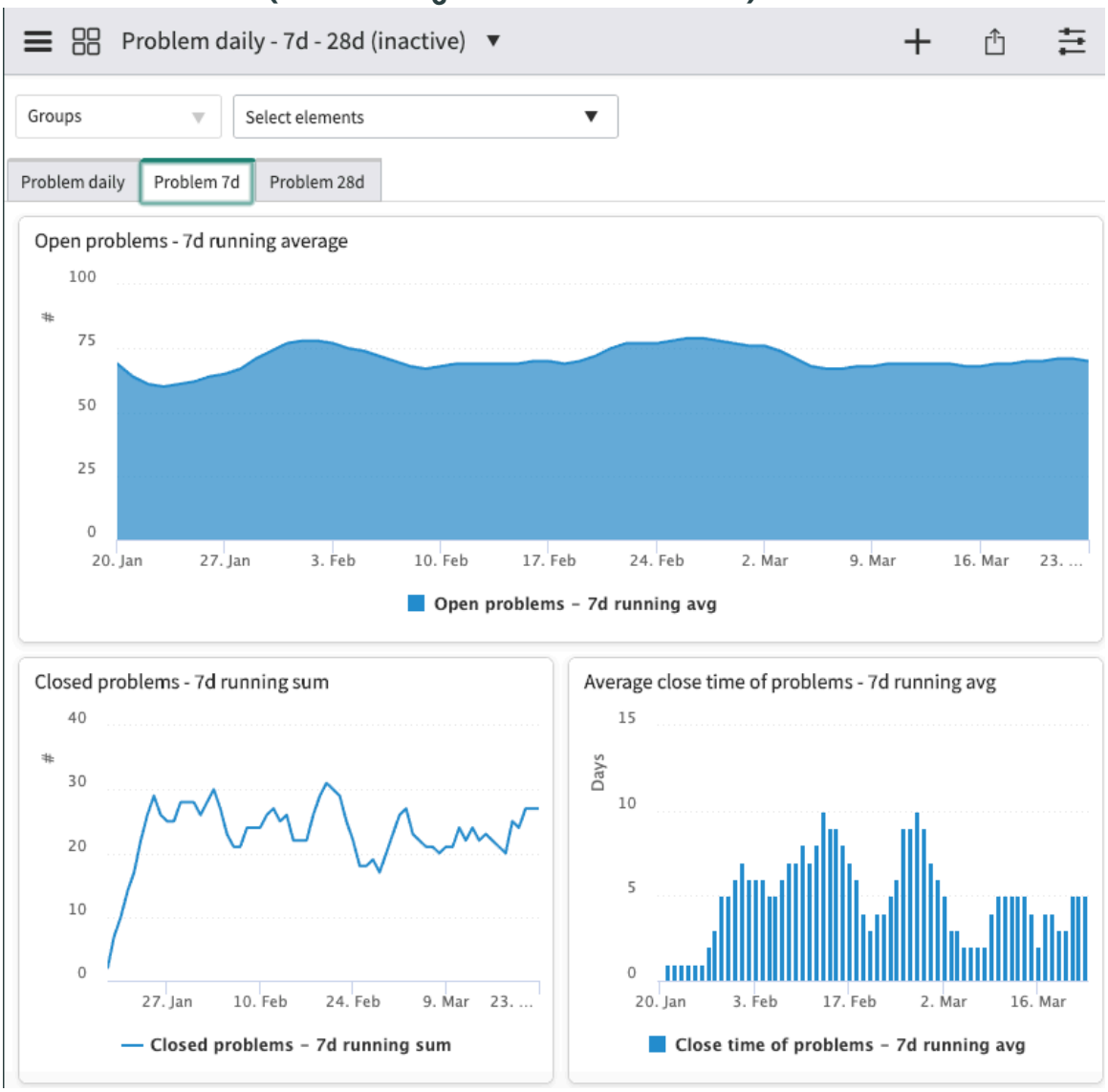
Guia Problema diário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Problema 7 dias (mesmos widgets em Problema 28 dias)



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de problemas - rastreia o andamento de seus grupos no gerenciamento de problemas em intervalos de tempo diários, semanais e mensais	Nenhum
Agente de problemas - rastreia o andamento dos incidentes que possui em intervalos de tempo diários, semanais e mensais	Nenhum

Indicadores

Nas guias de 7 e 28 dias, os widgets aplicam agregações de séries de tempo de 7 e 28 dias aos indicadores.

Número de problemas em aberto

Problemas na tabela Problema [problema] criados hoje ou antes e sem data de Encerramento.
Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de problemas encerrados

Problemas na tabela Problema [problema] encerrados hoje. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Idade média dos problemas em aberto

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias

O número de problemas em aberto com o valor do campo Atualizado há mais de 30 dias.

Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 90 dias

O número de problemas em aberto com o valor do campo Atualizado há mais de 90 dias.

Tempo médio de encerramento dos problemas

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da duração de problemas encerrados]]/[[Número de problemas encerrados]]/24

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

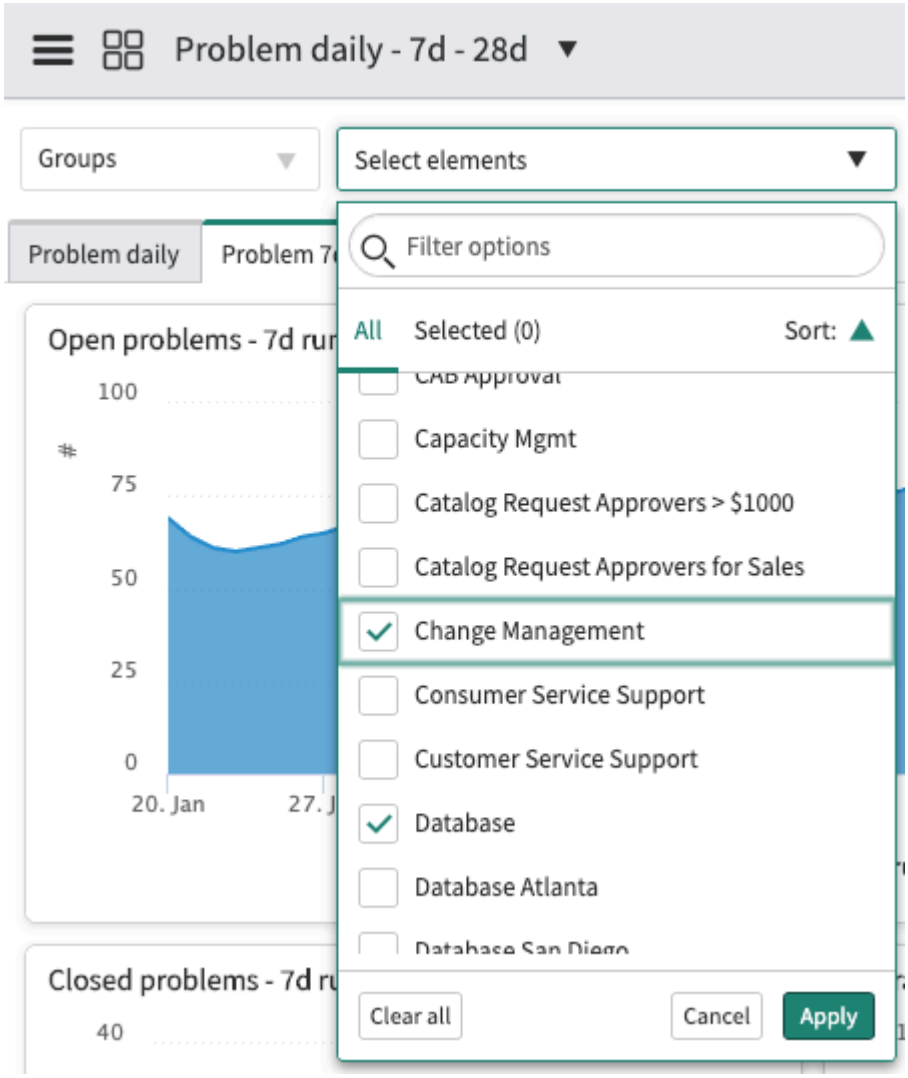
- Soma da idade dos problemas em aberto
- Soma da duração de problemas encerrados

Detalhamentos

Você pode aplicar elementos de detalhamento neste painel a todos os widgets simultaneamente. Somente elementos do grupo de atribuição estão disponíveis. Selecione um ou mais grupos de atribuição na lista **Selecionar elementos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Legado: painel do Monitor de idade de problemas em aberto

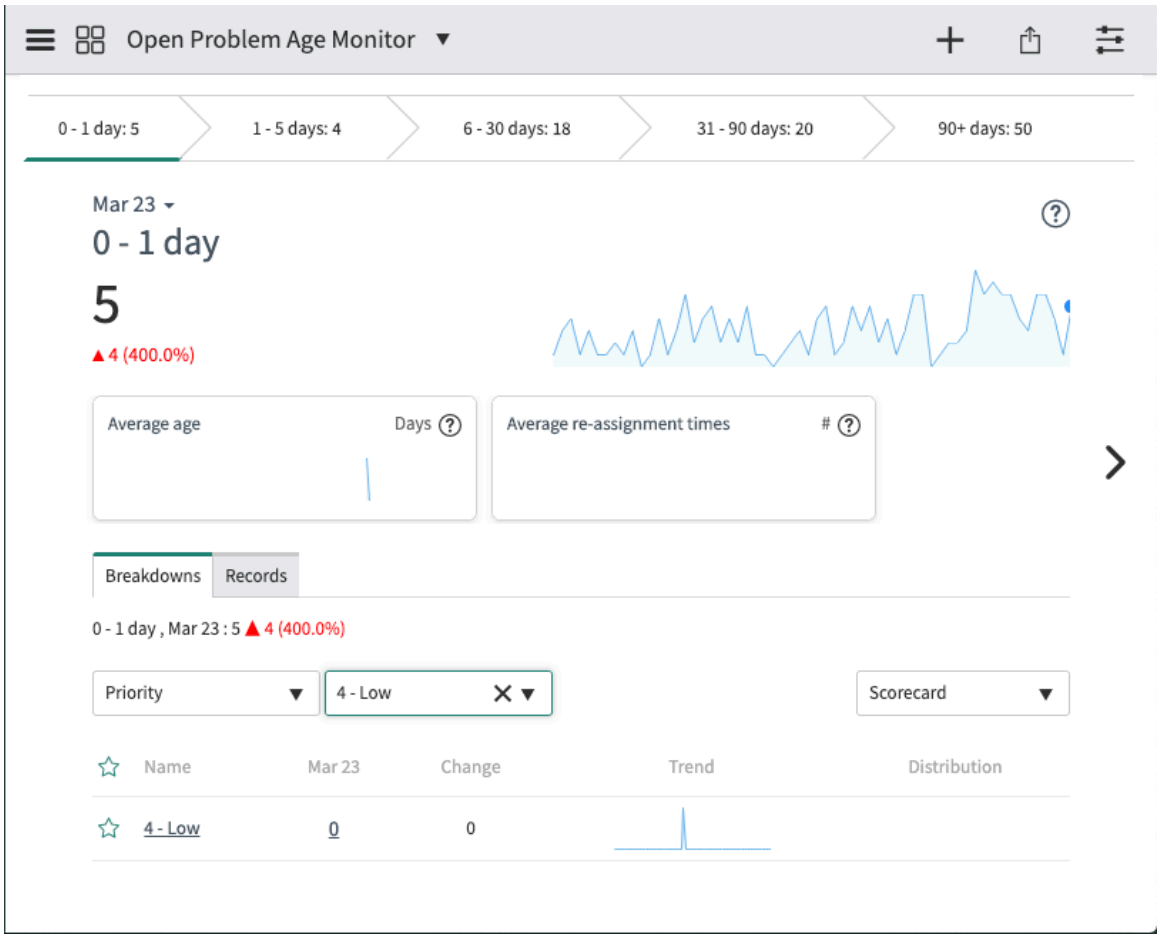
Use este painel para rastrear o andamento dos problemas em aberto em diferentes buckets de idade. Você pode dividir os problemas por prioridade ou grupo de atribuição.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o painel Idade do problema está obsoleto. Os usuários podem usar Painel de problemas para exibir e rastrear os problemas em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de problemas - rastreia como seus grupos estão gerenciando problemas antigos	itil para ler registros, caso contrário, nenhum
Agente de problemas - rastreia problemas antigos de sua propriedade	itil para ler registros, caso contrário, nenhum

Indicadores

Número de problemas em aberto

Problemas na tabela Problema [problema] criados hoje ou antes e sem data de Encerramento. Este indicador é usado em vários outros indicadores no painel.

Idade média dos problemas em aberto

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

Reatribuição média de problemas em aberto

O número médio de vezes que um problema em aberto é reatribuído. A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Reatribuições somadas de problemas em aberto]]/[[Número de problemas em aberto]].

Idade média de problemas em aberto desde a atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tempo médio em dias desde a última atualização de um problema em aberto. A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula [[Soma da idade dos problemas em aberto desde a atualização]]/[[Número de problemas em aberto]]/24

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da idade dos problemas em aberto
- Reatribuições somadas de problemas em aberto
- Soma da idade dos problemas em aberto desde a atualização

Detalhamentos

- Prioridade
- Estado
- Grupo de atribuição

Seção de referência da gestão de problemas

Os tópicos de referência fornecem descrições de campo de vários formulários.

Formulário de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de problema.

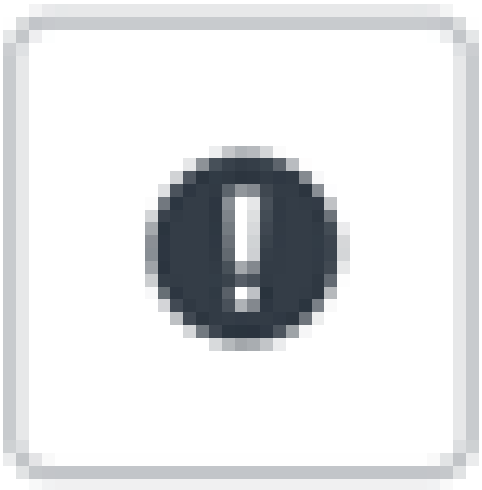
Formulário de problema

Nome	Definição
Número	Campo somente leitura. Número exclusivo para identificar o problema.
Tarefa de origem	Tarefa que primeiro identificou esse problema.
Categoria	Grupo ao qual o problema pertence, como software e hardware. Após selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.
Serviço	O serviço de negócio ao qual o problema se aplica. Se você selecionar um serviço de negócio como o item de configuração e esse serviço de negócio também estiver listado como o item de configuração em qualquer outra tarefa ativa, o ícone de tarefas ativas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de problema

Nome	Definição
	 ( ) será exibido. Clique no ícone para exibir a lista de todas as outras tarefas ativas que estão afetando o serviço de negócio. Você pode exibir o mapa de BSM (exibição de dependência) do serviço de negócio selecionado clicando no ícone de dependência .
Oferta de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. A oferta de serviço permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para um determinado serviço.
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Estado	Para os clientes existentes, os estados disponíveis são: **Aberto**, **Mudança pendente**, **Erro conhecido**e **Encerrado** ou **Resolvido**. Para novos clientes de Madrid, o processo de gestão de estados é aplicado. Este campo de estado é um campo somente leitura. O valor do campo muda conforme o problema prossegue de um estado para outro. Os estados disponíveis são: **Novo**, **Avaliar**, **Análise de causa raiz**, **Correção em andamento**, **Resolvido** e **Encerrado**.
Código de resolução	Indica se o problema foi resolvido, uma correção foi aplicada, uma duplicata está disponível ou o coordenador do problema aceita o risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de problema

Nome	Definição
	Nota: Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Duplicata de	Quando o **Código de resolução** for **Duplicado**, o campo **Duplicata de** será a referência ao problema a partir do qual o problema atual será duplicado.
Impacto	Efeito que o problema tem nos negócios. Selecione o nível de impacto apropriado (**Alto**, **Médio** ou **Baixo**).
Urgência	Até que ponto a resolução do problema pode demorar. Selecione o nível de urgência apropriado (**Alto**, **Médio** ou **Baixo**).
Prioridade	Com que rapidez a central de serviços deve lidar com o problema (**Crítico**, **Alto**, **Moderado**, **Baixo**ou **Planejamento**). O campo **Prioridade** é somente leitura e é definido de acordo com os valores inseridos para **Impacto** e **Urgência**.
Grupo de Atribuição	O grupo que trabalhará no problema. A regra de negócios *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* preenche o campo **Grupo de atribuição** com base no grupo de suporte disponível para o item de configuração (IC) ou a oferta de serviço consecutivamente. **Nota:** A regra de negócios é acionada quando um incidente é criado ou atualizado e quando o **Grupo de atribuição** e o campo **Atribuído a** estão vazios. Se você quiser substituir o valor padrão, precisará criar novas propriedades e fornecer o campo no valor da propriedade que deve ser usado para preencher o campo **Grupo de atribuição**. Crie as propriedades na seguinte ordem de preferência: • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`*: identifica qual campo de IC preenche o campo **Grupo de atribuição**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**. Se o campo **Grupo de atribuição** estiver em branco, o incidente será atribuído automaticamente a um grupo.
Atribuído a	Coordenador de problema específico ao qual o problema está atribuído. Se uma regra de atribuição for aplicável, o problema será atribuído automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Declaração do problema	Descrição do problema que a equipe de solução de problemas está tratando. Quando você atualiza a declaração do problema e passa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de problema

Nome	Definição
	para outro campo, o campo **Pesquisa relacionada** exibe artigos de conhecimento. Se você configurar as propriedades do problema, o campo **Pesquisa relacionada** exibirá outras informações relacionadas à declaração do problema.
Descrição	Descrição detalhada do problema.
Pesquisa relacionada	Resultado de uma pesquisa. **Nota:** Se você quiser pesquisar e vincular um artigo de erro conhecido ou um artigo de conhecimento ao problema, clique em **Anexar**.
Anotações	
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificação quando anotações de trabalho são adicionadas ao problema.
Anotações de trabalho	Inscrição sobre o trabalho executado no problema.
Informações de análise	
Solução alternativa	Método usado para superar o problema. Fornecer uma solução alternativa se for útil para uma resolução rápida de incidentes. Pode ser uma maneira de lidar com um problema ou fazer algo funcionar, apesar de o problema não ter sido resolvido. Se uma solução alternativa estiver disponível, o coordenador do problema pode clicar na ação Comunicar solução alternativa para notificar os incidentes relacionados.
Anotações de causa	Inscrição sobre a causa do problema.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Campo somente leitura. Nome do usuário que resolveu o problema. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Resolvido	Campo somente leitura. A data e hora em que o problema foi resolvido. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Anotações de correção	Inscrição sobre como você corrigiu o problema. Se uma correção estiver disponível, o coordenador do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de problema

Nome	Definição
	problema pode clicar na ação Comunicar correção para notificar os incidentes relacionados.
Outras informações	
Aberto por	Campo somente leitura. Nome do usuário que abriu o problema.
Aberto	Campo somente leitura. A data e a hora em que o usuário abriu o problema.
Confirmado por	Campo somente leitura. Nome do usuário que confirma que o problema é válido e precisa de uma resolução. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Confirmado	Campo somente leitura. A data e hora em que o usuário confirma que o problema é válido e precisa de uma resolução. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Correção por	Campo somente leitura. Nome do usuário que iniciou a correção.
Correção	Campo somente leitura. A data e a hora em que o usuário iniciou a correção.

Formulário de tarefa de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de tarefa de problema.

Formulário de tarefa de problema

Campo	Descrição
Número	Somente leitura. Número exclusivo para identificar a tarefa.
Tipo	Estado somente leitura. Determina se a tarefa de problema é criada especificamente para investigar a causa do problema ou é uma tarefa geral. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de problema

Campo	Descrição
	selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Prazo	Data em que a tarefa de problema deve ser concluída.
Problema de origem	Número exclusivo do problema para o qual a tarefa de problema foi criada.
Estado	Para os clientes existentes, os estados disponíveis são: **Pendente**, **Aberto**, **Trabalho em andamento**, **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto** e **Encerrado ignorado**. Para novos clientes de Madrid, o processo de gestão de estados é aplicado. Este campo de estado é um campo somente leitura. Os estados disponíveis são: **Novo**, **Avaliar**, **Trabalho em andamento** e **Encerrado**.
Código de fechamento	Campo somente leitura que indica se a tarefa de problema foi concluída ou cancelada. **Nota:** Este campo aparece somente para novos clientes de Madrid ou uma versão posterior, pois faz parte do processo de gestão de estados.
Prioridade	Com que rapidez a central de serviços deve lidar com o problema (Crítico, Alto, Moderado, Baixo ou Planejamento).
Grupo de atribuição	Grupo específico ao qual a tarefa de problema foi atribuída.
Atribuído a	Analista de problemas a quem a tarefa de problema foi atribuída.
Descrição resumida	Breve descrição da tarefa de problema. Quando você atualiza a descrição resumida e passa para outro campo, o campo **Pesquisa relacionada** exibe artigos de conhecimento. Se você configurar as propriedades do problema, o campo **Pesquisa relacionada** exibirá outras informações relacionadas a descrição resumida.
Descrição	Descrição detalhada da tarefa de problema.
Pesquisa relacionada	Resultado de uma pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de problema

Campo	Descrição
	Nota: Se você quiser pesquisar e vincular um artigo de conhecimento a tarefa de problema, clique em **Anexar**.
Anotações	
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificação quando anotações de trabalho são adicionadas a tarefa de problema.
Anotações de trabalho	Inscrição sobre o trabalho executado na tarefa de problema.
Informações de análise	
Código da causa	Causa do problema, como desastre ambiental, problema de hardware, pessoas/processo/documentação.
Solução alternativa (somente análise de causa raiz)	Método usado para superar o problema. Pode ser uma maneira de lidar com um problema ou fazer algo funcionar, apesar de o problema não ter sido resolvido.
Informações de fechamento	
Concluído por	Campo somente leitura. Nome do usuário que concluiu a tarefa.
Concluído	O motivo pelo qual esta tarefa de problema foi cancelada.
Anotações de correção proposta (somente análise de causa raiz)	Inscrição sobre como você corrigiu a tarefa de problema.
Fechar anotações (somente tarefa geral)	Inscrição sobre o trabalho que você concluiu.

Formulário de modelo de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de modelo de tarefa de problema.

Formulário de modelo de problema

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de problema.
Modelo de problema padrão	Opção para habilitar o modelo de problema como um modelo padrão no formulário de solicitação de problema.
Ativo	Opção para especificar que este modelo está disponível para seleção ao criar uma solicitação de problema.
Descrição	Descrição detalhada do modelo do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo de problema

Campo	Descrição
Segurança avançada	Opção para habilitar os controles de acesso baseados em função e os critérios do usuário para personalizar as exibições da página principal de criação de problemas. Ao habilitar a Segurança avançada, as guias **Disponível para**, **Não disponível para**e **Pode gravar** são exibidas ao lado da guia **Estados do modelo**.
Funções de leitura	Opção para definir as funções para visualizar o modelo de problema.
Funções de gravação	Opção para definir as funções para editar o modelo de problema.

Formulário de modelo de tarefa de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de modelo de tarefa de problema.

Formulário de modelo de tarefa de problema

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de tarefa de problema.
Tipo de tarefa do problema	Opção para mapear o modelo de tarefa de problema a um tipo de tarefa de problema. Quando você cria um modelo de tarefa de problema personalizado, a seleção padrão é **Modelo**.
Modelo de tarefa do problema padrão	Opção para habilitar o modelo de tarefa de problema como um modelo padrão no formulário de solicitação de problema.
Ativo	Opção para especificar que este modelo está disponível para seleção ao criar uma solicitação de problema.
Descrição	Descrição detalhada do modelo de tarefa de problema.
Segurança avançada	Opção para habilitar os controles de acesso baseados em função e os critérios do usuário para personalizar as exibições da página principal de criação de problemas. Ao habilitar a Segurança avançada, as guias **Disponível para**, **Não disponível para**e **Pode gravar** são exibidas ao lado da guia **Estados do modelo**.
Funções de leitura	Opção para definir as funções para visualizar o modelo de tarefa de problema.
Funções de gravação	Opção para definir as funções para editar o modelo de tarefa de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de condição de transição do estado do modelo da Gestão de problemas

Descrição dos valores de campo para o formulário de condição de transição do estado do modelo.

Formulário de Condição de transição do estado do modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a condição.
Transição de Estado	Indique ao qual você está aplicando a condição de transição. Este campo é definido automaticamente com o estado ao qual você está aplicando a condição.
Descrição	Descrição detalhada da condição.
Requer	Condição para sua transição. Você pode selecionar uma condição predefinida ou selecionar **Condição de transição** para definir uma condição. Para criar condições predefinidas, consulte Criar condições predefinidas.
Condição (construtor de condição)	Condição no registro da tarefa de problema que precisa ser cumprida para habilitar a transição.
Condição (script)	Script que deve ser cumprido para permitir a transição. O script retorna um valor de **Verdadeiro** quando aprovado.
Ativo	Opção para tornar a condição ativa.

Formulário de problema legado

Descrição dos valores de campos do formulário de pergunta legado.

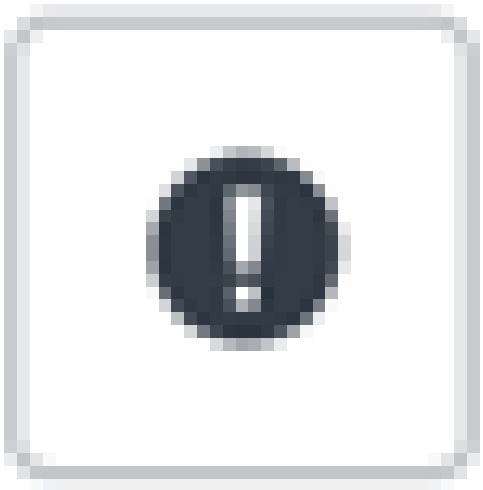
Campos do formulário de problema

Nome	Definição
Serviço de negócio	O serviço de negócio ao qual o problema se aplica. Se você selecionar um serviço de negócio como o item de configuração e esse serviço de negócio também estiver listado como o item de configuração em qualquer outra tarefa ativa, o ícone de tarefas ativas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de problema

Nome	Definição
	 ( ) será exibido. Clique no ícone para exibir a lista de todas as outras tarefas ativas que estão afetando o serviço de negócio. Você pode exibir o mapa de BSM (exibição de dependência) do serviço de negócio selecionado clicando no ícone de dependência .
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Solicitação de mudança	Solicitação de mudança associada ao problema.
Problema grave	Caixa de seleção para priorizar um problema e destacar que ele precisa de uma revisão.
Conhecimento	Caixa de seleção para enviar automaticamente um artigo de conhecimento quando um problema for encerrado.
Estado	Estado do problema: • **Aberto**: aberto e não atribuído. • **Mudança pendente**: aguardando o encerramento da solicitação de mudança correspondente. • **Erro conhecido**: este problema não será corrigido e há uma solução alternativa. Os usuários com a função itil têm acesso ao módulo **Erros conhecidos**. • **Encerrado/resolvido**: o problema foi corrigido e encerrado.
Impacto	Efeito que o problema tem nos negócios. Selecione o nível de impacto apropriado (**Alto**, **Médio** ou **Baixo**).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de problema

Nome	Definição
Urgência	Até que ponto a resolução do problema pode demorar. Selecione o nível de urgência apropriado (**Alto**, **Médio** ou **Baixo**).
Prioridade	Com que rapidez a central de serviços deve lidar com o problema (**Crítico**, **Alto**, **Moderado**, **Baixo**ou **Planejamento**). O campo **Prioridade** é somente leitura e é definido de acordo com os valores inseridos para **Impacto** e **Urgência**.
Grupo de atribuição	O grupo que trabalhará no incidente. A regra de negócios *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* preenche o campo **Grupo de atribuição** com base no grupo de suporte disponível para o item de configuração (IC) ou para a oferta de serviço consecutivamente. **Nota:** A regra de negócios é acionada quando um incidente é criado ou atualizado e quando o **Grupo de atribuição** e o campo **Atribuído a** estão vazios. Se você quiser substituir o valor padrão, precisará criar novas propriedades e fornecer o campo no valor da propriedade que deve ser usado para preencher o campo **Grupo de atribuição**. Crie as propriedades na seguinte ordem de preferência: • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`*: identifica qual campo de IC preenche o campo **Grupo de atribuição**. • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**. **Nota:** A ACL sys_user_group do *`read`* chama a função *`SNCRoleUtil`*. A função verifica se o grupo revisado contém as funções admin ou security_admin. A função permite que o usuário exiba o grupo somente se o usuário tiver a mesma função. Como resultado, um usuário com a função itil não pode atribuir um incidente a um grupo que tenha a função de administrador ou a função security_admin, nem a qualquer grupo cujo primário tenha essa função.
Atribuído a	Usuário específico ao qual o problema está atribuído. Se uma regra de atribuição for aplicável, o problema será atribuído automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Primário	A tarefa primária para este problema.
Descrição resumida	Resumo do problema.
Descrição	Descrição detalhada do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de problema

Nome	Definição
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificação quando anotações de trabalho são adicionadas ao problema. Clique no ícone **Adicionar-me** para incluir seu usuário na lista de anotações de trabalho para problemas que você deseja monitorar.

Formulário de artigo de erros conhecidos

Descrição dos valores de campos do formulário de pergunta legado.

Formulário de artigo de erros conhecidos

Campo	Descrição
Número	Campo somente leitura. Número exclusivo para identificar o artigo de erro conhecido.
Base de conhecimento	Base de conhecimento (o padrão é Erro conhecido) na qual o artigo é armazenado para referência futura. O artigo é salvo na tabela de artigo de erros conhecidos [kb_template_known_error_article].
Categoria	Campo somente leitura. O valor deste campo é a referência do campo Categoria do Problema.
Válido até	Data após a qual o artigo de erros conhecidos é excluído do banco de dados. Após esta data, o artigo não aparece no resultado da pesquisa.
Versão	Campo somente leitura. Gerenciado pelo processo de Gestão de conhecimento quando mudanças são feitas em um artigo publicado.
Fluxo de trabalho	Campo somente leitura.
Tarefa de origem	Campo somente leitura. O registro de problema no qual você está criando o artigo.
Link de anexo	Marque a caixa de seleção para que o artigo apareça como um anexo no registro do problema. Se você não marcar a caixa de seleção, o conteúdo do artigo aparecerá na anotação de trabalho do Problema.
Exibir anexos	Marque a caixa de seleção para que todos os anexos do artigo sejam exibidos quando você exibir o artigo. O campo é relevante somente quando o campo Link de anexo não está selecionado.
Descrição resumida	Breve descrição dos erros conhecidos.
Descrição	Explicação detalhada dos erros conhecidos.
Solução alternativa	Método usado para superar o problema. Pode ser uma maneira de lidar com um problema ou fazer algo funcionar, apesar de o problema não ter sido resolvido.
Causa	Informação sobre a causa do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa de dados para priorizar problemas

Para seguir as diretrizes do ITIL, os registros de problemas são priorizados de acordo com o impacto e a urgência do problema.

A priorização de problemas está disponível em novas instâncias.

No formulário de problema, os usuários selecionam valores nos campos **Impacto** e **Urgência** que determinam qual valor de prioridade é gerado para o problema.

Ordem de problemas do ITIL

Campo	Definição
Impacto	Impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Urgência	Urgência é uma medida de quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente, problema ou mudança tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	Prioridade é baseada em impacto e urgência e identifica a rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa.

A prioridade é calculada de acordo com as seguintes regras de pesquisa de dados:

Regras de pesquisa de dados de prioridade

Impacto	Urgência	Prioridade
1 - Alto	1 - Alto	1 - Crítico
1 - Alto	2 - Médio	2 - Alto
1 - Alto	3 – Baixo	3 - Moderado
2 - Médio	1 - Alto	2 - Alto
2 - Médio	2 - Médio	3 - Moderado
2 - Médio	3 – Baixo	4 - Baixo
3 – Baixo	1 - Alto	3 - Moderado
3 – Baixo	2 - Médio	4 - Baixo
3 – Baixo	3 – Baixo	5 - Planejamento

Por padrão, o campo **Prioridade** é somente leitura e deve ser configurado selecionando os valores **Impacto** e **Urgência**. Para mudar como a prioridade é calculada, é possível alterar as regras de pesquisa de prioridade ou desabilitar a política de IU **Prioridade é gerenciada pela pesquisa de dados - definir como somente leitura** e criar sua própria lógica de negócios.

Na tabela Pesquisa de dados de prioridade de problemas [dl_problem_priority], é possível modificar as regras de pesquisa de dados para a prioridade da tarefa.

Anotações de trabalho para prioridades de problemas

Ao criar e salvar um problema pela primeira vez, o campo **Anotações de trabalho** não é obrigatório. Se você alterar a prioridade do problema selecionando diferentes valores de **Impacto** ou **Urgência** em um formulário de problema que foi salvo, o campo **Anotações de trabalho** se tornará obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

Propriedades de gerenciamento de problemas

As propriedades Gestão de problemas são usadas para controlar recursos, como a criação de uma tarefa com problema em um problema encerrado e a análise novamente de um problema encerrado ou cancelado.

Essas propriedades estão disponíveis em **Problema** > **Administração** > **Propriedades do Problema**.

Propriedades de Gestão de problemas

Propriedade	Descrição
Propriedades de transição de estado do problema	
Aceitar risco move o problema para o estado Encerrado em vez do estado Resolvido problem.acceptrisk.move_to_closed	• Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão: verdadeiro
É possível criar uma Tarefa com problema em um problema Encerrado? problem.closed.can_create_tasks	• Tipo: verdadeiro ou falso • Valor: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso
Quem pode analisar novamente um problema Cancelado? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: problem_manager
Quem pode analisar novamente um problema de Risco aceito (estado Encerrado)? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: problem_manager
Quem pode analisar novamente um problema Concluído? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: problem_manager
Propriedades de transição de estado da tarefa com problemas	
Cancelar as Tarefas do problema em aberto ao fechar um Problema problem.closed.cancel_open_tasks	• Tipo: verdadeiro ou falso • Valor: verdadeiro ou falso • Valor padrão: verdadeiro
Quem pode avaliar novamente uma tarefa com problema Cancelada ou Concluída? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: problem_coordinator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de problemas

Propriedade	Descrição
É possível reavaliar uma tarefa do problema em um problema encerrado? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Tipo: verdadeiro ou falso • Valor padrão ◦ Upgrade: verdadeiro ◦ Novas instâncias: falso
Propriedades da lista relacionada ao problema	
Lista de registros de tarefa relacionada (separados por vírgula) a serem rastreados como correções para este problema. Usado para notificar o coordenador quando todos os registros de correção relacionados são concluídos ou cancelados. Por exemplo, change_request.parent problem.fix.records	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Lista de registros de tarefa relacionados (separados por vírgula) a serem movidos quando um problema é marcado como uma duplicata de outro. Por exemplo, incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Quem pode relacionar incidentes encerrados a um problema? problem.role.relate_closed_incidents	• Tipo: opção • Valor padrão: ◦ Upgrade: ninguém ◦ Novas instâncias: coordenadores de problemas
Propriedades do problema criado a partir do incidente	
Lista de atributos (separados por vírgula) que serão copiados do incidente para criar um novo problema com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: número, descrição, short_description, cmdb_ci, impacto, urgência, prioridade, empresa, sys_domain, business_service, categoria, subcategoria
Problema criado a partir de propriedades de interação	
Criar problema salvo com.snc.problem.create_from_interaction.save	• Tipo: booleano • Valor padrão: ◦ Clientes de upgrade: não ◦ Novos clientes: sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de problemas

Propriedade	Descrição
Permitir a criação de problemas com base na interação glide.problem.interaction.allow_create	• Tipo: verdadeiro ou falso • Valor: verdadeiro ou falso • Valor padrão: falso

Testes de início rápido para Gestão de problemas

Valide se Gestão de problemas ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de problemas exigem a ativação do plug-in de prática recomendada Gestão de problemas— Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) e do plug-in de Testes — ATF Gestão de problemas(com.snc.problem.atf). Para todos os testes relacionados ao estado, o plug-in do modelo de estado da Gestão de problemas (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) precisa estar ativo.

PRB MGMT: pacote de testes da Gestão de problemas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
PRB MGMT: cancelar um problema quando o estado do problema for Avaliar	Verifique se quando um problema no estado **Avaliação** é cancelado, o estado do problema muda para **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Cancelado**.	Madrid
PRB MGMT: cancelar um problema quando o estado do problema for análise de causa raiz	Verifique se quando um problema está no estado **Análise de causa raiz** e é cancelado, o estado do problema muda para **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Cancelado**.	Madrid
PRB MGMT: marcar um problema como duplicar quando o estado do problema for Avaliar	Verifique se quando o problema está no estado **Avaliar** e é marcado como duplicar, o estado do problema muda para **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Duplicar**.	Madrid
PRB MGMT: marcar um problema como duplicar quando o estado do problema for análise de causa raiz	Verifique se quando o problema está no estado **Análise de causa raiz** e é marcado como duplicar, o estado do problema muda para **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Duplicar**.	Madrid
PRB MGMT: aceitar risco de problema (problem.acceptrisk.move_to_closed:	Verifique se quando um estado de problema é **Correção em andamento** e o risco é aceito, o estado do problema muda para	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PRB MGMT: pacote de testes da Gestão de problemas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
falso, estado: correção em andamento)	**Resolvido** com o **Código de resolução** como **Risco Aceito**. **Nota:** O teste é válido quando a propriedade do problema **Aceitar o risco move o problema para o estado Encerrado em vez do estado Resolvido** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* for falsa.	
PRB MGMT: aceitar risco de problema (problem.acceptrisk.move_to_closed: verdadeiro, estado: correção em andamento)	Verifique se quando um estado de problema é **Correção em andamento** e o risco é aceito, o estado do problema muda para **encerrado** com o **Código de resolução** como **Risco Aceito**. **Nota:** O teste é válido quando a propriedade do problema **Aceitar o risco move o problema para o estado encerrado em vez do estado Resolvido** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* for verdadeira.	Madrid
PRB MGMT: aceitar risco de problema (problem.acceptrisk.move_to_closed: falso, estado: análise de causa raiz)	Verifique se quando um estado de problema é **Análise de causa raiz** e o risco é aceito, o estado do problema muda para **Resolvido** com o **Código de resolução** como **Risco Aceito**. **Nota:** O teste é válido quando a propriedade do problema **Aceitar o risco move o problema para o estado Encerrado em vez do estado Resolvido** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* for falsa.	Madrid
PRB MGMT: aceitar risco de problema (problem.acceptrisk.move_to_closed:	Verifique se quando um estado de problema é **Análise de causa raiz** e o risco é aceito, o estado do problema muda para **encerrado**	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PRB MGMT: pacote de testes da Gestão de problemas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
verdadeiro, estado: análise de causa raiz)	com o **Código de resolução** como **Risco Aceito**. **Nota:** O teste é válido quando a propriedade do problema **Aceitar o risco move o problema para o estado encerrado em vez do estado Resolvido** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* for verdadeira.	
PRB MGMT: analisar novamente o problema encerrado/risco aceito a partir do estado análise de causa raiz	Verificar se quando um problema é analisado novamente após ser **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Risco aceito**, o estado do problema muda para **Análise de causa raiz**.	Madrid
PRB MGMT: criar mudança emergencial a partir do problema	Verifique a criação da mudança emergencial a partir de um problema.	Madrid
PRB MGMT: criar mudança normal a partir do problema	Verifique a criação da mudança normal a partir de um problema.	Madrid
PRB MGMT: Gestão de estados do problema	Verifique a Gestão de estados do problema.	Madrid
PRB MGMT: analisar novamente um problema por completo	Verificar se quando um problema é analisado novamente após ser **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Correção aplicada**, o estado do problema muda para **Análise de causa raiz**.	Madrid
PRB MGMT: analisar novamente um problema que foi cancelado na avaliação do estado	Verificar se quando um problema é analisado novamente após ser **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Cancelado**, o estado do problema muda para **Análise de causa raiz**.	Madrid
PRB MGMT: analisar novamente um problema que foi cancelado a partir da análise de causa raiz	Verificar se quando um problema é analisado novamente após ser **Encerrado** com o **Código de resolução** como **Cancelado**, o estado do problema muda para **Análise de causa raiz**.	Madrid
PRB MGMT: analisar novamente o problema encerrado/risco aceito	Verificar se quando um problema é analisado novamente após ser **Encerrado** com o **Código de**	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PRB MGMT: pacote de testes da Gestão de problemas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
a partir do estado correção em andamento	**resolução** como **Risco aceito**, o estado do problema muda para **Análise de causa raiz**.	
PRB MGMT: criar um artigo de erros conhecidos a partir do problema	Verifique a criação de um artigo de erros conhecidos a partir de um problema.	Madrid
PRB MGMT: motivo de aceitação de risco no incidente	Verifique se o **Motivo do risco aceito** foi copiado para os incidentes que estão aguardando a resolução de um problema.	Madrid
PRB MGMT: comunicar correção	Verifique a funcionalidade comunicar correção.	Madrid
PRB MGMT: comunicar solução alternativa	Verifique a funcionalidade comunicar solução alternativa.	Madrid
PRB MGMT: corrigir informações sobre o incidente	Verifique se quando um problema é resolvido, o estado dos incidentes que estão aguardando a resolução do problema muda para **Resolvido**. As anotações de correção do problema são copiadas para os incidentes.	Madrid
PRB MGMT: Gestão de estados de tarefas com problema (tipo: geral)	Verifique a gestão de estados da tarefa com problema de um problema do tipo geral.	Madrid

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Separação de domínios e Gestão de problemas

Separação de domínios é compatível com Gestão de problemas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Separação de domínios em Gestão de problemas - Visão geral

- Gestão de problemas é sobre como eliminar a causa raiz de uma interrupção de serviço.
- O problema e as tabelas de tarefa com problema oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, um usuário do problema visualiza apenas problemas ou tarefas do problema que foram criadas no domínio (locatário) ao qual pertencem.
- Somente Usuários do problema podem criar e acessar Problemas e tarefas do problema.
- O problema e as tabelas de tarefa com problema oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, um usuário do problema visualiza apenas problemas e tarefas do problema que foram criados no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Como a separação de domínio funciona em Gestão de problemas

Usuários do problema visualizam apenas problemas e tarefas do problema que foram criados no domínio (locatário) ao qual pertencem.

Usuários do problema podem usar Problemas e tarefas do problema nos domínios do locatário. Usuários do problema podem criar e atualizar problemas e tarefas do problema de seu domínio, de qualquer domínio secundário e do domínio global.

Problemas conhecidos

A relação entre tarefa e indisponibilidade [cmdb_ci_outage] não é separada por domínio.

Se instalada, a tabela de relação entre tarefa e indisponibilidade não será separada por domínio. Portanto, os usuários executantes ou com problema podem visualizar quaisquer registros de Relação entre tarefa e indisponibilidade do domínio ao qual os registros pertencem.

A tabela Relação entre tarefa e indisponibilidade é instalada quando o administrador ativa o plug-in Relação entre tarefa e indisponibilidade.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Dados para resolução de problemas

A resolução rápida de problemas requer a coleta do máximo de informações sobre o problema.

Além das informações no tíquete de problema, informações úteis geralmente são encontradas em outras tabelas.

Registros pertinentes relacionados

Os registros relacionados comuns incluem mudanças (por meio da lista relacionada **Solicitação de mudança**) e incidentes na lista relacionada **Incidentes**. Todos os registros diretamente relacionados podem ser acessados pelas listas relacionadas. Se a lista relacionada apropriada não for exibida no formulário, o administrador poderá configurar o formulário para adicioná-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erros conhecidos e artigos de conhecimento

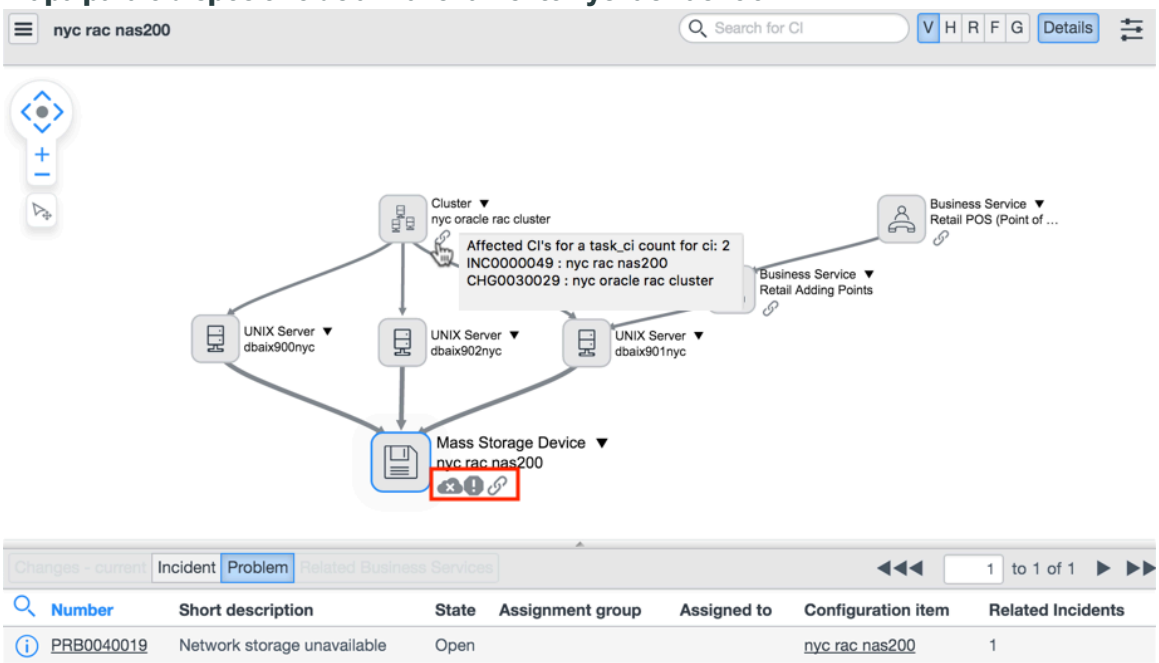
As informações sobre problemas já conhecidos podem ser encontradas em dois lugares: o módulo **Erros conhecidos** no aplicativoGestão de problemas ou no aplicativo de conhecimento. O módulo **Erros conhecidos** filtra a tabela de problemas para apresentar todos os problemas cuja causa foi identificada, mas não pode ser corrigida. A base de conhecimento pode ter informações que foram coletadas de incidentes e também pode ter soluções alternativas úteis para problemas.

Mapa de visualizações de dependências

O mapa de Visualizações de dependências fornece uma representação visual dos itens de configuração e seus relacionamentos e exibe informações sobre problemas relacionados.

Por exemplo, a imagem a seguir é um mapa para o IC **nyc rac na200**, que é um dispositivo de armazenamento em massa.

Mapa para o dispositivo de armazenamento nyc rac nas200



Os ícones ao lado de ICs indicam as seguintes informações. Você pode exibir informações do IC selecionado clicando em **Detalhes** no cabeçalho do formulário ou apontando para o ícone e exibindo uma caixa pop-up.

- O ícone de nuvem **x** indica que o IC tem um problema associado, que está listado no painel de detalhes do **Problema**.
- O ícone **(!)** indica que há um incidente relacionado.
- O ícone de link indica que há tarefas associadas, que podem ser incidentes, problemas ou mudanças. Se você selecionar o IC, o painel Detalhes exibirá os registros associados.

Para abrir o registro de incidente ou problema, clique no número no painel Detalhes.

O mapa mostra os relacionamentos ascendentes e descendentes do IC. O problema do dispositivo de armazenamento pode ser uma mudança errada em um dos servidores UNIX.

Tradução automática

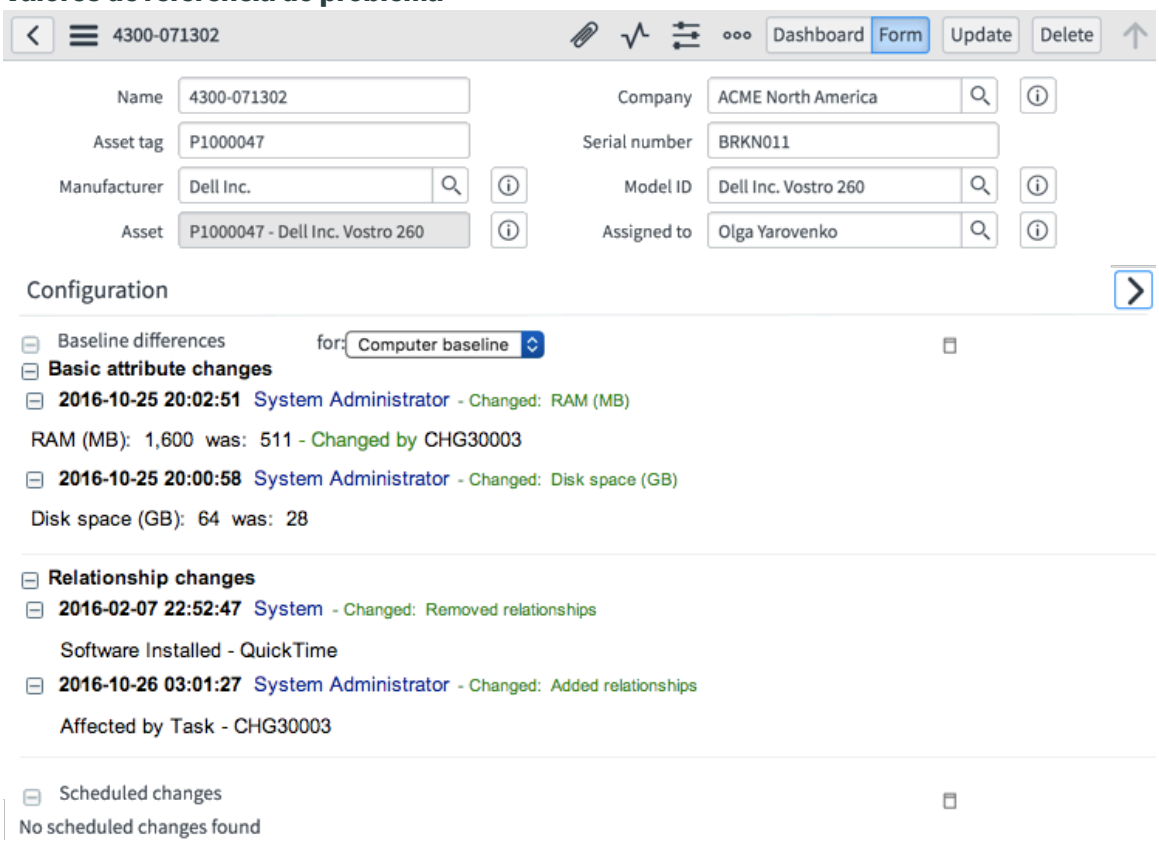
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Histórico de Linha de base do CMDB

Se as linhas de base forem gerados, as mudanças planejadas ou não planejadas serão rastreadas no sistema. Uma causa comum de problemas são as mudanças executadas incorretamente e a revisão do histórico de mudanças em um IC ajuda a rastrear problemas causados por mudanças incorretas.

Para verificar os Valores de referência do CMDB, exiba o registro de IC e verifique as **Diferenças de valores de referência** e as **Mudanças programadas**. O administrador pode usar o designer de formulário para adicionar esses formatadores.

Valores de referência do problema



No exemplo acima, a mudança na RAM está associada a uma solicitação de mudança. Você pode revisar a mudança e ver o que foi planejado e o que foi implementado. A remoção do software QuickTime foi registrada como uma mudança não planejada.

Sincronização entre registros de incidentes e problemas

A mudança em um registro de Problema afeta os registros de Incidentes relacionados. A notificação é enviada ao usuário para cada atualização.

Quando você ativa os plug-ins Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) e Prática recomendada de gerenciamento de problemas - Madrid - estado de problema (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um problema registra incidentes de impacto que estão associados a ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto nos registros de incidentes

Plug-in	Estado do incidente	Estado do problema	Ação no problema	Ação no incidente
Prática recomendada de gestão de problemas - plug-in Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Qualquer estado de incidente diferente de resolvido, encerrado ou cancelado.	Qualquer	Clique no link relacionado a **Comunicar solução alternativa**	• A solução alternativa será copiada no campo **Anotações de trabalho**. Uma notificação será enviada aos usuários listados nos campos **Atribuído a** e **Lista de anotações de trabalho**. A notificação será enviada apenas quando o estado do incidente for Novo, Em espera ou Em andamento. • A solução alternativa será copiada no campo **Comentários adicionais**. Se a opção **Erros conhecidos** for selecionada no campo **Código de resolução** do incidente, uma notificação será enviada ao solicitante e aos usuários listados nos campos **Atribuído a** e **Lista de observação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto nos registros de incidentes

Plug-in	Estado do incidente	Estado do problema	Ação no problema	Ação no incidente
Prática recomendada de gestão de problemas - plug-in Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Qualquer estado de incidente diferente de resolvido, encerrado ou cancelado.	Qualquer	Clique no link relacionado **Comunicar correção**	• A correção será copiada no campo **Anotações de trabalho** do registro do incidente. • Uma notificação será enviada aos usuários listados nos campos de lista **Atribuído a** e **Anotações de trabalho** do registro do incidente.
Plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	**Em espera** e **Motivo para estar em espera** estão **Aguardando problema**	O estado do problema é **Encerrado** ou **Resolvido** e o **Código de resolução** do problema é **Correção aplicada**	N/D	• As **Anotações de resolução** no formulário de incidente exibem a mensagem Problema relacionado INCxxxx encerrado. Consulte os comentários adicionais para obter anotações de correção, em que INCxxxx é o número do incidente a partir do qual o problema foi criado. • O estado do incidente é alterado para **Resolvido**. • O **Código de resolução** será alterado para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto nos registros de incidentes

Plug-in	Estado do incidente	Estado do problema	Ação no problema	Ação no incidente
				Resolvido por problema. • Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante e ao usuário atribuído ao incidente.
Plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	**Em espera** e **Motivo para estar em espera** estão **Aguardando problema**	O estado do problema é **Encerrado** ou **Resolvido** e o **Código de resolução** do problema é **Risco aceito**	N/D	• As informações do campo **Motivo do risco aceito** no formulário Problema são copiadas para o campo **Anotações de trabalho** no formulário Incidente. • Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário atribuído ao incidente.

Tradução automática

Trabalho com pesquisa contextual

A Pesquisa contextual exibe resultados em produtores de registros e formulários com base no texto fornecido em um campo.

Nota:
Pesquisa contextual está disponível para problemas em instâncias que iniciam com a versão Madrid. Os usuários existentes podem solicitar a ativação do plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Você pode:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontrar artigos usando o campo **Pesquisa relacionada**. Os artigos podem ser baseados em qualquer categoria escolhida na lista de seleção.
- Use a lista de seleção ao lado do campo **Pesquisa relacionada** para escolher a categoria, como **Conhecimento (Todos)**, **Artigos fixados**, **Incidentes**, **Problemas abertos** e **Problemas resolvidos**.
- Anexar o artigo no **Anotações** > **Anotações de trabalho** se o resultado da pesquisa exibir artigos de conhecimento.

Tópicos relacionados

Visão geral da Pesquisa contextual

Gestão de versões

O aplicativo ServiceNow® Gestão de versões v2 engloba o planejamento, design, construção, configuração e teste de versões de hardware e software para criar um conjunto definido de componentes de versão.

O aplicativo v2 Gestão de versões lida com versões usando o sistema de registro de tarefas. Cada recurso planejado é criado como um registro de tarefa por vários meios e preenchido com as informações pertinentes em campos individuais. Essas tarefas podem ser atribuídas aos membros da equipe de gerenciamento de versões apropriados, que lidam com as tarefas conforme apropriado até que a versão tenha sido implantada corretamente.

Gestão de versões pode ser usado com eficácia para coordenar liberações como um veículo de planejamento de liberações, composto de itens de trabalho individuais, como projetos, épicos, histórias e problemas. Depois que o escopo da liberação (projetos, histórias e assim por diante) for finalizado, você poderá gerar itens de mudança e associá-los à liberação, permitindo que a implementação e a implantação de uma versão sejam tratadas no processo de gerenciamento de mudanças.

Como ativar Gestão de versões

Ative o plug-in Gestão de versões (com.snc.release_management_v2) com a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Gestão de versões

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in v2 Gestão de versões, incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da liberação [release_v2_admin]	Pode acessar todo o aplicativo	release_v2_user
Usuário da liberação [release_v2_user]	Pode acessar todos os vários recursos e módulos relacionados à tarefa, mas não pode atualizar nenhum conteúdo.	Nenhum

Tabelas instaladas

O aplicativo v2 Gestão de versões contém um produto flexível, liberação, fase, itens de trabalho de liberação e layout de tabela hierárquica da tarefa para permitir liberações de complexidade variável.

Tabela	Descrição
Produto [rm_product]	Representam produtos inteiros cujos lançamentos estão sendo gerenciados. É opcional usar a construção do Produto. Uma liberação genérica também pode ser definida sem nenhum produto específico.
Liberação [rm_release]	Representam liberações individuais do produto.
Fase da versão [rm_release_phase]	Representam as diferentes fases de trabalho necessárias para concluir uma liberação.
Tarefas da versão	Representa tarefas em uma fase para atividades de fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[rm_task]	
Itens de liberação [rm_m2m_release_task]	Representa itens de trabalho e registros de mudança associados à liberação.

Função de parte interessada do negócio para Gestão de versões

Use a função de parte interessada do negócio para ler e recuperar dados de qualquer tabela do aplicativo Gestão de versões para gerar relatórios.

Quando você ativa o plug-in de Parte interessada do negócio (com.snc.business_stakeholder) em sua instância ServiceNow, as funções Somente leitura do plug-in Gestão de versões (com.snc.release_management_read_roles) também são ativadas. Este plug-in oferece uma função de parte interessada do negócio (sn_release_read) com a qual você pode acessar todas as tabelas do aplicativo Gestão de versões. Você pode atribuir esta função a qualquer usuário em sua organização que seja uma parte interessada do negócio.

Disponibilidade do plug-in

Se você for um novo cliente, as funções Somente leitura do plug-in Gestão de versões(com.snc.release_management_read_roles) serão ativadas no zBoot. No entanto, a função de parte interessada do negócio (sn_release_read) está disponível somente quando você ativa o plug-in Gestão de versões (com.snc.release_management_read_roles).

Se você for um cliente de upgrade, deverá ativar manualmente as funções somente leitura para o plug-in Gestão de versões e o plug-in Gestão de versões (com.snc.release_management_v2).

Gestão de versões tabelas acessíveis pelos usuários com a função de parte interessada do negócio

Quando as funções Somente leitura do plug-in Gestão de versões (com.snc.release_management_v2) estão ativas na sua instância ServiceNow, o usuário com a função de parte interessada de negócios (sn_release_read) tem acesso de leitura às tabelas a seguir.

Gestão de versões Tabelas

Tabela	Descrição
Produto [rm_product]	Representam produtos inteiros cujos lançamentos estão sendo gerenciados. É opcional usar a construção do Produto. Uma liberação genérica também pode ser definida sem nenhum produto específico.
Liberação [rm_release]	Representam liberações individuais do produto.
Fase da versão	Representam as diferentes fases de trabalho necessárias para concluir uma liberação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de versões Tabelas

Tabela	Descrição
[rm_release_phase]	
Tarefas da versão [rm_task]	Representa tarefas em uma fase para atividades de fase.
Itens de liberação [rm_m2m_release_task]	Representa itens de trabalho e registros de mudança associados à liberação.

Separação de domínios em Gestão de versões

Esta é uma visão geral da Separação de domínios e Gestão de versões. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

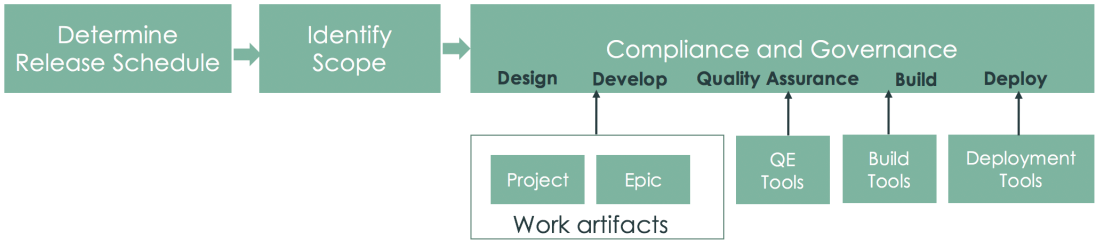
Gestão de versões conceitos

O aplicativo Gestão de versões engloba o planejamento, design, criação, configuração e teste de versões de hardware e software para criar um conjunto definido de componentes de versão.

O gerenciamento de versões consiste em uma série de atividades executadas para garantir que as mudanças sejam aplicadas com êxito aos ambientes de pré-produção e de produto.

Tradução automática

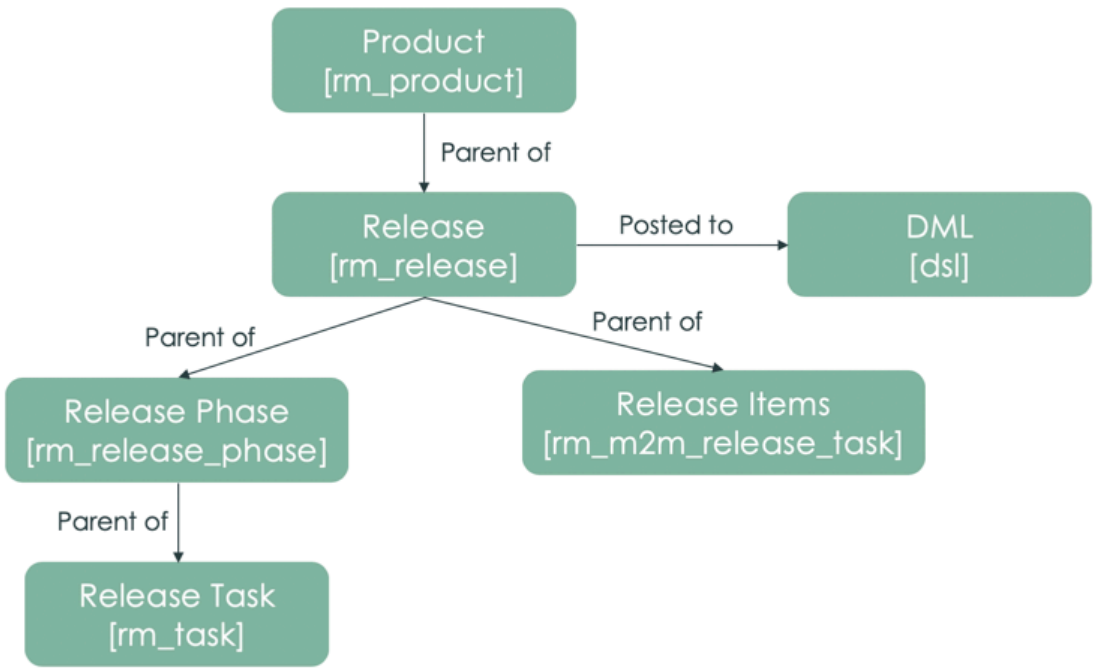
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gestão de versões conceitos

Conceito	Descrição
Produtos	Representa o hardware ou software para o qual as versões são criadas. Um produto pode ser vinculado a um Serviço de negócios no CMDB para vinculá-lo a outros processos ITIL.
Liberações	Agrupa todo o trabalho realizado (projetos, épicos, histórias, melhorias, defeitos, problemas, incidentes e assim por diante) para produtos ou serviços e garante que esses itens de trabalho sejam criados, testados e implantados nos ambientes de produção e/ou não produção.
Fases de liberação	Representa as fases planejadas em uma liberação, que são usadas para agrupar as tarefas necessárias para realizar a versão. Por exemplo, levantamento de requisitos, planejamento, design, desenvolvimento, testes e implantação.
Tarefas da versão	Representa qualquer uma das tarefas necessárias para implementar um recurso de um produto.

Relacionamentos de tabelas em Gestão de versões



Nota:
As tabelas de Recurso e Tarefa de recurso em uma versão não são removidas. Se você já usa o Recurso e a Tarefa de recurso em uma versão, continue fazendo isso.

Categorias padrão de estado das tabelas Versão e Tarefa da versão

Entenda como os diferentes estados das tabelas Versão [rm_release] e Tarefa da Versão [rm_task] são configurados por padrão. Use essas informações para personalizar os estados de acordo com os processos de versão de sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de estado da tabela Versão

Categoria	Número do estado
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Categorias de estado da tabela Tarefa da versão

Categoria	Número do estado
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Tradução automática

Como usar v2 Gestão de versões

O plug-in Gestão de versões v2 (com.snc.release_management_v2) fornece tabelas de versão que armazenam informações sobre a versão planejada e as tarefas necessárias para executá-la.

Produto

Use um registro de Produto em Gestão de versões para armazenar informações sobre um produto para fins de referência e agrupe todas as versões e artefatos de trabalho do produto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar o campo de referência de **Itens de configuração** para vincular o produto a um IC correspondente no CMDB. Cada IC mantém informações sobre como ele se relaciona a outros ICs e pode rastrear quaisquer incidentes, problemas ou mudanças relacionadas a ele. Especificar um IC para o produto conecta as informações do processo de liberação a outros processos na instância.

Não é obrigatório definir um produto para gerenciar o processo de liberação. Uma versão pode ser uma versão empresarial que está associada a todos os produtos ou serviços, ou pode ser associada a mais de um produto também. Em qualquer um desses casos, definir um produto não é obrigatório.

Depois que as versões são definidas para um produto, o link relacionado à Hierarquia de produtos exibe a hierarquia, fases e tarefas da versão associadas ao produto.

Liberação

Depois que um produto é definido, você pode planejar e executar uma liberação. Comece definindo uma versão para o produto e adicione versões secundárias ou fases de liberação para a versão. Em seguida, defina o escopo da versão configurando artefatos de trabalho para a versão.

Fase da versão

Defina várias fases de liberação para governança de versão e execução suave.

Por exemplo, se a versão for gerenciada mais como um processo em cascata, as fases da liberação poderão ser levantamento de requisitos, design, desenvolvimento, testes, criação, aceitação e implantação. Para cada fase, pode haver tarefas da versão associadas a ela. A fase é concluída à medida que todas as tarefas de uma fase são concluídas. Os gerentes de versão devem manter as fases de liberação atualizadas.

Se a versão estiver dividida em várias mesclagens, as fases poderão ser mesclagem 1, mesclagem 2, mesclagem 3 e assim por diante. O tipo e o número de fases dependem do processo de gerenciamento de versões da sua organização.

Definição do escopo de uma versão

Antes de iniciar a execução da versão, você deve definir o escopo. O escopo de uma versão inclui os artefatos de trabalho, como projetos, históricos, histórias, melhorias e defeitos que fazem parte da versão.

Por exemplo, uma versão secundária pode ter apenas alguns problemas e melhorias, enquanto uma versão principal pode ter vários projetos ou épicos associados a ela.

Importante:
A partir da versão New York, não está disponível o recurso de definir o escopo de uma versão usando SDLC ou Scrum (Desenvolvimento ágil 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)).

Ao definir o escopo da versão, você pode usar a lista relacionada à Hierarquia de liberações no Formulário de liberação para exibir a versão como uma hierarquia.

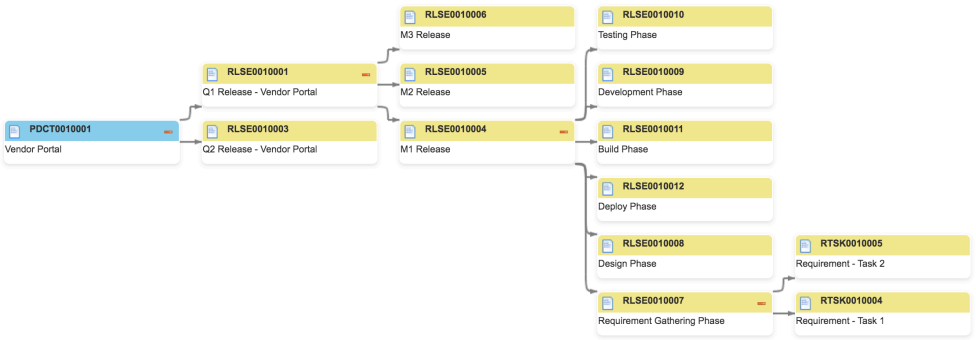
Hierarquia de produtos em Gestão de versões

Uma versão pode ser uma versão empresarial que está associada a todos os produtos ou serviços, ou a mais de um produto. Em qualquer um dos casos, não é necessário definir um produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um produto tiver liberações definidas, o link relacionado à **Hierarquia de produtos** exibe a hierarquia de liberações, fases e tarefas de fases associadas ao produto.



Definição de um produto em Gestão de versões

Defina um produto no aplicativo Gestão de versões para facilitar o gerenciamento de um processo de liberação.

Antes de Iniciar

Função necessária: release_v2_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Versão** > **Produtos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor de entrada
Número	Identificador exclusivo gerado automaticamente para o Produto.
Item de configuração	IC que corresponde ao produto.
Grupo de atribuição	Grupo responsável pelo produto.
Atribuído a	usuário responsável pelo produto.
Descrição resumida	Breve descrição do produto.
Descrição	Descrição detalhada do produto.
Anotações de trabalho	Um campo de diário para registro em log anotações sobre o produto.

4. Clique em **Enviar**.

Definição de uma versão em Gestão de versões

Durante o processo de planejamento de versão, os gerentes de versão definem o tipo de versão (principal, secundária e assim por diante), a programação da versão (datas de início e término planejadas), a fase necessária, as tarefas da fase e o escopo.

Antes de Iniciar

Função necessária: release_v2_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Versão** > **Produtos**.
2. Abra o produto ao qual você deseja adicionar uma versão.

   Se uma versão não pertencer a nenhum produto ou a mais de um produto, você poderá navegar diretamente para **Versão** > **Versões** para definir a versão. Você não precisa definir uma versão no contexto de um produto.

3. Na lista relacionada de **Versões**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de liberação

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a versão.
Tipo de versão	Tipo de versão, como Principal, Secundário, Upgrade, Patch ou outros.
Prioridade	Prioridade da versão, como Crítica, Alta, Moderada ou outras.
Estado	Estado da versão, como Rascunho, Trabalho em andamento, testes ou outros. Se você quiser personalizar as opções dessa lista, entre em contato com seu administrador. Os estados personalizados podem ser adicionados de acordo com as categorias de estado padrão da tabela de versões. Saiba mais sobre os estados padrão da tabela de versões.
Porcentagem de conclusão	Andamento da versão como uma porcentagem do todo.
Descrição resumida	Breve descrição da versão. Esta descrição ajuda a identificar esta versão em uma lista de versões.
Descrição	Detalhes do lançamento.
Data de início planejada	Data de início provisório da versão.
Data de término planejada	Data de término provisório da versão.
Duração planejada	Duração da versão em dias. Ao enviar o formulário, este campo é preenchido automaticamente com base nos valores de Data de início planejada e Data de término planejada.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Anexe documentos como planos de versão e implantação, manuais de instalação e documentação de treinamento para uma versão.

  Para obter mais informações, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

- As versões podem ter versões secundárias. Portanto, você pode agrupar versões secundárias em versões principais.

  Adicione uma versão secundária clicando em **Novo** na lista relacionada a Liberações no formulário de Versão.

- Definição de uma fase da versão em Gestão de versões.
- Definição do escopo de uma versão em Gestão de versões.

Definição de uma fase da versão em Gestão de versões

Defina uma fase da versão para representar as diferentes fases de trabalho necessárias para concluir o lançamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: release_v2_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Versão** > **Versões**.
2. Clique no número da versão à qual você deseja adicionar uma fase da versão.
3. Na lista relacionada de **Fases de liberação**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de liberação

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade da fase, como Crítica, Alta, Moderada ou outras.
Estado	Estado da fase, como Rascunho, Trabalho em andamento, testes ou outros.
Porcentagem de conclusão	Andamento da fase como uma porcentagem do todo.
Descrição resumida	Breve descrição da fase. Esta descrição ajuda a identificar esta fase em uma lista de fases de liberação.
Descrição	Detalhes da fase.
Data de início planejada	Data de início provisório da fase.
Data de término planejada	Data de término provisório da fase.
Duração planejada	Duração da fase em dias. Ao enviar o formulário, este campo é preenchido automaticamente com base nos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	valores de Data de início planejada e Data de término planejada.

5. Clique em **Enviar**.

Definição do escopo de uma versão em Gestão de versões

Adicione projetos, épicos, histórias, melhorias e defeitos para definir o escopo de uma versão.

Antes de Iniciar

Função necessária: release_v2_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Versão** > **Versões**.
2. Clique no número da versão para a qual você deseja definir o escopo.
3. No formulário de Versão, navegue até uma das listas relacionadas a seguir.
   - Projetos
   - Épicos de Scrum
   - Histórias do Scrum
   - Épicos da SAFe
   - Recursos da SAFe
   - Histórias da SAFe
   - Defeitos
   - Melhorias
   - Incidentes
   - Problemas
   - Mudanças

   Nota:
   Para exibir os respectivos itens de trabalho, certifique-se de que os plug-ins Desenvolvimento ágil 2.0, Project Portfolio Management, Essential SAFe e Portfólio SAFe estejam ativos.

4. Adicione uma tarefa à lista relacionada.
   a. Clique em **Anexar tarefa**.
   b. Encontre e localize a tarefa necessária clicando no ícone de pesquisa ( ).
   c. Adicione a tarefa como uma tarefa de liberação clicando no número da tarefa.
5. Clique em **Enviar**.

Controle de distribuição de software

O aplicativo permite que a equipe Gestão de versões controle a distribuição de software criando uma DML (Definitive Media Library, Biblioteca de Mídia Definitiva) armazenada no CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela de DML [dsl] consiste em um armazenamento físico e lógico.

- O armazenamento físico contém cópias originais de todas as mídias de software. Tende a ser um software fornecido por uma fonte externa.
- O armazenamento lógico é o índice de todos os softwares e liberações, versões e assim por diante, destacando onde a mídia física pode ser localizada. O armazenamento lógico também pode ser usado para armazenar software desenvolvido na organização.

Os programas de software armazenados física e logicamente são representados como registros na tabela de DML [dsl].

Estrutura de recomendação

O ServiceNow® Estrutura de recomendação oferece uma estrutura com recomendações relevantes, contextuais e úteis para um usuário em um espaço de trabalho configurável.

Estrutura de recomendação agora está descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. O recurso Ações recomendadas para ITSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter a versão Advanced, você deve instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Iniciar

Explorar	Configurar	Integrar
Saiba mais sobre Estrutura de recomendação conceitos e recursos.	Configure o ambiente e as propriedades.	Integre Estrutura de recomendação a outras aplicações.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Estrutura de recomendação

Uma estrutura reutilizável para apresentar recomendações baseadas em resultados para um usuário em um espaço de trabalho configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As recomendações estão disponíveis em várias áreas de um espaço de trabalho configurável.

Recomendações em um painel contextual

Você pode configurar recomendações em um painel contextual, por exemplo, o painel **Recomendações**, que pode ser acessado na barra lateral de um incidente do Espaço de operações de serviços. As recomendações podem ser configuradas e agrupadas em qualquer um dos formatos a seguir.

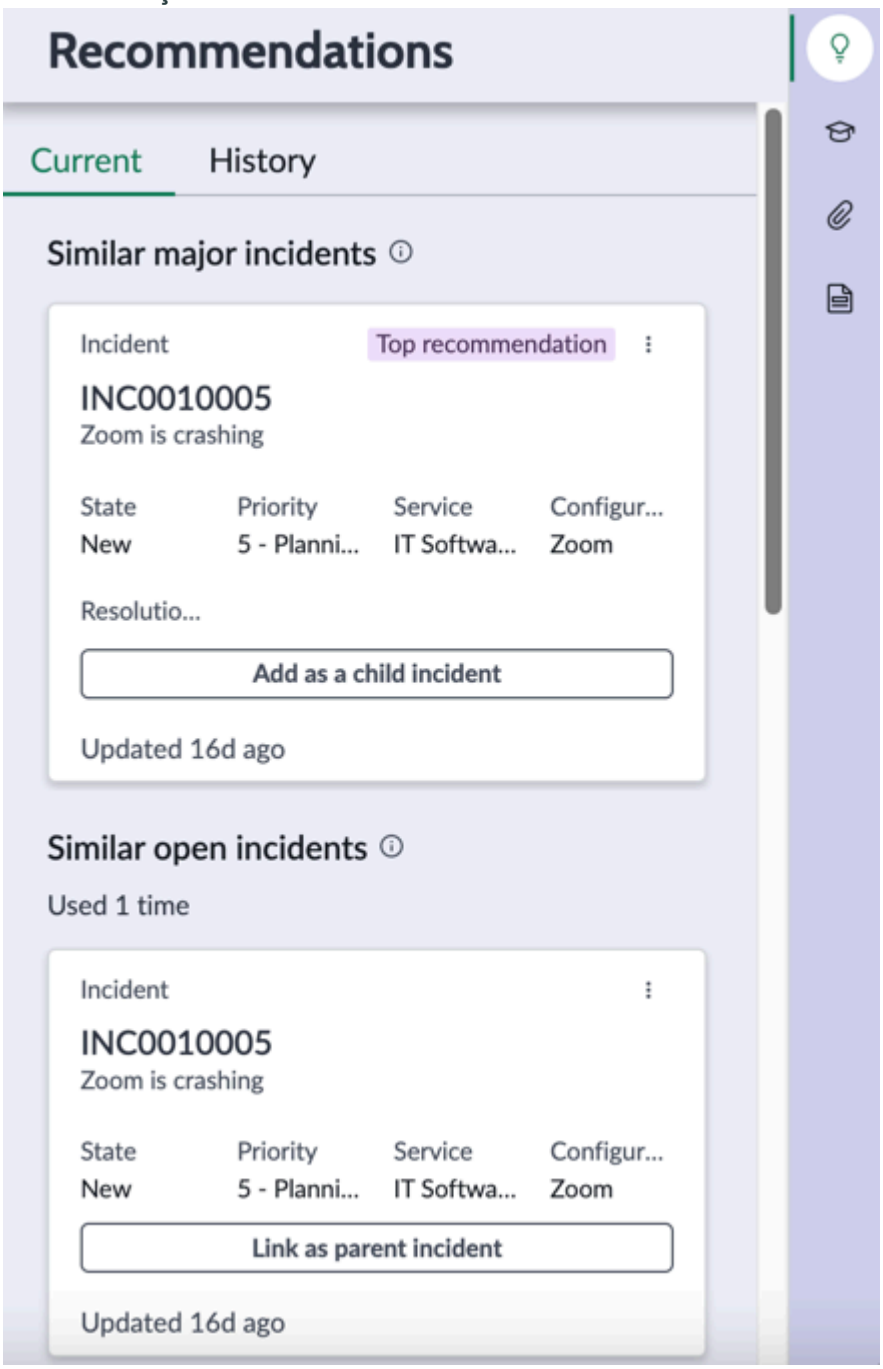
- Cartão de registro: detalhes relevantes do registro de uma tabela e ações correspondentes estão disponíveis.
- Cartão de mensagem: uma mensagem derivada da recomendação e ações correspondentes estão disponíveis. Por exemplo, cartão **Propor incidente grave** para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Nota:
Todas os cartões da mesma regra de recomendação estão agrupados. Por exemplo, para a regra Incidentes semelhantes abertos de um incidente do Espaço de operações de serviços, todos os incidentes relevantes serão agrupados como cartões em **Incidentes semelhantes abertos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações da barra lateral



Para obter informações sobre grupos de cartões disponíveis e suas dependências nas regras de recomendação, consulte Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Quando você clica em um cartão ou no número de registro dele, as informações detalhadas sobre esse cartão e suas ações são exibidas em uma nova guia.

Cada cartão tem uma ação primária e várias outras ações. Para cada ação realizada no cartão, as recomendações são recalculadas. Você pode descartar uma recomendação caso ela não seja relevante. Além disso, ao realizar uma ação primária em um cartão, ela é movida da guia **Atual** para a guia **Histórico**.

Tradução automática

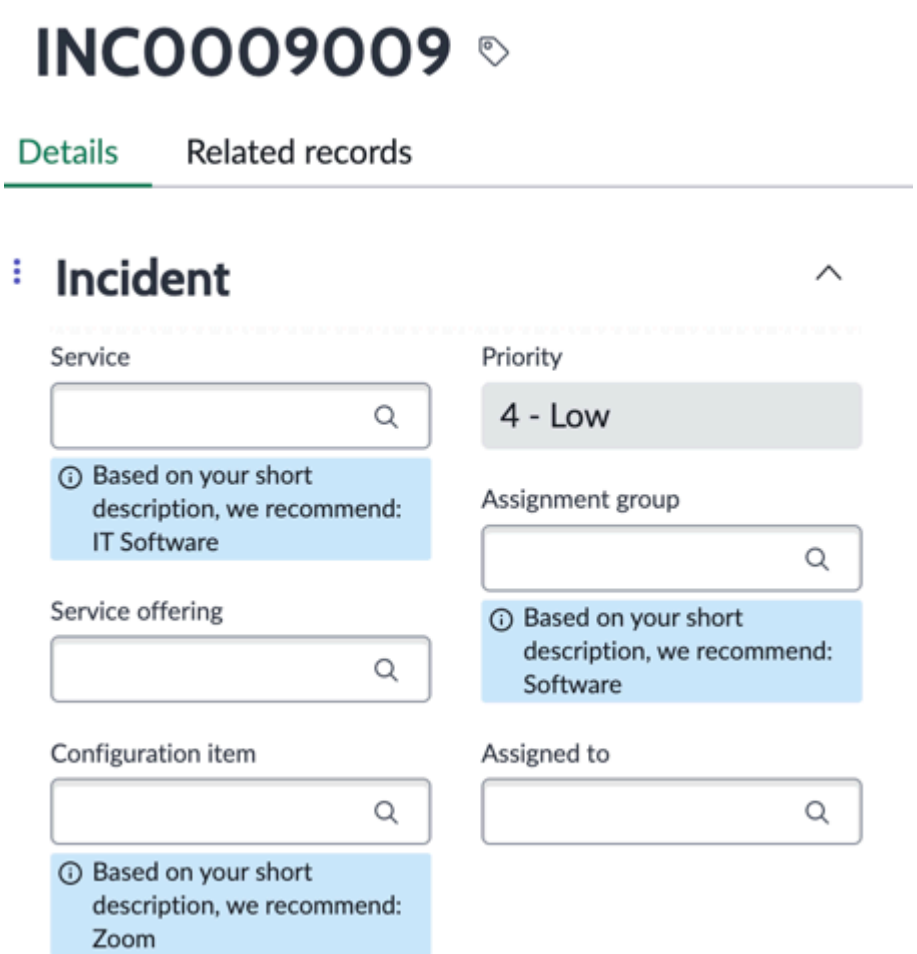
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Com base na prioridade, o primeiro cartão do grupo de cartões principais é exibido como a recomendação principal na parte superior do painel **Recomendações**.

Recomendações no nível de campo

Um valor previsto é exibido no nível do campo com base na regra de recomendação correspondente. Para obter informações sobre essas regras para um incidente, consulte Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços. Quando um valor limite estiver configurado, o valor recomendado pode ser carimbado ou preenchido automaticamente como o valor do campo. Para obter informações sobre essas configurações para um incidente, consulte Configurar o Estrutura de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Recomendações no nível de campo



Configuração do Estrutura de recomendação

Configure a Estrutura de recomendação para que os usuários possam revisar as recomendações e realizar uma ação em um espaço de trabalho configurável.

Para obter informações sobre como a Estrutura de recomendação pode ser configurada no Espaço de operações de serviços, consulte Configuração do Estrutura de recomendação em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Estrutura de recomendação a outros aplicativos

O Estrutura de recomendação se integra ao Espaço de operações de serviços para oferecer recomendações dinâmicas e contextuais para um agente enquanto ele trabalha em um incidente.

As recomendações estão disponíveis em várias áreas para um incidente em Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações sobre o Estrutura de recomendação no Espaço de operações de serviços, consulte Estrutura de recomendação em Espaço de operações de serviços.

Gestão de solicitações

Gestão de solicitações permite que os itens do catálogo sejam solicitados e atendidos com base em fluxos definidos.

Tópicos relacionados

- Exploring Service Catalog
- Catalog Builder

Arquitetura do Gestão de solicitações

O Gestão de solicitações permite que os itens do catálogo sejam solicitados e atendidos com base em fluxos definidos.

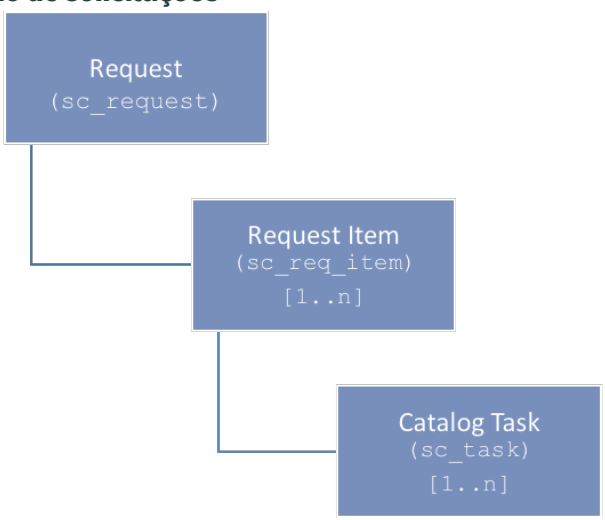
Hierarquia do Gestão de solicitações

O Catálogo de serviços é o ponto de partida do processo de gerenciamento de solicitações. O processo de gerenciamento de solicitações é acionado somente quando um item do catálogo da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] é solicitado.

Quando um usuário envia uma solicitação de um item do catálogo, os registros são gerados na seguinte hierarquia.

Nota:
As variáveis são associadas apenas à tabela Item solicitado [sc_req_item]. As variáveis não são compatíveis com tabelas estendidas.

Hierarquia do Gestão de solicitações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao configurar o Gestão de solicitações:

- O modelo de dados não oferece suporte a um produtor de registro que gere objetos de gerenciamento de solicitação, como solicitação, item da solicitação e tarefa de catálogo. Portanto, não use um produtor de registro para inserir registros nas seguintes tabelas de gerenciamento de solicitações ou em suas extensões:
  - Solicitação [sc_request]
  - Item da solicitação [sc_req_item]
  - Tarefa de catálogo [sc_task]
- Não grave regras de negócios com o gatilho `antes` para as seguintes tabelas:
  - Solicitação [sc_request]
  - Item da solicitação [sc_req_item]
  - Carrinho [sc_cart]
  - Item do carrinho [sc_cart_item]

Processo de solicitação de gerenciamento

O item do catálogo é pedido diretamente sem adicioná-lo ao carrinho

Quando um item do catálogo é pedido ou solicitado diretamente sem adicioná-lo ao carrinho, as seguintes etapas são executadas:

1. Um carrinho temporário, sc_cart, é criado.
2. O item do catálogo junto com as variáveis (valores inseridos pelo usuário) são adicionados ao carrinho temporário como um registro na tabela Item do carrinho [sc_cart_item].
3. As variáveis são salvas nas tabelas Opções [sc_item_option] e Propriedade de variável [sc_item_option_mtom].
4. O carrinho temporário é submetido a check-out ao executar estas etapas.
   a. Um registro na tabela Solicitação [sc_request] foi inicializado, mas não foi confirmado no banco de dados.
   b. Um registro na tabela Item da solicitação [sc_req_item] foi inicializado, mas não foi confirmado no banco de dados.
   c. A referência de solicitação para o registro da tabela Item da solicitação [sc_req_item] é atualizada com o registro da tabela Solicitação [sc_request].
   d. Os registros das variáveis nas tabelas Opções [sc_item_option] e Propriedade de variável [sc_item_option_mtom] são atualizados com base no registro da tabela Item da solicitação [sc_req_item].
   e. O registro na tabela Item da solicitação [sc_req_item] é confirmado no banco de dados.
   f. O registro na tabela Solicitação [sc_request] é confirmado no banco de dados.

A solicitação é enviada após adicionar o item ao carrinho

Se um item do catálogo for adicionado ao carrinho e a solicitação for enviada usando o processo de finalização de compra, a finalização de compra será feita no carrinho padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as etapas mencionadas no cenário anterior são aplicáveis, se o item do catálogo é solicitado diretamente sem adicioná-lo ao carrinho. No entanto, se vários itens do catálogo forem adicionados ao carrinho, as etapas b até e serão repetidas para cada item.

A solicitação é enviada usando uma guia de pedido

Para finalização de compra da guia de pedido em duas etapas, o carrinho temporário é usado para todos os itens. Para finalização de compra da guia de pedido em três etapas, o carrinho padrão é usado para todos os itens.

Todas as etapas mencionadas no cenário anterior são aplicáveis, se o item do catálogo é solicitado diretamente sem adicioná-lo ao carrinho.

Nota:
O fluxo de trabalho do sistema de base anexado à solicitação são dados de demonstração.

Tópicos relacionados

Criação de uma solicitação de catálogo no Espaço do agente

Criação de uma solicitação de Solicitação universal

Separação de domínios no Gestão de solicitações

Esta é uma visão geral da separação de domínio no Gestão de solicitações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Informações de ativação

O plug-in Suporte de domínio - Instalador de extensões de domínio (com.glide.domain.msp_extensions.installer) deve ser ativado para habilitar a separação de domínio para o Gestão de solicitações. Para obter informações sobre como solicitar a ativação deste plug-in, consulte Solicitar separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a separação de domínio funciona no Gestão de solicitações

Os executantes veem somente solicitações, itens solicitados e tarefas de catálogo que foram criadas no domínio (locatário) para o qual o executante tem visibilidade. Para obter informações sobre visibilidade em hierarquias de domínio, consulte Domínios de visibilidade e contém domínios .

Tabelas separadas por domínio

- Solicitação [sc_request]
- Item solicitado [sc_req_item]
- Tarefa de catálogo [sc_task]

Casos de uso

- Um usuário que pertença ao domínio "Initech" envia uma solicitação. Somente os executantes que pertencem ao domínio "Initech" ou ao domínio global podem ver esta solicitação.
- Um executante que pertença a um domínio primário também pode ver solicitações, itens solicitados e tarefas de catálogo de todos os seus domínios secundários.
- Um executante que pertença a um domínio específico pode criar solicitações apenas em nome dos domínios aos quais eles têm acesso.
- Se um usuário tiver acesso a vários domínios, o domínio especificado no registro atual conduzirá a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Espaço do agente para Gestão de solicitações

Espaço do agente para Gestão de solicitações integra a funcionalidade da plataforma específica para agentes de nível 1 em uma interface de fácil navegação. Essa interface com várias guias ajuda os agentes a gerenciar com eficiência vários incidentes, solicitações de catálogo e tarefas de catálogo. O plug-in ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) que ativa automaticamente o plug-in Catálogo de serviços - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) deve ser ativado para os fluxos de Gestão de solicitações no espaço de trabalho.

Categorias do Gestão de solicitações no espaço de trabalho

- **Solicitação**: exibe as solicitações ativas e os itens solicitados.
- **Tarefa de catálogo**: exibe as tarefas ativas atribuídas ao usuário atual e a pelo menos um dos grupos de atribuição do usuário.

Formulários do Gestão de solicitações no espaço de trabalho

Os layouts de formulário, ações de IU, políticas de IU e scripts de cliente que estão disponíveis nos seguintes formulários de Gestão de solicitações na Plataforma também estão disponíveis nos formulários de Espaço de trabalho correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação
- Item da solicitação
- Tarefa de catálogo

Nota:
Um editor de variáveis será exibido como uma janela pop-up para itens da solicitação e tarefas de catálogo somente se estiver incluído nos formulários da Plataforma.

Se você quiser mudar a exibição de qualquer formulário de espaço de trabalho, personalize a exibição do espaço de trabalho do formulário de gerenciamento de solicitações correspondente na IU da plataforma.

Criação de uma solicitação de catálogo no Espaço do agente

Você pode criar uma solicitação de catálogo no Espaço do agente para ingressar no fluxo do Catálogo de serviços de um fluxo diferente. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associar a solicitação ao incidente. Isso ajuda a rastrear as solicitações associadas a um incidente e vice-versa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Você pode criar uma solicitação de catálogo no Espaço do agente para ingressar no fluxo do Catálogo de serviços de um fluxo diferente. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associar a solicitação ao incidente. Isso ajuda a rastrear as solicitações associadas a um incidente e vice-versa.

- Para associar uma solicitação a qualquer registro de tabela primária, a configuração de mapeamento correspondente deve estar disponível no **Administração de Catálogo** > **Solicitar Mapeamento Primário** submódulo.
- Para associar uma solicitação do produtor de registro ao registro da tabela primária, recupere os parâmetros *sysparm_parent_sys_id* e *sysparm_parent_table* do URL usando o método RP.getParameterValue() no campo **Script** do produtor de registro.
- Para as ações de IU **Criar solicitação** no espaço de trabalho na tabela Interação [interação], os valores do campo devem ser os seguintes:
  - **Script do cliente do espaço de trabalho**:

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

- Para as ações de IU **Criar solicitação** no espaço de trabalho na tabela Incidente [incidente], os valores do campo devem ser os seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Condição**: current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")
- **Script do cliente do espaço de trabalho**:

```
function onClick() {
   g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "incident";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

Procedimento

1. Inicie uma solicitação de catálogo usando qualquer uma das opções a seguir.

2. Clique em **Pedir agora**.
   A janela Confirmação do pedido é exibida.

   Nota:
   O valor no campo **Solicitar para** é definido por padrão dependendo de onde a solicitação é criada:
   - Se a solicitação foi criada a partir de um incidente, o valor será definido para a pessoa que foi chamada no incidente.
   - Se a solicitação foi iniciada a partir de uma interação, o valor será definido para a pessoa com quem a interação está acontecendo.

3. **Opcional:** Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
4. Clique em **Finalizar compra**.
   A solicitação é criada e associada ao incidente primário.
5. Clique em **Fechar**.
6. **Opcional:** Para exibir a solicitação criada, clique em **Exibir detalhes**.

Integração do Gestão de solicitações com Solicitação universal

A integração do Gestão de solicitações com o aplicativo Solicitação universal estende os recursos de Solicitação universal e permite que seus funcionários e agentes criem uma solicitação universal enviando uma solicitação de um item do catálogo ou produtor de registro. Essa integração fornece uma experiência de registro de tíquete consistente e facilita as transferências de solicitações entre departamentos.

Nota:
Para usar este recurso, ative a propriedade *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* nas propriedades da Solicitação universal na aplicação Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal .

Configure o item do catálogo ou o produtor de registro para criar uma solicitação universal. O item solicitado associado (para item do catálogo) ou registro baseado em tarefa (para produtor de registro) torna-se o tíquete primário para essa solicitação universal. Para obter mais informações sobre a Solicitação universal, consulte Explorando a Solicitação universal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios da integração com Solicitação universal

A integração permite que você execute as seguintes ações:

- Criar uma solicitação diretamente do aplicativo Solicitação universal usando a opção **Criar solicitação**.
- Transferir uma solicitação para outro departamento ou de volta para a fila da Solicitação universal usando a opção **Transferir**.
- Configurar um item do catálogo como Universal Request e associar automaticamente a solicitação como uma solicitação primária marcada para a solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Configurar um item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal .
- Exiba todas as solicitações associadas e itens da solicitação como uma lista relacionada para uma solicitação universal.
- Os funcionários podem exibir os detalhes relacionados à Solicitação universal de Central do funcionário.

Requisitos do sistema para integrar Gestão de solicitações com Solicitação universal

Verifique se você instalou o plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) para criar uma solicitação universal a partir de um item da solicitação.

Depois que os plug-ins forem instalados, nas propriedades do aplicativo Solicitação universal, defina *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration*como verdadeiro. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal .

Criação de uma solicitação de Solicitação universal

Como agente de roteamento, crie uma solicitação a partir de uma solicitação universal e atribua-a ao grupo de atribuição apropriado. O gerente de solicitações lida com os itens solicitados e executa outras ações para atender à solicitação.

Antes de Iniciar

Verifique se os plug-ins a seguir estão instalados.

- Plug-in da Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Plug-in do Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)

Nota:
Uma solicitação é associada ao registro de Solicitação universal primário somente quando você tem as seguintes condições definidas:

- A propriedade do sistema será definida como *glide.sc.use_cart_layouts* verdadeira.
- A caixa de seleção **Usar layout de carrinho**" para um item do catálogo individual está marcada.

Função necessária: agente de roteamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar uma solicitação.
3. Selecione **Criar solicitação**.

Resultado

Uma solicitação é criada e automaticamente atribuída ao grupo de atribuição apropriado. Se necessário, você também pode adicionar mais detalhes no formulário do item solicitado.

O número da solicitação universal que foi usado para criar a solicitação é exibido no formulário do Item solicitado. O número do item da solicitação (nº RITM) é exibido no campo **Tíquete primário** no formulário de Solicitação universal e também na lista relacionada Solicitações associadas.

Mapeamento do estado do item solicitado

Mapeie os estados dos itens solicitados para os estados da solicitação universal (UR) para fornecer uma melhor experiência do usuário durante a transição do estado do item solicitado e para rastrear o andamento da solicitação.

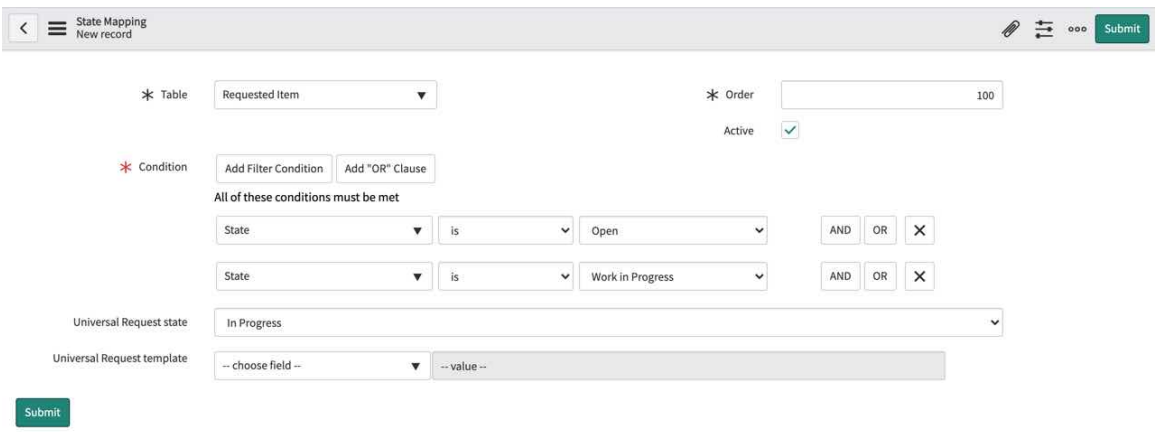
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mapeamento dos estados do item solicitado para o estado da solicitação universal garante que o status da solicitação também seja refletido no estado da solicitação universal. Conforme a solicitação passa por diferentes fases do ciclo de vida, o estado da solicitação universal também é atualizado para refletir a mudança.

Por exemplo, considere que uma solicitação universal tem um item solicitado como tíquete primário. Quando o estado da solicitação muda de **Aberto** para **Trabalho em andamento**, o estado da solicitação universal muda de **Novo** para **Em andamento**.



A tabela a seguir lista o mapeamento do estado padrão do estado do item solicitado com os estados de UR.

Mapeamento do estado padrão do estado do item solicitado com os estados de UR

Estado do item da solicitação	Estado de UR
Aberto	Em andamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento do estado padrão do estado do item solicitado com os estados de UR

Estado do item da solicitação	Estado de UR
Trabalho em andamento	Em andamento
Pendente	Em andamento
Encerrado concluído	Encerrado
Encerrado ignorado	Encerrado
Encerrado incompleto	Encerrado

Se você alterar o estado da solicitação para Encerrado incompleto, Encerrado ignorado ou Encerrado concluído sem transferir a solicitação de volta para a fila de Solicitação universal ou para outro departamento, uma das seguintes ações será executada:

- Se a opção **Precisa de revisão de resolução** for selecionada na Solicitação universal, o estado da solicitação será alterado para Encerrado incompleto, Encerrado ignorado ou Encerrado concluído e o motivo do estado do UR será alterado para Confirmar resposta.
- Se a opção **Precisa de revisão de resolução** não estiver selecionada na Solicitação universal, a solicitação será fechada com base no mapeamento de estado.

Nota:
Por padrão, a opção **Precisa de revisão de resolução** na Solicitação universal é definida como falso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Mapeamento de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de mapeamento de estado .

Transferência de uma solicitação para outro departamento

Transfira uma solicitação para outro departamento com ou sem resolução para atender à solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, routing agent, sn_request_write ou sn_hr_core_case_writer

Configure a propriedade sn_uni_req.transfer_type na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de solicitação. Para obter mais informações, consulte Universal Request properties .

O agente pode transferir uma solicitação com um dos seguintes motivos:

Transferir com resolução

A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico. Os agentes podem selecionar esta opção quando a ajuda de outro departamento for necessária para atender à solicitação.

Transferir sem resolução

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e foi transferida de volta para o UR, um departamento ou serviço específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Abrir Registros** > **Itens**.
2. Selecione o item da solicitação que você deseja transferir.
3. Clique em **Transferir**.

> **Nota:**
> Para transferir uma solicitação, você deve fazer parte do grupo de atribuição ou a solicitação deve ter sido atribuída a você.

4. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, preencha os detalhes.

Caixa de diálogo de transferência de tíquete

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja transferir a solicitação.
Motivo da transferência	Motivo pelo qual você está transferindo a solicitação para o departamento.
Anotações de transferência	Breve descrição do motivo da transferência do tíquete principal. Essas anotações são lidas pelo agente de roteamento de UR que lida com solicitações universais.
Copiar os comentários e anexos adicionais	Opção para copiar os comentários e anexos da solicitação durante a transferência. A opção é selecionada automaticamente. **Nota:** As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

5. Clique em **Transferir**.

Resultado

O item da solicitação é transferido para o departamento selecionado. A solicitação é transferida com base nos mapeamentos de transferência direta na configuração de mapeamento e nas configurações do tipo de transferência. Para obter mais informações sobre como configurar o roteamento, consulte Transfer configuration .

Solicitação de funções de ITSM - Gestão de solicitações

Solicite o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para ativar o plug-in ITSM Roles - Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management) e obter mais controle sobre o acesso de diferentes agentes da central de serviços, técnicos e gerentes têm em seu processo de Gestão de solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in de funções de ITSM (com.snc.itsm.roles) inclui um modelo de segurança adicional. O modelo de segurança fornece funções mais granulares nos aplicativosITSM, bem como dentro deles, permitindo flexibilidade na configuração de controles de acesso. O plug-in funções de ITSM está disponível por padrão em novas instâncias. Os usuários que estão atualizando da versão Madrid ou de versões anteriores devem solicitar o plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para funções ITSM

Plug-in	Adiciona funções
Parte interessada de negócios [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Nota:** A função business_stakeholder contém as funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.
Funções de ITSM — Gestão de incidentes [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
Funções de ITSM — Gestão de problemas [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestão de mudanças [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
Funções de ITSM — Gestão de solicitações [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **Nota:** A função sn_request_comment_write sozinha não concede acesso à gravação de comentários; é preciso de acesso de gravação para a tabela.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

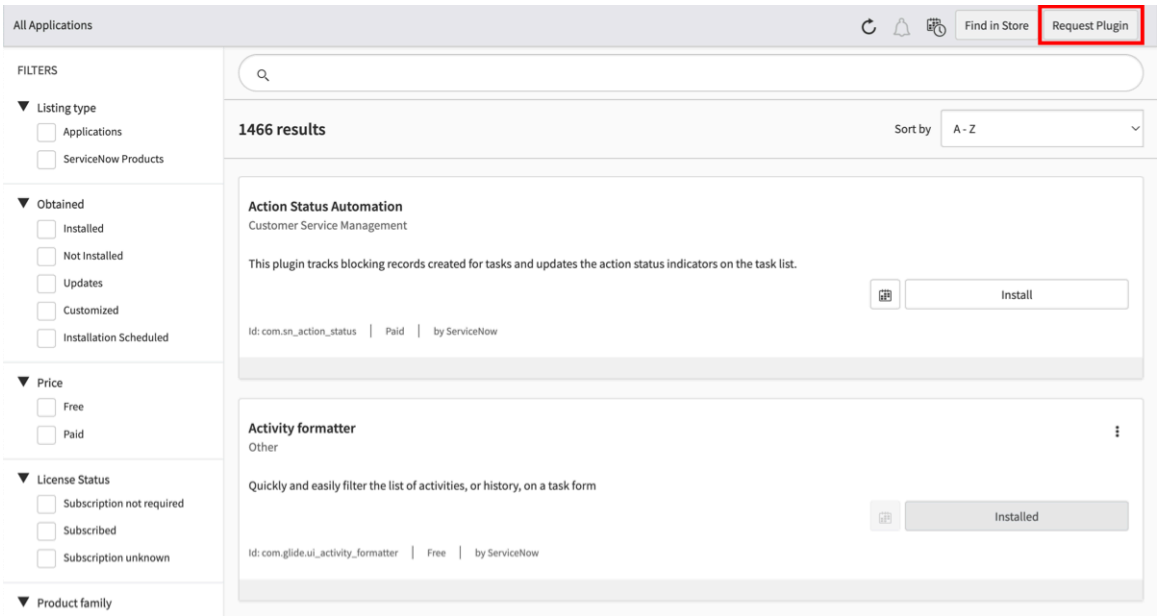
Nota:
Ative o plug-in funções de ITSM em um ambiente de subprodução e teste a funcionalidade antes de solicitar a ativação no ambiente de produção. Para obter assistência, entre em contato com a equipe de Serviços profissionais da ServiceNow.

Procedimento

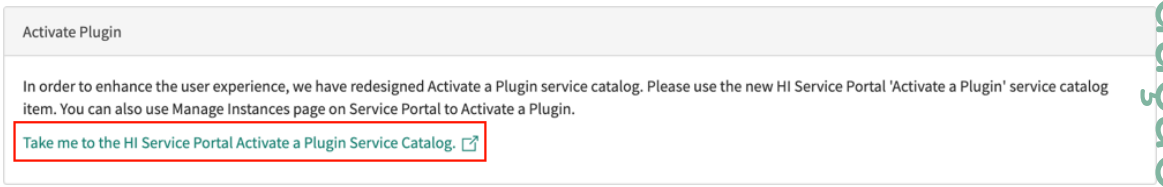
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

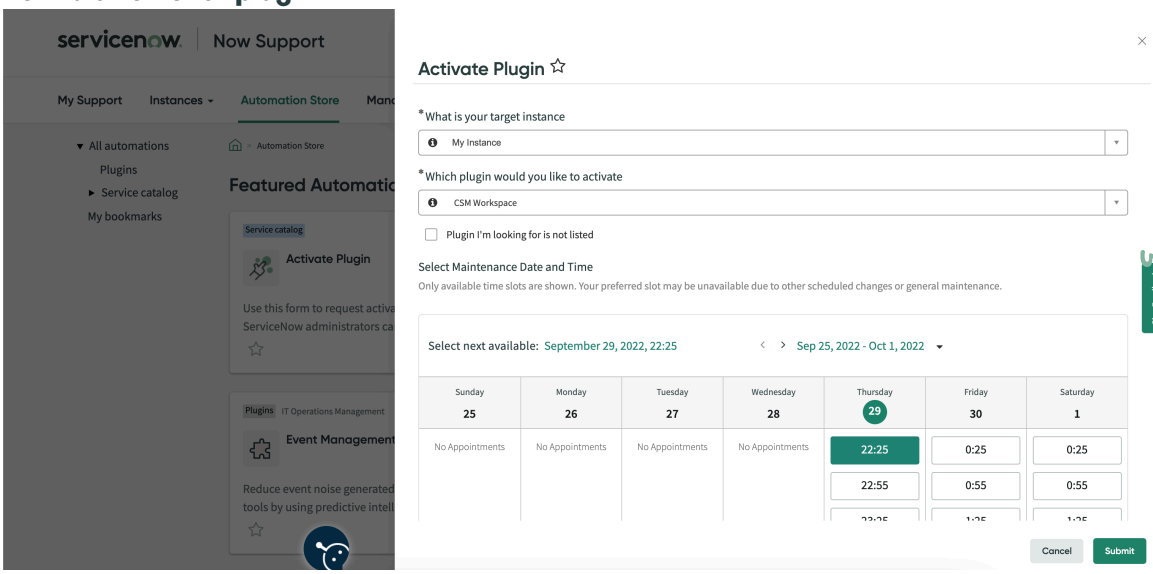
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] na Now Support Base de conhecimento.

Componentes instalados com Funções de ITSM — Gestão de solicitações

Várias funções de usuário são instaladas com a ativação do plug-in Funções de ITSM - Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management).

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_service_desk_agent	Acesso de gravação à Solicitação (sc_request) ou ao Item solicitado (sc_req_item).	sn_request_write

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_request_read	Acesso de leitura à Solicitação (sc_request) ou ao Item solicitado (sc_req_item) apenas para um usuário que também é um aprovador da solicitação ou do item solicitado. **Nota:** Como há atualizações futuras esperadas para a função sn_request_read, não a atribua a usuários sem a função business_stakeholder.	N/D
sn_request_write	Acesso de gravação à Solicitação (sc_request) ou ao Item solicitado (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Acesso de gravação aos comentários do Item solicitado (sc_req_item). **Nota:** A função sn_request_comment_write sozinha não concede acesso à gravação de comentários; é preciso de acesso de gravação para a tabela.	N/D

Ativar Parte Interessada de Negócios

Ative o plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) se você tiver uma função de administrador. Este plug-in instala a função de Parte Interessada de Negócios. Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os ITSM níveis de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Certifique-se de que o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) esteja ativado antes de ativar o plug-in Business Stakeholder. Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in ITSM Roles, consulte Solicitar ITSM Funções- Gestão de mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com parte interessada do negócio

O plug-in de Parte Interessada de Negócios (com.snc.business_stakeholder) instala a função de Parte Interessada de Negócios quando ativado.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

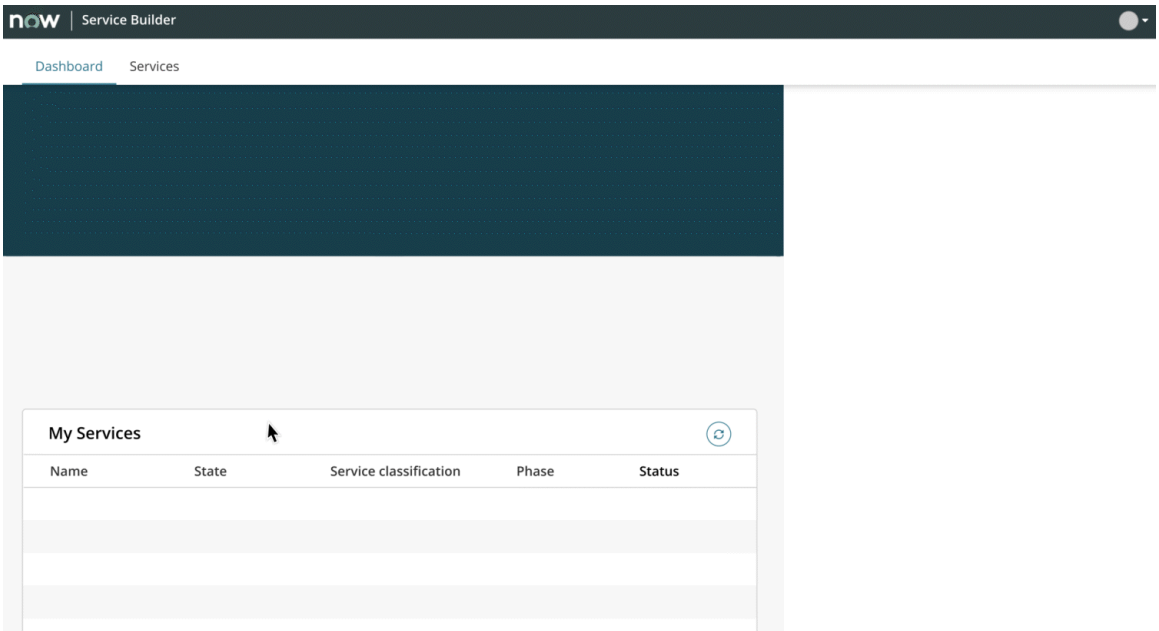
Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Parte interessada de negócios [business_stakehold	Usuários com esta função podem exibir e aprovar registros em todos os produtos de ITSM. **Nota:** A função business_stakeholder contém as seguintes ITSM funções sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read e approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Construtor de serviços

Crie e edite serviços e ofertas de serviço usando a aplicação da ServiceNow® Construtor de serviços. Construtor de serviços é uma experiência interativa e guiada à medida que você cria e edita detalhes de serviços e ofertas de serviço. Mesmo que Construtor de serviços seja um recurso de Gestão de portfólio de serviços, o plug-in dele faz parte da lista de produtos de Gestão de portfólios digitais no ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Dica:
Atualize o navegador para reproduzir novamente o vídeo de demonstração.

Visão geral Construtor de serviços

Construtor de serviços permite que você crie e mantenha definições de seus serviços e ofertas técnicas e de negócios por meio de uma experiência orientada. Você pode editar as definições de serviço a qualquer momento antes de publicar, bem como atualizar serviços já publicados usando o controle de versão.

Depois que seus serviços e ofertas forem publicados, você poderá exibi-los e editá-los na guia **Serviços** da Construtor de serviços ou na aplicação primária Gestão de portfólio de serviços.

Experiência passo a passo com orientação contextual

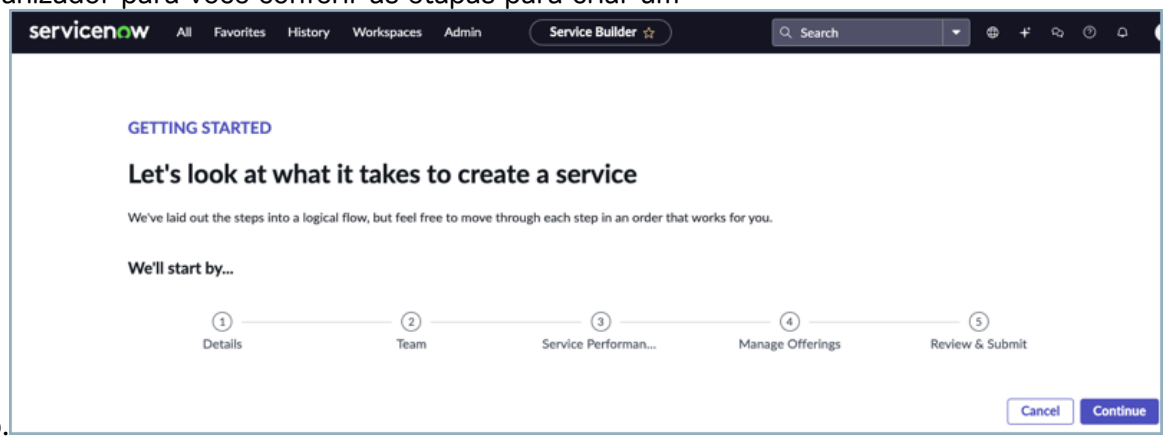
Construtor de serviços fornece orientação contextual para a guia de cada etapa conforme você cria serviços e ofertas de serviço. Na guia Construtor de serviços **Painel**, crie um serviço selecionando uma das duas opções seguintes:

- **Criar um serviço de negócio**
- **Criar um serviço técnico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após selecionar uma opção, Construtor de serviços fornece um organizador para você conferir as etapas para criar um serviço.



Ao selecionar **Continuar** você será levado por cada etapa, começando pela guia **Detalhes**, conforme descrito na tabela de guias Construtor de serviços a seguir.

Construtor de serviços guias

Guia	Definição
Detalhes	Informações gerais sobre o serviço, como nome, tipo e classificação.
Equipe	Informações da equipe de serviço, incluindo proprietário, delegado e contatos comerciais.
Desempenho do serviço	Critérios de medição para o desempenho do serviço.
Gerenciar ofertas	Informações gerais sobre a oferta de serviço. Esta guia tem seu próprio conjunto de guias para inserir ou editar os detalhes da oferta, a equipe, as operações, as finanças e os critérios de desempenho.
Revisar e Enviar	Exibição abrangente dos serviços e das ofertas que você criou. Você pode fazer mudanças, se necessário. Após a revisão, envie para publicação.

Você pode editar os serviços e as ofertas a qualquer momento. Você também pode duplicá-los (criar uma cópia) para editar os serviços conforme necessário e, deste modo, criar outros serviços e ofertas rapidamente. A orientação contextual na experiência ensina você a realizar essas tarefas.

Após editar um serviço ou uma oferta, a versão publicada permanecerá ativa até que o rascunho em que você está trabalhando se torne a nova versão publicada. Para obter mais informações, consulte Fluxo de aprovação de Construtor de serviços.

Guias da página inicial do Construtor de serviços

Guia da página inicial	Descrição
Painel	A página inicial padrão onde você pode criar um serviço de negócios ou um serviço técnico. Você também pode exibir os serviços com os quais interagiu nos últimos dias na exibição do painel.
Serviços	Lista de todos os serviços junto com seu estado, classificação, fase, status e proprietário. Se você tiver acesso de edição aos serviços e às ofertas de serviço, poderá editá-los nesta guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Fluxo de aprovação de Construtor de serviços
- Crie um serviço no Construtor de serviços
- Crie uma oferta de serviço no Construtor de serviços

Instalar Construtor de serviços

Você pode instalar a aplicação Construtor de serviços (sn_service_builder) usando a função administrador. A aplicação instala os plug-ins relacionados que ainda não estão instalados. Ela também instala o plug-in de componentes Construtor de serviços para habilitar componentes da IU no produto.

Antes de Iniciar

Confirme se a aplicação e todas as aplicações ServiceNow Store associadas têm direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquise Construtor de serviços.
3. Selecione **Instalar** e siga as instruções na tela.

   Se a aplicação não for exibido em sua pesquisa, solicite-o no ServiceNow Store.

   - Visite o ServiceNow Store site.
   - Pesquise Construtor de serviços.
   - Siga as instruções na tela para instalar a aplicação.
     - Se a versão de **compatibilidade** for diferente da desejada, selecione **Outras versões do aplicativo**.
     - Abra a versão desejada e selecione **Exibir detalhes**.
     - Selecione **Instalar** e siga as instruções na tela.

Funções instaladas com o Construtor de serviços

As funções são adicionadas ao Construtor de serviços com a ativação do ServiceNow® Gestão de portfólio de serviços.

Funções

Funções do construtor de serviços

Função	Descrição
Administrador do serviço	A função de administrador de serviço pode criar serviços e editar qualquer serviço, até mesmo serviços que não tenham sido criados por ele.
Autor do serviço	A função de autor de serviço pode criar serviços e editar os serviços criados por eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do construtor de serviços

Função	Descrição
Editor de serviço	A função de editor de serviço pode editar os serviços que pertencem a ela. A função não pode criar serviços.

Construtor de serviços é um recurso de Gestão de portfólio de serviços. O plug-in (sn_service_builder) é ativado a partir do sistema de base e ativa os plug-ins relacionados que ainda não estão ativos.

Nota:
Mesmo que Construtor de serviços seja um recurso de Gestão de portfólio de serviços, o plug-in dele faz parte da lista de produtos de Gestão de portfólios digitais no ServiceNow Store.

Tópicos relacionados

Instalado com Gestão de portfólio de serviços

Fluxo de aprovação de Construtor de serviços

Conforme você cria e edita serviços e ofertas de serviço no Construtor de serviços, vários estados são atribuídos e sofrem mudanças para a publicação (aprovação) dos serviços. Os administradores habilitam o fluxo de aprovação padrão e podem até mesmo personalizá-lo usando a opção de subfluxo em Workflow Studio.

Fluxo de aprovação padrão

Por padrão, o fluxo de aprovação em Construtor de serviços é definido para aprovar serviços automaticamente.

Ao editar um serviço ou uma oferta em Construtor de serviços, o fluxo de aprovação padrão é o seguinte:

- Conforme você edita um serviço ou oferta, ele fica no estado **Rascunho**.
- Depois de enviar seu serviço ou oferta, ele passa para o estado **Aguardando aprovação**.
- Após a aprovação do serviço ou oferta, ele passa para o estado **Publicado**.

Você pode editar (fazer check-out) um serviço ou uma única oferta, um de cada vez. Você também pode editar um serviço sem check-out das ofertas secundárias. As ofertas permanecerão no estado **"Publicado"** até que sejam enviadas para check-out separadamente.

Quando você faz check-out de uma oferta para editá-la, ela e seu serviço primário são enviados para check-out. O restante das ofertas secundárias desse serviço primário permanece no estado **"Publicado"**. Depois de concluir a edição da oferta, envie-a para o serviço primário de modo que ela possa ser republicada (as ofertas são publicadas por meio do serviço primário).

Estados de serviços

Consulte a tabela a seguir para cada estado no serviço padrão e no fluxo de aprovação da oferta de serviço.

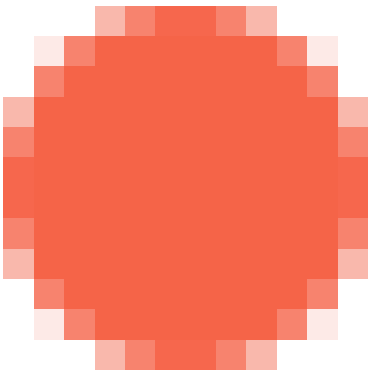
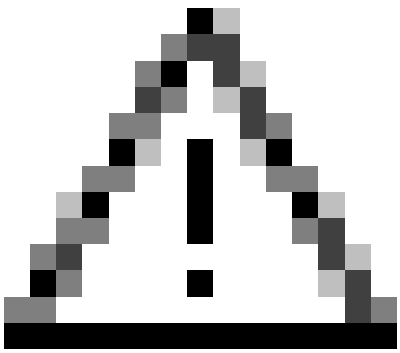
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
Publicado	Quando um novo serviço ou oferta é criado e enviado em Construtor de serviços, o item passa por um processo de aprovação antes de ser atribuído ao estado **Publicado**. O estado **Publicado** indica que o item é a versão usada pela aplicação e disponível para outras pessoas. Quando você edita um item publicado, o Construtor de serviços faz check-out do item automaticamente e cria uma cópia para você trabalhar. A cópia do item é colocada no estado **Rascunho**.
Rascunho	Um item de serviço está no estado **Rascunho** em um destes cenários: • Um novo serviço ou oferta está sendo criado no Construtor de serviços e ainda não foi enviado. • Uma oferta ou um serviço publicado existente que foi enviado para check-out para edição no Construtor de serviços. ◦ Quando o item está sendo editado, o Construtor de serviços faz o check-out dele e cria uma cópia do item e de seus registros relacionados (ofertas e assinantes). ◦ A cópia está no estado **Rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
	Nota: No estado **Rascunho** (check-out), o item é exibido em Construtor de serviços e em Gestão de portfólio de serviços de uma ou mais das seguintes formas: ▪ A palavra [RASCUNHO] está na frente do nome do item submetido a check-out. ▪ Com um ponto vermelho  ( ) ao lado do item, indicando que ele é somente leitura. ▪ Com um símbolo de aviso em forma de triângulo transparente  ( ) ao lado do item, indicando que é a nova cópia (RASCUNHO) que está sendo trabalhada. ◦ O item publicado permanece no estado **Publicado** e o campo **Check-out** é definido como **Verdadeiro**. ◦ Após editar e enviar o item, as edições do rascunho são mescladas com o item publicado relacionado, e a versão de rascunho é excluída.
Aguardando aprovação	Depois de enviar seu serviço ou oferta de serviço, seu envio passa por um processo de aprovação. O fluxo de aprovação da sua organização confirma que o serviço foi criado de acordo com padrões como convenções de nomenclatura, descrições, uso adequado de compromissos e KPIs (principais indicadores de desempenho). Ele também permite uma verificação de qualidade para confirmar que os serviços não são duplicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
	Veja a seguir as tarefas de cada persona no fluxo de aprovação: • Os responsáveis pelo serviço criam ou editam serviços e ofertas no estado **Rascunho** e os enviam para aprovação. • Os responsáveis pelo processo e os responsáveis pelo portfólio revisam e aprovam serviços e ofertas antes de aprová-los para publicação. • Os proprietários e administradores de processo podem acessar o subfluxo "Publicação do Construtor de serviços" em Workflow Studio para configurar e modificar o fluxo de aprovação com base nas necessidades da organização.

Importante:

- Você só pode editar um item quando ele estiver no estado **Rascunho**. Você não pode editar um item publicado que tenha sido enviado para check-out.
- Um item no estado **Rascunho** está sempre inativo e não aparece em uma pesquisa ou quando você está navegando.
- Você não pode mudar o sinalizador **Ativo** de um item no estado **Rascunho**.
- O processo de aprovação está disponível a partir da versão Utah e posteriores. Dependendo da sua organização, o processo de aprovação pode levar algum tempo. Entre em contato com o administrador se você tiver dúvidas sobre o tempo do processo de aprovação.

Habilitar e personalizar um fluxo de aprovação

Administradores ativam o fluxo de aprovação que acompanha o sistema de base atualizando o subfluxo "Publicação do Construtor de serviços" no Workflow Studio.

Os administradores também podem criar um fluxo personalizado de aprovação que atenda melhor às necessidades da organização. Para acessar mais informações sobre essa tarefas no Workflow Studio, consulte:

- Edit a flow
- Ask for Approval action
- Create a flow in Workflow Studio

Crie um serviço no Construtor de serviços

Crie um serviço no Construtor de serviços para modelar, mapear e documentar seus próprios serviços técnicos e de negócios e suas ofertas relacionadas aos dados do Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_admin, service_author, portfolio_admin ou portfolio_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A estrutura Construtor de serviços oferece a opção de criar um serviço comercial ou um serviço técnico. Depois de selecionar o tipo de serviço que deseja criar, o fluxo de trabalho guiará você pelo processo de adição de informações em uma ordem lógica:

1. **Detalhes**
2. **Equipe**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Gerenciar ofertas**
4. **Revisar e publicar**

> **Dica:**
> Você pode cancelar a criação de um serviço a qualquer momento, selecionando o botão **Cancelar** (ao lado do botão **Salvar**). Além disso, para retornar à página inicial a qualquer momento ao criar ou editar um serviço, selecione o .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Construtor de serviços**.
2. Na página principal, selecione o tipo de serviço que deseja criar - **Negócios** ou **Técnico**.
3. Revise a tela Introdução e clique em **Continuar**.
4. No formulário, preencha os campos.

> **Dica:**
> Quando você faz check-out de um serviço que já foi criado (para revisar ou editá-lo), a palavra [RASCUNHO] é exibida na frente do nome do serviço. Depois de fazer o check-in novamente como salvo, o nome do serviço não terá [RASCUNHO] na frente dele.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Nome do serviço	Nome exclusivo que reflete a natureza do serviço. O nome deve ser independente de tecnologia.
Tipo de consumidor	Definição da pessoa a quem o serviço será prestado.
Portfólio	Uma categorização hierárquica de serviços que permite organizar os serviços e relatá-los em cada nível da taxonomia do portfólio.
Nó	Os nós de taxonomia permitem que você organize e categorize serviços em seu portfólio. Os serviços só podem ser adicionados ao nó de taxonomia de nível mais baixo do portfólio.
Status de ciclo de vida	A fase e o status do serviço que você está criando. Se você tiver o plug-in de ativação CSDM instalado [com.snc.cmdb.csdm.activation], os campos de ciclo de vida compatíveis com CSDM serão exibidos. Se você não tiver o plug-in instalado, a fase legada Gestão de portfólio de serviços e os campos de status serão exibidos. Para mais informações sobre os diferentes tipos de campos, consulte Aplicar as diretrizes CSDM a Gestão de portfólios digitais.
Descrição	Uma descrição concisa do serviço para verificar se ele faz sentido para o usuário final ou o consumidor do serviço.
Criticalidade dos negócios	Essencialidade do serviço para os negócios: • **1 - mais crítico** • **2 - um pouco crítico**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **3 - menos crítico** • **4 - não crítico**
Necessidades de negócio	A justificativa comercial do serviço. Alguns exemplos são como ele reduz custos e aumenta a produtividade dos funcionários.

5. Selecione a guia **Equipe** ou **Continuar para a equipe**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de equipe

Campo	Descrição
Pertence a	Pessoa responsável pelo serviço e que pode editar esse serviço a qualquer momento. Esta pessoa é o proprietário de serviço. Os proprietários de serviço devem ter a função service_author.
Delegado	Pessoa que pode editar esse serviço e que pode agir em nome do proprietário de serviço. Os delegados devem ter a função service_editor.
Gerente de entrega	Pessoa responsável pelo gerenciamento diário e pela prestação desse serviço.
Gerente de relacionamentos de negócios	Pessoa que informa requisitos de negócios para o proprietário de serviço. Essa pessoa ajuda a definir a visão, a estratégia e os resultados desejados para o serviço e trabalha em conjunto com o proprietário de serviço.
Contato comercial	Pessoa que contribui com os requisitos de negócios do serviço ou que tem interesse no desempenho do serviço.
Fornecedor	Fornecedor que pode ajudar a entregar e oferecer suporte a esse serviço ou que pode oferecer as ferramentas ou tecnologias necessárias para entregar esse serviço.
Partes interessadas	Indivíduos que têm interesse nesse serviço.

7. Selecione a guia **Gerenciar ofertas** ou **Continuar para Gerenciar ofertas**.
   A **guia Gerenciar ofertas** exibe as ofertas para as quais esse serviço é prestado e como ele é prestado para elas. Aqui você pode editar uma oferta ou criar uma nova. Ele contém guias para detalhes da oferta, equipe, operações, finanças e desempenho. Um serviço deve ter pelo menos uma oferta para ser publicado. Selecione uma dica de ferramenta ( ) para ver uma descrição da entrada de campo de cada guia.
8. Selecione **Continuar para revisar e enviar**.
9. Role a página para baixo para revisar todas as suas entradas e, se necessário, faça edições em qualquer uma delas.
10. Selecione **Enviar**.

Crie uma oferta de serviço no Construtor de serviços

Crie uma oferta de serviço para definir e visualizar os produtos ou aplicações que compõem seu serviço no Construtor de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: service_author ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma oferta de serviço representa como um serviço é fornecido e para quem ele se destina. Um serviço deve ter pelo menos uma oferta para ser publicado. O fluxo de trabalho orienta você a criar uma oferta de serviço em uma ordem lógica:

1. **Detalhes**
2. **Equipe**
3. **Operações**
4. **Finanças**

Dica:
Você pode cancelar a criação de um serviço a qualquer momento, selecionando o botão **Cancelar** (ao lado do botão **Salvar**). Além disso, para retornar à página inicial a qualquer momento ao criar ou editar um serviço, selecione o .

Para criar um serviço e uma oferta de serviço, você deve ter a função service_author atribuída. Para editar (não criar) um serviço ou uma oferta de serviço, você deve ter a função service_editor atribuída.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Construtor de serviços**.
2. Para adicionar ou editar uma oferta de serviço, selecione o serviço e, em seguida, selecione a guia **Gerenciar ofertas**.
3. Para adicionar uma nova oferta de serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Nome da oferta	Nome exclusivo da oferta associada ao serviço primário.
Tipo de cliente	O tipo de consumidor determina se o serviço é fornecido internamente para a empresa ou para os funcionários, externamente para os clientes ou para ambos. As opções são: • Interno • Externo • Interno e externo
Criticalidade dos negócios	Significa a importância dessa oferta para as operações de negócios. O valor deste campo pode ser usado para ativar o gatilho da lógica de negócios. Por exemplo, suas ofertas mais críticas podem justificar um tratamento especial para recuperação de desastre.
Fase	A fase da oferta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Pipeline**: a oferta está sendo projetada e um caso de negócio está sendo criado. • **Catálogo**: a oferta foi aprovada e, agora, está sendo desenvolvida ou está operacional. • **Descontinuada**: a oferta não está mais em operação.
Status	O Status ativa um fluxo de trabalho de status exclusivo que permite acompanhar cada etapa do ciclo de vida da oferta de serviço.
Descrição	A descrição concisa da oferta de serviço para garantir que ela faça sentido para o usuário final ou o consumidor do serviço.

5. Selecione a guia **Equipe** ou clique em **Continuar para a equipe**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de equipe

Campo	Descrição
Pertence a	Pessoa responsável pelo oferta de serviço e que pode editar o serviço a qualquer momento. Esta pessoa é o proprietário de serviço. Os proprietários de serviço devem ter a função service_author.
Delegado	Pessoa que pode editar a oferta de serviço e que pode agir em nome do proprietário de serviço. A função service_editor deve ser atribuída aos delegados.
Gerente de entrega	Pessoa responsável pela gestão diária e pela entrega da oferta de serviços.
Grupo de suporte	Grupo que oferece suporte especializado para a oferta de serviço. Esse grupo geralmente é uma equipe de suporte de nível 2.
Grupo da mudança	Equipe responsável por fornecer gestão de mudanças para a oferta de serviço.
Fornecedor	Fornecedor que pode ajudar a entregar e oferecer suporte à oferta de serviço. Este campo ajuda a mostrar e rastrear a responsabilidade pela entrega da oferta de serviço.
Partes interessadas	Indivíduos que têm interesse na oferta de serviço.

7. Selecione a guia **Operações** ou selecione **Continuar para as Operações**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Operações

Campo	Descrição
Grupos selecionados	Grupos de assinantes que têm interesse na oferta de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Departamentos selecionados	Departamentos que têm interesse na oferta de serviço.
Locais selecionados	Usuários por local.
Usuários selecionados	Indivíduos afetados pela oferta de serviço.
Empresas selecionadas	Indivíduos afetados pela oferta de serviço que são definidos pela tabela principal da empresa. Esses indivíduos representam todos os usuários relacionados a determinada empresa. **Nota:** Pode ser necessário rolar para baixo para ver os campos restantes neste formulário.
Compromissos selecionados	Selecione compromissos, por exemplo, acordos de nível de serviço e compromissos de disponibilidade. Os compromissos podem ser definidos em um contrato da oferta de serviço ou com base em padrões definidos pela sua empresa.
Requisitos de nível de serviço	Requisitos de nível de serviço da oferta de serviço.
Contrato ativo	Contrato ativo para manter a conscientização sobre os compromissos de serviço.
Contratos adicionais	Contratos de apoio, secundários ou anteriores relacionados à oferta de serviço.
Itens do catálogo selecionados	Item do catálogo para acompanhar a atividade de solicitação de todos os itens do catálogo associados a essa oferta. Uma única oferta pode ter vários itens do catálogo.
Ofertas das quais dependo	Outras ofertas de serviço das quais sua oferta de serviço depende. Por exemplo, se outra oferta passar por uma indisponibilidade, a disponibilidade da sua oferta poderá ser afetada ou degradada como resultado.
Serviços de aplicativos dos quais dependo	Aplicável aos serviços de negócios. Serviços de aplicativo dos quais a oferta de serviço depende.
Serviços de aplicações I contém	Aplicável a serviços técnicos. Serviços de aplicação aos quais a oferta tem suporte.

9. Selecione a guia **Finanças** ou selecione **Continuar para as Finanças**.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Finanças

Campo	Descrição
Modelo de preço	Como a oferta de serviço deve ser precificada. Sua seleção determina o próximo campo a ser exibido.
Unidade de preço	Se o modelo de preço estiver definido como **Por unidade**, insira a unidade de preço nesse campo. Por exemplo, licença ou assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Preço	Se o modelo de preço estiver definido como **Fixo**, insira o preço nesse campo. Certifique-se de inserir o símbolo da moeda também (por exemplo, $ para dólar dos Estados Unidos).
Descrição da unidade	Se o modelo de preço for definido como **Por unidade**, então use esse campo para descrever o que está incluído na unidade.
Os campos a seguir são exibidos condicionalmente, de acordo com a origem de custo selecionada no Gestão de portfólio de serviços. Esses campos são ativados como parte do plug-in financeiro opcional do Gestão de portfólio de serviços. Para obter informações financeiras, o plug-in necessário é o com.snc.financial_management_for_spm. Para obter informações sobre gastos estimados, o plug-in necessário é o com.snc.spm.spend. Ambos os plugins requerem a SKU ITSM Pro.	
Modelo de custo	O modelo de custo que determina como os gastos estimados serão calculados.
Custo da oferta	Se o modelo de custo for definido como **Fixo**, o custo deverá representar o custo estimado da oferta pelo período.
Período	Intervalo no qual você deseja acompanhar os gastos estimados (**dia**, **mês**, **trimestre**, **ano**).
Unidade de custo	Se o modelo de custo for definido como **Por unidade**, o custo deverá representar o custo por unidade.
Unidades por período	O número de unidades por período.
Gastos estimados	Os gastos estimados para esse item.

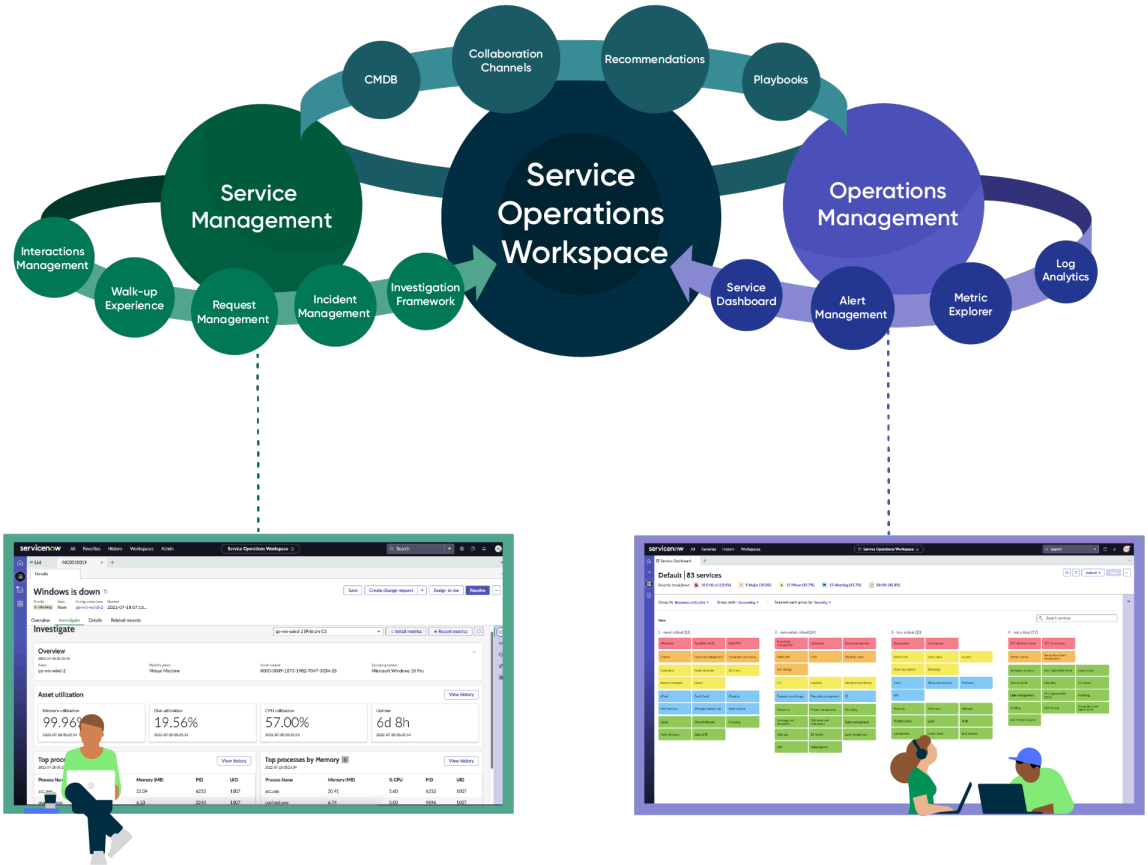
11. Selecione **Salvar e Fechar**.

Espaço de operações de serviços for ITSM

O ServiceNow® Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que proporciona uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho do Gestão de serviços de TI e do IT Operations Management. Configure sua experiência de agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços for ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter informações sobre como você pode automatizar e otimizar seus serviços e operações usando Espaço de operações de serviços, consulte Automating and optimizing your services and operations using Service Operations Workspace .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comece com Espaço de operações de serviços para ITSM

Terminologia usada em Espaço de operações de serviços para ITSM

Saiba mais sobre os termos usados com frequência em Espaço de operações de serviços para ITSM

Explorando Espaço de operações de serviços para ITSM

Saiba mais sobre Espaço de operações de serviços para ITSM conceitos e recursos.

Configuração do Espaço de operações de serviços para ITSM

Saiba mais sobre a implementação e as configurações em Espaço de operações de serviços para ITSM

Operação de serviços de TI na sua organização

Comece a operar os serviços de TI na sua organização

Como gerenciar serviços de TI na sua organização

Investigar imediatamente a causa raiz e resolver os incidentes

Como otimizar os serviços de TI na sua organização

Aprimore e otimize os serviços de TI na sua organização

Para obter informações sobre o Espaço de operações de serviços para ITOM, consulte Espaço de operações de serviços para ITOM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos úteis

Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode ter uma experiência unificada e contínua ao gerenciaring o ciclo de vida de registros de tarefa, como incidentes, solicitações e balcões de serviços em Gestão de serviços de TI fluxos de trabalho usando Espaço de operações de serviços (SOW) para ITSM.

Visão geral do Espaço de operações de serviços para o ITSM

Espaço de operações de serviços para ITSM é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management. Configure sua experiência de agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços for ITSM.

Acessando Espaço de operações de serviços para ITSM

Para obter informações sobre como acessar Espaço de operações de serviços para ITSM, consulte Acesso Espaço de operações de serviços para ITSM.

Espaço de operações de serviços para ITSM usuários

Usuário	Descrição
Agente de nível 1	Usuário que tem a função ITIL ou sn_sow.sow_home e pertence a um grupo da central de serviços. Focado principalmente no ciclo de vida dos registros a seguir: • Interação • Incidente • Solicitação
Agente de nível 2	Usuário com a função ITIL. Focado principalmente no ciclo de vida dos registros a seguir: • Incidente • Solicitação • Mudança • Problema • Incidente grave
Administrador	Usuário que implementa e configura Espaço de operações de serviços para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de operações de serviços para ITSM benefícios

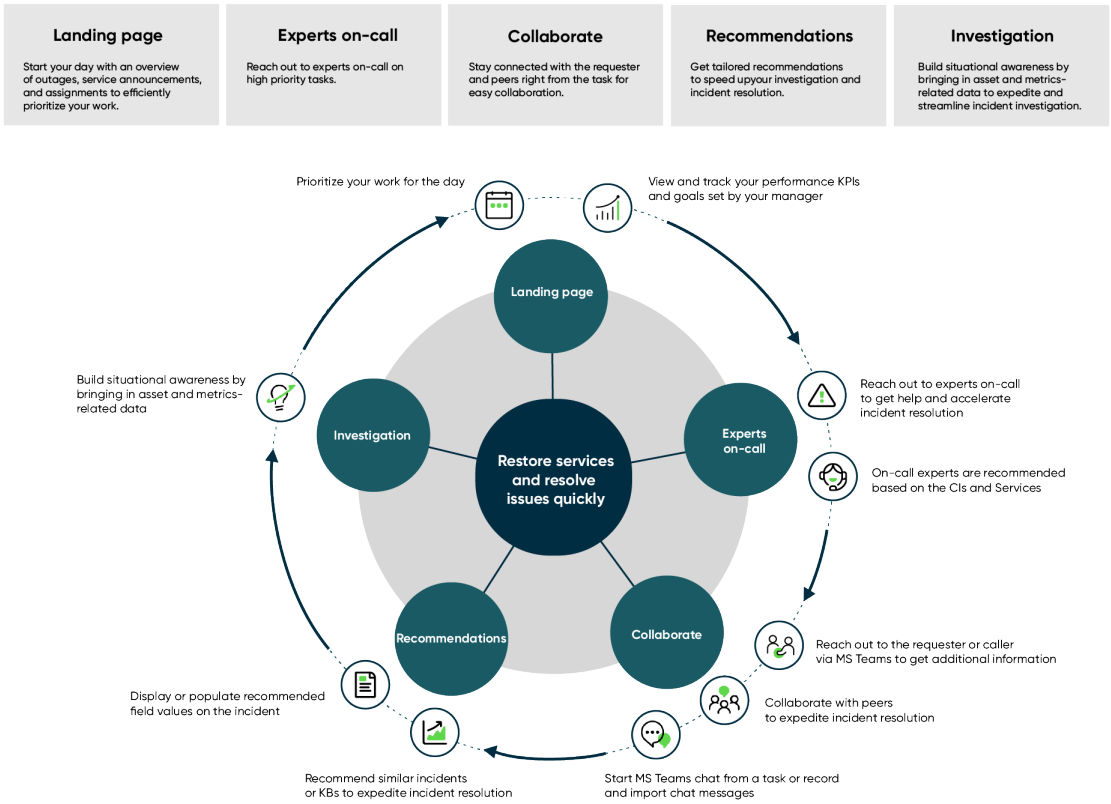
Benefício	Recurso	Usuários
Página principal personalizada para agentes de nível 1 e 2. Apresenta uma visão geral das indisponibilidades, dos comunicados de serviço e das atribuições para priorizar o trabalho com eficiência. Os agentes de nível 1 podem exibir e gerenciar o desempenho e as tarefas de aprendizado atribuídas pelo gerente.	Espaço de operações de serviços para ITSM para página principal do ITSM	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes podem gerenciar incidentes de forma eficaz com informações contextuais e ações direcionadas. Simplifique as investigações e acelere a resolução de incidentes com os dados de métrica coletados do ACC (Agent Client Collector).	Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes podem usar as informações de incidentes semelhantes e artigos de conhecimento para acelerar a resolução de incidentes.	Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes podem entrar em contato com especialistas de plantão para tarefas de alta prioridade.	Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes podem colaborar com o solicitante e os colegas da tarefa usando o bate-papo do Microsoft Teams.	Integrações da ServiceNow ao Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes podem criar solicitações a partir de incidentes e interações. Os agentes também podem gerenciar todo o ciclo de vida das solicitações.	Gestão de solicitações no Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Os agentes e administradores podem revisar e gerenciar as interações de balcão de serviços, compromissos, depósitos e quiosques no local de balcão de serviços.	Gerenciamento do Walk-up Experience no Espaço de operações de serviços	Agentes de nível 1 e nível 2
Todos os usuários conectados podem visualizar os principais recursos para começar a usar o Espaço de operações de serviços para ITSM.	Espaço de operações de serviços para ITSM para página principal do ITSM	Agentes de nível 1 e nível 2
Os administradores podem ter uma experiência guiada para a configuração inicial do Espaço de operações de serviços for ITSM.	Como usar a configuração assistida	Administrador
Os agentes podem ter uma experiência unificada para serviços e operações em uma única plataforma, integrando-se ao Espaço de operações de serviços para ITOM.	Automating and optimizing your services and operations using Service Operations Workspace	Agente de nível 1, agente de nível 2 e operador de TI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os principais recursos em Espaço de operações de serviços para ITOM, consulte Exploração do Espaço de operações de serviços para ITOM .

Espaço de operações de serviços para ITSM fluxo de trabalho para um agente



- Um agente pode começar o dia analisando uma visão geral de atribuições, indisponibilidades, anúncios de serviço e atribuições do Espaço de operações de serviços para priorizar o trabalho com base em ANSs (Service Level Agreements, acordos de nível de serviço), nível de prioridade e urgência.
- O agente pode criar um incidente com base no problema relatado. Como o agente tem acesso a incidentes relacionados e interações recentes, é possível oferecer um suporte melhor e mais rápido. O agente também tem acesso a todas as informações relacionadas da página de registro de incidentes.
- O agente pode resolver o incidente mais rapidamente usando recomendações personalizadas.
- O agente pode entrar em contato com especialistas de plantão para tarefas de alta prioridade.
- O agente pode colaborar facilmente com o solicitante e os colegas diretamente a partir da tarefa.
- O agente pode criar uma solicitação de mudança para corrigir o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar os tours guiados para saber mais sobre o Espaço de operações de serviços para ITSM

Use um tour guiado que é uma sequência de etapas interativas para orientar um agente por meio de um processo ou tarefa específica em Espaço de operações de serviços para ITSM. Para acessar os tours guiados, selecione o ícone mostrar ajuda na barra de navegação e role para baixo até encontrar a opção **Fazer um tour** ou **Selecionar um tour**. Para obter mais informações sobre como fazer um tour guiado, consulte Reproduzir um tour guiado no Espaço de operações de serviços.

Importante:

- Um tour guiado pode ser interrompido se você personalizar qualquer um dos elementos de IU associados na sua instância. Por isso, não se esqueça de atualizar seus tours guiados. Para mais informações sobre como atualizar tours guiados, consulte Edit a guided tour .
- A opção **Fazer um tour** ou **Selecionar um tour** só está disponível quando um tour guiado está disponível para a página de IU em questão.

Como usar o Configuração assistida para implementar o Espaço de operações de serviços para ITSM

A Configuração assistidaEspaço de operações de serviços do para ITSM fornece uma sequência de tarefas que ajudam um administrador a configurar Espaço de operações de serviços para ITSM em sua instância ServiceNow. Para abrir Espaço de operações de serviços para configuração assistida do ITSM, navegue até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Configuração assistida**.
Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Espaço de operações de serviços para ITSM, consulte:

- Como configurar o Espaço de operações de serviços para ITSM
- Operação de serviços de TI na sua organização
- Como gerenciar serviços de TI na sua organização
- Como otimizar os serviços de TI na sua organização

Tópicos relacionados

List of workspaces

Acesso Espaço de operações de serviços para ITSM

Experimente uma experiência unificada e contínua ao gerenciaring o ciclo de vida de registros de tarefa, como incidentes e solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Faça login na sua instância da ServiceNow.
2. No menu **Workspaces**, selecione **Espaço de operações de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário do Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode navegar pelo Espaço de operações de serviços para ter uma visão geral de como um agente pode priorizar tarefas e oferecer uma resolução.

Página principal

Em Espaço de operações de serviços, você pode acessar a página principal selecionando o ícone de página inicial ( ) no painel de navegação esquerdo.

Um agente pode analisar os comunicados e exibir tarefas e anúncios futuros. Os agentes de nível 1 também podem analisar o desempenho e exibir os cursos atribuídos. Para obter informações sobre a página inicial, consulte Espaço de operações de serviços para ITSM para página principal do ITSM.

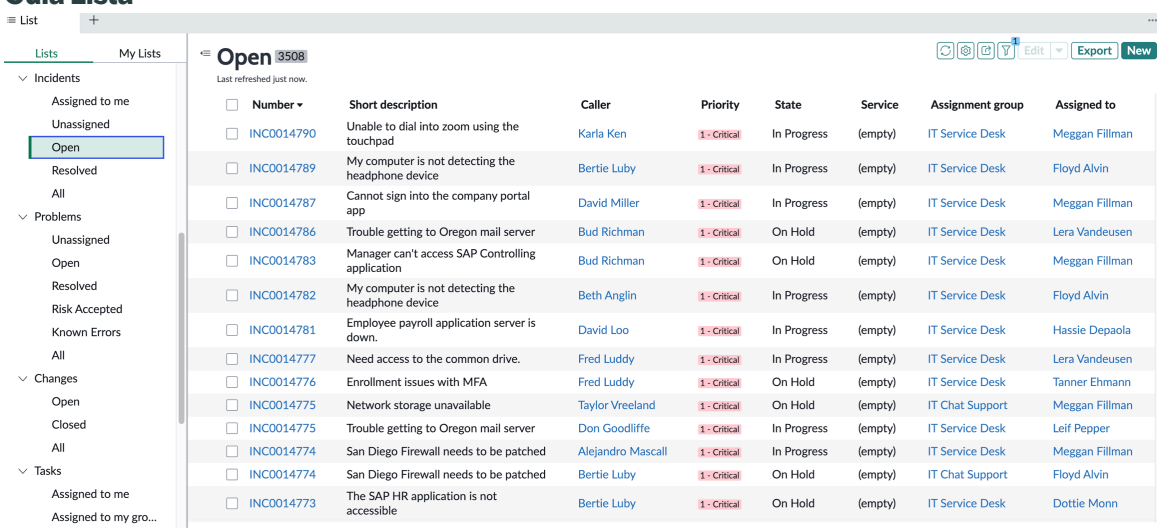
Listas

No Espaço de operações de serviços, você pode acessar as listas selecionando o ícone de lista ( ) no painel de navegação esquerdo.

Um agente pode analisar as listas individuais de incidentes, tarefas de catálogo, solicitações, problemas e assim por diante e tomar as medidas adequadas.

Na guia **Minhas listas**, um agente pode criar uma lista separada ou uma versão diferente da lista existente. Para obter informações sobre como criar uma lista, consulte Criação de uma lista no Espaço de operações de serviços.

Guia Lista



Caixa de entrada

No Espaço de operações de serviços, você pode abrir caixa de entrada no painel de navegação esquerdo.

Um agente pode definir seu status como Disponível ou Ausente para abrir ou fechar a caixa de entrada para solicitações de bate-papo. Quando um solicitante inicia uma conversa de bate-papo em qualquer página do Portal de serviços, a interação do bate-papo aparece na caixa de entrada de todos os agentes configurados como membros do grupo para a Fila de bate-papo do agente. Para obter informações sobre a configuração da caixa de entrada, consulte Configurar a caixa de entrada no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

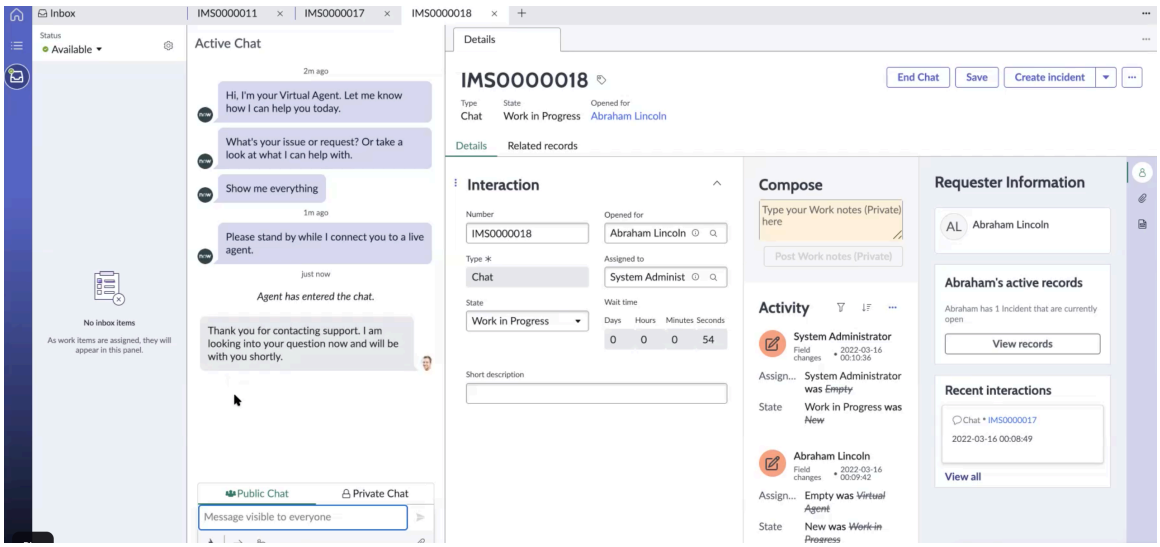
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os cenários a seguir são possíveis para a atribuição de conversas de bate-papo a um agente.

- Quando a atribuição automática de conversas de bate-papo está habilitada, a conversa de bate-papo é atribuída automaticamente ao agente, um registro de interação é criado no Espaço de operações de serviços e o agente pode continuar a conversa de bate-papo. Com base nas opções selecionadas na regra de atribuição de Bate-papo - maior capacidade, as interações podem ser abertas como guias não ativas na caixa de entrada. Para obter informações sobre como habilitar a atribuição automática de conversas de bate-papo usando essa regra de atribuição, consulte Como habilitar a atribuição automática de interações a um agente.
- Quando a atribuição automática de conversas de bate-papo não está habilitada, o agente pode aprovar ou rejeitar a conversa de bate-papo. Quando o agente aceita a conversa de bate-papo, um registro de interação é criado no Espaço de operações de serviços e o agente pode continuar a conversa de bate-papo.

Quando o solicitante do Portal de serviços ou o agente do Espaço de operações de serviços encerra a conversa de bate-papo, a interação é encerrada.

Caixa de entrada



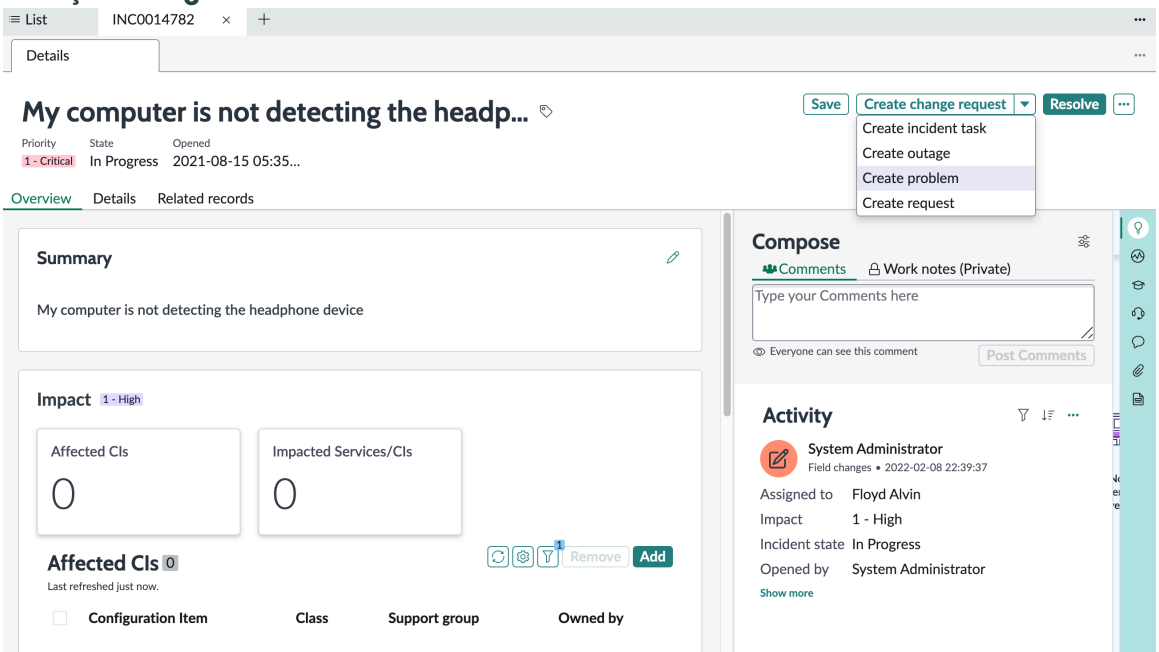
Exibição do registro

No Espaço de operações de serviços, você pode abrir qualquer registro de tarefa na página principal ou na lista associada. A exibição de registro fornece informações completas sobre o registro da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do registro



Espaço de operações de serviços para ITSM para página principal do ITSM

Um agente pode obter visibilidade rápida do trabalho atribuído e exibir tarefas e comunicados futuros.

Funções necessárias para acessar a página principal

Um usuário deve ter a função itil para acessar a página inicial. Um agente de nível 1 é um usuário de itil que pertence a um grupo de central de serviços. Um agente de nível 2 é um usuário de itil que não pertence a um grupo da central de serviços. Para obter mais informações sobre redirecionamento de agentes de nível 1 e nível 2 para a respectiva página principal, consulte Redirecionar os usuários não administradores para Espaço de operações de serviços.

Casos de uso

Para obter exemplos de como as pessoas de sua organização podem usar essa página inicial, consulte estes casos de uso. A menos que especificado de outra forma, várias seções da página inicial estão disponíveis para agentes de nível 1 e nível 2.

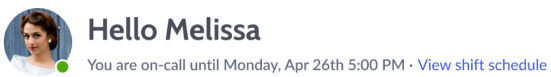
Usuário	Caso de uso
Agente de nível 1	• Obtenha visibilidade rápida do trabalho atribuído ao agente ou à equipe do agente antes de começar o dia. • Analisar os incidentes e catalogar as tarefas que precisam de atenção e navegar até os registros para os quais é necessário realizar ações. • Monitorar incidentes com Acordos de nível de serviço (ANSs) que foram violados ou que estão em risco, incidentes P1 em aberto ou aqueles que não foram atualizados em 24 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Caso de uso
	Para usar os recursos em Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte a seção **Explorar os principais recursos em** *Otimização da força de trabalho para ITSM*.
Agente de nível 2	• Obtenha visibilidade rápida do trabalho atribuído ao agente e à equipe do agente antes de começar o dia. • Analise incidentes, problemas, solicitações de mudanças e tarefas que precisam de atenção e navegue até os registros para os quais é necessário realizar ações. • Visualizar as próximas tarefas e anúncios. • Acessar os itens visualizados recentemente.

Seções da página principal

Seção	Descrição
Cabeçalho	Esta seção exibe o texto de saudação e os detalhes de turno do agente. Para obter informações sobre como personalizar esta seção, consulte Configurar a mensagem do cabeçalho na página principal. A imagem na faixa da seção de cabeçalho na página principal SOW oferece suporte a temas personalizados para uma experiência mais personalizada.Para obter mais informações, consulte Configurar o homem do espaço na página principal. A notificação de alerta exibida na faixa das páginas em SOW é expandida automaticamente para ajustar e caber a mensagem completa. Para obter mais informações, consulte Configurar a mensagem do cabeçalho na página principal. **Seção de cabeçalho** **Nota:** Um agente de nível 1 com a função sn_shift_planning.agent pode navegar até a programação de turno quando a aplicação de Planejamento de turno para espaço configurável (sn_uib_agent_sp) estiver habilitada. **Programação de turno de um agente** 
Visão geral	Nesta seção, um agente pode obter uma visão geral de várias atribuições a partir dos donuts.

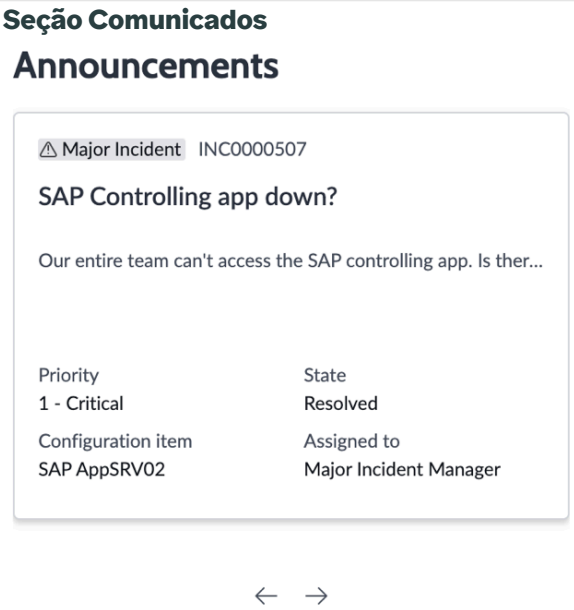
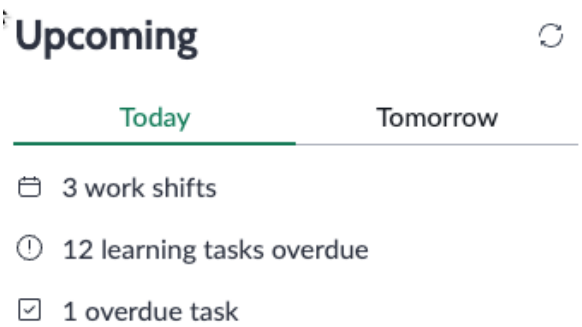
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	Importante: • Um agente de nível 1 pode obter uma visão geral das tarefas do catálogo e incidentes não resolvidos atribuídos ao agente ou ao grupo do agente. • Um agente de nível 2 pode obter uma visão geral de problemas, solicitações de mudança, tarefas do catálogo e incidentes não resolvidos atribuídos ao agente ou ao grupo do agente. • O agente de nível 1 ou nível 2 pode visualizar as tarefas delegadas a ele por outros usuários. Quando um agente seleciona qualquer parte da área do donut, os registros associados são mostrados na exibição de lista. Quando um agente seleciona o centro da área do donut, todos os registros associados a esse cartão são mostrados em uma exibição de lista. Nessas exibições da lista, você pode visualizar e atualizar as informações de registro na exibição do espaço para os seguintes registros, apontando para um registro e selecionando o ícone de exibição (ⓘ): • Incidente • Problema • Interação • Mudança • Solicitação Para informações sobre como personalizar esta seção, consulte Configurar os donuts na página principal de nível 1.
Comunicados	Esta seção notifica os agentes sobre quaisquer comunicados. O agente pode visualizá-los em uma exibição de lista ou de grade. Para obter informações sobre como personalizar esta seção, consulte Configurar a seção Comunicados na página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	Seção Comunicados 
Futuros	Esta seção lembra aos agentes das próximas tarefas para o mesmo dia e o dia seguinte. Você pode selecionar o link para acessar a tarefa. Se houver um único registro para o tipo de tarefa, o registro será aberto. Se houver vários registros para o tipo de tarefa, ele abrirá uma lista de todos os registros em uma nova guia. **Nota:** Um agente também pode visualizar as tarefas delegadas a ele por outros usuários.  • A guia **Hoje** mostra as tarefas das quais você pode querer participar no dia atual. • A guia **Amanhã** mostra as tarefas que ocorrerão no dia seguinte ao dia atual. Quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) está ativado, você também pode exibir as informações do próximo turno e as seguintes tarefas são exibidas nesta seção:

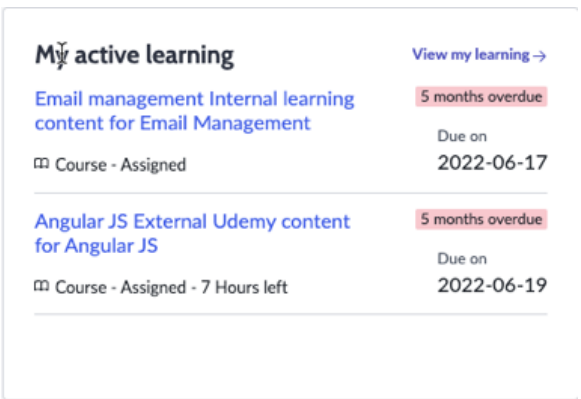
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	• Eventos: número de eventos, como treinamento e licença, relacionados aos seus turnos. **Nota:** Se você tiver um descanso remunerado no dia seguinte ao dia atual, na seção **Futuros**, a lista **Hoje** exibirá que você tem um descanso remunerado no dia seguinte. Se você estiver em descanso remunerado no dia atual, a lista não mostrará que você tem um descanso remunerado. • Turnos: número de turnos de trabalho. • Solicitações de análise de habilidades: número de solicitações do seu gerente para revisar suas habilidades. • Inscrições em turnos: turnos nos quais você pode se inscrever e que vencem no dia atual e no dia seguinte. Para obter mais informações sobre o Otimização da força de trabalho para ITSM em Espaço de operações de serviços, consulte Espaço de operações de serviços - Cronogramas. Para obter informações sobre como personalizar esta seção, consulte Configurar a seção Disponível em breve na página principal.
Links rápidos	Esta seção exibe os links rápidos configurados. Para obter informações sobre como personalizar esta seção, consulte Adicionar um link rápido específico para o usuário na página principal ITSM. **Seção de links rápidos** **Quick links** Google Maps
Conheça os principais recursos do Espaço de operações de serviços	Apresenta uma experiência de integração especificando todos os recursos principais para começar a usar o Espaço de operações de serviços para ITSM. **Seção de integração** **Explore key features in Service Operations Workspace** We have redesigned every detail to make it better for you Learn more
Seu aplauso recente	Você pode analisar os cinco aplausos mais recentes que deu ou recebeu. **Importante:** • Esta seção é exibida somente quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) está ativado. • Se você tiver acesso a Espaço de operações de serviços e for um usuário de aplausos, poderá usar Applaud.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	• Para navegar até a página do seu perfil, selecione **Perfil do espaço**. • Para navegar até os feeds de reconhecimento, selecione **Reconhecimento**. • Para aplaudir um ou mais colegas de equipe, selecione **Dê aplausos**. Para obter mais informações, consulte Dê aplausos aos seus colegas de equipe no Espaço de operações de serviços.
Meu desempenho	Analise as metas de desempenho definidas pelo seu gerente. **Importante:** Esta seção é exibida somente quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) está ativado.
Seção Minha aprendizagem ativa	Monitore as tarefas de aprendizado que você precisa concluir. Esta seção exibe até três tarefas de aprendizado, que podem incluir caminhos de aprendizado e cursos novos, com vencimento próximo ou atrasados. Essas tarefas são aquelas que foram atribuídas a você ou aquelas em que você optou por se inscrever manualmente. As tarefas são classificadas por prazo e serão realçadas em vermelho quando estiverem atrasadas. Você também pode ver a duração restante para concluir uma tarefa que pode selecionar e concluir. **Importante:** Esta seção é exibida somente quando o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) está ativado.  Para obter mais informações, consulte Espaço de operações de serviços - Aprendizado.

Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços

Com as Ações recomendadas para ITSM, é possível configurar e aplicar recomendações acionáveis em tempo real para acelerar o processo de triagem e resolver problemas rapidamente de vários registros no Espaço de operações de serviços, como Incidente, Tarefa de incidente, Problema, Tarefa de problema, Solicitação de mudança, Tarefa de mudança, Interação e Solicitação.

Visão geral Ações recomendadas para ITSM

As recomendações podem aparecer de duas maneiras: como recomendações acionáveis em tempo real no painel lateral e como recomendações no nível de campo ao atualizar ou criar os registros no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As recomendações no nível de campo só estão disponíveis para Incidentes no Espaço de operações de serviços.

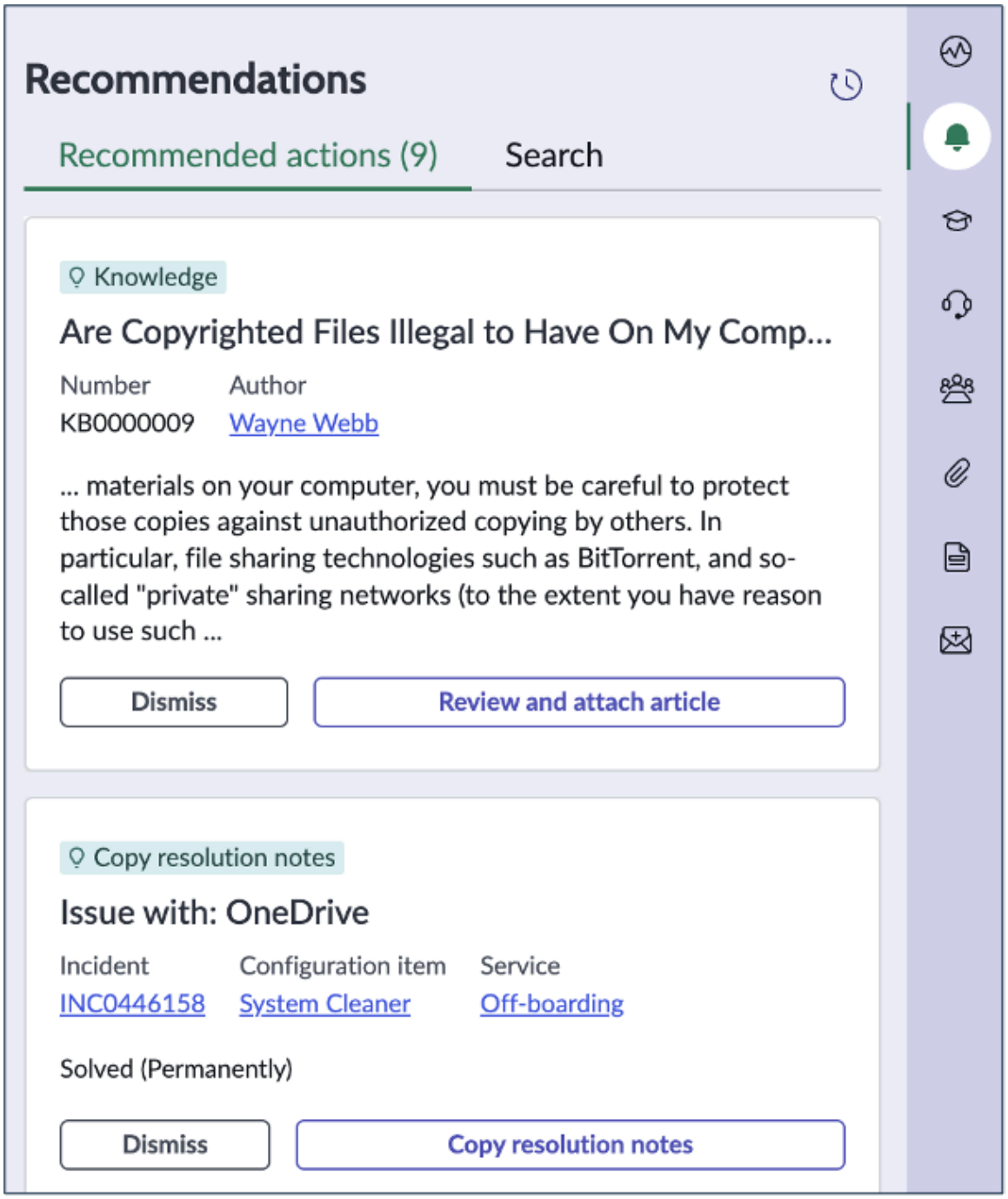
Os agentes podem acessar as ações recomendadas no Espaço de operações de serviços selecionando o ícone **Recomendações** ( ) no painel lateral. Eles também podem fazer pesquisas manuais das recomendações com tecnologia de IA para encontrar soluções rapidamente. Esses resultados da pesquisa estão disponíveis nestes registros:

- Incidente
- Tarefa de incidente
- Problema
- Tarefa do problema
- Solicitação de mudança
- Tarefa de mudança
- Interação
- Solicitação

Para registros de incidentes, clicar no ícone **Recomendações** (ícone) mostra as subguias **Ações recomendadas** e **Pesquisa**, como mostrado no diagrama a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

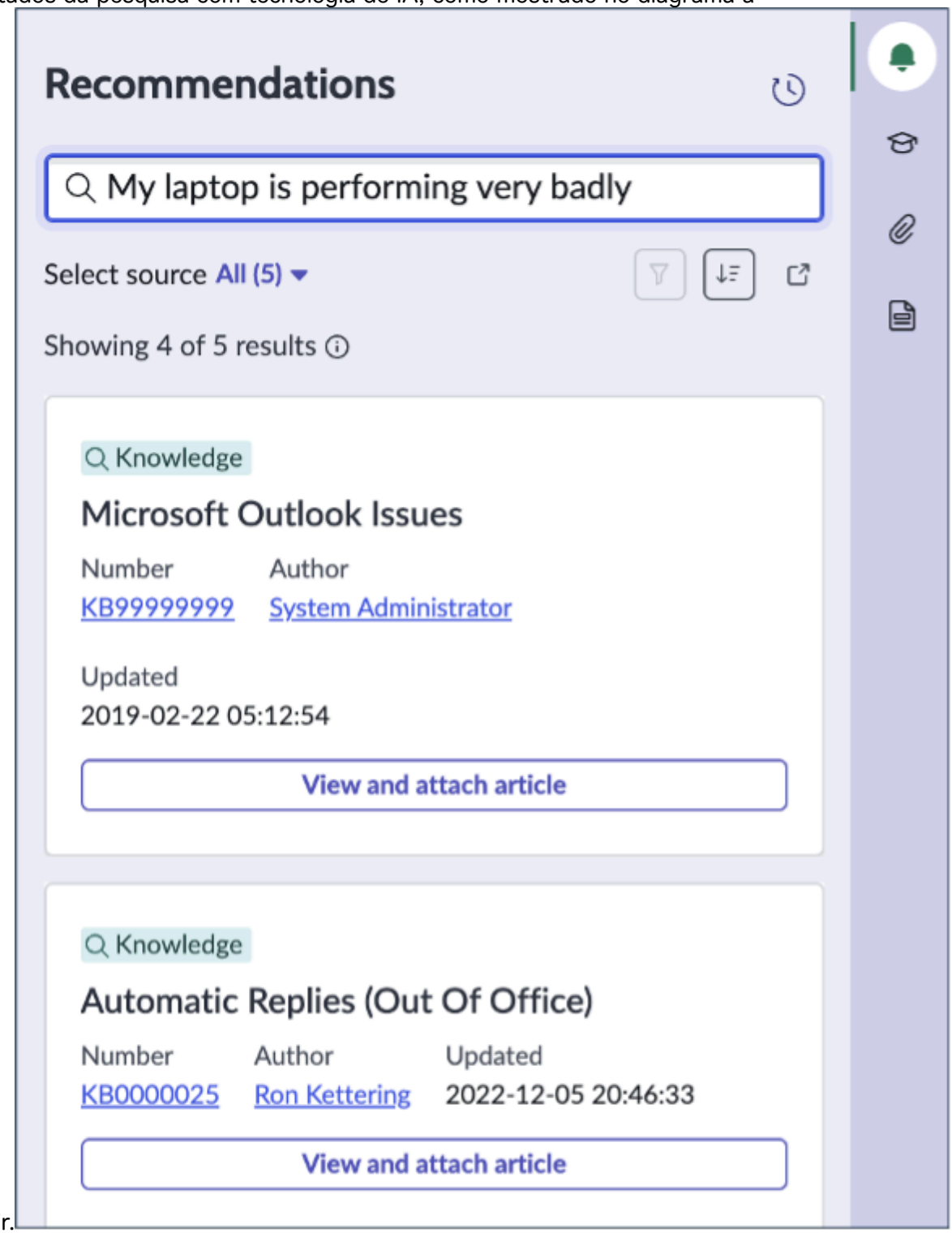


Nota:
A subguia **Pesquisar** permite pesquisar manualmente recomendações equipadas com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para outros registros, clicar no ícone **Recomendações** ( ) exibe apenas os resultados da pesquisa com tecnologia de IA, como mostrado no diagrama a seguir.



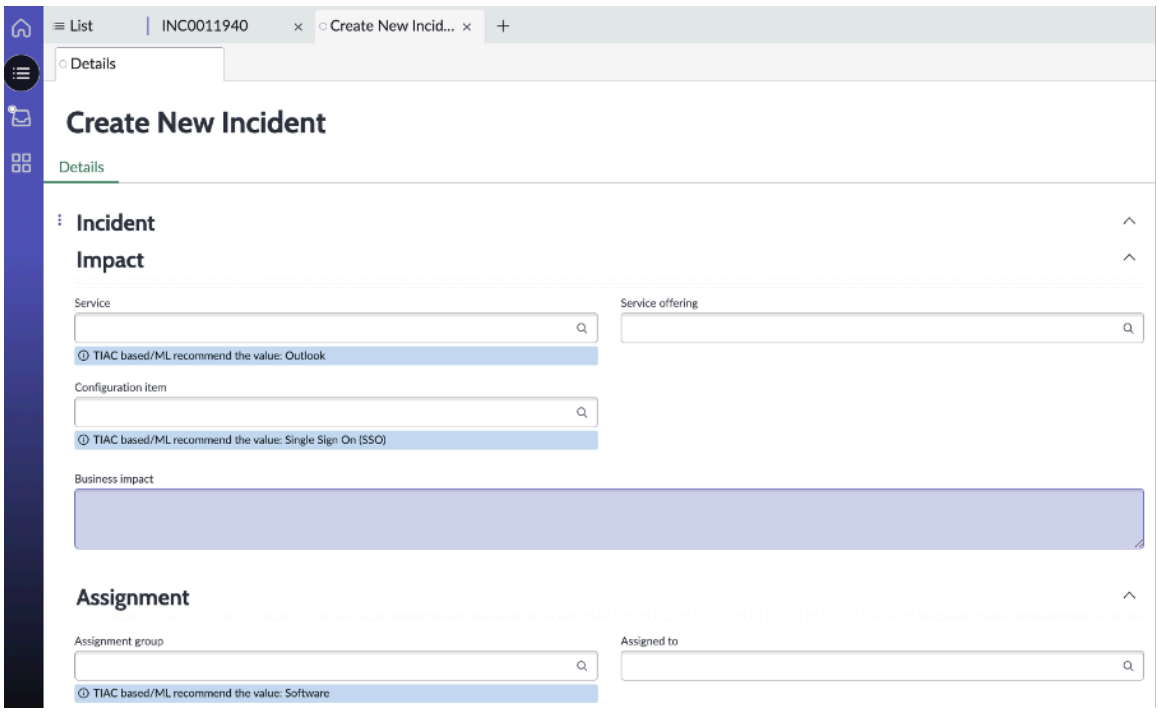
Para obter mais informações, consulte Obtenha recomendações baseadas em orientação.

Os agentes podem exibir recomendações no nível do campo nos campos de um formulário de incidente em Espaço de operações de serviços. Se você estiver usando uma versão anterior à 4.2, as recomendações aparecerão como mensagens abaixo do campo.

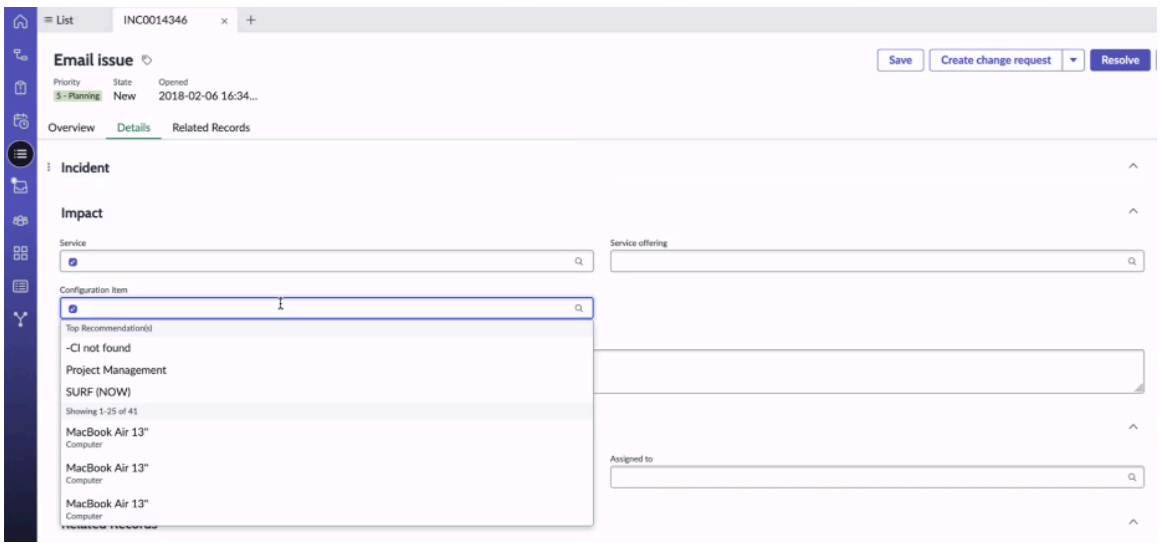
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão 4.2, as recomendações de nível de campo que aparecem como mensagens abaixo do campo não serão mais compatíveis para evitar problemas de desempenho.



A partir da versão 4.2, as recomendações de campo aparecem em um menu suspenso ao clicar no campo. Para obter mais informações, consulte Obtenha recomendações de campo.



Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todas as aplicações disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/sn-store-release-notes.html .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas para ITSM detalhes da aplicação

Para obter informações sobre como configurar Ações recomendadas para ITSM, consulte Configuração do Ações recomendadas para ITSM.

Fluxo de trabalho do Ações recomendadas para ITSM

O fluxo de trabalho do Ações recomendadas para ITSM inclui o seguinte:

1. Contexto para usar: use qualquer um dos contextos a seguir para encontrar e usar as recomendações no Espaço de operações de serviços.
   - Incidente
   - Tarefa de incidente
   - Problema
   - Tarefa do problema
   - Solicitação de mudança
   - Tarefa de mudança
   - Interação
   - Solicitação

   Nota:
   - Para incidentes, você pode usar recomendações baseadas em orientações na subguia **Ações recomendadas** ou pesquisar manualmente recomendações impulsionadas por IA na subguia **Pesquisa**.
   - Os resultados da pesquisa impulsionada por IA estão disponíveis nestes oito tipos de registro: Incidente, Tarefa de Incidente, Problema, Tarefa de Problema, Solicitação de Mudança, Tarefa de Mudança, Interação e Solicitação.
2. Definir regra: configure as recomendações para as funções e as condições necessárias.
3. Criar recomendações: crie recomendações, nas quais você seleciona um gerador de recursos e tipos de ação.
   - Criar gerador de recursos: os geradores de recursos fornecem informações que você pode usar como entradas para ações, como orientações de recomendação e recomendações de campo. Os modelos de solução de aprendizado de máquina treinados configurados em Inteligência preditiva ou Inteligência para tarefas do ITSM são usados como soluções no tipo de gerador para obter as recomendações necessárias para os formulários de incidente no Espaço de operações de serviços.

     Nota:
     - A **Previsão de valor de campos de incidente (TI)** e os **Incidentes semelhantes (TI)** são as únicas recomendações nas quais os modelos treinados vêm do Inteligência para tarefas do ITSM. Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.
     - Todas as recomendações restantes usam o modelo treinado de Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para Gestão de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar tipo de ação: configure as ações que um agente pode executar para uma orientação de Ações recomendadas. Atualize o seguinte:
  - Entrada: selecione os campos de entrada.
  - Saída: selecione as opções para decidir como as recomendações devem ser exibidas nos campos de entrada.
  - Ação: selecione as ações que são apresentadas ao agente para executar a orientação.

Nota:
Para obter mais informações, consulte Configuração do Ações recomendadas para ITSM.

4. Obtenha recomendações baseadas em orientação ou no nível de campo para registros no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Visão geral Ações recomendadas para ITSM

Gestão de serviços de TI (ITSM) inclui os seguintes componentes do sistema de base usados para configurar Ações recomendadas para vários registros no Espaço de operações de serviços, incluindo Incidentes, Tarefas de incidente, Problemas, Tarefas do problema, Solicitação de mudança, Tarefa de solicitação de mudança, Interação e Solicitação.

Contextos no Ações recomendadas para ITSM

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para um tipo específico de registro quando determinadas regras forem atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro. Para obter mais informações, consulte Contexts in Recommended Actions .

O sistema base ITSM envia os seguintes contextos:

- Incidente
- Tarefa de incidente
- Problema
- Tarefa do problema
- Solicitação de mudança
- Tarefa de mudança
- Interação
- Solicitação

Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Contextos no Ações recomendadas para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As Ações recomendadas agora introduziram um contexto para a tabela de interação.

Para obter o contexto correto de Ações recomendadas, você deve configurar a propriedade **SYS ID do contexto** na página de registro de Ações recomendadas do Construtor de IU no Espaço de operações de serviços.

Para configurar o ID de contexto, consulte **Como configurar um registro de contexto para a seção Componente de ações recomendadas** em Create a context in Recommended Actions .

Regras no Ações recomendadas para ITSM

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições. Para obter mais informações, consulte Rules in Recommended Actions .

O sistema de base ITSM inclui as seguintes regras:

- Incidente ativo
- Incidente não secundário não MI ativo
- Pesquisa com IA
- Incidente grave sem Registro de problema

Nota:
Essas regras estão disponíveis somente para o contexto de Incidentes.

Para obter mais informações sobre as descrições do campo dessas regras, consulte Regras no Ações recomendadas para ITSM.

Nota:
Para criar uma regra, consulte Create a rule in Recommended Actions .

Recomendações no Ações recomendadas para ITSM

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma recomendação inclui a ação e quaisquer recursos e entradas relevantes. Para obter mais informações, consulte Recommendations in Recommended Actions .

Para obter mais informações sobre recomendações, consulte Recommendations in Recommended Actions .

Nota:
Para criar uma recomendação, consulte Create a recommendation in Recommended Actions .

O sistema de base ITSM inclui recomendações baseadas em orientação e tipos de recomendação no nível de campo.

Recomendações baseadas em orientação

O sistema de base ITSM inclui estas recomendações baseadas em orientação:

- Recomendação da pesquisa com IA
- Criar registro de problemas para um incidente grave

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Incidentes em aberto (IC e serviço)
- PRBs em aberto (IC e serviço)
- Incidentes semelhantes (TI)
- Artigos da base de conhecimento semelhantes (similaridade)
- Propor incidente grave (tendência)
- Incidentes graves semelhantes (tendência)
- Incidentes semelhantes em aberto (semelhança)
- PRBs em aberto semelhantes (similaridade)
- Incidentes resolvidos semelhantes (IC e serviço)
- Incidentes resolvidos semelhantes (similaridade)

Para obter mais informações sobre as descrições do campo das recomendações baseadas em orientação, consulte Recomendações baseadas em orientação no Ações recomendadas para ITSM.

Recomendações no nível do campo

O sistema de base ITSM inclui as seguintes recomendações no nível do campo:

- Recomendações baseadas em Inteligência preditiva
  - Grupo de atribuição (classificação)
  - Item de configuração (classificação)
  - Serviço (classificação)
- Recomendação baseada em Inteligência para tarefas do ITSM: previsão do valor dos campos de incidente (TI)

Nota:
Todas as recomendações baseadas em Inteligência preditiva incluídas no sistema de base ITSM estão inativas por padrão. Para ativá-las, navegue até a tela “Recomendações”, edite a coluna “Ativa” correspondente à recomendação necessária de **verdadeiro** e selecione **Atualizar**.

Para obter mais informações sobre as descrições do campo das recomendações no nível do campo, consulte Recomendações no nível do campo em Ações recomendadas para ITSM.

Nota:
Para criar um campo e recomendações de campo, consulte Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Geradores de recursos no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui os seguintes geradores de recursos:

- Gerador de recurso de pesquisa com IA
- Grupo de atribuição usando classificação.
- Item de configuração usando classificação
- TI com previsões dos campos de incidente
- Incidentes em aberto semelhantes com o mesmo IC e serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- PRBs em aberto usando IC e serviço
- Propor incidente grave usando tendência
- Serviço usando classificação
- Bases de conhecimento semelhantes usando similaridade
- Incidente grave semelhante usando tendência
- Incidentes em aberto semelhantes usando similaridade
- Incidentes em aberto semelhantes com o mesmo IC e serviço
- Incidentes semelhantes usando a similaridade de TI
- PRBs semelhantes usando similaridade
- Incidentes resolvidos com o mesmo IC e serviço
- Incidentes resolvidos semelhantes usando similaridade.

Para obter mais informações sobre as descrições do campo desses geradores de recursos, consulte Geradores de recursos no Ações recomendadas para ITSM.

Para obter mais informações sobre os tipos de geradores de recursos, consulte Resource generators in Recommended Actions .

Nota:
Para criar um gerador de recursos, consulte Create a resource generator in Recommended Actions .

Orientações

O sistema de base ITSM inclui a seguinte orientação:

- Vincular ao incidente grave
- Propor incidente grave
- Revisar e anexar o artigo ao incidente
- Mostrar solicitação de mudança [sem ação]
- Mostrar resultado do Genius [sem ação]
- Mostrar problema [sem ação]
- [Incidente] Anexar Base de Conhecimento
- [Incidente] Copiar resolução
- [Incidente] Vincular incidente em aberto
- [Incidente] Vincular problema em aberto
- [Interação] Revisar e anexar o artigo
- [Não ML] Copiar resolução
- [Não ML] Criar problema
- [Não ML] Vincular incidente em aberto
- [Não ML] Vincular problema em aberto
- [Tarefa] Vincular solicitação de mudança
- [Tarefa] Vincular incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- [Tarefa] Vincular indisponibilidade
- [Tarefa] Vincular problema
- [Tarefa] Pedir item

Para obter mais informações sobre as descrições do campo da orientação, consulte Orientações no Ações recomendadas para ITSM.

Nota:
Para criar uma orientação, consulte Create a guidance in Recommended Actions .

Mapeamentos do resultado da pesquisa

Os mapeamentos do resultado da pesquisa aparecem nos resultados da Pesquisa com IA para vários registros no Espaço de operações de serviços, incluindo Incidente, Tarefas de incidente, Problema, Tarefas do problema, Solicitação de mudança, Tarefa de solicitação de mudança, Interação e Solicitação.

O sistema de base Gestão de serviços de TI inclui os mapeamentos de resultado da pesquisa a seguir com base no tipo de contexto:

- **Incidente**: indisponibilidade [cmdb_ci_outage], conhecimento [kb_knowledge], solicitação de mudança [change_request], incidente [incident], item do catálogo [sc_cat_item], incidente [incident] - resultado do Genius para usuários Pro Plus, problema [problem]
- **Tarefa de incidente**: conhecimento [kb_knowledge], incidente [incident], item do catálogo [sc_cat_item], problema [problem]
- **Problema**: indisponibilidade [cmdb_ci_outage], conhecimento [kb_knowledge], solicitação de mudança [change_request], incidente [incident], item do catálogo [sc_cat_item], problema [problem]
- **Tarefa do problema**: conhecimento [kb_knowledge]
- **Solicitação de mudança**: conhecimento [kb_knowledge], solicitação de mudança [change_request], incidente [incident], item do catálogo [sc_cat_item], problema [problem]
- **Tarefa de mudança**: conhecimento [kb_knowledge], solicitação de mudança [change_request], incidente [incident], item do catálogo [sc_cat_item], problema [problem]
- **Interação**: conhecimento [kb_knowledge], item do catálogo [sc_cat_item]
- **Solicitação**: conhecimento [kb_knowledge], item do catálogo [sc_cat_item]

Configuração da aplicação de pesquisa

O sistema de base Gestão de serviços de TI inclui as **[AIS] Ações recomendadas para configuração de pesquisa do ITSM**. Esta aplicação oferece suporte à pesquisa com IA para vários registros no Espaço de Operações de Serviços, incluindo incidente, tarefas de incidente, problema, tarefas do problema, solicitação de mudança, tarefa de solicitação de mudança, interação e solicitação.

Explorar o Agendamento de plantão no Espaço de operações de serviços

O Agendamento de plantão garante que haja sempre um membro da equipe de suporte dedicado disponível para resolver os problemas que surgem. Você pode configurar cronogramas de plantão, rotações de escala e políticas de escalação, escalar notificações para um grupo e determinar o contato atual para uma escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

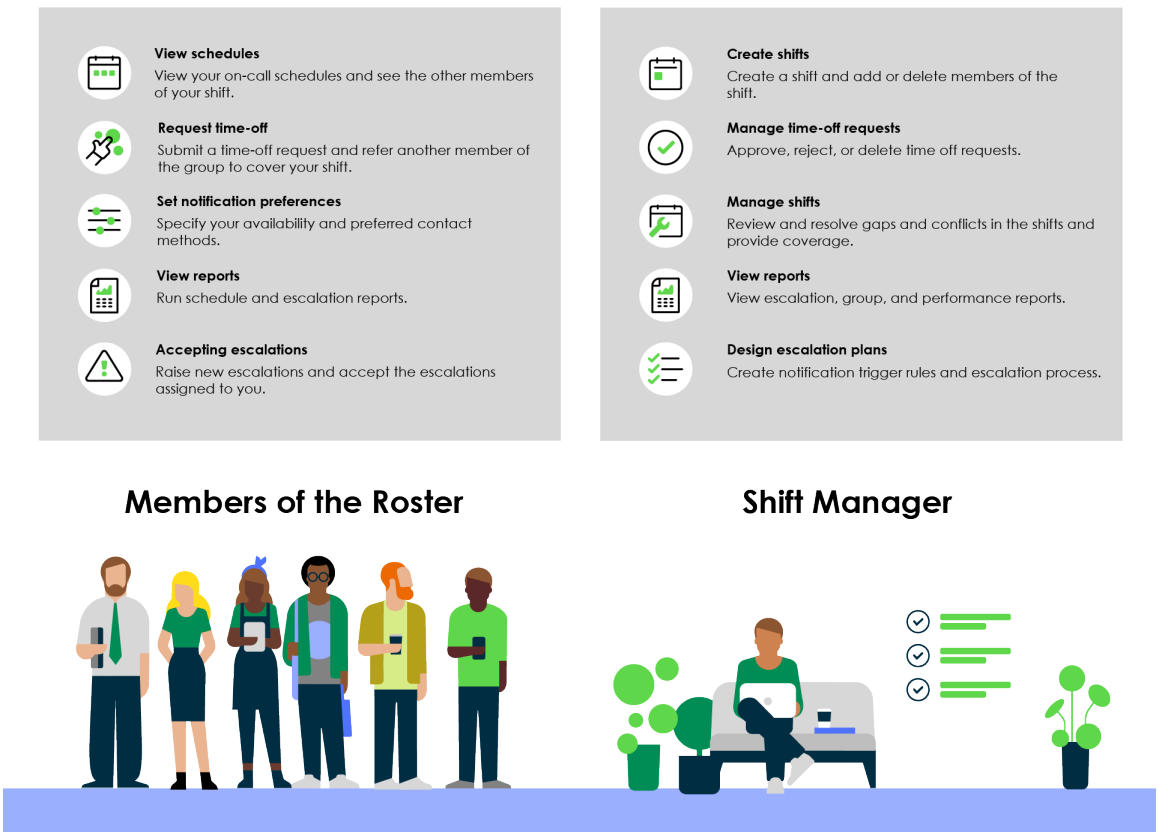
Você pode acessar seus turnos e programações em Espaço de operações de serviços usando as opções de **Cronogramas**.

Os gerentes também podem usar o menu **Equipes** para executar todas as tarefas administrativas.

Consulte Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços para obter mais detalhes.

Fluxo de trabalho de Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços

Os vários membros de uma organização usam Agendamento de plantão para trabalhar juntos. Consulte um exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta:



1. O administrador de turno cria modelos de turno e grupo.
2. O administrador do turno atribui função e configura regras do gatilho de escalação. Confira Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM e Atribuir funções Agendamento de plantão
3. O gerente de turno cria um turno e adiciona ou exclui membros a ele.
4. O gerente de turno projeta todo o processo de escalação do novo turno.
5. O membro da escala exibe seus cronogramas de plantão e descobre quem são os outros membros em seu turno.
6. O membro da escala pode especificar sua disponibilidade e métodos de contato preferenciais a partir dos métodos configurados pelo administrador de turno.
7. Os membros da escala podem enviar uma solicitação de folga e indicar outro membro do grupo para cobrir o turno.
8. Os membros da escala exibem os detalhes da escala e da escalação do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Os membros da escala exibem relatórios de plantão e recebem lembretes.
10. O gerente de turno aprova ou rejeita as solicitações de folga.
11. O gerente de turno revisa os cronogramas de plantão de seus grupos em busca de lacunas e solicitações de folga.
12. O gerente de turno fornece, substitui ou excluir solicitações de cobertura e de folga.
13. Os membros da escala recebem notificações de escalação de plantão para confirmar tarefas ou solicitações de conferência.
14. O gerente de turno exibe relatórios de escalação, grupo e desempenho referentes às suas equipes de plantão.

Nota:
Para exibir a matriz de compatibilidade de versões, consulte as notas da versão mais recentes.

Benefícios do Agendamento de plantão

Benefício	Recurso	Usuários
Crie um novo turno, atribua membros a ele e defina as preferências desejadas, como rotações e níveis de respondentes.	Criar e editar turno no Espaço de operações de serviços	ITIL, rota_manager (gerente de turno)
Gerencie seu turno aceitando ou rejeitando as solicitações de folga. Resolva conflitos e lacunas providenciando cobertura. Atribua hora extra a membros do turno.	Gerenciar turnos no Espaço de operações de serviços	ITIL, rota_manager (gerente de turno), rota_admin
Crie suas próprias políticas e caminhos de escalação. O Agendamento de plantão permite que você crie uma regra do gatilho de escalação usando os modelos disponíveis, com base em seu requisito.	Gatilhos de escalação e políticas	ITIL, rota_manager (gerente de turno), rota_admin, administrador
Crie e edite as preferências de notificação para uma equipe inteira.	Editar preferências de plantão da equipe usando o menu Equipes	ITIL, rota_manager (gerente de turno), rota_admin
Use qualquer um dos vários canais, como Slack, Microsoft Teams, mensagens por push de dispositivos móveis, SMS e mensagens de voz para definir como o método de contato preferencial para receber notificações.	Editar canal de entrega Para configurar os canais de entrega, consulte: • Para Slack: Configuração do Slack como um método de contato • Para SMS e mensagens de voz: Configurar envio de mensagens SMS e de serviços de voz como métodos de contato	rota_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
	• Para equipes: Microsoft Teams • Para notificações por push em dispositivos móveis: Como configurar o envio por push de dispositivos móveis como um método de contato para uma escalação de plantão	

Nota:
Para obter mais detalhes sobre as funções de usuário, consulte Atribuir funções Agendamento de plantão.

Como configurar o Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar Espaço de operações de serviços para que os agentes possam gerenciar o volume de execução de TI com eficiência.

Migração de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode migrar com facilidade personalizações e configurações comuns para vários recursos de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM usando o utilitário de migração na tela. Com esta migração, você não precisará recriar esses recursos no Espaço de operações de serviços para ITSM. Para esses recursos, você pode migrar qualquer tipo de registro específico e elementos ou todos.

Processo de migração

Importante:
Você deve executar a migração na sua instância de não produção. Se a migração para o SOW for ITSM funcionar conforme esperado na instância de não produção, você poderá mover as mudanças de migração para uma instância de produção usando um conjunto de atualizações.

Execute as etapas a seguir na sua instância de não produção.

1. Instale a aplicação Utilitário de Migração para Espaço de Operações de Serviços. Consulte Instalar o Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços.
2. Se você tiver alguma tabela ITSM personalizada que deva ser migrada, especifique-a na propriedade do sistema `sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables` para migrar a categoria de lista associada e os módulos, ações de lista, ações de lista relacionadas e itens de menu do Novo registro de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Consulte Configurar a migração de uma tabela ITSM personalizada de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.
3. Crie uma configuração de autenticação básica (sys_auth_profile_basic) para autenticar a API da tabela que o utilitário de migração usa para executar a criação, a atualização e a exclusão de registros. Consulte Criar uma configuração de autenticação básica para migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.
4. Crie um conjunto de atualizações para registrar qualquer mudança feita em Espaço de operações de serviços para ITSM durante a migração. Consulte Create and select an update set as the current set .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Migre de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM usando o utilitário de migração. Consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.
6. Se a migração a Espaço de operações de serviços para ITSM estiver funcionando conforme o esperado em sua instância de não produção, mova as mudanças de migração para uma instância de produção usando o conjunto de atualizações.

Nota:
As credenciais do usuário administrador conectado devem corresponder à credencial usada para configurar a autenticação básica para executar com sucesso a migração de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para ITSM.

Tópicos relacionados

Central de administração em Espaço de operações de serviços para ITSM

Instalar o Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços

Você pode instalar a aplicação Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços (sn_sow_migration) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação do Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços (sn_sow_migration) instala o utilitário de migração na tela que facilita o processo de migração de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

A tabela Solicitação de Migração do Espaço do Agente (sn_sow_migration_aw_migration_request) é instalada com o Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços. Esta tabela armazena os detalhes a seguir da solicitação de migração:

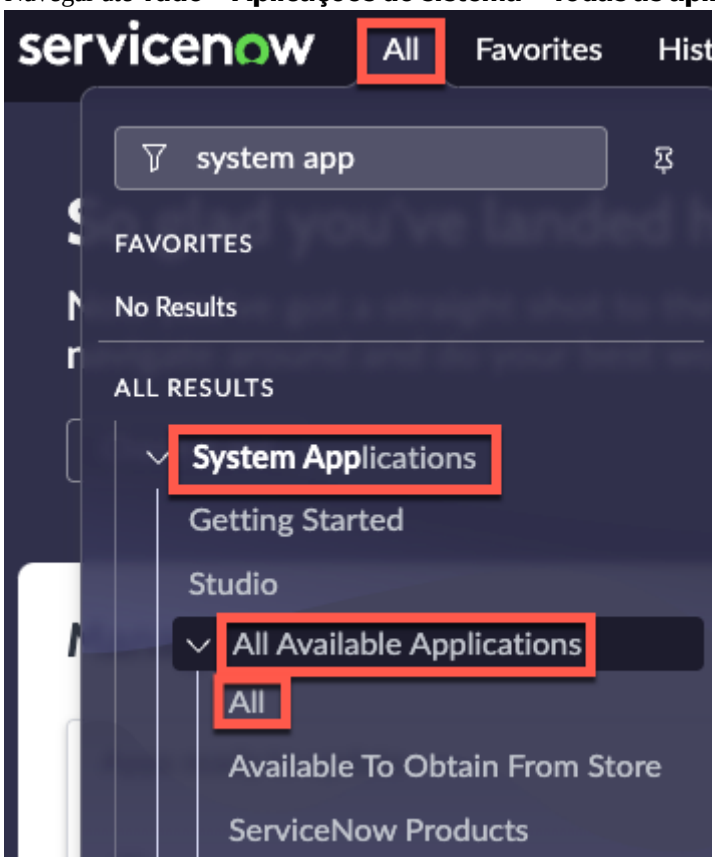
- Personalizações e configurações escolhidas para vários recursos
- Status da migração (se ela foi concluída ou está em andamento)
- Resultado da migração (personalizações ou configurações que foram migradas com êxito ou que apresentaram falha)
- Qualquer mensagem pós-migração para as personalizações ou configurações selecionadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Utilitário de Migração do Espaço de Operações de Serviços (sn_sow_migration) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a migração de uma tabela ITSM personalizada de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Se houver uma tabela ITSM personalizada que precisa ser migrada, você deverá habilitar a migração das categorias e módulos de lista associados, ações de lista, ações de lista relacionada e novos itens de menu de registro de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No menu **Todos**, no filtro de navegação, insira **sys_properties.list**.
2. Pesquise a propriedade do sistema *`sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`*.
3. No campo **Valor**, adicione o ID da tabela ITSM personalizada à lista separada por vírgulas.
   Por padrão, o campo **Valor** contém todas as tabelas ITSM cujas categorias e módulos de lista, ações de lista, ações de lista relacionada e novos itens de menu de registro devem ser migrados de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar uma configuração de autenticação básica para migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Autentique a API da tabela que o utilitário de migração utiliza para executar a criação, atualização e exclusão de registros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta configuração deve conter as credenciais de um usuário de conta de serviço (apenas acesso de API da Web) com a função de administrador.

Procedimento

1. No menu **Todos**, em filtro de navegação, insira **sys_auth_profile_basic.list**.
2. Na página Configurações de autenticação básica, escolha **Novo**.
3. No formulário Configurações de autenticação básica, especifique o nome, o nome de usuário e a senha.
4. Selecione **Enviar**.

Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Por meio de um conjunto de etapas simples, migre rapidamente seus recursos do Espaço do agente do ITSM, incluindo configurações e personalizações a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Antes de Iniciar
Verifique se o escopo está definido como Core do Espaço de Operações de Serviços.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral** > **Configuração inicial** > **Migrar do Espaço do agente ITSM para o SOW** se você estiver atualizando do AW 2.0 ou superior.

   Se você estiver instalando o utilitário de migração mais recente, navegue até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Migrar do Espaço do agente ITSM para o SOW**.

2. Na página Migração do Espaço do agente do ITSM para SOW, execute as seguintes etapas.

   a. **Opcional:** Se necessário, crie uma configuração de autenticação básica com credenciais de usuários existentes ou novos selecionando **Criar configurações de autenticação básica**.

   Importante:
   - Esta configuração deve conter as credenciais de um usuário de conta de serviço (apenas acesso de API da Web) com a função de administrador.
   - Somente após criar a configuração de autenticação básica, elabore um conjunto de atualizações para registrar todas as mudanças feitas em Espaço de operações de serviços para ITSM na sua instância de não produção durante a migração. Consulte Create and select an update set as the current set.

   b. No menu suspenso **Selecionar uma configuração de autenticação básica**, escolha a configuração necessária.

   c. Selecione **Testar configuração**.

   d. Analise as diretrizes mencionadas.

   e. Selecione **Iniciar migração**.

   Nota:
   Caso a tarefa de migração anterior esteja parcialmente concluída, você pode selecionar **Continuar Migração** nesta página para retomar o processo de migração.

3. Na página Recursos para Migrar do Espaço do agente, para cada recurso, selecione as configurações e personalizações a serem migradas.
   Para informações sobre configurações e personalizações que podem ser migradas, consulte Configurações e personalizações que podem ser migradas do Espaço do agente do ITSM para o SOW para ITSM.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na página de confirmação da migração, analise os recursos selecionados e escolha **Confirmar a migração**.
   A migração pode ser parcial ou totalmente bem-sucedida.
   - Migração totalmente bem-sucedida: todas as configurações e personalizações dos recursos selecionados são migradas com sucesso a Espaço de operações de serviços para ITSM e capturadas nos conjuntos de atualizações especificados na instância de não produção.
   - Migração parcial: todas as configurações e personalizações migradas com sucesso de recursos selecionados são capturadas nos conjuntos de atualizações especificados em Espaço de operações de serviços para ITSM na instância de não produção.
6. Selecione **Exibir detalhes da migração** a fim de analisar as informações de migração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Conclua as tarefas de pós-migração para cada configuração ou personalização migrada. Para mais informações, consulte os tópicos a seguir.

- Executar tarefas pós-migração para ações de IU e layouts
- Executar tarefas pós-migração para faixas de opções
- Executar tarefas de pós-migração para as regras de exibição
- Executar tarefas de pós-migração para os novos registros
- Executar tarefas pós-migração para campos realçados na lista e nos formulários
- Executar tarefas de pós-migração para ações de lista
- Executar tarefas de pós-migração para módulos e categorias de lista
- Executar tarefas pós-migração para cabeçalhos de formulário
- Executar tarefas pós-migração para configurações de pesquisa
- Executar tarefas de pós-migração para a configuração do Assistência do agente
- Executar tarefas de pós-migração para ações de formulário declarativo de lista relacionada
- Executar tarefas de pós-migração para ações do formulário de decoradores de campo

Configurações e personalizações que podem ser migradas do Espaço do agente do ITSM para o SOW para ITSM

Várias configurações e personalizações relacionadas a diversos recursos do Espaço do agente do ITSM que podem ser migradas para o SOW para ITSM.

Migração de ações de IU e layouts de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, a identificação das ações de IU qualificadas e os registros de layout para migrações e o processo de migração.

Ações de IU

As ações de IU aparecem como botões de formulário ou como itens de lista no menu de ação de IU. Para obter informações sobre como as ações de IU funcionam no Espaço do agente do ITSM, consulte .

O cabeçalho do formulário mostra um grupo de ações de IU em um único botão de menu ou em um botão de divisão.

Para agrupar as ações de IU, é necessário um layout que atue como um contêiner de grupo. Para informações sobre como as ações de IU em grupo funcionam no espaço do agente, consulte .

Tabelas usadas para migração

Nome da tabela	Descrição
Ação de IU [sys_ui_action]	Contém ações de IU e configurações de layouts a serem migradas.
Layout de ação de IU [sys_aw_form_uiaction_layout]	Contém um conjunto de registros (sistema de base ou personalizado) associado ao Espaço do Agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
	O utilitário de migração considera esses registros qualificados para a migração. Todas as ações de IU em grupo especificadas nesse registro de Layout de ação de IU [sys_aw_form_uiaction_layout] são migradas.

Como o utilitário de migração identifica ações de IU e layouts para migração

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços identifica o conjunto qualificado de ações de IU a serem migradas com base no seguinte:

- Registros da tabela Ação de IU [sys_ui_action] que são mapeados para os registros da tabela Ações de formulário da UX [sys_ux_form_action].
- Registros da tabela Item de layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout_item] que são mapeados para registros da tabela Ações de formulário da UX [sys_ux_form_action].
- Registros da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout] que são mapeados para a tabela de entrada.

Como a migração funciona

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços usa a sequência a seguir para migrar as ações de IU de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

1. Pesquisa registros da tabela Layout de Ação de IU [sys_aw_form_uiaction_layout] que são mapeados para registros de Ação de IU em Grupo [sys_aw_form_uiaction_group].
2. Pesquisa registros da tabela Grupo de layouts de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout_group] que são mapeados para registros da tabela Layout de ação de IU [sys_aw_form_uiaction_layout]. O conjunto de ações de IU e o tipo de agrupamento devem ser os mesmos para esses registros.
3. Se um registro não é encontrado, cria um registro da tabela Grupo de layouts de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout_group].

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços usa a seguinte sequência para migrar os layouts de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo sistema.

1. Pesquisa registros da tabela Ação de IU em Grupo [sys_ux_form_action_layout_group] que são mapeados para registros da tabela Grupo de layouts de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout_item].
2. Se um registro não for encontrado, cria um registro da tabela Grupo de layouts de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout_item] e mapeia para o registro de tabela Ação de IU em Grupo [sys_ux_form_action_layout_group].

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços usa a seguinte sequência para migrar tabelas de entrada de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo sistema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Pesquisa para um registro da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout].
2. Se um registro da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout] não for encontrado, conclui a migração e mostra ações de IU agrupadas na página de registro como ações de IU desagrupadas.

Nota:
As ações de IU serão agrupadas somente se um registro da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout] for encontrado.

3. Se um registro é encontrado, executa a migração usando a seguinte sequência:
   a. Verifica se o registro da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout] está unificado.

      Para os registros unificados, o campo **use_layout_items_only** é selecionado.

   b. Conclui a migração ss o registro não está unificado.
   c. Pesquisa registros da tabela Item de layout da ação Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item] que são mapeados para o registro da tabela Layout de ações de formulário da UX [sys_ux_form_action_layout].
   d. Se um registro mapeado não é encontrado, cria um registro da tabela Item de layout de ação Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item].

Executar tarefas pós-migração para ações de IU e layouts

Verifique se as ações de IU e os layouts no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as ações de IU e os layouts no Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontos para uso no SOW. Você pode atualizar as ações de IU migradas e as configurações de layout no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Ações de IU e layouts** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de IU e layouts** para o Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem sucedida, execute as seguintes etapas.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Abre um registro no SOW que corresponda a uma tabela para a qual as ações de IU e os layouts são migrados.
Por exemplo: se você quiser verificar o status de migração de layouts e ações de IU de um incidente, navegue até **Lista** > **Incidente** > **Tudo** e selecione qualquer registro de incidente.

c. Revise as Ações de IU e o layout que foram migrados de Espaço do agente do ITSM para o SOW.

d. Se você quiser reorganizar a ordem do layout das ações de IU, navegue até **Tudo** > **sys_ux_form_action_layout.list**

e. Pesquise e selecione a tabela para a qual a ordem das Ações de IU e do layout devem ser alteradas.
Por exemplo, incidente.

f. Edite o registro.

g. Verifique se o registro sys_ux_form_action_layout foi unificado para a tabela especificada.
Se o registro sys_ux_form_action_layout tiver sido unificado, o botão **Unificar ação** não ficará visível.
Se o registro sys_ux_form_action_layout não tiver sido unificado, selecione a opção **Unificar ação** para unificá-lo. Depois que as ações de IU são unificadas, todas elas são exibidas na lista relacionada Itens de Layout da Ação de formulário de UX.

h. Na lista relacionada de Itens de Layout da Ação de formulário de UX, altere a ordem das ações de IU conforme necessário para reorganizar o layout no registro da tabela de destino.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

b. Selecione o ícone Ir para logs do sistema (⚠).

c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Migração de faixas de opções de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração das faixas de opções de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, a identificação de registros de faixas de opções para migração e o processo de migração.

Tabelas usadas para migração

Nome da tabela	Descrição
Configuração da Faixa de Opções [sys_aw_ribbon_setting]	Contém todas as configurações da Faixa de Opções.
Configuração da Faixa de Opções de UX [sys_ux_ribbon_config]	Contém a configuração da Faixa de Opções que é mapeada para um espaço configurável. O utilitário de migração usa a configuração da Faixa de Opções do Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
Definição de configuração da Faixa de Opções [sys_ux_ribbon_config_setting]	Contém informações de mapeamento entre os registros da tabela Configuração da Faixa de Opções [sys_aw_ribbon_setting] e Configuração da Faixa de Opções de UX [sys_ux_ribbon_config]. Essas informações ajudam a definir e identificar as configurações da Faixa de Opções que são aplicáveis ao espaço especificado.

Limitação

- A largura combinada dos widgets da Faixa de Opções deve ser igual ou menor que 12 para a tabela e a configuração da Faixa de Opções especificadas.
- Não é possível criar um registro quando:
  - Os widgets da Faixa de Opções já estão configurados para a tabela especificada e a configuração da Faixa de Opções.
  - A largura da configuração da Faixa de Opções que está sendo mapeada com a configuração da Faixa de Opções mais as larguras das configurações da Faixa de Opções existentes que são mapeadas para a mesma configuração da Faixa de Opções é maior que 12.

Como o utilitário de migração identifica as Faixas de Opções para migração

O utilitário de migração pesquisa todas as configurações da Faixa de Opções para as quais o **Espaço** está definido como Espaço do agente do ITSM na tabela Configuração da Faixa de Opções [sys_aw_ribbon_setting]. Essas configurações da Faixa de Opções são candidatas à migração.

Como a migração funciona

O utilitário de migração Espaço de operações de serviços usa a seguinte sequência para migrar Faixas de Opções de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

1. Calcula a largura total das Faixas de Opções existentes que são mapeadas para Espaço de operações de serviços Configuração da Faixa de Opções mais as Faixas de Opções do Espaço do agente do ITSM que devem ser migradas.
2. Se a soma das larguras for maior que 12, desabilita todas as Faixas de Opções existentes que estão mapeadas para a Configuração da Faixa de Opções do Espaço de operações de serviços.

   Nota:
   Todas as Faixas de Opções do Espaço do agente do ITSM foram migradas. O objetivo do utilitário de migração do Espaço do agente do ITSM é priorizar a migração de itens de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM e, portanto, essa troca é aceitável.

3. Cria um mapeamento entre as configurações da Faixa de Opções filtradas e a configuração da Faixa de Opções do Espaço de operações de serviços na tabela Definição de configuração da Faixa de Opções [sys_ux_ribbon_config_setting].

Executar tarefas pós-migração para faixas de opções

Verifique se as faixas de opções do Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com aquelas do Espaço do agente do ITSM e se estão prontas para uso no SOW. Você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atualizar as configurações das faixas de opções migradas no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Faixas de opções no formulário de registro** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Faixas de opções no formulário de registro** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Se a migração for bem sucedida, execute as seguintes etapas.

a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

- Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
- Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

b. Selecione **Listas** no painel de navegação para abrir a janela **Listas** no SOW e no Espaço do agente do ITSM.

c. Abra um registro das listas disponíveis a fim de comparar em ambos os espaços.
Por exemplo, selecione um incidente navegando até a lista **Incidentes** em ambos os espaços.

d. Compare as faixas de opções desse registro no SOW e nos registros do Espaço do agente do ITSM.

e. Para modificar as configurações da faixa de opções no SOW para corresponder às configurações no **Tudo** > **sys_ux_ribbon_config_setting.list**.
Para mais informações sobre como configurar faixas de opções, consulte .

> **Nota:**
> As definições pré-configuradas da faixa de opções do SOW podem ser desativadas após a migração.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).

c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migração de regras de exibição de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração de regras de exibição de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, a identificação das regras de exibição para migrações e o processo de migração.

Regras de exibição

Para informações sobre regras de exibição, consulte https://www.servicenow.com/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 .

Para informações sobre como criar uma regra de exibição, consulte Create a view rule .

Tabelas usadas para migração

Nome da tabela	Descrição
Regra de exibição [sysrule_view_workspace]	Contém todas as regras de exibição.
Configuração das regras de exibição de UX [sys_ux_view_rules_configuration]	Contém a configuração das regras de exibição mapeadas para o espaço configurável especificado. O utilitário de migração usa a configuração de regras de exibição do Espaço de operações de serviços.
Configuração das regras de exibição de Ux da regra de exibição de Ux do espaço Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	Contém informações de mapeamento entre as regras de exibição e a configuração de regras de exibição. Essas informações ajudam a definir e identificar regras que se aplicam a um espaço.

Como o utilitário de migração identifica as regras de exibição para migração

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços identifica o conjunto de regras de exibição a serem migradas usando as seguintes informações:

- Registros da tabela de regras de exibição [sysrule_view_workspace] para os quais *workspace* é Espaço do agente do ITSM.
- Todas as regras de exibição especificadas pela tabela Regras de exibição [sysrule_view_workspace] no Espaço do agente do ITSM.

Como a migração funciona

O utilitário de migração usa a seguinte sequência para migrar as ações de IU de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

1. Filtra registros da tabela Regras de exibição [sysrule_view_workspace] para os quais *workspace* é Espaço do agente do ITSM.
2. Importa todas as regras de exibição especificadas pela tabela Regras de exibição [sysrule_view_workspace] no Espaço do agente do ITSM.
3. Filtra regras de exibição que não são mapeadas para nenhuma configuração de regras de exibição.
4. Cria um mapeamento m2m entre regras de exibição filtradas e as configurações de regras de exibição do Espaço de operações de serviços para que as regras de exibição sejam aplicadas no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Cria uma regra de exibição de fallback com os seguintes valores de campos ao migrar as regras de exibição para a tabela especificada.
   - *view* é *workspace*.
   - *order* é *99999999*.

   Nota:
   A regra de exibição de fallback é criada porque, no Espaço do agente do ITSM, a exibição padrão para todas as tabelas é o espaço

   Se uma regra de exibição não estiver configurada para uma tabela, a regra de exibição do Espaço de operações de serviços que for consistente com Espaço do agente do ITSM será migrada.

Executar tarefas de pós-migração para as regras de exibição

Verifique se as regras de exibição no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as regras de exibição no Espaço do agente do ITSM e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações de regras de exibição no SOW com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Exibições do espaço (formulário e lista relacionada) e regras de exibição** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Exibições do espaço (formulário e lista relacionada) e regras de exibição** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Se a migração for bem sucedida, execute as seguintes etapas.

   a. Abra o SOW e para as instâncias do Espaço do agente do ITSM.
      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir para Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da web.

   b. Selecione **Listas** no painel de navegação para abrir a janela **Listas** no SOW e para o Espaço do agente do ITSM.

   c. Abra um registro das listas disponíveis a fim de comparar em ambos os espaços.
   Por exemplo, selecione um incidente navegando até a lista **Incidentes** em ambos os espaços.

   d. Compare a exibição do registro, do layout do formulário, das listas relacionadas e do SOW do layout das listas relacionadas e registros do Espaço do agente do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Verifique se as políticas de interface do usuário (IU) e os scripts de cliente do registro do Espaço do agente do ITSM estão funcionando no registro do SOW.
   - As políticas de IU e os scripts de cliente que são aplicáveis ao registro para Espaço do agente do ITSM também funcionam no registro do SOW após a migração de exibições e de regras de exibição.
   - Os registros do SOW são abertos na mesma exibição que os registros do Espaço do agente do ITSM.

f. Para modificar qualquer regra de exibição no SOW para corresponder às configurações em **Tudo** > **sysrule_view_workspace.list**.
Para mais informações sobre como configurar regras de exibição, consulte Create a view rule .

Nota:
As regras de exibição pré-configuradas para SOW podem acabar sendo desativadas após a migração.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.
   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.
   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).
   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.
   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Nova migração de itens do menu de registro de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração dos novos itens do menu de registro de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, a identificação de novos itens de menu de registro para migrações e o processo de migração.

Propriedade do sistema

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

Registros correspondentes somente a essas tabelas são migrados de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços.

Tabela usada para a migração

Novo item do Menu de Registro [sys_aw_new_menu_item]: contém os registros ativos para migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Como o utilitário de migração identifica novos itens do menu de registro para migração

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços identifica os novos itens do menu de registro a serem migrados com base nas seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registros ativos da tabela Espaço do agente do ITSM especificada pela tabela Novo Item do Menu de Registro [sys_aw_new_menu_item].
- Os registros de uma tabela já mencionados na nova configuração do item do menu de registro para Espaço de operações de serviços não são migrados para evitar duplicidade.

O utilitário migrará somente uma cópia do registro ativo se forem especificados registros ativos duplicados na tabela Novo Item do Menu de Registro [sys_aw_new_menu_item].

Como a migração funciona

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços usa a seguinte sequência para migrar novos itens do menu de registro de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

1. Pesquisa a configuração atual do novo item do menu de registro para Espaço de operações de serviços.

   Consulta a tabela Propriedade da Página de UX [sys_ux_page_property] quanto ao seguinte:

   - Página Espaço de operações de serviços (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* é o *sysId* para registro da página Espaço de operações de serviços).
   - *chrome_tab* (Nome do registro da propriedade da página de UX que armazena um novo item do menu de registro para Espaço de operações de serviços)
2. Usa o registro obtido na Etapa 1 para pesquisar para tabelas que já fazem parte do novo item do menu de registro para Espaço de operações de serviços.
3. Ignora as tabelas existentes durante a migração para evitar duplicidade.
4. Pesquisa os registros da tabela Novo Item do Menu de Registro [sys_aw_new_menu_item] cujos valores de campos são definidos da seguinte forma:
   - *active* é *true*
   - *workspace* é *Agent Workspace*
   - *table* é um dos *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.

   Para cada registro, se o nome da tabela não fizer parte das tabelas existentes e se o mesmo nome de tabela não houver sido processado anteriormente, então o utilitário de migração criará um objeto JSON.
5. Cria um objeto JSON que contém dados correspondentes a cada registro da seguinte forma:

```
{
            "label": {
               "translatable": true,
               "message": "New " + tableLabel
            },
            "routeInfo": {
               "route": "record",
               "fields": {
                  "table": table,
                  "sysId": "-1"
               },
               "multiInstField": "sysId"
            },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "condition": {
              "tableDescription": {
                 "table": table,
                 "canCreate": true
              }
            }
};
```

6. Adiciona o código ao valor JSON *chrome_tab* existente para o novo menu de registro.

Executar tarefas de pós-migração para os novos registros

Verifique se os menus dos novos registros no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com os menus dos novos registros no Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontos para uso no SOW. Você pode atualizar as novas configurações de menu de registro migradas no SOW com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Novos registros** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Novos Registros** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as etapas a seguir para verificar a migração.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Verifique se os itens de menu estão disponíveis no SOW.

      Por padrão, a ordem é a mesma disponível no Espaço do agente do ITSM, exceto para alguns itens de menu que estão disponíveis no SOW e prontos para uso.

   c. Para fazer modificações na ordem em que os itens de menu aparecem na IU, navegue até **Tudo** > **sys_ux_page_property.list**.

   d. Filtre o **Nome** com a propriedade *chrome_tab*.

   e. Selecione a propriedade *chrome_tab* para Espaço de operações de serviços.

   f. No campo **Valor**, em *newTabMenu*, ordene o objeto JSON das tabelas conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.
   a. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_page_property.list**
   b. Filtre o **Nome** com a propriedade *chrome_tab*.
   c. Selecione a propriedade *chrome_tab* para Espaço de operações de serviços.
   d. No campo **Valor**, em *newTabMenu*, adicione o objeto JSON das tabelas que são necessárias no item de menu de novo registro do SOW no formato especificado.
   e. Selecione **Atualizar**.

Migração de campos realçados em listas e formulários de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração dos campos realçados em listas e formulários de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, a identificação de registros de campo realçado qualificados para migrações e o processo de migração.

Campos realçados em listas e formulários

Use cores para destacar a lista e os campos de formulário a fim de chamar a atenção de um agente ou usuário.

Para obter informações sobre os campos de lista realçados, confira .

Para personalizar rótulos realçados em campos de formulário, confira .

Tabela usada para a migração

O utilitário de migração utiliza a tabela Valor realçado [sys_highlighted_value] para a migração.

Como o utilitário de migração identifica os campos realçados para a migração

Se a tabela contiver um conjunto de registros (sistema de base ou personalizado) para o Espaço do agente do ITSM, o utilitário de migração considerará a tabela Valor realçado [sys_highlighted_value] para a migração.

Como a migração funciona

O utilitário de migração do Espaço de operações de serviços usa a seguinte sequência para migrar os campos realçados em listas e formulários de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

1. Pesquisa registros na tabela Valor realçado [sys_highlighted_value] que estão mapeados nos registros da tabela Configuração de valor realçado do sistema Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].
2. Se um registro da tabela Valor realçado [sys_highlighted_value] não for encontrado, criará um registro da tabela Valor realçado [sys_highlighted_value].
3. Mapeia o registro da tabela Configuração de valor realçado do sistema Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].

Executar tarefas pós-migração para campos realçados na lista e nos formulários

Verifique se os campos realçados na lista e nos formulários do Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com os campos realçados na lista e nos formulários do Espaço do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontos para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações dos campos realçados migrados na lista e nos formulários do SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Campos realçados na lista e formulários** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Campos realçados na lista e nos formulários** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as etapas a seguir para verificar a migração.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.
      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Abra um registro no SOW que corresponda à tabela para a qual as configurações dos campos realçados na lista e nos formulários foram migradas.
   Por exemplo: se você quiser verificar a lista realçada e o status de migração dos campos de formulário de um incidente, navegue até **Lista** > **Incidente** > **Tudo** e selecione qualquer registro de incidente.

   c. Revise os campos realçados na lista e no formulário para obter uma lista de incidentes e registros a fim de garantir que os valores realçados sejam exibidos como no Espaço do agente do ITSM.

   d. Se os valores realçados não estiverem funcionando conforme o esperado, navegue até **Tudo** > **sys_highlighted_value.list**.

   e. Pesquise a **Tabela** e o registro do **Campo** para os quais o problema existe.
   Por exemplo, tabela Incidente e campo Prioridade.

   f. Se houver mais de um registro com a mesma combinação de **Tabela** e **Campo**, abra os registros para verificar quais registros estão mapeados para a configuração de valor em destaque do SOW usando o registro sys_ux_m2m_highlighted_value_config na lista relacionada Configurações de Valores Realçados da UX.

   g. Se houver mais de um sys_highlighted_value vinculado à configuração de valor destacado do SOW para essa combinação de tabela e campo, revise a ordem das condições no registro da lista relacionada Condição de Valor Realçado (sys_highlighted_value_condition) para cada sys_highlighted_value.
   O registro sys_highlighted_value_condition com ordem inferior tem precedência ao renderizar a cor realçada para um campo na IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.
   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administração do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.
   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).
   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.
   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Migração das ações de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração das ações de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM inclui a identificação das tabelas e do processo de migração.

Listar ações declarativas

A estrutura da ação declarativa integra os comportamentos da IU principal, como ações do cliente ou scripts de servidor em formulários de espaço, campos e listas sem editar o código.

Para obter mais informações sobre os tipos de ações declarativas e como criá-las, consulte https://www.servicenow.com/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 e https://www.servicenow.com/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 .

Tabela usada para a migração

Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]: contém as configurações de todas as ações de lista.

Condições de migração

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd}
 and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't customized in
 ITSM Agent Workspace)
```

Como a migração funciona

Confira a seguir as ações de lista disponíveis em Espaço do agente do ITSM:

- Script de cliente
- Script do servidor
- Ação do cliente
- Componente de IU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migrar o client script de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure o client script para migrar as ações da lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações de lista** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de lista** da Lista. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de lista**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Client script**.
3. Exiba o log do registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista de **Ações de lista**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e escolha **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**, depois escolha **Ações de SOW** na lista de Configurações de **Coleção** para **Ação**.
9. Selecione **Salvar** a fim de salvar a lista **Configurações da ação**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar o script do servidor de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para o ITSM

Configure o script do servidor para migrar ações de lista de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para o ITSM.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações de lista** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de lista** da Lista. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de lista**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** está definido como **Script do servidor**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista Ações de lista.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e escolha **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada Configuração da Ação, selecione **Editar** e, em seguida, escolha **Ações do SOW** da lista Coleção para a lista Configurações da ação.
9. Salve a lista **Configurações da ação** selecionando **Salvar**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar a ação de cliente de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure as ações de cliente para migrar as ações de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações de lista** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de lista** da Lista. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de lista**.
2. O filtro de registros com base em **Implementado como** está definido como **Ação do cliente**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista Ações de Lista.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e escolha **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para Ação do Cliente UXF.
9. Na lista relacionada Configuração da Ação, selecione **Editar** e, em seguida, escolha **Ações do SOW** da lista Coleção para a lista Configurações da ação.
10. Salve a lista Configurações da Ação selecionando **Salvar**.
11. Selecione **Atualizar**.
12. Se a chave de ação do cliente for **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, crie uma chave CREATE_NEW_RECORD com a carga do bloco de código para a tabela Definição de Carga da Ação [sys_declarative_action_payload_definition].

    Esta etapa é realizada somente uma vez.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Modifique a ação do cliente criada para os registros da lista **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD**.

    Ao modificar a ação do cliente, o mapa de carga nos atributos da ação deve ser transformado com base na carga.

    As tabelas seguintes são usadas no processo de migração:

    - Configuração da Ação M2m Action Assig Ux [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - Definição da carga da ação [sys_declarative_action_payload_definition]

    Nota:
    As ações **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD** funcionam em Espaço do agente do ITSM, mas não no SOW. Portanto, uma carga de ação intitulada CREATE_NEW_RECORD é introduzida no SOW. Embora possa haver outras cargas de ação que podem não funcionar corretamente, as ações do cliente do sistema de base para a lista continuam a funcionar de maneira eficaz na pós-migração do SOW.

Migrar o Componente da IU de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure o Componente da IU para migrar ações de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços (SOW) para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações de lista** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de lista** da Lista. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de ações pós-migração para confirmar se a migração da sua configuração ou personalização foi bem-sucedida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de lista**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Componente da IU**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista Ações de Lista.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e escolha **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para Ação do Cliente UXF.
9. Na lista relacionada Configuração da Ação, selecione **Editar** e, em seguida, escolha **Ações do SOW** da lista **Coleção** para a lista Configurações da ação.
10. Salve a lista **Configurações da Ação** selecionando **Salvar**.

Nota:

Adicionar Associador de Vários Registros (MRA) ou Interceptador à lista não é um cenário válido. Se você estiver migrando uma personalização com MRA ou Interceptador, deverá verificar o mapeamento de evento de complemento para os registros do sistema de base. No sistema de base, os mapeamentos de evento de complemento para ações declarativas da lista não são especificados.

11. Selecione **Atualizar**.

    O utilitário de migração oferece suporte a ações declarativas de MRA e Interceptador somente do tipo componente da IU.

12. Para MRA, crie uma carga de ação conforme mencionado no bloco de código, atualize os valores dos atributos de ação com os atributos de componente da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM.

    Se nenhum valor for preenchido no registro da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM, preencha o valor com {{ key }}. Por exemplo, se a tabela de atributos de componente estiver vazia, então, na carga o valor deverá ser {{table}}.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"userGivenTable": "userGivenTable",
"hideSelectAll": "hideSelectAll",
"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
"table": "table",
"referencedFieldName": "referencedFieldName",
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. Para Interceptador, crie uma carga de ação conforme mencionado no bloco de código da tabela Definição de Carga de Ação [sys_declarative_action_payload_definition].

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. Adicione um mapeamento de evento de complemento à ação declarativa migrada.

Encontre a ação declarativa correspondente no SOW e adicione todos os mapeamentos de Evento de Complemento à ação declarativa migrada. Use as seguintes etapas para encontrar a ação declarativa equivalente no SOW.

a. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtre a tabela e usando o `nome da tabela` migrada e o **mapeamento de carga de destino** contém `mra` ou `rota do interceptador`.

c. Se o registro for encontrado, retorne o sys_id da Ação Declarativa.

Itere todos os mapeamentos de evento de complemento para as ações declarativas filtradas e adicione-os às ações declarativas migradas.

d. Se o registro não for encontrado na tabela, remova o filtro de tabela e pesquise por `targetPayload contém rota=mra ou interceptador`.
Para o decorador de **Lista** e **Campo**, você deve adicionar os mapeamentos de evento do complemento de Interceptador e MRA manualmente. Para obter mais informações, consulte Create a UX add-on event mapping .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O registro de Interceptador da Solicitação de Mudança [change_request] em Espaço do agente do ITSM existe no SOW.

Os seletores de tipo de registro do espaço de migração para o tipo Interceptador da ação declarativa são:

- Tabela do Espaço do agente do ITSM: seletor de tipos de registro do espaço [aw_record_type_selector]
- Tabela do SOW: seletor de tipo de registro [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

Para uma tabela de Solicitação de Mudança [change_request] que tem um valor como padrão, Ativo é definido como Falso ao migrar os registros do Espaço do agente do ITSM para o SOW.

Executar tarefas de pós-migração para ações de lista

Verifique se as ações da lista em Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as ações da lista em Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações de ações da lista migrada no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações de lista** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações da lista** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem sucedida, execute as seguintes etapas.

a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

- Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
- Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

b. Abra os formulários no Espaço do agente do ITSM e no SOW.

As ações de lista migradas são mostradas nos formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de lista duplicadas podem ser exibidas no formulário quando você não migra a regra de exibição. Portanto, as ações declarativas do campo do SOW ainda serão exibidas mesmo após a migração se a exibição não for alterada.

Se a migração for bem-sucedida e não estiver visível na IU ou não estiver funcionando corretamente, verifique as condições na exibição Avançada.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.
   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.
   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).
   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.
   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Migração das ações de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Migração de categorias e módulos de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços (SOW) para ITSM inclui a identificação das tabelas necessárias, dos registros de campo realçados para migrações e do processo de migração em si.

Categorias e módulos de lista

Para mais informações sobre como configurar as categorias de lista no Espaço do agente do ITSM, consulte .

Para informações sobre como configurar os itens de lista dentro das categorias de lista no Espaço do agente do ITSM, consulte .

Propriedade associada do sistema

Se o Espaço do agente do ITSM contiver módulos de lista que usam aplicabilidades de lista baseada em grupo, habilite somente a propriedade `glide.ux.user_criteria_enabled` mencionada na tabela Propriedade do Sistema [sys_properties].

Como o utilitário de migração identifica Categorias e Módulos de Lista para migração

O utilitário de migração do SOW identifica as categorias e os módulos de lista a serem migrados com base no tipo de migração.

Mapeamento de categorias e módulos de lista

O utilitário de migração mantém um mapeamento entre as categorias de lista e os módulos de lista do Espaço do agente do ITSM no sistema de base e seus registros correspondentes no Espaço de operações de serviços. Ele identifica o mapeamento verificando as tabelas, as condições e a intuitividade dos nomes quanto à semelhança.

Critérios de migração

O utilitário de migração utiliza campos e valores diferentes, dependendo do tipo de migração (categorias de lista, módulos de lista, layout de lista, aplicabilidades de lista e atributos de lista).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As categorias de lista usando registros das tabelas Categoria de Lista do Espaço [sys_aw_list_category] e Categoria de Lista da UX [sys_ux_list_category].
- Liste itens e módulos em cada categoria usando os registros das tabelas Lista do Espaço [sys_aw_list] e Lista da UX [sys_ux_list].
- Layout de colunas dos módulos de lista
- Aplicabilidades de lista
- Atributos de lista

Como a migração funciona

O utilitário de migração utiliza diferentes campos, valores e etapas de migração, dependendo do tipo de migração. Todas essas ações são realizadas pelo utilitário.

Mapeamento e verificação

1. Cria e verifica um mapeamento abrangente entre as categorias ou módulos de lista do Espaço do agente do ITSM e as categorias ou módulos de lista do Espaço de operações de serviços.
2. Verifica o mapeamento com base na tabela, nas condições e na intuitividade do nome das categorias e módulos de lista do sistema de base em Espaço do agente do ITSM e Espaço de operações de serviços.

Migrando as categorias de lista

1. Percorre a tabela Categoria de Lista do Espaço [sys_aw_list_category] com a condição do filtro do Espaço — Espaço do Agente.
2. Verifique o mapeamento entre Espaço do agente do ITSM e Espaço de operações de serviços para cada item de lista.
3. Se um mapeamento for encontrado, atualize as categorias de lista copiando os seguintes campos do registro da tabela atual Categoria de Lista do Espaço [sys_aw_list_category] do Espaço do agente do ITSM para o registro da tabela mapeada Categoria de Lista da UX [sys_ux_list_category] do Espaço de operações de serviços:
   - ativo
   - descrição
   - pedido
   - ativo
4. Se um mapeamento não é encontrado, cria um registro na tabela Categoria de Lista da UX [sys_ux_list_category].

   Se o mapeamento não for encontrado, isso significa que a categoria especificada existe no Espaço do agente do ITSM, mas está ausente no Espaço de operações de serviços (nova categoria criada pelo usuário).

Migrando itens ou módulos de lista para cada categoria

1. Percorre a tabela Lista do Espaço [sys_aw_list] com e a condição de filtro do item ou módulo de lista atual Espaço — Espaço do Agente.
2. Verifica o mapeamento entre Espaço do agente do ITSM e Espaço de operações de serviços para cada item de lista.
3. Se um mapeamento é encontrado, atualiza os itens de lista copiando os seguintes campos do registro atual da Lista do Espaço [sys_aw_list] de Espaço do agente do ITSM para o registro mapeado da Lista da UX [sys_ux_list] de Espaço de operações de serviços:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- título
- pedido
- ativo
- condição

4. Se um mapeamento não é encontrado, cria um registro na tabela Lista da UX [sys_ux_list].

   Se o mapeamento não é encontrado, isso significa que o item de lista existe em Espaço do agente do ITSM, mas está ausente em Espaço de operações de serviços. Para esses casos, o utilitário de migração cria um registro na tabela Lista da UX [sys_ux_list] definindo os seguintes campos do registro de lista atual do Espaço do agente do ITSM e (`categoria = categoria de iteração atual, configuração = Padrão – SOW` e `exibição = SOW`):

   - título
   - pedido
   - ativo
   - condição

5. Executa a seguinte migração depois que o item de lista é migrado (se o mapeamento é encontrado) ou criado (se o mapeamento não é encontrado):

   a. Migra a aplicabilidade de lista para o item de lista migrado ou criado:

      i. Cria uma aplicabilidade de lista usando a tabela Aplicabilidade de Lista [sys_ux_applicability_m2m_list] e os critérios do usuário (se os grupos forem especificados no item de lista) com o módulo de lista, funções e grupos correspondentes de Espaço do agente do ITSM.

      ii. Anexa esta aplicabilidade de lista recém-criada com o item de lista do Espaço de operações de serviços migrado ou criado.

      O utilitário de migração não exclui qualquer aplicabilidade de lista existente associada à lista migrada.

   b. Migra o layout de colunas do item de lista migrado ou criado:

      i. Unifica o layout de colunas em Espaço de operações de serviços com base no layout do módulo de lista com um item de lista de ordem inferior na tabela do Espaço do agente do ITSM especificada.

      ii. Pesquise registros com as seguintes condições na tabela Lista [sys_ui_list] para definir o layout de colunas no Espaço de operações de serviços:

      - `condições = tabela` (com que este item de lista está associado)
      - `Lista primária = null`

      Para este registro, o utilitário de migração atualiza a tabela Elemento de Lista [sys_ui_list_element] a fim de inserir ou atualizar a ordem e as colunas corretas.

   c. Migra os atributos de lista para itens de lista migrados ou criados:

      O Espaço do agente do ITSM usa atributos de lista de *`Omit Count`* e *`Disable Highlighted Values`*. Esses atributos estão associados à tabela Atributo de Lista do Espaço [sys_aw_list_attribute]. Para o registro do item de lista atual, o utilitário de migração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Percorre a tabela Atributo de Lista do Espaço [sys_aw_list_attribute_list] para identificar os atributos de lista que estão associados ao registro especificado.

ii. Define os atributos correspondentes na tabela Lista da UX [sys_ux_list].

Executar tarefas de pós-migração para módulos e categorias de lista

Verifique se os módulos e as categorias de lista em Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com os módulos e as categorias de lista em Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se os módulos e as categorias de lista estão prontos para uso no SOW. Você pode atualizar as categorias de lista migradas e as configurações dos módulos no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Módulos e Categorias de Lista** para recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Módulos e Categorias de Lista** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as seguintes etapas para verificar se os módulos e as categorias de lista são semelhantes em Espaço do agente do ITSM e Espaço de operações de serviços.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Compare os módulos e as categorias de lista em Espaço do agente do ITSM e SOW.

      Verifique se o layout colunar e as aplicabilidades da lista são aplicados corretamente.

      As categorias de lista do SOW existentes deverão ser atualizadas, e novas categorias deverão ser criadas se o Espaço do agente do ITSM contiver categorias adicionais. O utilitário de migração não exclui nenhuma categoria existente ou pronta para uso do Espaço de operações de serviços.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Migração de categorias e módulos de lista de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Migração de cabeçalhos de formulários de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração dos cabeçalhos de formulários de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços (SOW) inclui a identificação das tabelas necessárias, registros de cabeçalho de formulário qualificados para migrações e o processo de migração. Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do registro.

Tabelas usadas para migração

Nome da tabela	Descrição
sys_aw_form_header	Tabela que contém todos os cabeçalhos de formulários.
sys_ux_header_config	Tabela que contém todas as configurações de cabeçalhos de formulários mapeadas para um espaço configurável específico, como Configuração de cabeçalho do SOW.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	Tabela que contém as informações de mapeamento existentes entre as Tabelas sys_aw_form_header e sys_ux_header_config. Isso permite definir e identificar quais cabeçalhos de formulários são aplicáveis a um espaço específico.

Como o utilitário de migração identifica cabeçalhos de formulários para migração

O utilitário de migração do SOW identifica o conjunto qualificado de cabeçalhos de formulários a serem migrados com base na seguinte sequência:

1. Filtra todos os registros de cabeçalho de formulário que têm o **Espaço** definido como **Espaço do Agente** na tabela sys_aw_form_header.
2. Filtra todos os registros de cabeçalho de formulário que são mapeados para o registro Configuração de cabeçalho do SOW na tabela sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
3. Com base nos registros filtrados acima, todos os registros de cabeçalho de formulário que têm o **Espaço** definido como **Espaço do agente** e não estão mapeados para o registro Configuração de cabeçalho do SOW são identificados como qualificados para migração.

Como a migração funciona

O utilitário de migração do SOW usa a seguinte sequência para migrar os cabeçalhos de formulário de Espaço do agente do ITSM para o SOW:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Cria um mapeamento entre os registros de cabeçalho de formulário filtrados e o registro Configuração de cabeçalho do SOW na tabela sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
2. Pesquisa o cabeçalho de formulário com o **Espaço** definido como **Espaço do Agente** e que tem o menor valor de ordem. O cabeçalho de formulário com o menor valor de ordem é aplicado no tempo de execução do Espaço do agente do ITSM.
3. Pesquisa o cabeçalho de formulário que está mapeado para o registro Configuração de cabeçalho do SOW e que tem o menor valor de ordem.
4. Se o valor de ordem do cabeçalho de formulário que é mapeado para o registro Configuração de cabeçalho do SOW for menor do que o valor de ordem do cabeçalho de formulário que tem o **Espaço** definido como **Espaço do agente**, atualize o valor da ordem do cabeçalho de formulário mapeado com o registro Configuração de cabeçalho do SOW para um número inferior (por exemplo, reduza o valor de ordem em 10 unidades).

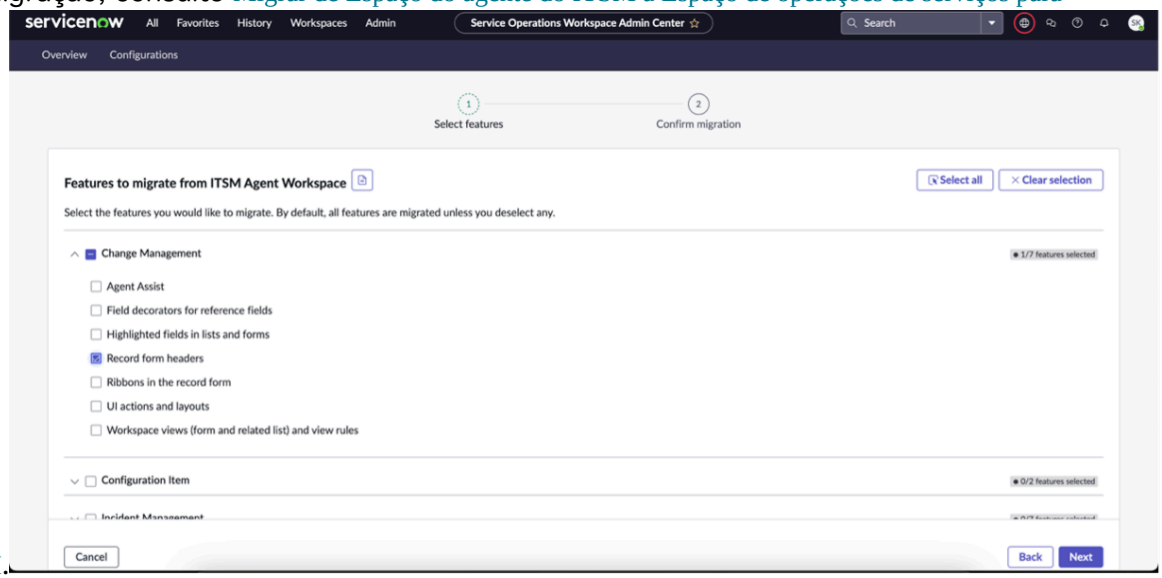
   Isso garante que o cabeçalho de formulário que já é aplicável a Espaço do agente do ITSM durante o tempo de execução, também seja aplicável ao SOW.

Executar tarefas pós-migração para cabeçalhos de formulário

Verifique se o cabeçalho do formulário no Espaço de operações de serviços (SOW) é consistente com o cabeçalho do formulário no Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se está pronto para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações de cabeçalho do formulário migradas no SOW com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Cabeçalhos de formulários de registro** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Cabeçalhos de formulários de registro** para Gestão de mudanças. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.



Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as etapas a seguir para verificar a migração.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.
      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Abra um registro no SOW que corresponda a uma tabela para a qual o cabeçalho do formulário tenha sido migrado.
   Por exemplo: se você quiser verificar o status de migração do cabeçalho de formulário de um incidente, navegue até **Lista** > **Incidente** > **Tudo** e selecione qualquer registro de incidente.

   c. Analise o cabeçalho do formulário no registro.

      Você também pode exibir o registro de cabeçalho do formulário em sys_aw_form_header e os dados de mapeamento na tabela sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config para verificar os dados migrados.

   d. Se a migração for bem-sucedida e o cabeçalho do formulário que existe no Espaço do agente do ITSM não for exibido no registro do SOW, verifique o valor do pedido do cabeçalho do formulário na tabela sys_aw_form_header para garantir que ele tenha o menor valor de ordem.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administração do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).

   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Migração de configurações de pesquisa de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração de configurações de pesquisa de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços (SOW) inclui a identificação dos registros de cabeçalho do formulário qualificados e o processo de migração.

Como o utilitário de migração identifica as configurações de pesquisa para migração

O utilitário de migração do SOW identifica o conjunto qualificado de registros de configurações de pesquisa a ser migrado com base na seguinte sequência:

1. Filtra os registros de origens de pesquisa da aplicação (sys_search_source) que são mapeados para o registro de configuração principal do Espaço do agente do ITSM usando a tabela m2m_search_context_config_search_source.
2. Verifica as origens de pesquisa da aplicação que são mapeadas para o registro de configuração de contexto do SOW.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Pesquisa cada registro filtrado que está mapeado para o registro de configuração principal do Espaço do agente do ITSM e verifica se esse registro não está mapeado para o registro de configuração de contexto de SOW a fim de identificar as fontes de pesquisa que são exclusivas somente ao Espaço do agente do ITSM e não mapeadas para o registro de configuração de contexto do SOW.
4. Para todos os registros de pesquisa exclusivos que são mapeados ao Espaço do agente do ITSM, o utilitário de migração do SOW cria um mapeamento semelhante ao registro de configuração de contexto do SOW na tabela m2m_search_context_config_search_source.
5. Se forem encontradas fontes de pesquisa comuns mapeadas entre o Espaço do agente do ITSM e o SOW, e a ordem do mapeamento for diferente no SOW com relação ao Espaço do agente do ITSM, o utilitário de migração do SOW atualizará a ordem de mapeamento do Espaço do agente do ITSM para o mapeamento do SOW.
6. Migra os valores do registro de configuração da exibição de pesquisa do Espaço do agente do ITSM para o registro de configuração da exibição de pesquisa do SOW.
7. Quando a configuração da exibição de pesquisa e as origens de pesquisa são mapeadas do Espaço do agente do ITSM para o SOW, o utilitário de migração do SOW atualiza a propriedade de página `globalSearchDataConfigIdSOW` para refletir o registro de configuração de contexto do SOW disponível no sistema de base.

Como a migração funciona

O utilitário de migração do SOW usa a seguinte sequência para migrar os registros de configurações de pesquisa do Espaço do agente do ITSM para o SOW:

1. Pesquisa o registro de referência para Configuração de dados de pesquisa global e Configuração da exibição de pesquisa global usando a tabela sys_aw_master_config no Espaço do agente do ITSM.
2. Determina o tipo de mecanismo de pesquisa do registro de configuração de dados da pesquisa global. Se o mecanismo de pesquisa é o Zing, então a migração continua. Caso contrário, o processo de migração é interrompido.
3. Usando o registro de configuração de dados de pesquisa global, uma consulta é executada na tabela Fontes de pesquisa da aplicação (m2m_search_context_config_search_source) para recuperar todas as fontes de pesquisa.
4. Usando a configuração de contexto de pesquisa do SOW, disponível no sistema de base, uma consulta é executada na tabela Fontes de pesquisa da aplicação (m2m_search_context_config_search_source) para recuperar todas as fontes de pesquisa.

   A configuração de contexto de pesquisa do SOW existe como um registro na tabela sys_search_context_config e o sys_id pode ser encontrado na propriedade da página do SOW chamada `globalSearchDataConfigId`.

5. Compara as fontes de pesquisa executando uma consulta na tabela Fontes de pesquisa da aplicação (m2m_search_context_config_search_source) usando o registro de configuração de dados da pesquisa global (fontes de pesquisa do Espaço do Agente do ITSM) e o registro de configuração do contexto de pesquisa do SOW (fontes de pesquisa do SOW) para encontrar fontes de pesquisa exclusivas mapeadas para o Espaço do Agente do ITSM, mas não o SOW.
6. Se o valor de ordem de uma origem de pesquisa do SOW for diferente do valor de ordem da origem de pesquisa do Espaço do agente do ITSM na tabela Fontes de pesquisa da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação, o utilitário de migração do SOW atualizará a origem de pesquisa do SOW com o mesmo valor de ordem mapeado no Espaço do agente do ITSM.

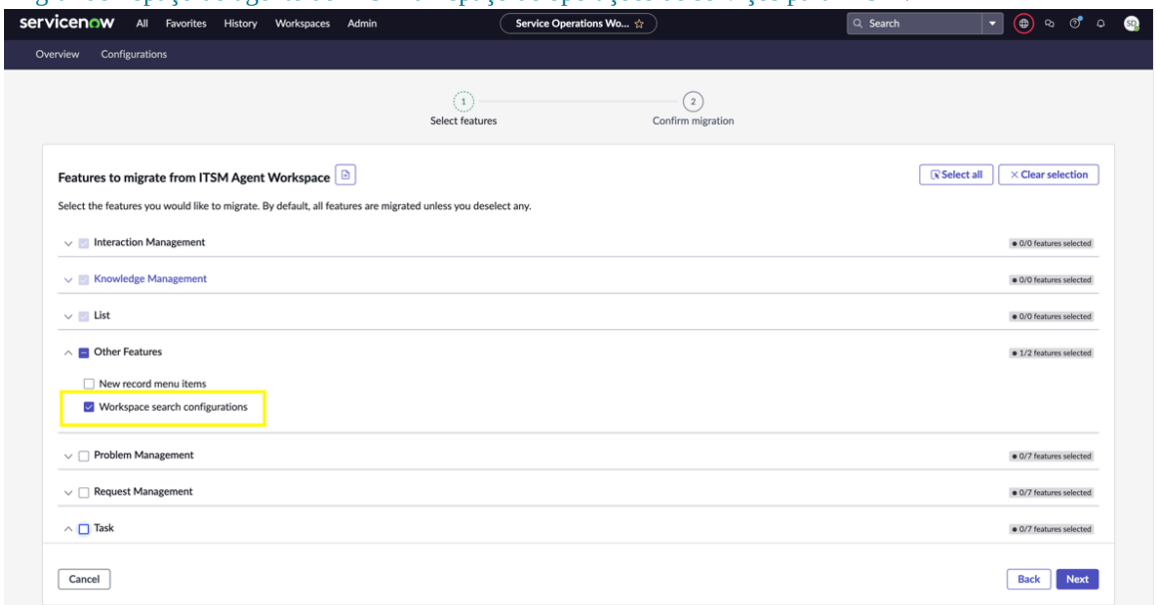
7. Cria um registro na tabela Fontes de pesquisa da aplicação (m2m_search_context_config_search_source) com o registro de configuração de contexto do SOW, que está disponível no sistema de base e pesquisa as fontes exclusivas encontradas comparando as fontes de pesquisa do Espaço do Agente do ITSM com as fontes de pesquisa do SOW.
8. Abre o registro de referência da configuração de exibição de pesquisa global que é recuperado usando a tabela sys_aw_master_config no Espaço do agente do ITSM e copia todos os valores para o registro de configuração da exibição do SOW (propriedade da página do SOW com o nome global_search_configurations). O registro de configuração da exibição do SOW está disponível no sistema de base.
9. Atualiza a propriedade de página do SOW `globalSearchDataConfigId` para ter o registro de configuração do contexto do SOW OOB.

Executar tarefas pós-migração para configurações de pesquisa

Verifique se as configurações de pesquisa no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as configurações do Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as definições da configuração de pesquisa migradas no SOW com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Configuração de pesquisa do espaço** para os outros recursos do Espaço do agente do ITSM. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.



Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao migrar a configuração de pesquisa do Espaço do agente do ITSM para o SOW, a propriedade da página do SOW do `globalSearchDataConfigId` é atualizada com o sys_id do registro de configuração de contexto do SOW que está disponível no sistema de base.

Procedimento

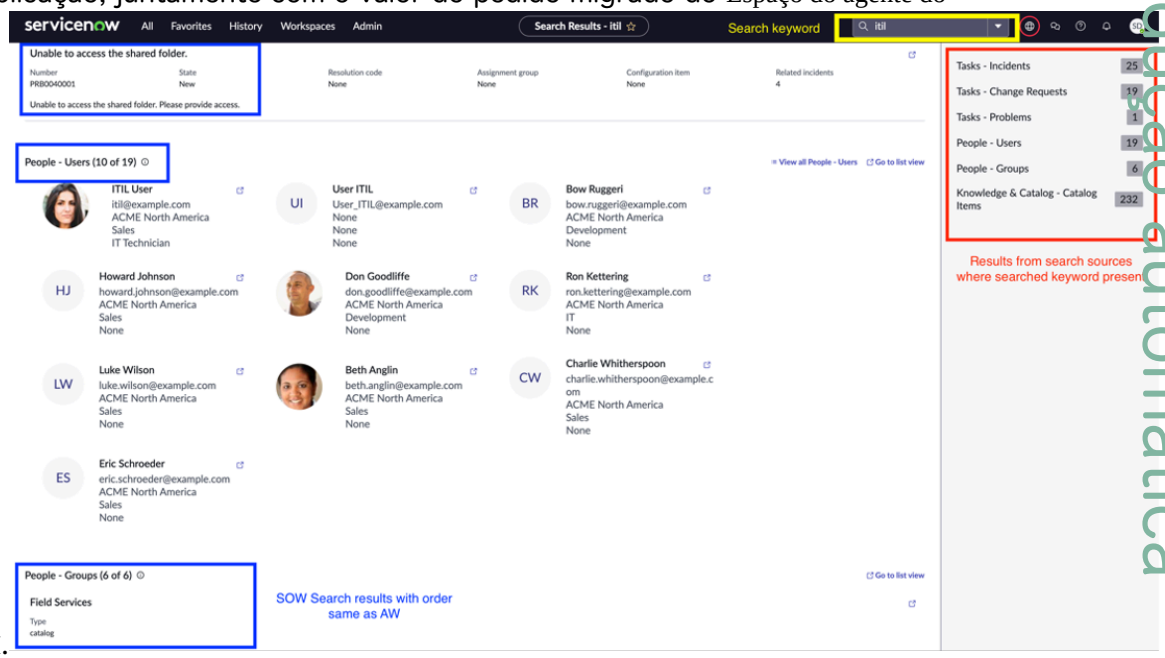
1. Se a migração for bem-sucedida, execute as seguintes etapas para verificar os dados da migração.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

   - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
   - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Use a pesquisa global da página principal do SOW (Inicial) para buscar todos os tipos de registro, como incidente, usuário ou conhecimento.

   O resultado da pesquisa exibe os registros na ordem especificada na tabela de configuração da pesquisa do SOW que contém todas as origens de pesquisa da aplicação, juntamente com o valor do pedido migrado do Espaço do agente do ITSM.

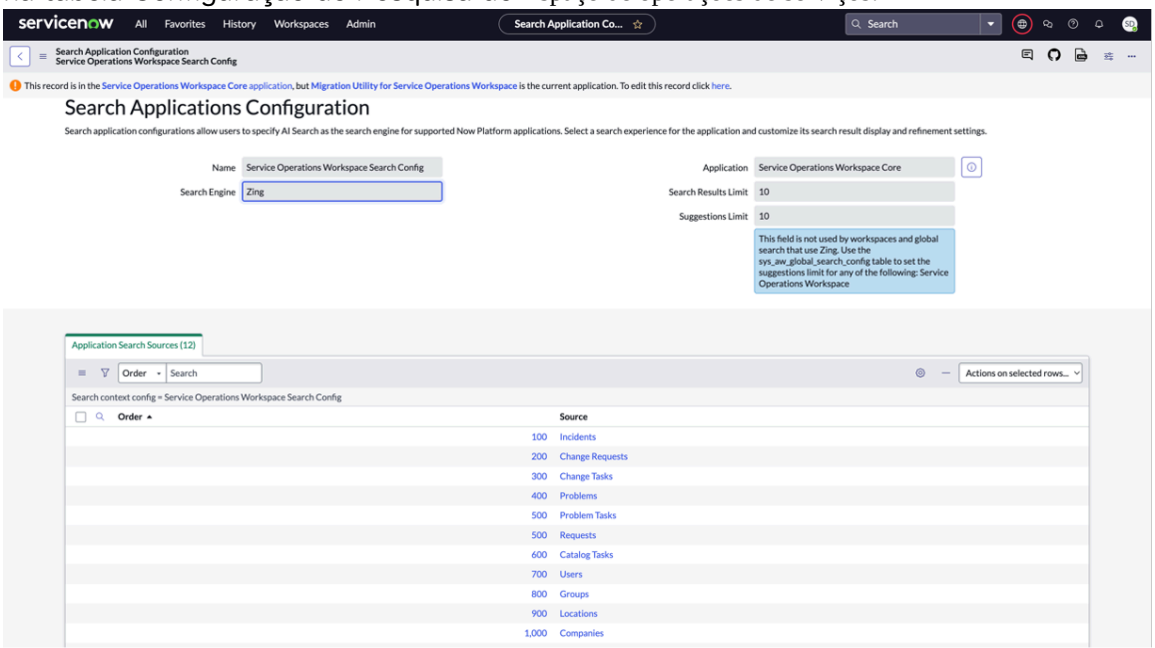


   Você também pode navegar até **Tudo** > **sow_search_config.list** para comparar as origens de pesquisa da aplicação e o valor do pedido na tabela Configuração de pesquisa do Espaço de operações de serviços com a tabela Configuração de pesquisa do Espaço do agente para entender se a migração foi bem-sucedida. As capturas de tela a seguir descrevem as origens de pesquisa da aplicação na tabela Configuração de Pesquisa do Espaço de operações de serviços e na tabela Configuração de Pesquisa do Espaço do Agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A captura de tela a seguir descreve as origens de pesquisa da aplicação na tabela Configuração de Pesquisa do Espaço de operações de serviços.



A captura de tela a seguir descreve as origens de pesquisa da aplicação na tabela Configuração de Pesquisa do Espaço do Agente.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.
   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administração do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.
   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).
   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.
   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas na seção Como a migração funciona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migração do Assistência do agente de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

A migração do Assistência do agente de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços (SOW) inclui a identificação das tabelas necessárias, registros de cabeçalho de formulário qualificados para migrações e o processo de migrações.

Tabelas usadas para migração

Nome da tabela	Descrição
cxs_table_config	Tabela que contém todas as configurações do Assistência do agente em Espaço do agente do ITSM e SOW.
declarative_action_assignment	Tabela que contém o sys_id do registro cxs_table_config nos atributos do componente com o nome da chave cxsTableConfig no Espaço do agente do ITSM.
sys_ux_screen	Tabelas que contêm o sys_id do registro cxs_table_config no campo **Configuração do macroponent** do registro SNC de Assistência do Agente (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296). Este Registro está disponível no sistema de base.

Limitações

Ao migrar as configurações de assistência do agente de Espaço do agente do ITSM para o SOW, você pode se deparar com um dos seguintes problemas:

- Se o cliente tiver definido mais de uma configuração do Assistência do agente na mesma tabela, a configuração atualizada mais recentemente será migrada.
- A migração do Assistência do agente de Espaço do agente do ITSM substitui todas as mudanças pré-existentes no SOW.

Configurando Assistência do agente no Espaço do agente do ITSM e no SOW

Você pode configurar Assistência do agente no Espaço do agente do ITSM e no SOW usando as seguintes tabelas:

- Para Espaço do agente do ITSM, os dados de configuração da Assistência do Agente existem nas seguintes tabelas, em que os dados de configuração são armazenados:
  - Assistência do agente está configurado em uma tabela específica usando uma ação declarativa com o Componente de IU now-agent-assist.
  - A configuração é armazenada na tabela cxs_table_config.
  - A ação declarativa da tabela armazena o sys_id do registro cxs_table_config nos atributos do componente com o nome de chave cxsTableConfig.
- Para o SOW, os dados de configuração do Assistência do agente existem nas seguintes tabelas:
  - O registro de configuração de cxs_table_config é armazenado no registro SNC de Assistência do Agente de sys_ux_screen.
  - No SOW, um campo chamado Configuração do macroponent contém o mapeamento de cada tabela individual com seu sys_id configurado no registro cxs_table_config.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o utilitário de migração identifica o Assistência do agente para migração

O utilitário de migração do SOW identifica os registros de configuração de assistência do agente qualificados para migração de Espaço do agente do ITSM para o SOW somente se os registros de configuração atenderem às seguintes condições:

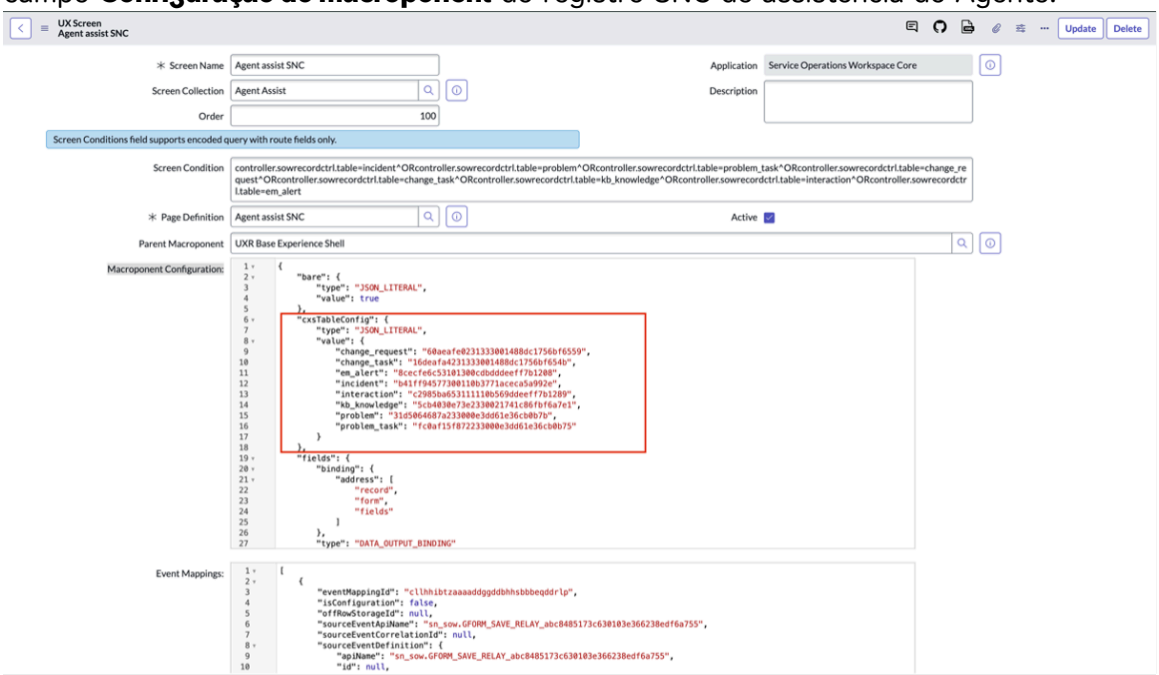
- O campo **Espaço** está definido como **Espaço do Agente**.
- O campo **ui_component** está preenchido com o valor **now-agent-assist**.
- O campo **Tabela** está definido com um valor (tabela) para o qual a migração deve ser feita.
- A caixa de seleção **Ativa** é selecionada.

Como a migração funciona

O utilitário de migração do SOW usa a seguinte sequência para migrar Assistência do agente de Espaço do agente do ITSM para o SOW:

1. Pesquisa a tabela sys_declarative_action_assignment com as condições a seguir e recupera somente o registro que foi atualizado recentemente.
   - O campo **Espaço** está definido como **Espaço do Agente**.
   - O campo **ui_component** está preenchido com o valor **now-agent-assist**.
   - O campo **Tabela** está definido com um valor (tabela) para o qual a migração deve ser feita.
   - A caixa de seleção **Ativa** é selecionada.
2. Se o registro sys_declarative_action_assignment for encontrado com as condições, o valor em cxsTableConfig será copiado para o registro SNC Assistência do agente da sys_ux_screen em relação à chave da tabela correspondente.

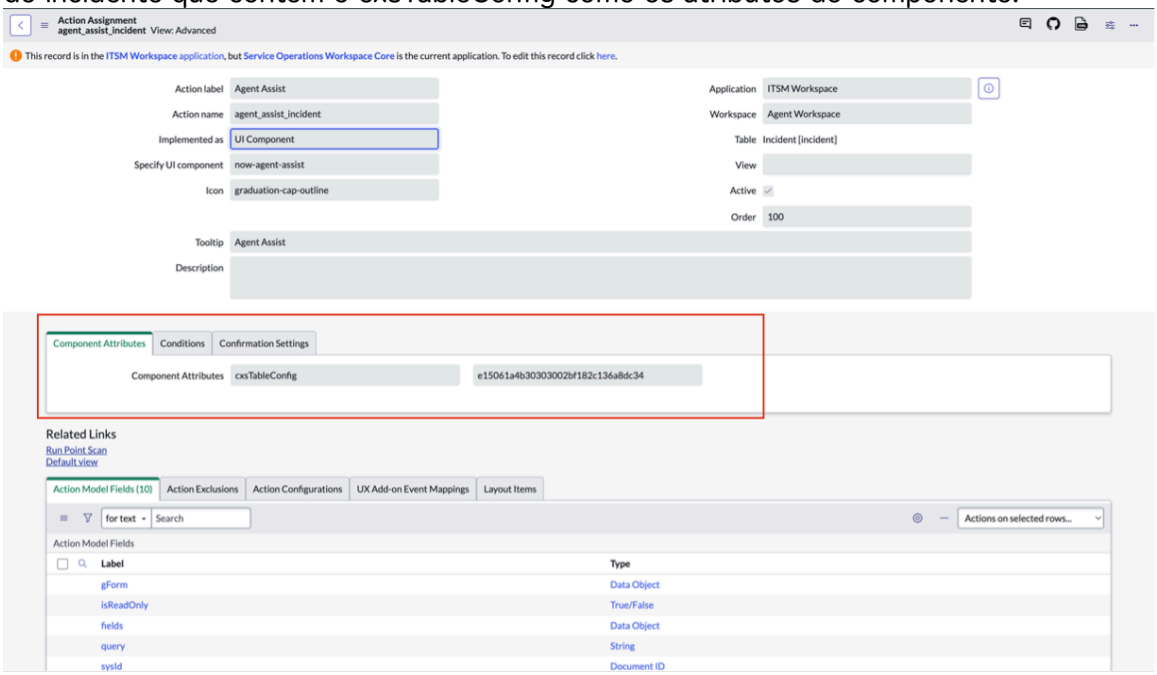
   A captura de tela a seguir descreve os sys_id's de todos os tipos de registro no campo **Configuração do macroponent** do registro SNC de assistência do Agente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguinte captura de tela descreve a Assistência do Agente para o registro sys_id do incidente que contém o cxsTableConfig como os atributos do componente.



3. Se houver várias configurações para a mesma tabela, o utilitário de migração do SOW migrará aquela que foi atualizada mais recentemente.
4. Se uma configuração ativa não for encontrada na tabela, a configuração do SOW permanecerá a mesma e não será atualizada.

Executar tarefas de pós-migração para a configuração do Assistência do agente

Verifique se as configurações do Assistência do agente no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as configurações do Assistência do agente no Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as definições da configuração do Assistência do agente migradas no SOW com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Configuração de assistência do agente** para os recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Configuração de assistência do agente** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as seguintes etapas para verificar a configuração do Assistência do agente.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.
      - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
      - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Abre um registro no SOW que corresponda a uma tabela para a qual a configuração do Assistência do agente foi migrada.
   Por exemplo: se você quiser verificar o status de migração da configuração Assistência do agente de um incidente, navegue até **Lista** > **Incidente** > **Tudo** e selecione qualquer registro de incidente.

   c. Selecione o ícone **Assistência do Agente** ( ) no painel contextual lateral.

   d. Analise o painel lateral do Assistência do agente para verificar se as configurações da Assistência do Agente para todas as tabelas selecionadas estão disponíveis no SOW, da mesma maneira que no Espaço do agente do ITSM.

   e. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_screen.list** e certifique-se de que o campo Configuração do macroponent e os mapeamentos sejam aplicados ao registro SNC Assistência do agente.

   f. Realize testes completos para confirmar se todas as configurações migradas estão funcionando conforme o esperado no SOW.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administração do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** ( ).

   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

   d. Para cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas em Como a migração funciona.

Migração de ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Migração das ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços que inclui a identificação das tabelas e o processo de migração.

A estrutura de ação declarativa é usada para integrar comportamentos da IU principal, como ações do cliente ou scripts do servidor, em formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem a necessidade de editar o código.

Tabelas usadas para migração

Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]: contém todas as configurações declarativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de migração

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Como a migração funciona

O utilitário de migração SOW usa o seguinte para migrar as ações declarativas da lista relacionada junto com o tipo disponível em Espaço do agente do ITSM para o SOW:

- Client script
- Script do Servidor
- Ação do cliente
- Componente de IU

Migrar o client script de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços

Configure o client script para migrar as ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações da Lista relacionada**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Client script**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
9. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar o script do servidor de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços

Configure o script do servidor para migrar as ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações da Lista relacionada**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** está definido como **Script do servidor**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
9. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar a ação do cliente de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços

Configure as ações do cliente para migrar ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações da Lista relacionada**.
2. O filtro de registros com base em **Implementado como** está definido como **Ação do cliente**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para `Ação do Cliente UXF`.
9. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
10. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
11. Selecione **Atualizar**.
12. Se a chave de ação do cliente especificada for **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, crie a chave CREATE_NEW_RECORD com a carga útil mencionada abaixo no bloco de código da tabela sys_declarative_action_payload_definition.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta etapa é realizada somente uma vez.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. Modifique a ação de cliente criada para os registros de ações declarativas **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD**.

    Quando você modifica a ação do cliente específica, o Mapa de carga em Atributos de ação deve ser transformado com base na carga.

    As tabelas seguintes são usadas no processo de migração:

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Nota:
    As ações **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD** funcionam em Espaço do agente do ITSM, mas não no SOW. Então, uma nova carga de ação chamada "CREATE_NEW_RECORD" foi introduzida no SOW. Embora possa haver outras cargas de ação que podem não funcionar corretamente, as ações de cliente do sistema de base para Lista continuam a funcionar de modo eficaz na pós-migração do SOW.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migrar o componente de IU de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços

Configure o componente de IU para migrar ações declarativas da lista relacionada de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações da Lista relacionada**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Componente da IU**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para Ação do Cliente UXF.
9. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
10. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
11. Selecione **Atualizar**.

    O utilitário de migração oferece suporte a ações declarativas de MRA e Interceptador somente do tipo Componente da IU.

12. Para MRA, crie uma carga de ação conforme especificado abaixo, atualize os valores nos atributos da ação com atributos de componente da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM.

    Se nenhum valor for preenchido no registro da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM, preencha o valor com {{ key }}. Por exemplo, se a tabela de atributos de componente estiver vazia, então, na carga o valor deverá ser {{table}}.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. Para Interceptador, crie uma carga de ação conforme especificado abaixo na tabela sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. Adicione um mapeamento de evento de complemento à ação declarativa migrada.

Encontre a ação declarativa correspondente no SOW e adicione todos os mapeamentos de Evento de Complemento à ação declarativa migrada. Use as seguintes etapas para encontrar a ação declarativa equivalente no SOW.

a. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtre a tabela e usando o `nome da tabela` migrada e o **mapeamento de carga de destino** contém `mra` ou `rota do interceptador`.

c. Se o registro for encontrado, retorne o sys_id da Ação Declarativa.

Iterar todos os mapeamentos de evento de complemento da ação declarativa encontrada e adicioná-los à ação declarativa migrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Se o registro não for encontrado na tabela, remova o filtro de tabela e pesquise por targetPayload contém rota=mra ou interceptador.
Para o decorador de **Lista** e **Campo**, você deve adicionar os mapeamentos de evento do complemento de Interceptador e MRA manualmente. Para obter mais informações, consulte Create a UX add-on event mapping .

Nota:

O registro do interceptador Change_request no Espaço do agente do ITSM existe no SOW.

Migrar o seletor de tipo de registro do espaço para o tipo de interceptador da ação declarativa são:

- Tabela do Espaço do agente do ITSM: aw_record_type_selector
- Tabela do SOW: sn_sow_interceptor_record_type_selector

Para uma tabela change_request que tem um valor como padrão, Ativo é definido como Falso ao migrar os registros do Espaço do agente do ITSM para o SOW.

Executar tarefas de pós-migração para ações de formulário declarativo de lista relacionada

Verifique se as ações de formulário declarativo da lista relacionada em Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as ações de formulário declarativo da lista relacionada em Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações de ações de formulário declarativo da lista relacionada migradas no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você deve ter selecionado a opção **Ações de formulário declarativo da lista relativa** para os recursos Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações de formulário declarativo da lista relativa** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as etapas a seguir para verificar se as ações da lista relacionada estão visíveis nos formulários.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

   - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
   - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Abra os formulários no Espaço do agente do ITSM e no SOW.

As ações de lista relacionada migradas são mostradas nos formulários.

Ações de lista relacionada duplicadas podem ser exibidas no formulário quando você não migra a regra de exibição. Portanto, as ações declarativas do campo do SOW ainda serão exibidas mesmo após a migração se a exibição não for alterada.

Se a migração for bem-sucedida e não estiver visível na IU ou não estiver funcionando corretamente, verifique as condições na exibição Avançada.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).

c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

d. Com base em cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas nos tópicos a seguir.

- Migrar o client script de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços
- Migrar o script do servidor de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços
- Migrar a ação do cliente de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços
- Migrar o componente de IU de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços

Migração de decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM

Migração de ações dos decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços, incluindo a identificação das tabelas e o processo de migração.

A estrutura de ação declarativa é usada para integrar comportamentos da IU principal, como ações do cliente ou scripts do servidor, em formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem a necessidade de editar o código.

Tabelas usadas para migração

Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]: contém todas as configurações declarativas.

Condições de migração

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables: 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global
 table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global table. The mapping the
 related list to ITSM table can be found in sys_ui_related_list_entry.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent Workspace)
```

Como a migração funciona

O utilitário de migração do SOW utiliza o seguinte para migrar as ações do decorador de campo junto com o tipo disponível em Espaço do agente do ITSM para o SOW:

- Client script
- Script do Servidor
- Ação do cliente
- Componente de IU

Migrar o client script de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo

Configure o client script para migrar as ações de decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Decoradores de Campo**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Client script**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
9. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar o script do servidor de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo

Configure o script do servidor para migrar as ações de decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Decoradores de Campo**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** está definido como **Script do servidor**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
9. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
10. Selecione **Atualizar**.

Migrar a ação do cliente de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo

Configure as ações do cliente para migrar as ações dos decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Decoradores de Campo**.
2. O filtro de registros com base em **Implementado como** está definido como **Ação do cliente**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para Ação do Cliente UXF.
9. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
10. Selecione **Salvar** para salvar a lista relacionada **Configurações da ação**.
11. Selecione **Atualizar**.
12. Se a chave de ação do cliente especificada for **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, crie a chave CREATE_NEW_RECORD com a carga útil mencionada abaixo no bloco de código da tabela sys_declarative_action_payload_definition.

    Esta etapa é realizada somente uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. Modifique a ação de cliente criada para os registros de ações declarativas **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD**.

    Quando você modifica a ação de cliente, o mapa de carga nos Atributos da ação deve ser transformado com base na carga.

    As tabelas seguintes são usadas no processo de migração:

    - sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
    - sys_declarative_action_payload_definition

    Nota:
    As ações **ITEM_SELECTED** e **PREVIEW_RECORD** funcionam em Espaço do agente do ITSM, mas não no SOW. Então, uma nova carga de ação chamada "CREATE_NEW_RECORD" foi introduzida no SOW. Embora possa haver outras cargas de ação que podem não funcionar corretamente, as ações de cliente do sistema de base para Lista continuam a funcionar de modo eficaz na pós-migração do SOW.

Migrar o componente de IU de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo

Configure o componente de IU para migrar as ações de decoradores de campo de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Decoradores de Campo**.
2. Filtre os registros com base em **Implementado como** definido como **Componente da IU**.
3. Exiba o log no registro com falha no processo de migração e localize o *sys_Id* do registro na lista **Ações da lista relacionada**.
4. Selecione o registro com falha que tem o sys_id correspondente.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir e ficar**.
6. Limpe os campos **Espaço** e **Exibir**.
7. Marque a caixa de seleção **Experiência restrita**.
8. Atualize o valor do campo **Implementado como** para Ação do Cliente UXF.
9. Na lista relacionada **Configuração da ação**, selecione **Editar**. Depois escolha **Ações de SOW** na**Coleção** para a lista **Configurações da ação**.
10. Selecione **Salvar** a fim de salvar a lista relacionada **Configurações da Ação**.

> **Nota:**
> Adicionar MRA ou Interceptador ao campo não é cenário válido. Se ainda houver uma personalização, você precisará verificar o mapeamento do evento de complemento no sistema de base. No sistema de base, os mapeamentos de evento de complemento para ação declarativa de campo estão indisponíveis.

11. Selecione **Atualizar**.

    O utilitário de migração oferece suporte a ações declarativas de MRA e Interceptador somente do tipo Componente da IU.

12. Para MRA, crie uma carga de ação conforme especificado abaixo, atualize os valores nos atributos da ação com atributos de componente da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM.

    Se nenhum valor for preenchido no registro da ação declarativa do Espaço do agente do ITSM, preencha o valor com {{ key }}. Por exemplo, se a tabela de atributos de componente estiver vazia, então, na carga o valor deverá ser {{table}}.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"type": "type",
"parentFieldName": "parentFieldName",
"columns": "columns",
"view": "view",
"relatedListName": "relatedListName"
}
```

13. Para Interceptador, crie uma carga de ação conforme especificado abaixo na tabela sys_declarative_action_payload_definition.

```
{
"table": "target",
"sysId": "-1",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
"referencedFieldName": "",
"pageTitle": "Create " + tableLabel,
"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + " types",
"useDomain": false
}
```

14. Adicione um mapeamento de evento de complemento à ação declarativa migrada.

Encontre a ação declarativa correspondente no SOW e adicione todos os mapeamentos de Evento de Complemento à ação declarativa migrada. Use as seguintes etapas para encontrar a ação declarativa equivalente no SOW.

a. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtre a tabela e usando o `nome da tabela` migrada e o **mapeamento de carga de destino** contém `mra` ou `rota do interceptador`.

c. Se o registro for encontrado, retorne o sys_id da Ação Declarativa.

Iterar por meio de todos os mapeamentos de evento de complemento da DA encontrada e adicioná-los à DA migrada.

d. Se o registro não for encontrado na tabela, remova o filtro de tabela e pesquise por targetPayload contém rota=mra ou interceptador.
Para o decorador de **Lista** e **Campo**, você deve adicionar os mapeamentos de evento do complemento de interceptador e mra manualmente. Para mais informações, consulte Create a UX add-on event mapping .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O registro do interceptador Change_request no Espaço do agente do ITSM existe no SOW.

Migrar o seletor de tipo de registro do espaço para o tipo de interceptador da ação declarativa são:

- Tabela do Espaço do agente do ITSM: aw_record_type_selector
- Tabela do SOW: sn_sow_interceptor_record_type_selector

Para uma tabela change_request que tem um valor como padrão, Ativo é definido como Falso ao migrar os registros do Espaço do agente do ITSM para o SOW.

Executar tarefas de pós-migração para ações do formulário de decoradores de campo

Verifique se as ações do formulário de decoradores de campo no Espaço de operações de serviços (SOW) são consistentes com as ações do formulário declarativas de campo no Espaço do agente do ITSM (AW do ITSM) e se estão prontas para uso no SOW. Você pode atualizar as configurações de ações do formulário declarativo de campo migrado no SOW com base em seus requisitos.

Antes de Iniciar

Ao executar a migração, você precisa ter selecionado a opção **Ações do formulário de decoradores de campo** nos recursos do Espaço do agente do ITSM. Por exemplo, a opção **Ações do formulário de decoradores de campo** para Gestão de incidentes. Para informações sobre o processo de migração, consulte Migrar de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No final do processo de migração, uma mensagem de confirmação especifica se a migração foi ou não bem-sucedida. Você pode revisar as informações de migração e executar as etapas de pós-migração para garantir a migração bem-sucedida da sua configuração ou personalização.

Procedimento

1. Se a migração for bem-sucedida, execute as seguintes etapas para verificar se o decorador de campo está visível nos formulários.

   a. Abra o SOW para as instâncias de ITSM e Espaço do agente do ITSM.

   - Para abrir o SOW, navegue até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
   - Para abrir Espaço do agente do ITSM, insira `<instance-name>.service-now/workspace` no navegador da Web.

   b. Abra os formulários no Espaço do agente do ITSM e no SOW.

   As ações do decorador de campo migradas são exibidas nos formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações de decorador de campo duplicadas podem ser exibidas no formulário quando você não migra a regra de exibição. Portanto, as ações declarativas do campo do SOW ainda serão exibidas mesmo após a migração se a exibição não for alterada.

Se a migração for bem-sucedida e não estiver visível na IU ou não estiver funcionando corretamente, verifique as condições na exibição Avançada.

2. Se a migração falhar, execute as seguintes etapas.

   a. Na página de conclusão da migração na Central de Administraçao do SOW, selecione **Exibir detalhes da migração**.

   b. Selecione o ícone **Ir para logs do sistema** (⚠).

   c. Analise os logs para determinar quais itens falharam durante a migração.

   d. Com base em cada item que apresentou falha, identifique em qual etapa a falha ocorreu e execute as etapas mencionadas nos tópicos a seguir.

      - Migrar o client script de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo
      - Migrar o script do servidor de Espaço do agente do ITSM para Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo
      - Migrar a ação do cliente de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo
      - Migrar o componente de IU de Espaço do agente do ITSM a Espaço de operações de serviços para ações de decoradores de campo

Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM

Entenda rapidamente como é possível implementar a configuração essencial para começar a usar o Espaço de operações de serviços.

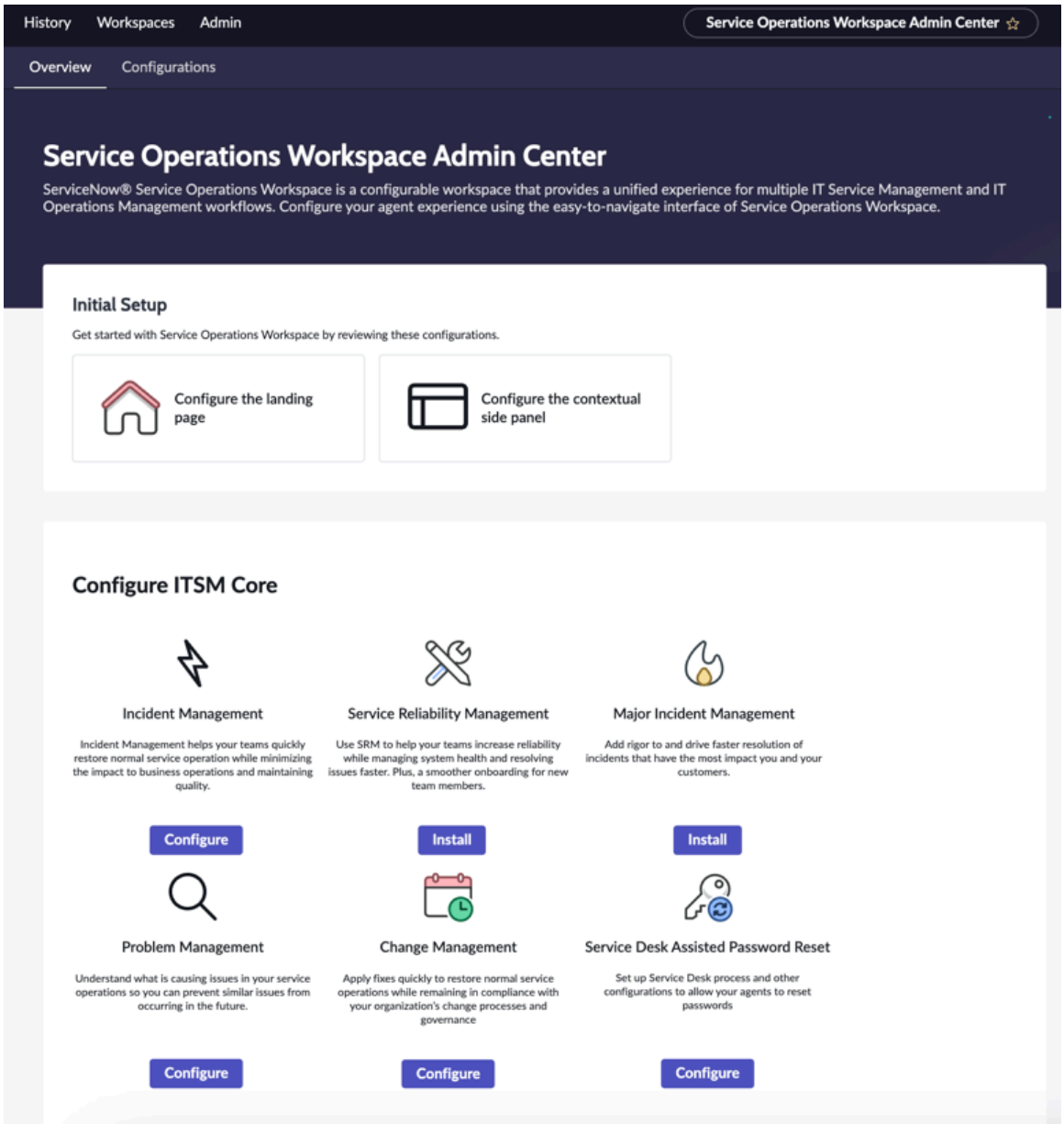
Adquira a licença ITSM Standard ou superior para aplicações ServiceNow Gestão de serviços de TI.

Central de administração do Espaço de operações de serviços

Ela fornece acesso fácil e rápido para gerenciar a maioria das configurações no Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI (ITSM). Ela também oferece um controle centralizado da instância para administradores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

- Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM
- Usuários em Espaço de operações de serviços para ITSM
- Controles de acesso no Espaço de operações de serviços para ITSM
- Redirecionamento da página principal em Espaço de operações de serviços para ITSM

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar o acesso do usuário às páginas do Espaço de operações de serviços (SOW) usando várias funções.

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Função	Descrição	Funções herdadas
itil	Fornece acesso a todas as Páginas do SOW.	sn_sow.sow_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Função	Descrição	Funções herdadas
sn_sow.sow_user	Fornece acesso ao SOW. Por padrão, a função ITIL contém o sn_sow.sow_user. Caso um usuário tenha funções diferentes de ITIL, certifique-se de que a função sn_sow.sow_user seja atribuída a ele para acessar o SOW.	Nenhum(a)
sn_sow.sow_home	Fornece acesso à página inicial (página principal) do SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	Fornece acesso às páginas de lista de SOW.	sn_sow.sow_user
administrador	Fornece acesso a todas as páginas do SOW, incluindo a Central de administração do SOW. Um usuário com essa função pode executar configurações para todos os módulos na Central de administração do SOW.	Nenhum(a)
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	Fornece acesso às páginas da Central de administração do SOW para configuração da ferramenta. Um usuário com esta função pode executar somente configurações relacionadas à Gestão de Incidentes.	Nenhum(a)
awa_agent	Fornece acesso à caixa de entrada do SOW.	Nenhum(a)
sn_sow.it_agent_dashboard_user	Fornece acesso ao Painel do Agente de TI.	Nenhum(a)
Agente da central de serviços [sn_service_desk_agent]	Permite a coleta e a verificação de informações, bem como a entrega de resoluções rápidas para agentes da central de serviços de nível 1. Esta função de usuário está disponível quando o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) está instalado.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • rastreado_arquivo_leitor Com a instalação do plug-in ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), as seguintes funções também são atribuídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Função	Descrição	Funções herdadas
		• knowledge_user • now_assist_panel_usuário
Gestão de incidentes		
sn_incident_read	Fornece acesso de leitura às páginas de registro de incidente.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_incident_read podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
sn_incident_write	Fornece acesso de gravação às páginas de registro de incidente.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_incident_write podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
Gestão de problemas		
problem_task_analyst	Trabalha em uma tarefa com problema e a gerencia durante seu ciclo de vida.	Nenhum(a)
problem_coordinator	Trabalha em um problema ou tarefa com problema e a gerencia durante seu ciclo de vida.	ITIL e problem_task_analyst
problem_manager	Responsável pelo processo geral do Gestão de problemas e pode definir as configurações do Gestão de problemas, além de atuar como coordenador de problemas.	problem_coordinator
problem_admin	Um gerente de problema que também pode excluir problemas e tarefas do problema.	problem_manager
sn_problem_read	Fornece acesso de leitura às páginas de registro de problema.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list permitem que usuários com a função sn_problem_read acessem a página inicial (principal) e de lista do SOW.
sn_problem_write	Fornece acesso de gravação às páginas de registro de problema.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list permitem que usuários com a função sn_problem_write acessem a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Função	Descrição	Funções herdadas
		página inicial (principal) e de lista do SOW.
Gestão de mudanças		
sn_change_read	Fornece acesso de leitura às páginas de registro de mudança.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_change_read podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
sn_change_write	Fornece o acesso de gravação às páginas de registro de mudança.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_change_write podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
change_manager	Fornece acesso a configurações relacionadas à Gestão de Mudanças na Central de administração do SOW.	Nenhum(a)
sn_devops.viewer	Fornece acesso para exibir ou adicionar dados do DevOps a uma solicitação de mudança.	Nenhum(a)
Gestão de solicitações		
sn_request_read	Fornece acesso de leitura às páginas de registro de solicitação.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_request_read podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
sn_request_write	Fornece o acesso de gravação às páginas de registro de solicitação.	sn_sow.sow_home e sn_sow.sow_list Portanto, os usuários com a função sn_request_read podem acessar as páginas inicial (principal) e de lista do SOW.
Agendamento de plantão		
oc_read	Fornece acesso de leitura à página Cronogramas.	Usuários com a função oc_read podem acessar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Espaço de operações de serviços para ITSM

Função	Descrição	Funções herdadas
		Agendamentos de Plantão, os especialistas de plantão, o acompanhamento da escalação e outros recursos de plantão no Espaço de Operações de Serviços.

Usuários em Espaço de operações de serviços para ITSM

Os usuários podem acessar várias páginas Espaço de operações de serviços para ITSM com base nas funções atribuídas e nos grupos e públicos associados da central de serviços.

Usuários em SOW

Usuário	Descrição
Agente de nível 1	Usuário que tem a função ITIL ou sn_sow.sow_home e pertence a um grupo da central de serviços. Focado principalmente no ciclo de vida dos registros a seguir: • Interação • Incidente • Solicitação
Agente de nível 2	Usuário com a função ITIL. Focado principalmente no ciclo de vida dos registros a seguir: • Incidente • Solicitação • Mudança • Problema • Incidente grave

Configurar o tema de Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure a experiência visual em Espaço de operações de serviços para ITSM para seus usuários, ajudando a atualizar a aparência e o estilo para corresponder à sua marca.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale a aplicação da loja Construtor de Temas.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   b. Pesquise a aplicação Construtor de Temas (sn_theme_builder) e instale-a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Crie um tema usando o Construtor de Temas consultando Create a theme with Theme Builder .
   Polaris é o tema padrão para Next Experience e não pode ser copiado. Portanto, devemos criar e publicar o tema para poder usá-lo.
3. Use a pré-exibição de experiência para exibir o tema no espaço.
4. Selecione **Aplicar Tema** no menu suspenso, no canto superior direito.
   O tema é implantado no âmbito da instância.
5. Selecione **Exibir Problemas** para revisar os problemas de acessibilidade se o tema não atender aos requisitos de acessibilidade.
   Por exemplo, problemas com o contraste entre as cores e o texto em planos de fundo e botões.
6. Selecione **Aplicar**.

Controles de acesso no Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode definir quais usuários podem acessar o Espaço de operações de serviços para ITSM depois do login na instância da ServiceNow ou acessar a página principal do Espaço de operações de serviços para ITSM.

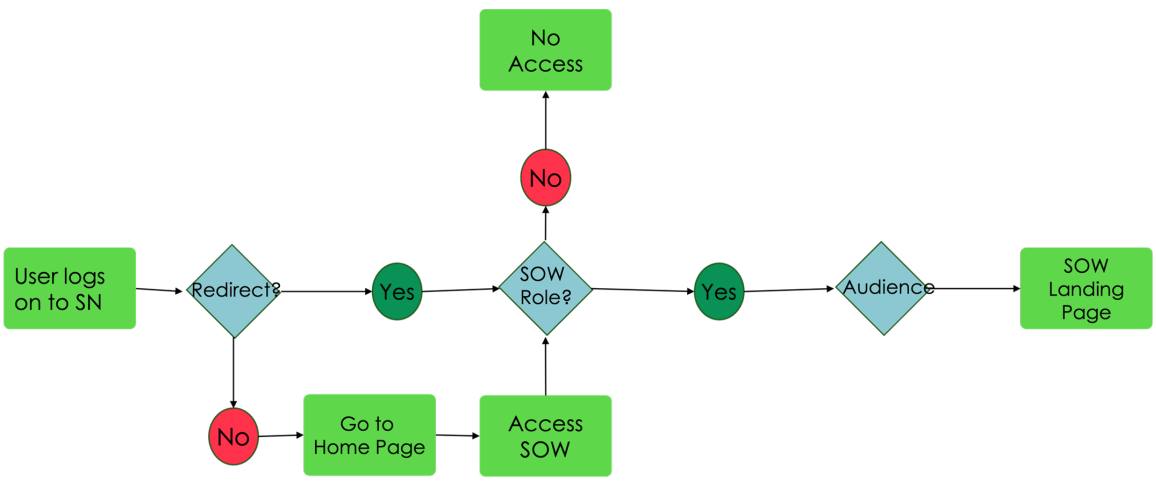
Para um usuário, o acesso ao Espaço de operações de serviços para ITSM é baseado nos seguintes critérios:

- Se o redirecionamento mediante login está ativado para a página principal do Espaço de operações de serviços.
- Se o usuário tem a função sn_sow.sow_user para acessar o SOW manualmente ou quando redirecionado mediante login.

Nota:

- A função itil contém a função sn_sow.sow_user. Mas se o usuário tiver funções personalizadas ou granulares além da itil, a função sn_sow.sow_user terá que ser atribuída ao usuário e os públicos terão que ser atualizados com funções personalizadas.
- As funções personalizadas exigem atualizações nas ACLs (listas de controle de acesso) que restringem o acesso a certas funcionalidades.

- Primeiro público ao qual o usuário pertence.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de páginas principais no Espaço de operações de serviços para ITSM

As páginas principais fornecem aos agentes uma visão rápida do trabalho atribuído, dos comunicados, das próximas tarefas e assim por diante.

As páginas principais a seguir estão disponíveis por padrão para as Aplicações do Espaço de operações de serviços para ITSM (sn_sow_itsm_cont).

- Página inicial de nível 1
- Página inicial de nível 2

Outras páginas principais estarão disponíveis se você tiver os plug-ins correspondentes instalados, por exemplo, Apps do Espaço de operações de serviços para ITOM (sn_sow_itom_cont).

Importante:

- O acesso de um usuário à página principal é baseado no público associado à página. Configure os públicos com os grupos necessários da Central de Serviços e os usuários que fazem parte desses grupos poderão acessar a página principal. Para informações sobre públicos, consulte Learn about audiences .
- Quando vários públicos estão disponíveis para a página principal, é considerado o público com a menor ordem.

Critérios para acessar a página principal de nível 1

Qualquer usuário que atender a um dos critérios de público a seguir será redirecionado por padrão para a página principal de nível 1.

Critérios de público para a página principal de nível 1

Público	Função	Inclusão de critérios do usuário
Público comum do SOW	administrador	Nenhum(a)
Público granular da Central de serviços de SOW	sn_incident_write	O usuário deve pertencer a um grupo de usuários incluído na inclusão de critérios do usuário da *`Service Desk Group Inclusion`* do público-alvo.
Público da Central de serviços de SOW	itil	O usuário deve pertencer a um grupo de usuários incluído na inclusão de critérios do usuário da *`Service Desk Group Inclusion`* do público-alvo.

Critérios para acessar a página principal de nível 2

Qualquer usuário que atender os critérios de público a seguir será redirecionado por padrão para a página principal de nível 2.

Critérios de público para a página principal de nível 2

Público	Função	Inclusão de critérios do usuário
Público da página principal do SOW de nível 2/3	itil	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o público para a Página Principal do SOW

Defina quem pode acessar suas Páginas Principais do SOW. Você pode direcionar experiências para públicos específicos, como agentes e gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os públicos que definem quem pode acessar as Páginas Principais do SOW. Para informações sobre públicos, consulte Learn about audiences .

Por padrão, a Página Principal do SOW está associada aos públicos a seguir. Para acessar o SOW, o usuário deve se alinhar aos seguintes critérios.

- O usuário ter a função de administrador
- O usuário ter a função sn_incident_write e pertencer ao grupo de usuários da Central de Serviços.
- O usuário ter a função ITIL e pertencer ao grupo de usuários da Central de Serviços.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie um público, se necessário.

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Blocos de edifício** > **Públicos**.

   b. Na página Públicos, escolha **Novo**.

   c. Especifique os dados obrigatórios.
   Por exemplo, especifique o seguinte:

   - Nome: Central de Serviços SOW T1
   - Funções: ITIL
   - Qualquer inclusão de critérios do usuário. Para isso, adicione um critério de usuário e, em seguida, adicione grupos de usuários a ele.

   d. Selecione **Save** (Salvar).

2. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
3. Na seção **Experiências**, selecione **Espaço de Operações de Serviços**.
4. Na seção **Páginas e Variantes**, selecione **Configurações** da **Página Principal Inicial**.
5. Na página Variante: página principal da central de serviços SNC, na seção **Páginas e Variantes**, escolha **Página Principal da Central de Serviços SNC**.
6. Altere o escopo da aplicação para Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços.
7. Na seção **Públicos**, escolha **Editar todos os públicos**.
8. Na janela Editar Públicos, selecione **Adicionar**.
9. Pesquise seu público e escolha **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar grupos da central de serviços para acessar a página inicial do Espaço de operações de serviços

Certifique-se de que os usuários corretos tenham acesso a página inicial do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O acesso à página principal se baseia no público associado a ela. Configure os públicos com os grupos necessários da Central de Serviços e os usuários que fazem parte desses grupos poderão acessar a página principal. Se você quiser que usuários de vários grupos da central de serviços acessem a página principal, configure o público da página principal com todos esses grupos.

É aplicável apenas para uma instância que tenha o Espaço de operações de serviços 1.1 instalado e que foi atualizado para o Yokohama.

Procedimento

1. Configure a propriedade do sistema para acesso à página principal executando as etapas a seguir.
   a. No menu **Todos**, navegue até **sys_properties.list**.
   b. Para garantir que os registros de critérios do usuário sejam usados em vez de funções para acessar a página principal, defina a propriedade `glide.ux.user_criteria_enabled` como verdadeiro.
   c. Selecione **Atualizar**.
2. Adicione os grupos da Central de Serviços do usuário aos critérios de usuário do público executando as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Blocos de edifício** > **Públicos**.
   b. Selecione um público e execute as seguintes etapas, por exemplo, **Público da Central de Serviços do SOW**.
      i. Na lista relacionada **Inclusões de critérios do usuário**, abra o público, por exemplo, **Inclusão de Grupo da Central de Serviços**.
      ii. No campo **Grupos**, adicione o grupo necessário da central de serviços do qual o usuário faz parte.
      iii. Selecione **Atualizar**.

Redirecionamento da página principal em Espaço de operações de serviços para ITSM

O redirecionamento permite que você encaminhe usuários automaticamente para a página principal do SOW depois do login.

O redirecionamento da página principal pode ser configurado de uma das seguintes formas:

- Condicional, baseado em critérios do usuário, por exemplo, grupos da Central de serviços.
- Abrangente. Todos os usuários são redirecionados primeiro para a página inicial Espaço de operações de serviços, e a configuração do público determina qual página principal deve ser usada.
- Opcional. Nesse caso, os usuários podem optar por não aceitar o redirecionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redirecionar os usuários não administradores para Espaço de operações de serviços

Permita que um usuário não administrador comece a priorizar tarefas rapidamente redirecionando-as para Espaço de operações de serviços após efetuar login na instância do ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que o Next Experience esteja habilitado em sua instância. Para obter informações sobre sua ativação, consulte Considerações para ativar o Next Experience .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral**, na seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. Selecionar **Configuração inicial** > **Redirecionamento da página principal**.
4. Configure a propriedade de redirecionamento do SOW.
   a. Na seção **Regra de destino da página inicial**, escolha **Configurar** na página principal do SOW.
   b. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Se necessário, configure as demais propriedades de redirecionamento da página principal do SOW.
   a. Na seção **Propriedades do sistema**, escolha **Configurar** para a propriedade necessária.
      - glide.login.home: se definido como verdadeiro, a página inicial padrão será mostrada após o login. Se deixado em branco, será usada a última página visitada. Esta propriedade é substituída pela Regra de Destino da Página Inicial da página principal do SOW.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled: define como verdadeira a preferência de página principal selecionada pelo usuário.
      - glide.ux.user_criteria_enabled: permite o uso de registros de critérios do usuário em vez de campos de **Funções** para variantes da Estrutura da UX.
   b. Modifique a propriedade e escolha **Atualizar**.

Redirecionar agentes de um grupo específico para o Espaço de operações de serviços

Permita que somente agentes de grupos de usuários específicos sejam redirecionados automaticamente para o Espaço de operações de serviços após fazer login na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente os agentes que fazem parte dos grupos de usuários especificados são redirecionados para o Espaço de operações de serviços. Todos os outros agentes são redirecionados para a página principal configurada pelo agente ou para a página principal do Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No menu **Tudo**, navegue até **user_criteria.list**.
2. Selecione o registro de critérios de usuário **não administrador de ITIL**.
3. Para o campo **Grupos**, selecione os grupos de usuários necessários cujos agentes devem acessar Espaço de operações de serviços.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Certifique-se de que a função itil esteja atribuída a cada agente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra o registro de usuário do agente.
   b. Na lista **Funções**, certifique-se de que a função **itil** esteja adicionada e ativa.
   c. Se a função itil ainda não tiver sido adicionada ao registro do usuário, adicione-a seguindo estas etapas.
      i. Na lista **Funções**, selecione **Editar**.
      ii. No formulário **Editar Membros**, adicione a função itil da lista **Coleção** à lista **Lista de funções**.
      iii. Selecione **Salvar**.

Desabilitar o redirecionamento automático para todos os agentes para Espaço de operações de serviços

Verifique que nenhum agente seja redirecionado automaticamente para o Espaço de operações de serviços após fazer login na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No menu **Tudo**, navegue até sys_homepage_destination_rule.list.
2. Selecione o registro da **página principal do SOW**.
3. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Limpe o cache do navegador usando as seguintes etapas:
   a. Insira `<instance-name>.service-now.com/cache.do` no navegador da Web.
   b. Selecione **Limpar cache**.

      A página do navegador será atualizada.
   c. Selecione **Limpar todos os caches do navegador**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página do navegador mostra a mensagem Cache unificado limpo.

Nota:

Se a tabela Regras de destino da página inicial [sys_homepage_destination_rule] contiver outros registros que redirecionam para o SOW, use estas etapas para desmarcar a caixa de seleção **Ativo** de cada registro.

Configurações da página principal em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar os dados na página principal da Central de administração no Espaço de operações de serviços para ITSM.

Como configurar a criação de registros na nova guia de menus do Espaço de operações de serviços

Personalize os registros que podem ser criados na nova guia de menus em todas as páginas do Espaço de operações de serviços.

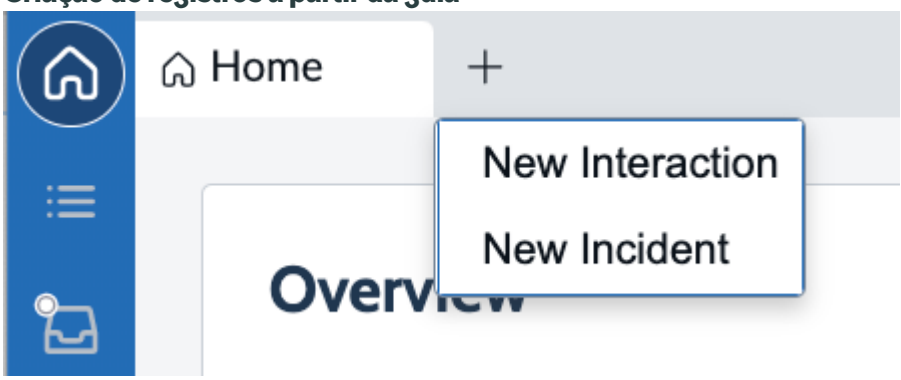
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, uma interação ou um registro de incidente pode ser criado na nova guia de menus em todas as páginas do Espaço de operações de serviços.

Criação de registros a partir da guia



Você pode personalizar o valor JSON a fim de fornecer uma série de opções. Por exemplo, use este método para criar um artigo de conhecimento diretamente a partir do menu de nova guia. Para obter mais informações sobre a criação de artigos de conhecimento, acesse Gestão de conhecimento em Espaço de operações de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Na lista de aplicativos de UX, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. No formulário Aplicativo de UX, na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione a propriedade *chrome_tab*.
4. Na página Propriedade da página de UX, quando o campo **Tipo** estiver definido como **json**, edite o campo **Valor**, por exemplo, para adicionar ou excluir rotas ou tabelas.
   Para adicionar uma nova opção, por exemplo, para criar um artigo de conhecimento, adicione um novo objeto JSON dentro do objeto *newTabMenu*. Forneça o nome e a ação realizada ao selecionar a opção como um par chave-valor dentro do objeto *newTabMenu*. Confira a seguir um exemplo para criar um problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"label": {
"translatable": true,
"message": "New Problem"
},
"routeInfo": {
"route": "record",
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

Restauração da faixa de saudação na página principal

Se a faixa de saudação estiver fechada, restaure-a para exibir as informações sobre o turno do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Na lista de preferências do usuário, selecione **sow.incident.landing_page_header_collapsed**.
3. Verifique se o campo **Usuário** se refere ao usuário cuja faixa você deseja restaurar.
4. No campo **Valor**, especifique **false**.
5. Selecione **Atualizar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a mensagem do cabeçalho na página principal

Configure a mensagem do cabeçalho que faz parte do texto de saudação na página principal. Por exemplo: Você está de plantão até segunda-feira, 21 de março.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script do servidor Get Central de serviços Agent shift data broker aciona as Inclusões de script do SOWServiceDeskAgentShift para exibir as informações de turno no texto de saudação.

Embora o texto de exibição possa ser personalizado para a página inicial padrão, as alterações de estilo visual no texto podem ser feitas apenas criando uma cópia da página inicial.

Seção de cabeçalho

Nota:

A notificação de alerta na faixa em SOW se expande automaticamente para exibir a mensagem completa. Este recurso está habilitado por padrão no sistema de base. Você pode atualizar a propriedade da página de UX do sistema **auto_expand_now_alert_message** para falsa se não quiser expandir e exibir automaticamente a mensagem inteira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral**, na seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. No formulário da página principal, escolha **Configurar** ao lado de **Saudações**.
   O formulário de Inclusões de script é mostrado para SOWServiceDeskAgentShift, que internamente chama o SOWServiceDeskAgentShiftSNC
4. Copie o valor **Script** de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Na lista de Inclusões de script, abra SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   c. Copie o valor do campo **Script**.
5. Edite o script SOWServiceDeskAgentShift.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Na lista de Inclusões de script, abra SOWServiceDeskAgentShift.
   c. Cole o valor do campo **Script** copiado de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
initialize: function() {
  this.PLUGINS = {
    ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",
    SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"
  };
  this.DAYS_AHEAD = gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);
  this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();
  this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();
  this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';
  this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';
  this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';
  this.FORMAT = {
    SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'
  };
  this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";
 },


 getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {
  var upcomingShifts, gd = new GlideDate();
  var from = gd.getDisplayValueInternal();
  gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);
  var to = gd.getDisplayValueInternal();
  var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;
  if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) && mayBeWFOUser
&& wfoShift)
    upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);
  var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length >
0;
  if (!isWFOResponseValid && GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);
   return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);
 },


 getWFOShifts: function(from, to, userId) {
   var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();
   var defaultEventCategories = [
     smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,
     smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
   ];
   var params = {
     "assignmentGroups": "",
     "individualAgents": userId,
     "startDate": from,
     "endDate": to,
     "published": true,
     "eventCategories": defaultEventCategories,
     "filter": {
       "sn_shift_planning_agent_schedule": {
         "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]
       }
     }
   };
   var upcomingShifts = [];
   try {
     var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();
     var spans = agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user && spans.shiftData.user.data &&
spans.shiftData.user.data.length > 0 && spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

      var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

       arrayUtil = new global.ArrayUtil();

      for (var schedule in schedules)

       upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts, schedules[schedule]);

    }

  } catch (e) {

    gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO shifts");

  }



  return upcomingShifts;

 },



 getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

  var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

  var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

  var spans = new global.OCRotationV2(null,
global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndDate(to).set
UserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

  var upcomingShifts = [];

  for (var i = 0; i < spans.length; i++)

    if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override") && spans[i].user_id ==
userId)

      upcomingShifts.push(spans[i]);

  return upcomingShifts;

 },



 getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {

  if (gs.nil(upcomingShifts))

    return;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  switch (outputFormat) {
    case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:
      return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);
    default:
      return upcomingShifts;
  }
},


getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
  var response = {
    shiftText: "",
    nearestShift: {}
  };
  var startAttr = "start",
    endAttr = "end",
    isOnCall = true;
  var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',
    timeFormat = 'hh:mm a';
  var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) && upcomingShifts.length > 0 &&
this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in upcomingShifts[0];
  if (isWFOSchema)
    startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";
  response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts, startAttr, endAttr);
  if (response.nearestShift) {
    if (isWFOSchema) {
      if (response.nearestShift.schedule && !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))
        isOnCall = false;
    }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }

  }



  return response;

},



getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {

  if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) || gs.nil(endAttr))
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    return;
  var nearestShift;
  upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {
    var gdt1 = new GlideDateTime();
    gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);
    var gdt2 = new GlideDateTime();
    gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);
    return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
  });
  var currentDateTime = new GlideDateTime(),
    startDateTime = new GlideDateTime(),
    endDateTime = new GlideDateTime();
  for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {
    startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] + "");
    endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] + "");
    if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
      nearestShift = upcomingShifts[i];
      if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
        nearestShift.isCurrent = true;
      else
        nearestShift.isCurrent = false;
      break;
    }
  }
  return nearestShift;
},


getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
  var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
  return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
},

getFormattedDate: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
  var gd = date.getLocalDate();
  return gd.getByFormat(format);
},

getFormattedTime: function(inputDate, format) {
  var date = new GlideDateTime();
  date.setDisplayValueInternal(inputDate);
  format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
  var gt = date.getLocalTime();
  return gt.getByFormat(format);
},

getFormattedDateTime: function(date) {
  var dateTime = new GlideDateTime();
  dateTime.setDisplayValueInternal(date);
  return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
},

endsToday: function(inputDate) {
  var inputGdt = new GlideDateTime();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

  return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },



 endingTomorrow: function(inputDate) {

  var inputGdt = new GlideDateTime();

  inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

  var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

  tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

  return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. Edite a seguinte parte do script, conforme mencionado.

```
    if (isOnCall) {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}
as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else {

        if (response.nearestShift.roster_name)

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on
{0} as {1}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

        else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    } else {

      if (response.nearestShift.isCurrent) {

        response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

      } else

        response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

    }
```

6. Selecione **Atualizar**.

Configurar o homem do espaço na página principal

Altere a imagem do homem do espaço para uma de sua escolha.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A imagem na faixa da seção de cabeçalho na página principal SOW oferece suporte a temas personalizados para uma experiência mais personalizada.

Procedimento

1. A partir do menu **Todos**, navegue até **db_image.list**.
2. Pesquise sow_banner.svg.
3. Altere a imagem para uma de sua escolha.
   Verifique se as dimensões da imagem são 700 x 160 pixels.

> **Nota:**
> A imagem oferece suporte a temas personalizados para uma experiência mais personalizada.

Configure a cor do donut na seção Visão geral

Crie uma experiência visual que funcione melhor para donuts na seção **Visão geral**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As cores da área do donut são baseadas no elemento pelo qual o donut é agrupado.

- Página inicial de nível 1
  - No cartão **Incidentes atribuídos a mim**, o donut é agrupado pelo estado dos incidentes.
  - No cartão **Incidentes não atribuídos**, o donut é agrupado pela prioridade dos incidentes.
  - No cartão **Tarefas de catálogo atribuídas a mim**, o donut é agrupado pelo estado das tarefas de catálogo.
  - No cartão **ANSs de incidente**, o donut é agrupado pelo tempo restante após o qual os incidentes violarão o ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página inicial de nível 2
  - No cartão **Incidentes atribuídos a mim**, o donut é agrupado pelo estado dos incidentes.
  - No cartão **Problemas atribuídos a mim**, o donut é agrupado pelo estado dos problemas.
  - No cartão **Mudanças atribuídas a mim**, o donut é agrupado pelo estado das solicitações de mudança.
  - No cartão **Tarefas atribuídas a mim**, o donut é agrupado pelo estado das tarefas de catálogo.

Procedimento

1. Para mudar as cores da área de donut dos cartões a seguir na página inicial de nível 1, siga estas etapas.

- Incidentes atribuídos a mim
- Incidentes não atribuídos
- Tarefas do catálogo atribuídas a mim

a. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Cores do Gráfico**

b. Na lista Cores do gráfico, filtre os registros com base no cartão que você deseja personalizar e selecione um registro.

i. Para personalizar a cor do cartão **Incidentes atribuídos a mim**, filtre os registros com **Nome** como **incidente** e **Elemento** como **estado**.

ii. Para personalizar a cor do cartão **Incidentes não atribuídos**, filtre os registros com **Nome** como **incidente** e **Elemento** como **prioridade**.

iii. Para personalizar a cor do cartão **Tarefas de catálogo atribuídas a mim**, filtre os registros com **Nome** como **sc_task** e **Elemento** como **estado**.

c. No formulário Cores do gráfico, selecione a cor necessária no campo **Nome da cor**.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Para mudar as cores da área de donut do cartão de ANSs de incidente na página inicial de nível 1, siga estas etapas.

a. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Intervalos de Relatório**.

b. Na lista Intervalos, filtre os registros com **Nome** como **task_sla** e **Elemento** como **time_left**.

c. Selecione o registro necessário.

d. No formulário Intervalo, selecione a cor necessária no campo **Nome da cor**.

e. Clique em **Atualizar**.

3. Para mudar as cores da área de donut da página inicial de nível 2, siga estas etapas.

a. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Cores do Gráfico**

b. Na lista Cores do gráfico, filtre os registros com base no cartão que você deseja personalizar e selecione um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Para personalizar a cor do cartão **Incidentes atribuídos a mim**, filtre os registros com **Nome** como **incidente** e **Elemento** como **estado**.

ii. Para personalizar a cor do cartão **Problemas atribuídos a mim**, filtre os registros com **Nome** como **problema** e **Elemento** como **estado**.

iii. Para personalizar a cor do cartão **Mudanças atribuídas a mim**, filtre os registros com **Nome** como **change_request** e **Elemento** como **estado**.

iv. Para personalizar a cor do cartão **Tarefas atribuídas a mim**, filtre os registros com **Nome** como **sc_task** e **Elemento** como **estado**.

c. No formulário Cores do gráfico, selecione a cor necessária no campo **Nome da cor**.

d. Clique em **Atualizar**.

Configurar os donuts na página principal de nível 1

Configure os dados exibidos em donuts na seção **Visão geral** da página principal de nível 1.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar o rótulo do cabeçalho, a fonte de dados, a métrica, agrupar por campo e viewAllQuery para todos os donuts. Por exemplo, os Problemas atribuíram a mim o donut.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral** da seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. No formulário da página principal, na seção **Nível 1**, selecione **Configurar** ao lado de **Configurações de Donut**.
4. **Opcional:** Se o painel do PAR estiver ativo na página principal, faça o seguinte:

   a. Defina a configuração do painel de nível 1 .

   Nota:
   Se você estiver criando um painel, poderá usar as visualizações salvas para criar um cartão para o painel. A visualização de dados está visível somente para os usuários com base nas respectivas funções.

   Certifique-se de ter adicionado o valor como Espaço de operações de serviços em **Dashboard Visibility**.

   b. Selecione o painel padrão para a página principal do SOW no **painel carregado na opção suspensa Página principal**. Selecione **Save** (Salvar).

   c. Depois de modificar os elementos no painel, selecione **Salvar**.

5. **Opcional:** Se o painel do PAR não estiver ativo na página principal, edite o campo **Script** e adicione o código dentro da classe *`ServiceDeskLandingPageUtils`*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        const evamDef = this.getEvamDef();

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incident_assigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad
2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "incident_sla",

            "tableName": "task_sla",

            "tableDisplayValue": "Task SLA",

            "myWorkQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b4
77fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01-08
00:00:00",

            "myTeamQuery":
"task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-0
1-08 00:00:00",

            "listView": 'sow_landing_page',

            "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

            "groupByField": "time_left",

            "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

        },

        {

            "id": "unassigned_incidents",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

            "myTeamQuery":
"active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad257
2f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),

            "groupByField": "priority",

            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "catalog_tasks",

            "tableName": "sc_task",

            "tableDisplayValue": "Catalog Task",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": 'sow_landing_page',

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            }
        ];
        return visualizationConfig;
    }
```

Por exemplo, para adicionar um donut de problema, inclua o seguinte no script para permitir que o novo donut interaja com a lista na página principal. Isso é copiado de SowIncidentLandingPageUtilsSNC, mas tem o problem_task adicionado.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {
        if (table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
 elementId);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);
    }


static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {
        if (selectedField == undefined) {
            selectedField = 'all';
        }
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            '-2': 'Scheduled changes',
            '-3': 'Authorize changes',
            '-4': 'Assess changes',
            '-5': 'New changes',
            'all': 'Changes'
        },
        'problem_task': {
            '151': 'New',
            '154': 'Work in Progress',
            '152': 'Assess',
            '157': 'Closed',
            'all': 'Problem Tasks'
        },
        'problem': {
            '101': 'New problems',
            '102': 'Assess problems',
            '106': 'Resolved problems',
            '104': 'Fix in Progress problems',
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all': 'Problems'
        },
        'task': {
            'incident_task': 'Incident tasks',
            'problem_task': 'Problem tasks',
            'change_task': 'Change tasks',
            'sc_task': 'Catalog tasks',
            'incident': 'Incidents',
            'problem': 'Problems',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            'change_request': 'Change requests',
            'all': 'Tasks'
        }
    };
    if (elementId === 'delegated_task')
        return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
    if (groupMode)
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
    return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
}
```

Inclua o seguinte código como donut adicional.

```
{
        "id": "problem_task_assigned",
        "tableName": "problem_task",
        "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
        "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
        "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
        "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",
        "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),
        "groupByField": "state",
        //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
        "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
},
```

6. Selecione **Atualizar**.

Configurar os donuts na página principal do nível 2

Configure os dados exibidos em donuts na seção **Visão Geral** da página principal do nível 2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode personalizar o rótulo do cabeçalho, a fonte de dados, a métrica, agrupar por campo e viewAllQuery para todos os donuts. Por exemplo, as Tarefas do Catálogo atribuíram a mim o donut.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral**, na seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. No formulário da página principal, na seção **Nível 2**, selecione **Configurar** ao lado de **Configurações de rosca**.
4. **Opcional:** Se o painel do PAR estiver ativo na página principal, faça o seguinte:
   a. Defina a configuração do painel de nível 2 .

      Nota:
      Se você estiver criando um painel, poderá usar as visualizações salvas para criar um cartão para o painel. A visualização de dados está visível somente para os usuários com base nas respectivas funções.

      Certifique-se de ter adicionado o valor como Espaço de operações de serviços em **Dashboard Visibility**.

   b. Selecione o painel padrão para a página principal SOW no **painel carregado na opção suspensa Página principal**. Selecione **Save** (Salvar).

   c. Depois de modificar os elementos no painel, selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Edite o campo **Script** e adicione o código dentro da classe *`SOWLandingPageTier2Utils`*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

        const visualizationConfig = [{

            "id": "incidentAssigned",

            "tableName": "incident",

            "tableDisplayValue": "Incident",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "problemsAssigned",

            "tableName": "problem",

            "tableDisplayValue": "Problem",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "changesAssigned",

            "tableName": "change_request",

            "tableDisplayValue": "Change Request",

            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        },

        {

            "id": "taskAssigned",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "tableName": "task",

            "tableDisplayValue": "Task",

            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=i
ncident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsys_cla
ss_name=sc_task",

            "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class_n
ame=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^OR
sys_class_name=sc_task",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to you") :
 await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "sys_class_name",

            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

        }];

        return visualizationConfig;

    }
```

Por exemplo, para adicionar um donut de problema, inclua o seguinte no script para permitir que o novo donut interaja com a lista na página principal. Isso é copiado de SOWLandingPageTier2UtilsSNC, mas tem a problem_task adicionada.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false, elementId) {

        if (table === "task") {

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode,
 elementId);

        }

        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode, elementId);

    }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId) {

        if (selectedField == undefined) {

            selectedField = 'all';

        }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        const labelMap = {
            'incident': {
                '1': 'New incidents',
                '2': 'In Progress incidents',
                '3': 'On Hold incidents',
                '6': 'Resolved incidents',
                'all': 'Incidents'
            },
            'change_request': {
                '0': 'In Review changes',
                '-1': 'Implement changes',
                '-2': 'Scheduled changes',
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            '103': 'Root Cause Analysis problems',
            'all': 'Problems'
        },
        'task': {
            'incident_task': 'Incident tasks',
            'problem_task': 'Problem tasks',
            'change_task': 'Change tasks',
            'sc_task': 'Catalog tasks',
            'incident': 'Incidents',
            'problem': 'Problems',
            'change_request': 'Change requests',
            'all': 'Tasks'
        }
    };
    if (elementId === 'delegated_task')
        return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to you';
    if (groupMode)
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to your team';
    return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
}
```

Inclua o seguinte código como donut adicional.

```
{
        "id": "problem_task_assigned",
        "tableName": "problem_task",
        "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
        "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
"sow_landing_page",

            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problem Tasks assigned
to you") : await helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

            "groupByField": "state",

            //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. Selecione **Atualizar**.

Configurar a visibilidade das seções de página principal

Configure se algumas partes da página principal devem ficar visíveis ou ocultas. Por exemplo, as partes **Links rápidos** e **Disponível em breve**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral**, na seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. No formulário da página principal, use o botão de alternância para mostrar ou ocultar a seção necessária da página principal.
   Um botão de alternância aparece ao lado de cada seção que pode ser ocultada ou tornada visível. Por exemplo, **Links rápidos**, **Disponível em breve**, **Comunicados** e assim por diante.

Configurar a seção Comunicados na página principal

Personalize um anúncio existente ou adicione um anúncio para tabelas adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode personalizar a forma como o componente EVAM (Entity View Action Mapper) é configurado para a seção **Comunicados**. Embora os dados possam ser personalizados para a página principal padrão, as alterações de estilo visual podem ser feitas apenas criando uma cópia da página principal. No sistema base, os comunicados e as fontes de dados correspondentes são definidos para as seguintes tabelas:

- Indisponibilidade [cmdb_ci_outage]
- Anúncio de faixa [sys_ux_banner_announcement]
- Incidente [incidente]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar anúncios para tabelas adicionais definindo fontes de dados adicionais na definição do EVAM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Visão geral**, na seção **Configuração inicial**, selecione a opção **Configurar a página principal**.
3. No formulário da página principal, nas seções **Nível 1** ou **Nível 2**, selecione **Configurar** ao lado da opção **Comunicados**.
   A definição de SOW — Comunicados do EVAM é exibida. Para obter informações sobre a definição do EVAM, consulte Criar uma definição do EVAM .
4. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Definições do EVAM**.
5. Para editar a fonte de dados de um anúncio, navegue até a lista relacionada M2M de fontes de dados do EVAM e edite a fonte de dados necessária.
   Para obter informações sobre a fonte de dados, consulte Definir uma fonte de dados .
6. Para criar um anúncio para uma tabela adicional, adicione uma fonte de dados para essa tabela.
   Para obter informações sobre a fonte de dados, consulte Definir uma fonte de dados. Para obter informações sobre como definir uma fonte de dados, consulte Definir uma fonte de dados .
7. **Opcional:** Para obter comunicados personalizados na seção **Comunicados**, crie uma configuração de comunicado de faixa adicional para a tabela Comunicado de faixa [sys_ux_banner_announcement] seguindo as etapas abaixo.

   a. Crie uma configuração de anúncio da faixa e os comunicados da faixa correspondentes.
      Para obter informações sobre como criar uma configuração de comunicado da faixa, consulte Comunicados da faixa do Next Experience .

   b. Associe a configuração do anúncio da faixa com a propriedade *`sn_sow.banner_announcements_config_id`*.

      i. Navegue até sys_properties.list

      ii. Selecione a propriedade *`sn_sow.banner_announcements_config_id`*.

      iii. No formulário Propriedade do sistema, especifique o sys_id da configuração da faixa como o valor da propriedade.

8. Para configurar como um anúncio deve ser exibido para uma fonte de dados, edite uma configuração e um modelo de exibição do EVAM executando estas etapas.

   a. Navegue até a lista relacionada M2M dos pacotes de configuração de exibição do EVAM e selecione o pacote de configuração necessário.

   b. No formulário Pacote de configuração de exibição do EVAM, navegue até a lista relacionada Configurações de exibição do EVAM e selecione uma configuração para a fonte de dados necessária.

   c. No formulário Configuração de exibição do EVAM, abra o modelo no campo **Exibir modelo**.

   d. No formulário Exibir modelo, edite o campo **Modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como editar um modelo, consulte Definir um modelo de exibição do EVAM .

e. Selecione **Atualizar**.

Configurar a seção Disponível em breve na página principal

Configure os dados exibidos na seção **Disponível em breve**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando um ponto de extensão, você pode chamar os scripts personalizados para estender a funcionalidade da seção **A seguir** e também integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Para obter informações sobre pontos de extensão, consulte Como criar e adicionar um ponto de extensão com script .

Pontos de extensão com script para a seção A seguir no sistema de base

Ponto de extensão	Descrição
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Obtém uma lista de registros de tarefas futuras (mudanças, incidentes, solicitações e tarefas atrasadas) para o mesmo dia e o dia seguinte.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **sn_sow.UpcomingLinkProvider**.
3. Crie uma implementação usando o link relacionado **Criar implementação** ou edite uma implementação na lista relacionada Implementações.

   Confira a seguir um exemplo de como adicionar um novo tipo de anúncio para tarefas de mudança.

   - Nome: MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
   - Script:

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

  var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfTod
ay()';

  var TOMORROW_QUERY =
'^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@javascript:gs.e
ndOfTomorrow()';

  var encodedQuery = null;

  var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

  if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' == request.to) {

    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

  } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from && 'endOfTomorrow' == request.to) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;
  } else {
    throw gs.getMessage("Unsupported date range");
  }
  var LIMIT = 10;
  var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');
  changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);
  changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);
  changeTaskGr.query();
  var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;
  var items = [];
  if (count > 0) {
    var msg = null;
    if (1 == count) {
      msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";
    } else {
      if (count > LIMIT) {
        msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)", [LIMIT.toString()]) + "";
      } else {
        msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
      }
    }
    var route = {
      route: 'simplelist',
      fields: {
        table: changeTaskGr.getTableName()
      },
      params: {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        listTitle: listTitle,
        query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
      }
    };
    if (1 == count) {
      route = {
        route: 'record',
        fields: {
          table: changeTaskGr.getTableName(),
          sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
        }
      };
    }
    var item = {
      label: msg,
      type: 'route',
      value: route,
      "startsWith": {
        "icon": "change-outline",
        "align": "center"
      },
      "opensWindow": false,
      "configAria": {},
      "download": false
    };
    items.push(item);
  }
  return items;
```

4. Selecione **Atualizar** e salve o registro de inclusão do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Crie uma tarefa para verificar se ela é exibida como tarefa futura.
   Por exemplo, crie uma tarefa de mudança.

   a. No menu **Todas**, navegue até **change_task.list**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Especifique as informações necessárias.
      - Descrição resumida
      - Descrição
      - Data de início planejada. Você pode especificar a data atual.
      - Atribuído a. Especifique o usuário para quem a próxima tarefa deve aparecer.

   d. Selecione **Enviar**.

   e. Verifique se a tarefa aparece na seção **Disponível em breve** da página principal do Espaço de operações de serviços do usuário selecionado.

Configurações de página de registro em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar os dados disponíveis nas páginas de registro em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Configurar a página Registro de Incidentes no SOW para ITSM

Configure os dados exibidos em várias guias de incidentes, como **Visão geral** e **Detalhes**.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Configurações**, selecione a opção **Gestão de Incidentes**.
3. Selecione **Registro de Incidente** e **Configurar** para configurar qualquer uma das guias a seguir.
   - Visão geral: configure uma das opções a seguir para a guia **Visão geral**.
     - Visibilidade da guia para agentes de nível 1: defina as configurações de visibilidade para mostrar a guia **Visão Geral** aos agentes de nível 1. Você também pode configurar os critérios de usuário para incluir ou excluir usuários com outras funções e grupos de usuários.

       Nota:
       - Por padrão, a guia **Visão Geral** é exibida para os agentes de nível 1.
       - Quando você opta por ocultar a guia **Visão Geral** dos agentes de nível 1, a guia **Detalhes** é aberta por padrão.
       - Esta opção estará disponível somente se a propriedade do `glide.ux.user_criteria_enabled` for **verdadeira**. Para obter mais informações, consulte Enable the user criteria property .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo: configure o layout dos campos, os elementos da IU e o conteúdo de dados visíveis na seção Resumo da guia **Visão Geral**.
- Impacto: configure o layout de campos, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis na seção Impacto da guia **Visão Geral**.
- Causa: configure o layout de campos, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis na seção Causa da guia **Visão Geral**.
- Resolução: configure o layout de campos, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis na seção Resolução da guia **Visão Geral**.

○ Detalhes: configure qualquer das opções a seguir para a guia **Detalhes**.

- Registro: fornece mais detalhes sobre o registro do incidente. Configure o layout de campos, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis da guia **Detalhes** usando o construtor de formulários.
- Novo registro: este layout aparece quando o agente cria um registro de incidente. Configure o layout de campos, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis da guia **Detalhes** usando o construtor de formulários.

○ Modelos de resposta: crie e configure modelos de resposta para incidentes. Os modelos de resposta são usados como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nas áreas necessárias, como e-mail ou bate-papo, para uma resposta rápida. Para usar o recurso de modelo de resposta, os usuários devem ter a função sn_templated_snip.template_snippet_reader. O número de modelos de resposta criados para a tabela de incidentes é exibido nesta seção. Para obter mais informações sobre como definir e configurar os modelos de resposta para tabelas de incidentes em Espaço de operações de serviços, consulte Response templates .

○ Propriedades de gestão de incidentes: configure os recursos de incidentes usando as propriedades de gestão de incidentes. Para obter mais informações sobre como configurar as propriedades de gestão de incidentes, consulte propriedades de Gestão de incidentes.

Para obter mais informações sobre como configurar o layout do campo, elementos de IU e o conteúdo de dados visíveis usando o Construtor de formulários, consulte Customize forms within a form component .

Para obter informações sobre as personalizações da página de registro de incidentes, consulte Personalizar a página de registro de incidentes.

Configurar a página do registro de mudança no SOW para ITSM

Configure os dados exibidos em várias guias do registro de mudança, como as guias **Visão geral** e **Detalhes**.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na guia **Configurações**, selecione a opção **Gestão de Mudanças**.
3. Selecione **Registro de mudança**, depois escolha **Configurar** para configurar qualquer uma das guias a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visão geral: configure uma das opções a seguir para a guia **Visão geral**.
  - Contêineres: determina como a página de visão geral dinâmica é renderizada durante todo o ciclo de vida da mudança. Isso inclui a visibilidade e a ordem das seções da página de visão geral e se deve exibir uma barra de fluxo de atividades.
  - Campos de seção: defina os campos que são exibidos em cada seção na visão geral de alterações.
- Detalhes: define a exibição do formulário que permite aos usuários conferir todos os detalhes relacionados à mudança.

Para obter informações sobre como configurar o layout do campo, os elementos da IU e o conteúdo de dados exibido usando o Construtor de formulário, consulte Customize forms within a form component .

Configurações do painel lateral contextual em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar as guias disponíveis no painel lateral de contexto no Espaço de operações de serviços para ITSM.

Como configurar as guias do painel lateral contextual do Espaço de operações de serviços

Adicione ou exclua as guias do painel contextual lateral que está disponível em todas as páginas de registro do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

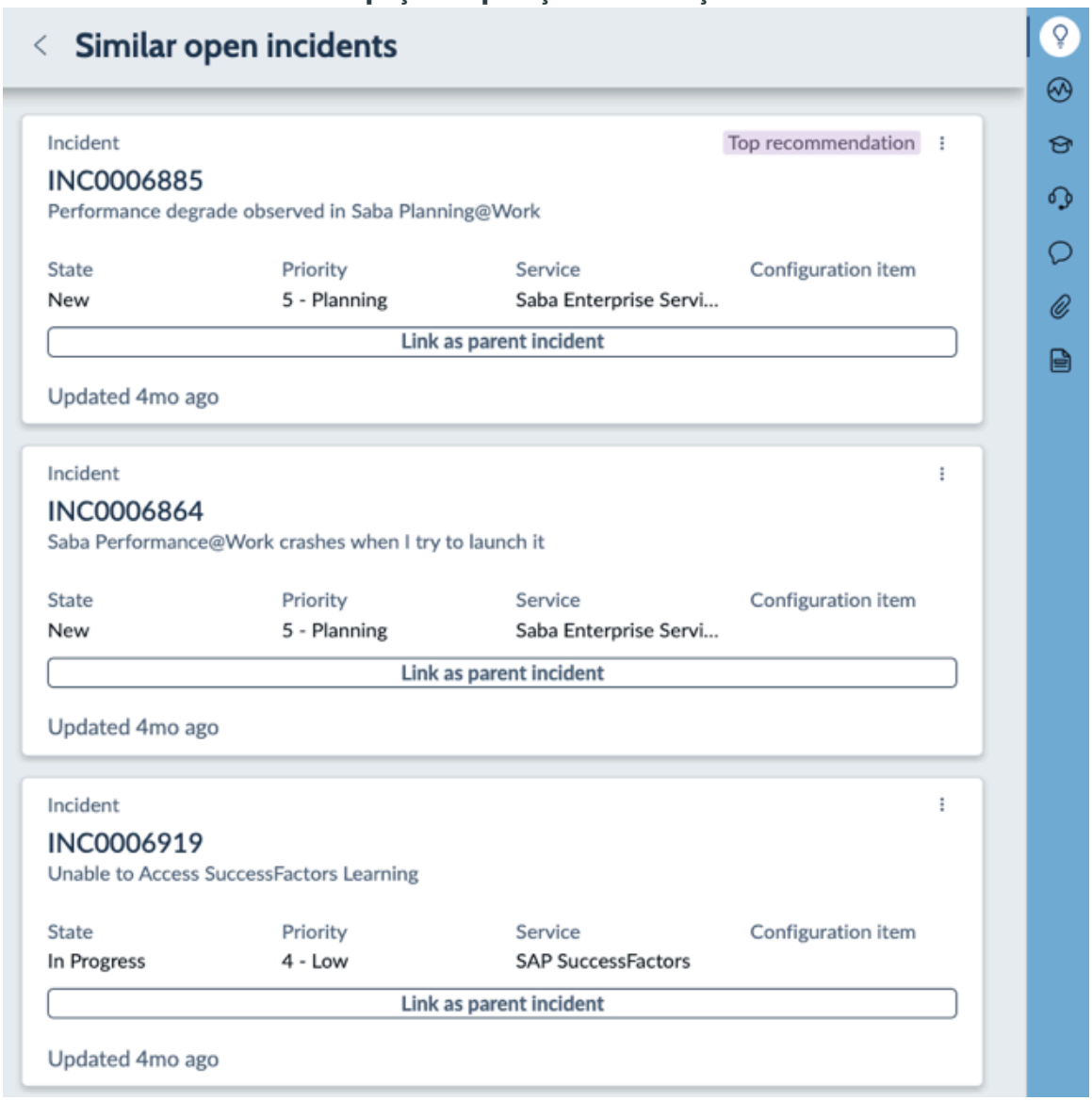
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todas as páginas de registro, como uma página de registro de incidente e interação, têm um painel lateral contextual com várias guias no Espaço de operações de serviços. Nessas guias, você pode executar várias tarefas, como exibir as informações do registro, colaborar pelo Microsoft Teams, exibir as recomendações e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel lateral contextual do Espaço de operações de serviços



Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista “Experiências”, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na lista de Páginas e variantes, selecione **Registro SRP**.
4. À esquerda da área Construtor de IU, navegue até **Corpo da mensagem** > **Painéis redimensionáveis** > **direita**e selecione **Barra lateral de guias**.
5. À direita do Construtor de IU, navegue até **Config** > **Guias**e selecione a **parte superior das guias da barra lateral do SOW**.
6. Selecione o ícone para abrir a configuração da guia.
   As páginas e variantes associadas à barra lateral contextual são exibidas. Por exemplo, selecione a Assistência do agente SNC para adicionar a opção Assistência do agente na barra lateral.
7. Edite a condição da tela de UX.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No lado esquerdo da página, selecione ☰ e navegue até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de variantes**.

b. No formulário da tela de UX, edite o campo **Condição da tela** para adicionar ou excluir registros e colocar a guia na posição necessária.

c. Selecione **Atualizar**.
Você será redirecionado para a página “Painéis”.

8. Edite o script da condição da tela de UX seguindo as etapas abaixo.

a. Selecione a guia aberta anteriormente da página do Construtor de IU, por exemplo, a página da guia do SNC de assistência do agente.

b. No lado esquerdo da página, selecione ☰ e navegue até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de variantes**.

c. Na lista relacionada Condições da tela de UX no formulário da tela de UX, abra o registro associado.

d. Edite o campo **Script** para adicionar ou excluir as condições para os registros onde você deseja que a guia esteja disponível.

e. Selecione **Atualizar**.

Como configurar o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços

Capacite um agente que esteja trabalhando nas recomendações relevantes fornecidas por Ações recomendadas para ITSM.

A versão padrão do Ações recomendadas para ITSM é fornecida como um novo recurso no Gestão de incidentes para a aplicação Espaço de operações de serviços que faz parte do Espaço de operações de serviços 3.0.

Os usuários existentes que fazem upgrade para o Espaço de operações de serviços 3.0 obtêm a versão Standard do Ações recomendadas para ITSM por padrão como um novo recurso. Os novos usuários obtêm a versão Standard do Ações recomendadas para ITSM depois de instalar a aplicação Espaço de operações de serviços ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) no ServiceNow Store.

Os usuários do Espaço de operações de serviços 6.0 receberão o novo plug-in padrão, Ações recomendadas para ITSM (sn_itsm_ra), que inclui os recursos padrão.

Para obter mais informações, consulte Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM. Este plug-in habilita as ações recomendadas padrão e oferece as seguintes recomendações:

- Incidentes em aberto (IC e serviço)
- Incidentes resolvidos semelhantes (IC e serviço)
- PRBs em aberto (IC e serviço)
- Recomendação da Pesquisa com IA

Nota:
A recomendação da Pesquisa com IA está disponível para usuários que usam o Espaço de operações de serviços 5.0 e versões mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter a versão Advanced do Ações recomendadas para ITSM, você precisa instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Este plug-in oferece recomendações baseadas em Inteligência para tarefas para incidentes: **Previsão de valores dos campos de incidente (TI)** e **Incidentes semelhantes (TI)**.

Nota:
As ações recomendadas avançadas para os plug-ins ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) e Console de administração de inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin) são instaladas como uma dependência.

Além disso, para obter recomendações baseadas em Inteligência preditiva, instale os seguintes plug-ins:

- Instale o plug-in Inteligência preditiva for Incident (com.snc.incident.ml) para instalar a definição de solução de problemas relevante: PRBs em aberto semelhantes (similaridade). Para obter informações sobre a instalação desse plug-in, consulte Solicitar a Inteligência preditiva para incidente.
- Instale o plug-in Gestão de problemas para Espaço de operações de serviços (**com.snc.uib.sow_problem**) para instalar a definição da solução - Criar problema para incidente grave.
- Instale o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim.ml_solution) para instalar as seguintes definições de solução do Gestão de serviços de TI.
  - Propor incidente grave (tendência)
  - Incidente grave semelhante (tendência)

  Para obter informações sobre a instalação desse plug-in, consulte Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves.
- Instale o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de incidentes (com.snc.incident.ml_solution) para instalar as seguintes definições de solução do Gestão de serviços de TI.
  - Grupo de atribuição (classificação)
  - Item de configuração (classificação)
  - Serviço (classificação)
  - Incidentes em aberto semelhantes (similaridade)
  - Artigos da base de conhecimento semelhantes (similaridade)
  - Incidentes resolvidos semelhantes (similaridade)
  - Incidentes semelhantes (TI)

  Nota:
  A recomendação de incidentes semelhantes (TI) só está disponível a partir da versão 6.0 do Espaço de operações de serviços.

  Para obter mais informações, consulte Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Treine definições de solução para prever recomendações para um incidente. Para obter informações sobre definições de solução de treinamento, consulte Inteligência preditiva para Gestão de incidentes

Para obter informações sobre a definição da solução de treinamento da previsão de valor (TI) dos Campos de incidente, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Estrutura de recomendação Descontinuação

Estrutura de recomendação agora está descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. O recurso Ações recomendadas para ITSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter a versão Advanced, você deve instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Configuração do Ações recomendadas para ITSM

Configure ações recomendadas para exibir recomendações relevantes em Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Criar uma regra Ações recomendadas para ITSM.
   O ITSM permite que você crie novas regras. Para obter mais informações, consulte Create a rule in Recommended Actions .
2. Crie uma recomendação.

   O ITSM permite que você crie novas recomendações. Para obter mais informações, consulte Create a recommendation in Recommended Actions .
3. Crie um gerador de recursos.

   O ITSM permite que você crie novos geradores de recursos. Para obter mais informações, consulte Create a resource generator in Recommended Actions .
4. Crie recomendações de campo e orientação.
   O ITSM permite que você configure ou crie recomendações de campo e orientação. Para obter mais informações, consulte Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Como configurar a guia “Assistência do agente” no Espaço de operações de serviços

Habilite ou desabilite a guia “Assistência do agente” no painel lateral contextual para o tipo de registro necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
O administrador deve estar no domínio global a fim de editar as configurações da tabela de assistência do agente em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione ou remova uma tabela de registros da condição de tela e atualize o sys_id do registro para ativar ou desativar a guia Assistência do agente dessa tabela.

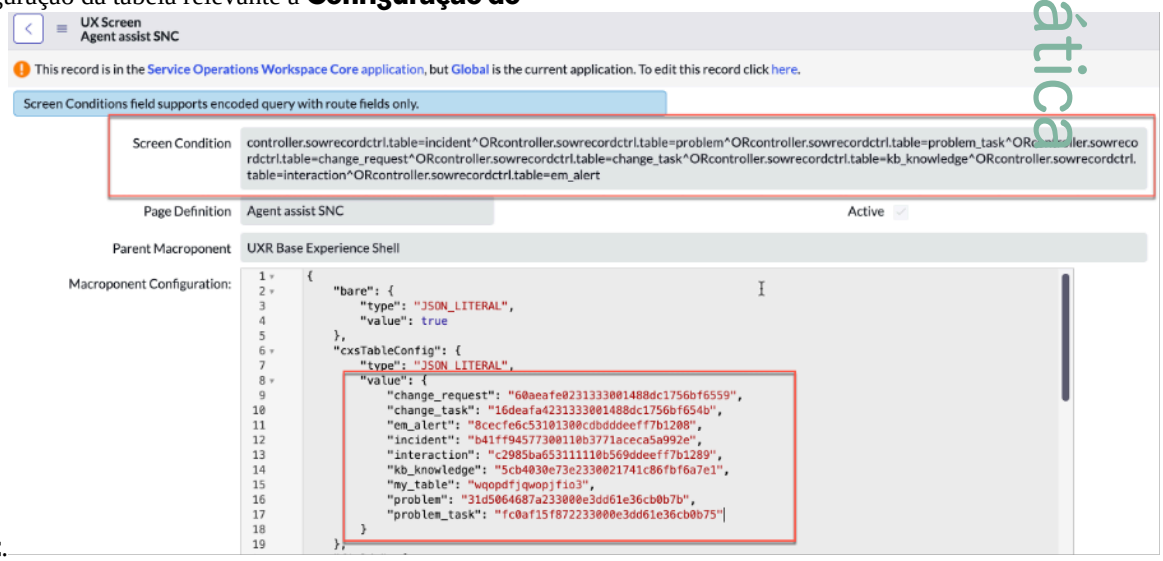
> **Importante:**
> Adote este processo se estiver usando uma versão do SOW anterior à 4.0. Se você tiver a versão posterior à 4.0, poderá usar a **coleção de páginas principais das guias da barra lateral do SOW** para habilitar ou desabilitar a guia Assistência do agente. Para obter mais informações, consulte Configurar a guia Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. Na caixa de pesquisa, insira `sys_ux_screen_type.list` e pressione Enter.
3. Selecione o ícone de filtro (Ícone de), insira **[Name] [contains] [Agent Assist]** e **[Application] [is] [Espaço de operações de serviços]**e selecione **Executar**.
4. Selecione o link de **Assistência do agente**.
5. Na guia **Telas de UX**, selecione **Assistência do agente SNC**.
6. Para atualizar a condição da tela e o sys_id, faça o seguinte:
   a. No formulário da Tela UX, edite o campo **Condição da tela** e adicione as tabelas de registros onde deseja que apareçam.
   Por exemplo, você pode adicionar o código a seguir para o registro de interação.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   b. Se você quiser habilitar a guia Assistência do agente, adicione o sys_id da configuração da tabela relevante à **Configuração do macroponent**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mais informações, consulte Editar a configuração da tabela para a Assistência do agente no Espaço de operações de serviços.

c. Selecione **Atualizar**.

7. Para desabilitar a guia Assistência do agente para uma tabela de registro, remova a tabela de registro do campo **Condição da tela** e o sys_id da configuração da tabela relevante no campo **Configuração do macroponente** e selecione **Atualizar**.

Editar a configuração da tabela para a Assistência do agente no Espaço de operações de serviços

Edite a configuração da tabela de assistência do agente para ver os resultados de pesquisa necessários na guia “Assistência do agente”.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
O administrador deve estar sempre no domínio global a fim de editar as configurações da tabela de assistência do agente em Espaço de operações de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize a configuração da tabela para obter os resultados de pesquisa necessários.

Para criar uma configuração de tabela, consulte Configure table for a contextual search .

Importante:
Adote este processo se estiver usando uma versão do SOW anterior à 4.0. Se você tiver a versão posterior à 4.0, poderá usar a **coleção de páginas principais das guias da barra lateral do SOW** para habilitar ou desabilitar a guia Assistência do agente. Para obter mais informações, consulte Edite a configuração da tabela para Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.

2. Na caixa de pesquisa, insira `sys_ux_screen_type.list` e pressione Enter.

3. Selecione o ícone de filtro (Ícone de), insira **[Name] [contains] [Agent Assist]** e **[Application] [is] [Service Operations Workspace]**e selecione **Executar**.

4. Pesquise o nome que contém: **Assistência do agente** e Aplicação é o nome do espaço: **Espaço de operações de serviços**.

5. Selecione o link de **Assistência do agente**.

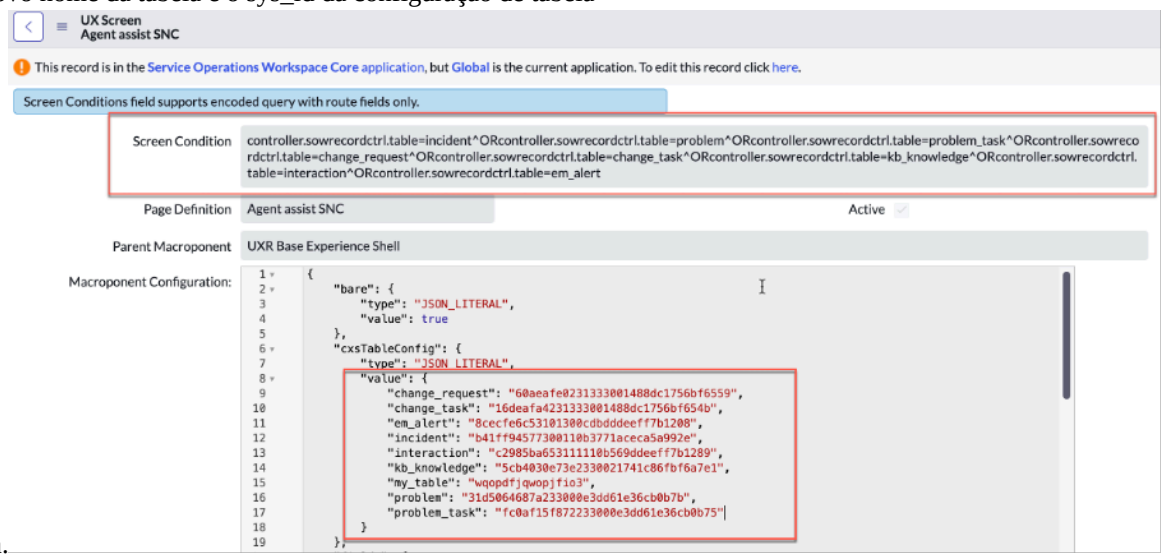
6. Na guia **Telas de UX**, selecione **Assistência do agente SNC**.

7. Para adicionar a propriedade e o sys_id relevante da configuração da tabela na **Configuração do macroponent**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira o novo nome da tabela e o sys_id da configuração de tabela necessária.



Nota:
Para copiar o sys_id, navegue até **Configuração de tabela** > **Copiar_sysid**.

b. Selecione **Atualizar**.
Para habilitar ou desabilitar a guia de Assistência do agente, confira Como configurar a guia “Assistência do agente” no Espaço de operações de serviços.

Personalizar as recomendações do grupo de suporte de plantão

Configure as recomendações do grupo de suporte que devem ser exibidas no painel **Especialistas de plantão** de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Na lista Inclusões de script, selecione **OnCallUtilsSow**.
3. Para configurar as recomendações do grupo de suporte, modifique o campo **Script**.
   Para obter informações sobre como esses grupos estão disponíveis para um incidente , consulte Especialistas de plantão em Espaço de operações de serviços.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar notificações em Espaço de operações de serviços para ITSM

Personalize as notificações que são enviadas a um agente para atualizar sobre várias mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, notification_provider_admin ou admin

Para notificações de delegação, o provedor de notificação do plug-in Next Experience (com.glide.notification.provider.next.experience) deve estar instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

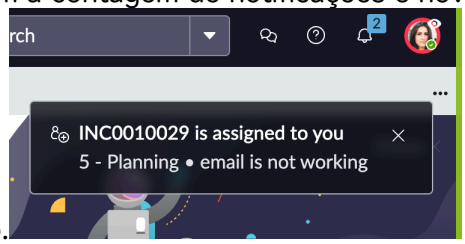
Um agente será notificado nos seguintes cenários:

- Uma solicitação de mudança, um incidente ou um problema atribuído a um agente tem atualizações.
- Uma tarefa é delegada ao agente.

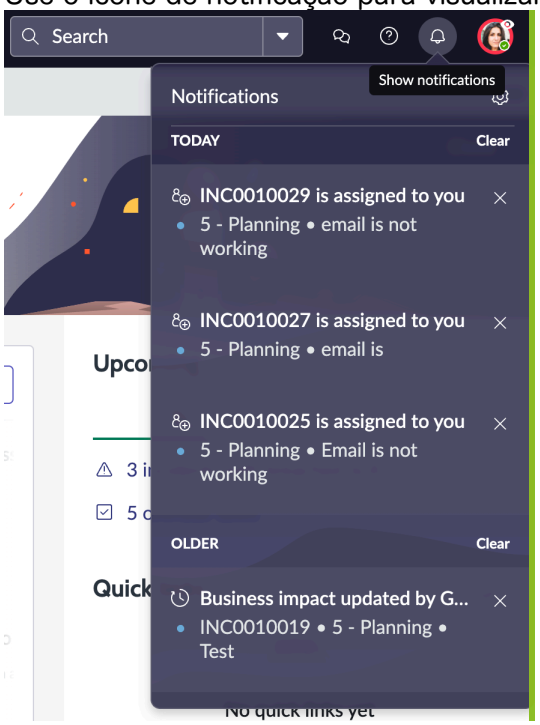
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O ícone de notificação mostra alertas de notificação. O ícone mostra um selo com a contagem de notificações e novas notificações por um curto período.



Use o ícone de notificação para visualizar as notificações.



Nas notificações por e-mail, você pode decidir para onde o link de um registro será redirecionado. Em vez de um registro abrir automaticamente na interface clássica UI16, o registro pode ser aberto em Espaço de operações de serviços (SOW). O plug-in ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) é instalado e ativado automaticamente para dar suporte a esse comportamento. O link de registro em uma notificação por e-mail é aberto no SOW apenas se as seguintes condições forem atendidas:

- A propriedade do sistema **Redirecionar notificação por e-mail do SOW** (*sow_email_notification_redirect*) é definida como verdadeira.
- O usuário que seleciona o link de registro do incidente tem a função sn_sow_user.

Este recurso se aplica aos seguintes tipos de registro:

- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Gatilhos de notificação**.
2. Para modificar as notificações de incidentes, problemas e atualizações de mudança, execute as seguintes etapas:

   a. Na lista de gatilhos de notificação, selecione uma das seguintes opções:
      - Notificação de incidentes
      - Notificação de problemas
      - Notificação de mudanças

      Para obter informações sobre formatos de notificação padrão, consulte Formatos de notificação padrão.

   b. Edite as informações necessárias, como a categoria da notificação, para quem enviá-las e quando enviá-las.

      As guias **Quem enviar** e **Quando receberá** contêm as configurações de notificação.

      Nota:
      Lembre-se das seguintes informações ao editar essas notificações:
      - Você não pode editar o cabeçalho da notificação.
      - O campo **Categoria** de cada tipo de notificação deve corresponder ao tipo de notificação em questão, para que as notificações sejam categorizadas corretamente para os agentes. Por exemplo, o campo **Categoria** deve ser **Incidente** para as notificações de incidente. Essa etapa confirma que a notificação está categorizada nas preferências de notificação e que os agentes podem ativar e desativar com facilidade todas as notificações categorizadas em uma categoria.

   c. Selecione **Atualizar**.

3. Para modificar a notificação de delegação, execute as seguintes etapas:

   a. Na lista de gatilhos de notificação, selecione **Notificação de delegação**.

   b. Edite as informações de notificação necessárias, como para quem enviá-las, quando enviá-las, o cabeçalho e o conteúdo.
   As guias **Quem enviar** e **Quando receberá** contêm as configurações de notificação.

   c. Selecione **Atualizar**.

Configurar recursos de pesquisa para uma interação em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar recursos de pesquisa adicionais de uma interação para ajudar os agentes na resolução rápida da interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou interaction_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa** > **Interação (SOW)**.
2. Edite o registro de SOW (Search Context Interaction, interação do contexto de pesquisa).
   a. Pesquise um recurso ou uma combinação de recursos no campo **Pesquisador** e selecione o recurso de pesquisa que você deseja adicionar.
   b. Atualize o campo de texto Pesquisador com o nome que você deseja dar ao recurso de pesquisa.
   c. Salve ou atualize o registro.

   O recurso de pesquisa recém-adicionado está disponível para ser selecionado no filtro de recursos de pesquisa na janela de Assistência do agente.

Configuração do Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços

Configure Gestão de incidentes graves (MIM) a fim de gerenciar incidentes graves na página de registro de incidentes em Espaço de operações de serviços. Um MI (Major incident, incidente grave) é um incidente que resulta em uma interrupção significativa nos negócios e causa alto impacto.

Um incidente grave exige uma resposta além do processo rotineiro de gerenciamento de incidentes. Os incidentes graves têm um procedimento separado com prazos mais curtos e prioridade mais alta, para que haja um processo de resolução mais rápido para incidentes com alto impacto nos negócios.

Visão geral da configuração

Configurar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços envolve a instalação de Gestão de incidentes graves usando Central de administração em Espaço de operações de serviços.

O Central de administração em Espaço de operações de serviços fornece aos administradores controle centralizado da instância. Ele fornece acesso rápido para gerenciar todas as personalizações em Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI (ITSM) e plug-ins adicionais que estendem os recursos de Espaço de operações de serviços para ITSM. Para obter mais informações, Central de administração consulteCentral de administração em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços

Ative o plug-in Gestão de incidentes graves (app-sow-mim) em Espaço de operações de serviços usando Central de administração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na guia Central de administração **Visão geral**, na seção Configurar ITSM Core, selecione o botão **Instalar** no Gestão de incidentes graves.
3. No pop-up que lista os plug-ins a serem instalados, selecione **Iniciar instalação**.

O que Fazer Depois

Depois que Gestão de incidentes graves tiver sido ativado, você poderá definir os recursos disponíveis selecionando a opção Configurar, que o redireciona para a guia **Configuração**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do Central de administração. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Gestão de incidentes graves no Espaço de operações de serviços.

Como configurar o Gestão de incidentes graves no Espaço de operações de serviços

Configure os recursos de Gestão de incidentes graves para usar e gerenciar incidentes graves no Espaço de operações de serviços.

Visão geral da configuração

A Central de administração permite que você configure os seguintes recursos em Gestão de incidentes graves:

- Funções de gerente de incidentes graves
- Regras do gatilho de incidente grave
- Planos e modelos de comunicação
- Playbooks
- Notificações por e-mail
- Configurações da linha do tempo para um relatório pós-incidente

Atribuir a função de gerente de incidentes graves

Atribua a função de gerente de incidentes graves (major_incident_manager) a usuários existentes para gerenciar, analisar e resolver incidentes graves.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente de incidentes graves (major_incident_manager), você pode realizar as seguintes ações:

- Promova um candidato a incidente grave para incidente grave.
- Crie um candidato a incidente grave.
- Gerencie o processo de incidente grave e resolva incidentes graves.

Antes de Iniciar
Você deve ativar o plug-in Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha o botão **Configurar** na seção Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves. Na seção Gestão de incidentes graves, você pode exibir o número de usuários que têm atualmente a função major_incident_manager atribuída.
3. Na seção Gerentes de incidentes graves, selecione **Configurar**.
   A página do Gerenciador de incidentes graves contém as seguintes guias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Gerentes de MI**: lista de usuários que têm a função major_incident_manager.
- **Usuários disponíveis**: lista de usuários aos quais você pode atribuir a função major_incident_manager.

4. Selecione a guia **Usuários disponíveis**.
5. Selecione um usuário e atribua a função clicando em **Atribuir gerente de MI**.
   O usuário também é adicionado à lista de usuários na guia **Gerentes de MI**.

Configurar regras do gatilho de incidente grave

Crie e configure regras do gatilho para um incidente grave a fim de definir as condições em que uma ação de gatilho é executada. É possível criar regras do gatilho de incidente grave para definir as condições sob as quais um incidente é automaticamente considerado um candidato a incidente grave.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras do gatilho de incidentes graves são avaliadas de maneira assíncrona sempre que um incidente grave é criado ou promovido de um incidente comum, desde que as seguintes condições sejam atendidas:

- O registro de incidente não tem o incidente primário preenchido, o que significa que o incidente atual não é um incidente secundário.
- O incidente grave não foi proposto ou aceito.
- O incidente está ativo.

Você também pode configurar regras do gatilho de incidentes graves para criar diretamente um incidente grave, ignorando a etapa de candidato.

Nota:
Estão disponíveis regras do gatilho para sistema de base.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de incidentes graves deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha o botão **Configurar** na seção Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves. Na seção Regras do gatilho, você pode exibir o número de regras do gatilho configuradas e ativas no momento.
3. Na seção Regra do gatilho, escolha **Configurar**.
   A página Regras do gatilho mostra uma lista de regras do gatilho disponíveis. Você pode selecionar qualquer regra do gatilho disponível e escolher as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativar: ativa a regra do gatilho selecionada. As regras do gatilho de incidente grave do sistema de base estão inativas por padrão.
- Excluir: exclui a regra do gatilho selecionada.
- Desativar: desativa a regra do gatilho ativo selecionada.
- Copiar: copia a regra do gatilho juntamente com as informações. Esta opção ajuda a criar uma regra do gatilho usando os dados de uma regra de gatilho existente.

4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regras do gatilho

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra do gatilho.
Nome da tabela	Tabela na qual a regra do gatilho é executada.
Ação a ser realizada	Ação realizada no incidente quando a regra do gatilho é executada. Valores possíveis: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave quando a regra do gatilho é executada. Depois de aprovado, o incidente é promovido a incidente grave. ○ **Promover a incidente grave**: o incidente é promovido diretamente a incidente grave quando a regra do gatilho é executada. **Nota:** A propriedade do sistema **Criar incidente grave a partir do candidato** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major*) cria comportamentos diferentes, dependendo das opções selecionadas. Quando a propriedade do sistema é definida como **Criar novo**, os seguintes comportamentos ocorrem em relação aos valores de **Ação a ser realizada**: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave. Depois de aprovado, um novo incidente grave é criado e o incidente existente é marcado como secundário. ○ **Promover a incidente grave**: um novo incidente é criado e promovido a incidente grave. O incidente existente é marcado como secundário. Quando a propriedade do sistema é definida como **Promover**, os seguintes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	comportamentos ocorrem em relação aos valores de **Ação a ser realizada**: ○ **Propor incidente grave**: o incidente é proposto como um candidato a incidente grave. Após aprovado, é promovido a incidente grave. ○ **Promover a incidente grave**: o incidente existente é promovido a incidente grave.
Aplicação	Escopo do aplicativo da regra do gatilho. A regra do gatilho está disponível para todos os aplicativos ou para aplicativos com escopo definido.
Ordem de execução	Sequência em que as regras são acionadas. A regra com a ordem de execução mais baixa é acionada primeiro. Por exemplo, uma regra com ordem = 100 é executada primeiro que a regra com ordem = 200. **Nota:** Se qualquer uma das condições de regra do gatilho existentes for atendida, o incidente será considerado um candidato a incidente grave. A verificação das regras restantes não é necessária. Caso contrário, todas as regras serão verificadas com base na ordem de execução.
Ativo	Opção para ativar a regra do gatilho.
Condições	Construtor de condições para definir condições que precisam ser atendidas para executar a regra do gatilho.

6. Selecione **Salvar**.
   A regra do gatilho é criada e adicionada à Lista de Regras do Gatilho disponíveis.

Configurando modelos e planos de comunicação no Gestão de incidentes graves

Configure os modelos e planos de comunicação no Gestão de incidentes graves para ajudar a reduzir os esforços e o tempo gasto na criação e composição de comunicação nas várias fases de um incidente grave. Uma comunicação eficaz com as partes interessadas ajuda a resolver incidentes graves.

Configurar um modelo de comunicação por e-mail no Gestão de incidentes graves

Configure modelos de comunicação por e-mail no Gestão de incidentes graves para ajudar a reduzir os esforços e o tempo gasto na criação e composição de e-mails de comunicação.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de incidentes graves deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves.
3. Na seção **Modelo de Comunicação**, selecione **Configurar E-mail** para exibir uma lista de modelos de e-mail de comunicação disponíveis.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os detalhes.

Configurar formulário de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de e-mail.
Tabela	Tabela a que o modelo de e-mail se aplica. **Nota:** Por padrão, o valor corresponde à tabela Tarefa de comunicação de incidentes [incident_alert_task].
Aplicação	Escopo da aplicação do modelo de e-mail. O modelo de e-mail está disponível para todas as aplicações ou para Aplicações com Escopo.
Ordem de execução	Sequência em que os modelos são aplicados. O modelo com a ordem de execução menor é aplicado primeiro. Por exemplo, um modelo com ordem de execução = 100 é aplicado antes do modelo com ordem de execução = 200.
Condição	Construtor de condições que define as condições que devem ser atendidas para aplicar o modelo de e-mail ao redigir comunicações por e-mail.
Conteúdo	
Assunto	A linha de assunto do e-mail.
Tipo de conteúdo	Tipo de conteúdo do E-mail. Valores possíveis: ○ **HTML**: permite adicionar ao e-mail links, multimídia e outros conteúdos HTML. ○ **Texto sem formatação**: permite adicionar somente texto e recursos relacionados, como negrito e itálico.
Corpo	Conteúdo do corpo do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Com base na opção escolhida no campo **Tipo de Conteúdo**, o campo **Corpo** permite adicionar texto ou conteúdo HTML.
Selecionar variáveis	Adicione variáveis de campo ao **Corpo**.
Destinatários	
Até	Usuários ou lista de destinatários a serem adicionados à seção **Para** do E-mail.
Cc	Usuários ou lista de destinatários a serem adicionados à seção **Cc** do E-mail.
Cco	Usuários ou lista de destinatários a serem adicionados à seção **Cco** do e-mail.
Configuração do remetente	
Tipo de Geração De	Tipo de geração do E-mail enviado. Este valor fornece informações sobre o remetente do E-mail exibido na seção **De** do e-mail. Valores possíveis: ○ **Conta de E-mail SMTP**: o e-mail é gerado e enviado usando a conta de e-mail SMTP do remetente. A seção **De** do e-mail enviado exibe a conta de e-mail SMTP do remetente. ○ **Selecionar da Lista**: a seção **De** do e-mail enviado exibe a lista de endereços de e-mail especificados no campo **Endereço do cliente de e-mail**. ○ **Script**: o e-mail é gerado e enviado usando o script especificado no campo **Script para De**. A seção De do e-mail enviado apresenta o nome do remetente com base no script. ○ **Texto**: a seção De do e-mail apresenta o valor especificado no campo **De**. ○ **Nenhum**: a seção **De** do e-mail enviado não apresenta nenhum valor.
Endereço do cliente de e-mail	Endereço de e-mail mostrado na seção **De** do e-mail. É possível adicionar vários endereços de e-mail. **Nota:** Este campo ficará visível somente se **O tipo de geração De** estiver definido como **Selecionar da lista**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script para De	Script responsável pela criação e envio do e-mail. **Nota:** Este campo ficará visível somente se O **tipo de geração De** estiver definido como **Selecionar da lista**.
De	Nome ou usuário mostrado na seção **De** do e-mail. **Nota:** Este campo ficará visível somente se O **tipo de geração De** estiver definido como **Selecionar da lista**.

6. Selecione **Enviar**.

Configurar um modelo de comunicação para SMS em Gestão de incidentes graves

Configure um modelo de comunicação para SMS em Gestão de incidentes graves a fim de ajudar a reduzir os esforços e o tempo gasto na criação e composição de SMS para comunicação.

Antes de Iniciar

O Gestão de incidentes graves deve ser instalado e ativado em Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves.
3. Na seção **Modelo de comunicações**, selecione **Configurar SMS**.

   A página de modelo SMS do Notify exibe uma lista de modelos de SMS para comunicação disponíveis. Para obter mais informações, Notify consulteNotify .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de SMS

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de SMS.
Tabela	Tabela em que o modelo de SMS é usado. **Nota:** Por padrão, o valor corresponde à tabela Tarefa de comunicação de incidentes [incident_alert_task].
Modelo	Conteúdo adicionado ao corpo do SMS.
Selecionar variáveis	Variáveis de campo adicionadas ao **modelo**.

6. Selecione **Enviar**.
   O registro do modelo de SMS é adicionado à lista de modelos de SMS para comunicação disponíveis.

Configurar um plano de comunicação em Gestão de incidentes graves

Configure um plano de comunicação e tarefas para uma comunicação eficaz com diversas partes interessadas sobre o andamento, marcos e problemas relacionados às diferentes fases de um registro de incidente grave.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de incidentes graves deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves. Na subseção Plano de Comunicação da seção Comunicações, você pode exibir o número de planos de comunicação configurados e planos de comunicação ativos.
3. Na seção Plano de Comunicação, selecione **Configurar**.
   A página do Plano de Comunicação exibe uma lista de definições de plano de comunicações disponíveis. Você pode selecionar qualquer plano de comunicação disponível e escolher qualquer uma das seguintes ações:
   - **Ativar**: ativa os planos de comunicação escolhidos.
   - **Excluir**: exclui o plano de comunicação escolhido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Desativar**: desativa o plano de comunicações ativo escolhido.
- **Copiar**: copia os planos de comunicação juntamente com as informações de tarefa. Esta opção ajuda ao criar um plano de comunicação usando dados de um plano de comunicação existente.

Caso não existam planos de comunicação, a opção **Criar plano de comunicação** é exibida.

4. Selecione **Novo** para criar uma definição de plano de comunicação.

   Para mais informações sobre como criar um plano de comunicação, consulte Define a communication plan.

   Depois que uma definição de plano de comunicação é criada, as listas relacionadas a seguir aparecem no registro de definição do plano de comunicação:

   - Definições das Tarefas de Comunicação
   - Definições de comunicação do contato

5. Selecione a lista relacionada Definições da Tarefa de Comunicação e selecione **Novo** para criar uma tarefa de comunicação.

   Para mais informações sobre como criar uma tarefa de comunicação, consulte Define a communication task.

6. No registro de definição da tarefa de comunicação, selecione o link relacionado ao canal de comunicação necessário para definir o canal de comunicação.

   A lista relacionada ao canal de comunicação contém os links relacionados ao canal de comunicação, como Adicionar canal - E-mail, Adicionar canal - Discussão da barra lateral e Adicionar canal - DEX Assistente para desktop. Para mais informações sobre como criar um canal de comunicação, consulte Define a communication channel.

7. No registro de definição do plano de comunicação, selecione a lista relacionada Definição de Contato de Comunicação.
8. Selecione **Novo** para criar uma definição de contato de comunicação.

   Para mais informações sobre como criar uma definição de contato de comunicação, consulte Define a communication contact.

Atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves

Configure e atribua playbooks para gerenciar o processo de incidentes graves.

Antes de Iniciar

O plug-in do Gestão de incidentes graves (MIM) deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves. Na seção Playbook, é possível exibir o número de playbooks atribuídos.

3. Selecione **Configurar**.
   A página do Playbook mostra as seguintes guias:
   - **Playbooks atribuídos**: lista de playbooks atribuídos ao Gestão de incidentes graves.

     Caso nenhum playbook esteja atribuído, a opção **Atribuir playbook** estará disponível para que você possa atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.
   - **Playbooks disponíveis**: lista de playbooks disponíveis para serem atribuídos ao Gestão de incidentes graves.
4. Na página de configuração, você pode usar as seguintes opções para atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.

Opção	Descrição
Playbooks recomendados	A seção de playbooks recomendados exibe os dois playbooks a seguir do sistema de base que são enviados com o Gestão de incidentes graves: ○ **Playbook de MI**: fornece uma interface simples e concisa para comunicação e colaboração, bem como para recursos de comunicação ou colaboração não planejados em seções separadas na exibição orientada por tarefa. Este playbook é sugerido para clientes de upgrade e pode ser usado por eles. ○ **Playbook de MI Avançado**: fornece uma interface semelhante ao Playbook de MI, mas possui recursos avançados e configuráveis para comunicação e colaboração, bem como comunicação ou colaboração não planejada colocada em uma só seção. Você pode configurar a seção de comunicação ou colaboração não planejada do playbook para criar, adicionar e configurar os planos de comunicação, tarefas, canais de colaboração e tipos de canal conforme necessário usando Playbooks. Para mais informações, consulte Como projetar um playbook de incidente grave. O Playbooks permite que você torne o Playbook de MI Avançado mais flexível de usar. Este playbook é sugerido para clientes novos ou z-Boot e pode ser usado por eles. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de incidentes graves com playbooks. Você pode atribuir e usar um dos playbooks, ou ambos, com o Gestão de incidentes graves com base em seus requisitos e uso. Use a propriedade do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	sn_sow.mim_playbook_ids para adicionar o sys_id do playbook que você deseja exibir na seção do playbook e usar para Gestão de incidentes graves. Selecione **Exibir Detalhes** para exibir as informações do playbook e escolha **Atribuir ao MIM** para atribuir o playbook ao Gestão de incidentes graves.
Playbooks disponíveis	Selecione a guia **Playbooks Disponíveis**, escolha **Playbook** e depois **Atribuir**. O playbook selecionado é atribuído ao Gestão de incidentes graves e adicionado à lista de playbooks atribuídos.
Criar novo playbook	Selecione o link do **Designer de Automação de Processos** na seção Criar novo playbook do painel lateral a fim de criar um playbook novo ou configurar um existente. Para mais informações, consulte Como projetar um playbook de incidente grave.

Como projetar um playbook de incidente grave

Use o Playbooks para projetar seu próprio playbook criando fluxos personalizados e depois configure as regras do gatilho para ativar o playbook para Gestão de incidentes graves.

Selecione o link do **Designer de automação de processos** na seção Criar novo playbook da página Atribuir Playbook na Central de administração para abrir a página Playbooks. Para mais informações sobre como atribuir um playbook, consulte Atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.

A página inicial do Playbooks mostra uma lista de processos disponíveis, incluindo os playbooks a seguir, que estão disponíveis no sistema de base:

- **Playbook de MI**: este playbook está disponível no estado **Publicado**.
- **Playbook de MI avançado**: este playbook está disponível no estado **Rascunho**. Você pode selecionar o playbook e depois selecionar **Ativar** para mudar o status do playbook.

Você pode selecionar **Novo** para criar um playbook ou selecionar um playbook existente, como o Playbook de MI avançado, para adicionar e configurar os fluxos, a atividade e as regras do gatilho. Você pode realizar as seguintes ações usando o Playbooks:

- Regras do gatilho: selecione **Gatilho** para definir as condições do gatilho no construtor de condições sob o qual um playbook é anexado a um incidente grave.
- Fluxos e layout de IU: use as opções no painel lateral para definir as propriedades, criar tarefas e atividades de automação, adicionar detalhes e fluxos e configurar o layout de IU do playbook.
- Atividade: adicione atividades ao playbook, como etapas de comunicação ou colaboração não planejadas. Use a atividade personalizada enviada como parte do sistema de base para adicionar e configurar atividades.
- Ativar: ative o playbook na instância.
- Testar: teste o playbook na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de notificações por e-mail no Gestão de incidentes graves

Configure os alertas de notificação por e-mail automatizados que são enviados aos gerentes de incidentes graves nas diversas fases do processo de incidente grave. Essas fases incluem uma mudança de estado, atribuição ou grupo de usuários do incidente grave.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de incidentes graves deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Considere os itens a seguir ao criar ou atualizar uma notificação:

- Os destinatários de notificações devem ser usuários ativos e ter definido um endereço de e-mail válido.

  Usuários ou membros de grupos do ServiceNow® devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter definido um endereço de e-mail válido para o dispositivo primário na tabela Dispositivo de Notificação [cmn_notif_device]. Se os usuários não tiverem perfil ativo e endereço de e-mail válido, não receberão notificações.

- Os destinatários de notificações devem ter habilitadas as preferências de notificação apropriadas.

  Cada usuário ou membro de grupo deve ter a opção de assinar a notificação. Eles devem ter essa opção habilitada em suas preferências de notificação, junto com os dispositivos pelos quais desejam receber a notificação. Os administradores podem entrar no perfil dos usuários para revisar e configurar as preferências de notificação deles. Para obter mais informações, consulte Setting notification preferences in Core UI.

- Para que sua notificação por e-mail também seja enviada como uma notificação por SMS, os destinatários devem assinar as notificações pelo canal SMS. Para mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Create notification channels.
- Após criar ou atualizar a notificação, use a opção **Visualizar Notificação** para analisá-la. Por exemplo, você pode testar os links que adicionou à notificação e verificar os destinatários. Para obter detalhes, consulte Preview email notifications.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as seguintes guias no formulário Notificação a fim de configurar uma notificação por e-mail:

- Quando enviar - Condições necessárias para enviar a notificação.
- Quem receberá - Destinatários da notificação.
- Qual o conteúdo - Conteúdo da notificação.
- Qual o conteúdo do resumo - Conteúdo dos resumos enviados por e-mail se a notificação puder ser entregue como resumo. Para obter mais informações, consulte Email digests.

Nota:
Se você não vir todos os campos do formulário, selecione a opção de exibição **Avançada** na seção de links relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves. Na seção Notificações por E-mail, você pode exibir o número de notificações por e-mail configuradas e com status ativo.
3. Na seção Notificação por E-mail, selecione **Configurar** para exibir a lista de notificações por e-mail disponíveis.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Notificação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Create an email notification .
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Use a opção **Visualizar Notificação** para visualizar a aparência das notificações antes de realmente habilitar a instância para enviá-las. Por exemplo, é possível ver:

- Como os campos **Assunto** e **Mensagem** são mostrados.
- Quais usuários recebem ou não a notificação, incluindo os motivos pelos quais alguns usuários não recebem.

Para obter mais informações, consulte Preview email notifications .

Configurar eventos da linha do tempo para um relatório pós-incidente

Configure as informações do incidente exibidas como evento no relatório pós-incidente gerado após a resolução de um incidente grave. Você pode configurar quais informações o relatório pós-incidente deve conter e como elas são organizadas.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de incidentes graves deve ser ativado no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, navegue até a página de configuração de Gestão de incidentes graves por meio das guias **Visão geral** ou **Configurações**.
   - Na guia **Visão geral**, escolha **Configurar** para Gestão de incidentes graves.
   - Na guia **Configurações**, escolha **Gerenciamento de incidentes graves**.

   A página de configuração mostra todos os recursos configuráveis em Gestão de incidentes graves.
3. Na seção Configuração da linha do tempo, escolha **Configurar**.
4. Na página Configuração da Linha do tempo, defina as opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise os eventos da amostra de linha do tempo exibidos na seção de Exibição prévia (amostra de linha do tempo). Com base nos dados, você pode usar as opções a seguir para modificar as configurações padrão da linha do tempo.

Configuração da linha do tempo

Opção	Descrição
Marcos de incidentes	Opção para incluir os marcos de incidentes críticos a seguir nos eventos da linha do tempo do relatório pós-incidente: ○ Incidente aceito como um Incidente Grave pelo gerente de MI ○ Incidente marcado como Resolvido
Ordem de eventos	Opção para organizar a ordem dos eventos de incidente no relatório pós-incidente. Opções disponíveis: ○ Crescente – Ordem de eventos em que o primeiro é colocado na parte superior do relatório pós-incidente e o último é exibido na parte inferior desse relatório. ○ Decrescente – Ordem de eventos em que o último é colocado na parte superior do relatório pós-incidente e o primeiro é colocado na parte inferior desse relatório. **Nota:** O primeiro e o último eventos exibem a data juntamente com a hora.
Agrupamento de evento	Opção de agrupar os eventos ocorridos em um curto intervalo de tempo. Esta opção permite criar um relatório pós-incidente mais conciso.
Agrupar eventos em	Duração de tempo em que os eventos existentes devem ser agrupados.

Tradução automática

Como configurar o Gestão de problemas no Espaço de operações de serviços

Configure os recursos da Gestão de problemas para gerenciar problemas e tarefas de problema no Espaço de operações de serviços

Visão geral da configuração

Você pode configurar a guia de visão geral do registro do problema e os respectivos elementos de IU dela no Espaço de operações de serviços Central de administração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar configurações em Espaço de operações de serviços para ITSM. Para todas as outras opções de configuração, confira os tópicos vinculados.

Configurar o layout do formulário do problema em Espaço de operações de serviços

Configure o formulário do problema para que as informações coletadas sejam relevantes para os processos da sua organização. Você pode modificar facilmente o formulário para mostrar apenas os campos, listas relacionadas e outros elementos necessários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou personalize_form

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Problema** > **Criar novo**.
2. No menu de contexto do formulário, selecione **Configurar**, depois **Construtor de formulários**.
3. Na lista Exibição padrão, selecione uma das seguintes opções.
   - Para personalizar os layouts dos formulários de problema existentes, selecione **Espaço de operações de serviços**.
   - Para personalizar os layouts dos formulários de novos problemas, selecione **Espaço de operações de serviços, Novo registro**.
4. Se o formulário estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Configurar o layout do formulário de tarefa do problema em Espaço de operações de serviços

Configure o formulário da tarefa do problema para que as informações coletadas sejam relevantes para os processos da sua organização. Você pode modificar facilmente o formulário para mostrar apenas os campos, listas relacionadas e outros elementos necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou personalize_form

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Problema** > **Criar novo**.
2. No menu de contexto do formulário, selecione **Configurar**, depois **Construtor de formulários**.
3. Na lista Problemas, selecione **Tarefa do problema**.
4. Na lista Exibição padrão, selecione uma das seguintes opções.
   - Para personalizar os layouts dos formulários de tarefa do problema existentes, selecione **Espaço de operações de serviços**.
   - Para personalizar os layouts dos novos formulários de tarefa do problema, selecione **Espaço de operações de serviços Novo registro**.
5. Se o formulário estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Configurar os modais de problema mostrados durante as transições de estado

Adicione os campos opcionais e obrigatórios necessários para mover um registro de problema pelo ciclo de vida usando o Form Builder.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Problema** > **Criar novo**.
2. No menu de contexto do formulário, selecione **Configurar**, depois **Construtor de formulários**.
3. Na lista Exibição padrão, escolha uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se o formulário estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Configurar modais da tarefa do problema mostrados durante as transições de estado

Adicione os campos opcionais e obrigatórios exigidos para mover um registro da tarefa do problema pelo ciclo de vida usando o Form Builder.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > > **Problema** > **Criar novo**.
2. No menu de contexto do formulário, selecione **Configurar**, depois **Construtor de formulários**.
3. Na lista Problemas, selecione **Tarefa do problema**.
4. Na lista Exibição padrão, escolha uma das seguintes opções.

5. Se o formulário estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Configurar propriedades para Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Configure as propriedades usadas para controlar recursos relacionados ao processo, como a criação de uma tarefa do problema em um problema encerrado e a reanálise de um problema encerrado ou cancelado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou problem_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Administração** > **Propriedades do Problema**.
2. Ajuste as propriedades conforme necessário.
   Para mais informações sobre as opções disponíveis, consulte Propriedades de gerenciamento de problemas.

Criar um tipo de tarefa para o problema ou mudança no Espaço de operações de serviços

Configure um tipo de tarefa que pode ser usado durante a criação de problemas ou mudanças.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estender a tarefa de problema ou a tarefa de mudança para incluir seu próprio tipo de tarefa, poderá definir o secundário da tarefa de problema ou de mudança como a tabela de destino. Dependendo dos valores padrão definidos no secundário da tarefa de problema ou na tarefa de mudança, você não precisa passar nenhum valor.

Para informações sobre como criar uma tarefa de mudança, consulte Como criar uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como criar uma tarefa do problema, consulte Como criar uma tarefa do problema no Espaço de operações de serviços.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Na lista Seletores de tipo de registro, escolha **Novo**.
3. No formulário Seletor de tipo de registro, preencha os campos.

Formulário Seletor de tipo de registro

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela à qual o tipo de tarefa se aplica. Selecione tarefa de problema [problem_task] ou tarefa de mudança [change_task].
Ordem	Ordem do tipo de tarefa na caixa de diálogo Criar tarefa de problema ou Criar tarefa de mudança.
Aplicativo	Escopo do aplicativo.
Ativo	Opção para habilitar o tipo de tarefa.
Título	Título do cartão exibido na caixa de diálogo Criar tarefa de problema ou Criar tarefa de mudança.
Descrição	Descrição do cartão.
Tabela de destino	Tabela onde o registro deve ser criado ao usar esse tipo de tarefa. **Nota:** Esse campo não é exibido se a tabela selecionada no campo **Aplica-se a** não possui tabelas secundárias.
Valores	Valores padrão que são preenchidos ao criar um registro usando esse tipo de tarefa.

Definir regras de pesquisa de prioridade para Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Defina o impacto e a urgência do problema para calcular sua prioridade. Use o cálculo de prioridade para priorizar seu trabalho e impulsionar acordos de nível de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Pesquisa de Prioridade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos disponíveis, consulte Pesquisa de dados para priorizar problemas.

Habilitar modelos [Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Habilite a propriedade do sistema de modelos Gestão de problemas para criar e usar modelos personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Consulte as considerações para habilitar e desabilitar os modelos da Gestão de problemas nos Modelos do Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Na coluna Nome, pesquise *models.
3. Selecione a propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Defina o campo **Valor** como **True**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os modelos da Gestão de problemas estão ativados.

Criar um modelo de problema em Espaço de operações de serviços

Crie modelos Gestão de problemas personalizados com estados e transições personalizados para seus casos de uso.

Antes de Iniciar

Consulte as considerações para habilitar os modelos de Gestão de problemas em Modelos do Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Habilite a propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled*. Para obter mais informações, consulte Habilitar modelos [Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a tabela Modelos de Problema de uma das maneiras a seguir.
   - No filtro de navegação, insira prb_model.list.
   - Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Administração** > **Modelos de Problema**.

   Nota:
   Para mais informações sobre como habilitar itens de menu para modelos de Gestão de problemas, consulte Enable or disable an application menu or module .

2. Crie um modelo de problema.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Modelo de Problema, preencha os campos.

   Para obter mais informações, consulte Formulário de modelo de problema.

3. Escolha os estados do seu modelo personalizado selecionando **Salvar** no ícone do menu de contexto do formulário ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No menu de contexto exibido, Estados do Modelo, selecione **Novo**.

b. No formulário Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Estado	Indique que você deseja incluir no seu modelo.
Estado inicial	Opção para habilitar este estado como o estado inicial do seu modelo. Este campo é selecionado automaticamente quando você adiciona o primeiro estado ao seu modelo.

c. Selecione **Enviar** para cada estado que escolher.

4. Aplique uma transição a cada estado do modelo selecionando o ícone exibir/ocultar das listas hierárquicas ( ).

a. No menu de contexto de Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.

b. No formulário Transições de Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de transição de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Estado do qual o registro do problema está saindo.
Até	Estado em que o registro do problema está entrando.
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática para o registro do problema quando as condições definidas forem atendidas. Ao escolher esta opção você também evita selecionar manualmente o campo **Estado** no registro do problema.

c. Selecione **Enviar** para cada uma das transições de estado do modelo adicionada.

5. Opcional: Aplique as condições de transição selecionando qualquer uma das transições de estado do modelo.

a. No menu de contexto de Condições de transição, selecione **Novo**.

b. No formulário de Condições da Transição de Estado do Modelo, preencha os campos.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Formulário de condição de transição do estado do modelo da Gestão de problemas.

c. Escolha **Enviar** para cada condição de transição adicionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se você escolheu a opção **Modelo de problema padrão** no formulário Modelo de Problema, seu modelo de problema personalizado será usado quando novos problemas forem criados.

Criar modelo de tarefa do problema no Espaço de operações de serviços

Crie modelos Gestão de problemas personalizados com estados e transições personalizados para seus casos de uso.

Antes de Iniciar

Consulte as considerações para habilitar os modelos de Gestão de problemas em Modelos do Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Habilite a propriedade do sistema *com.snc.problem_management.models.enabled*. Para obter mais informações, consulte Habilitar modelos [Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a tabela Modelos de Tarefa do problema de uma das maneiras a seguir.
   - No filtro de navegação, insira `prb_task_model.list`.
   - Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Administração** > **Modelos de Tarefa do Problema**.

   Nota:
   Para mais informações sobre como habilitar itens de menu para modelos de Gestão de problemas, consulte Enable or disable an application menu or module .

2. Crie um modelo de tarefas.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário Modelo de Tarefa do Problema, preencha os campos.

   Para obter mais informações, consulte Formulário de modelo de tarefa de problema.

3. Escolha os estados do seu modelo personalizado selecionando **Salvar** no ícone do menu de contexto do formulário ( ).

   a. No menu de contexto exibido, Estados do Modelo, selecione **Novo**.

   b. No formulário Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de estado do modelo

Campo	Descrição
Estado	Indique que você deseja incluir no seu modelo.
Estado inicial	Opção para habilitar este estado como o estado inicial do seu modelo. Este campo é selecionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente quando você adiciona o primeiro estado ao seu modelo.

c. Selecione **Enviar** para cada estado que escolher.

4. Aplique uma transição a cada estado do modelo selecionando o ícone exibir/ocultar das listas hierárquicas (▶).

a. No menu de contexto de Transições de estado do modelo, selecione **Novo**.

b. No formulário Transições de Estado do Modelo, preencha os campos.

Formulário de transição de estado do modelo

Campo	Descrição
De	Estado do qual o registro da tarefa do problema está saindo.
Até	Estado em que o registro da tarefa do problema está entrando.
Transição automática	Opção para habilitar a transição automática para o registro da tarefa do problema quando as condições definidas forem atendidas. Ao escolher esta opção você também evita selecionar manualmente o campo **Estado** no registro da tarefa do problema.

c. Selecione **Enviar** para cada uma das transições de estado do modelo adicionada.

5. Opcional: Aplique as condições de transição selecionando qualquer uma das transições de estado do modelo.

a. No menu de contexto de Condições de transição, selecione **Novo**.

b. No formulário de Condições da Transição de Estado do Modelo, preencha os campos.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Formulário de condição de transição do estado do modelo da Gestão de problemas.

c. Escolha **Enviar** para cada condição de transição adicionada.

6. Crie um interceptador para seu modelo inserindo `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` no filtro de navegação.

a. Na coluna Aplica-se a, pesquise `=problem_task`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Seletor de tipo de registro, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Seletor de tipo de registro

Campo	Descrição
Aplica-se a	Defina como **Tarefa do problema [problem-task]** a fim de criar modelos de tarefa do problema.
Ordem	Ordem em que o modelo associado é exibido.
Título	Nome do modelo exibido no botão durante a criação de tarefas do problema.
Descrição	Descrição do modelo exibido no botão durante a criação de tarefas do problema.
Ativo	Opção para ativar o seletor do tipo de registro.

d. Na lista suspensa de **Valores**, selecione **Modelo**.

e. Selecione o ícone de pesquisa ( ) e escolha seu modelo de tarefa do problema personalizado na lista.

f. Na lista Condição, escolha **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista.

g. Na lista Condição de campos relacionados, escolha **Problema → Campos de problema**.

h. Na lista Condição dos campos **Problema → Campos de problema**, selecione **Modelo**.

i. Na lista Condição dos operadores, selecione **Não está vazio**.

j. Selecione **Enviar**.

Resultado

Seu modelo de tarefa do problema personalizado está disponível como uma opção em Espaço de operações de serviços para as funções especificadas no seu modelo.

Exibir os detalhes do ANS dos problemas

Exiba os detalhes do ANS de um problema no painel contextual lateral do Espaço de operações de serviços para que seja possível priorizar o problema e resolvê-lo dentro da linha do tempo do ANS em questão.

Antes de Iniciar

Você deve configurar o temporizador do Acordo de Nível de Serviço (ANS) para Gestão de problemas. Selecione uma das configurações existentes de **Resolução de Problemas** e **Resposta de Problema** ou crie a sua própria. Para obter mais informações, consulte Configurar temporizador de ANS e Criação de uma definição do ANS.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Problema** > **Configuração do espaço** > **Barra lateral contextual**.
2. Na linha **ANSs e temporizações**, defina o valor da coluna Ativo como **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O cartão de **ANSs e temporizações** está visível em **Informações de Registro** na barra lateral contextual do Espaço de operações de serviços.

Configurar Painel do agente de TI em Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure o painel que fornece métricas de desempenho ao longo do tempo para o usuário conectado e seus respectivos grupos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a página principal do Espaço de operações de serviços e selecione **Painel do Agente de TI**.
2. Duplique o painel.
3. Selecione **Editar** para editar o painel.
4. Selecione **Adicionar uma guia**.
   Por exemplo: guia Demonstração.
5. Navegue até a guia **Suas Tarefas**.
6. Selecione **Tempo Médio de Resolução**.
7. Duplique a exibição dos dados.
8. Role para baixo até o widget duplicado e selecione **Mover para outra guia**.
9. Selecione a guia que você criou, por exemplo, Demonstração.
10. No painel lateral de configuração, selecione Fontes de dados.
    A tela Editar Fonte de Dados é exibida e permite alterar os dados desse widget.
11. Em fontes de pesquisa, insira problema e selecione a tabela de problemas.
12. Em Filtros, selecione o filtro predefinido.
    O filtro predefinido é PA. Source.Problems.Open.Notupdated90d.
13. Selecione **Aplicar**.
14. Atualize a métrica para contar.
15. Atualize o Cabeçalho e a Descrição para "Problemas não atualizados em 90 dias".
16. Salve e compartilhe o painel.

Tradução automática

Como configurar integrações em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode configurar várias integrações em Espaço de operações de serviços para ITSM para aproveitar seus recursos completos.

Como configurar a framework de investigação do Espaço de operações de serviços

Configure o Framework de investigação do Espaço de operações de serviços para habilitar a exibição das informações de métricas de IC na guia **Investigação** dos registros de incidentes.

Configuração do Framework de investigação usando o Agent Client Collector para investigação

Configure o Framework de investigação do Espaço de operações de serviços usando o adaptador do Agent Client Collector para investigação a fim de habilitar a exibição das informações de métricas de IC na guia **Investigação** dos registros de incidentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve garantir que os seguintes requisitos sejam atendidos:

- A configuração da aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM (sn_sow_itsm_cont) está concluída e configurada de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM.
- Instale a aplicação Agent Client Collector para investigação. Para obter mais informações, consulte Como instalar o Agent Client Collector for Investigation.

Nota:
A instalação do aplicativo Agent Client Collector for Investigation requer a assinatura do pacote ITSM Pro.

Como instalar o Agent Client Collector for Investigation

Se você tiver a função administrador, instale a aplicação Agent Client Collector for Investigation (sn_acc_adapter).A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a listagem de aplicativos do Espaço de operações de serviços ITSM Applications na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- A instalação do aplicativo Agent Client Collector for Investigation requer a assinatura do pacote ITSM Pro.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo Agent Client Collector for Investigation permite recuperar e exibir as informações de métricas de IC dos ICs afetados com as classes ci_computer ou ci_server. Você pode personalizar e configurar a exibição dos dados de métricas de IC usando o módulo Estrutura de investigação, que é instalado junto com esse aplicativo. As informações de métricas de IC dos ICs afetados ajudam a analisar e resolver o problema.

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Agent Client Collector for Investigation:

- Aplicações da Store
- Funções

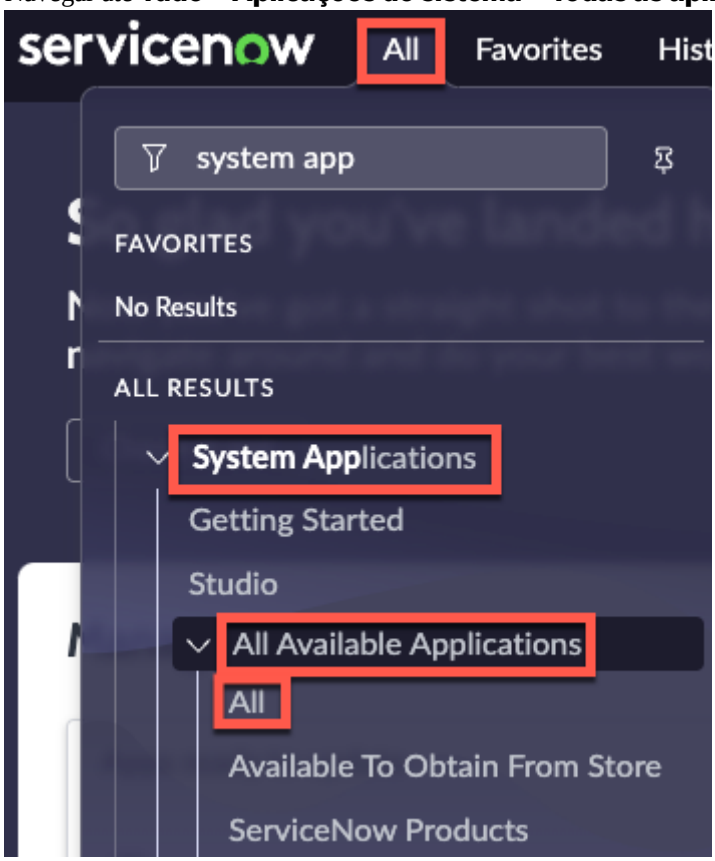
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Agent Client Collector for Investigation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Agent Client Collector for Investigation (sn_acc_adapter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar o aplicativo pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Framework de investigação usando o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação

Configure o Framework de investigação do Espaço de operações de serviços usando o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação para habilitar a exibição das informações de métricas de IC na guia **Investigação** dos registros de incidentes.

Você deve garantir que os seguintes requisitos sejam atendidos:

- A configuração da aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM (sn_sow_itsm_cont) está concluída e configurada de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM.
- Instale e configure a aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke (sn_ms_epcfgmgr_spk). Para obter mais informações, consulte spoke do Microsoft Endpoint Configuration Manager e Integração do Microsoft SCCM .
- Instale a aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

  Para obter mais informações, consulte Instalação do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Instalação do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação

Você poderá instalar a aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a listagem de aplicativos do Espaço de operações de serviços ITSM Applications na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter) permite recuperar e exibir as informações de métricas do IC para os ICs afetados com a classe ci_computer or ci_server na guia **Investigação** do registro de incidente. Você pode configurar a exibição dos dados de métricas de IC usando o módulo Framework de investigação, que é instalado junto com esse aplicativo. As informações de métricas de IC dos ICs afetados ajudam a analisar e resolver o problema.

Os seguintes itens estão instalados com a aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter):

- Aplicações da Store
- Funções

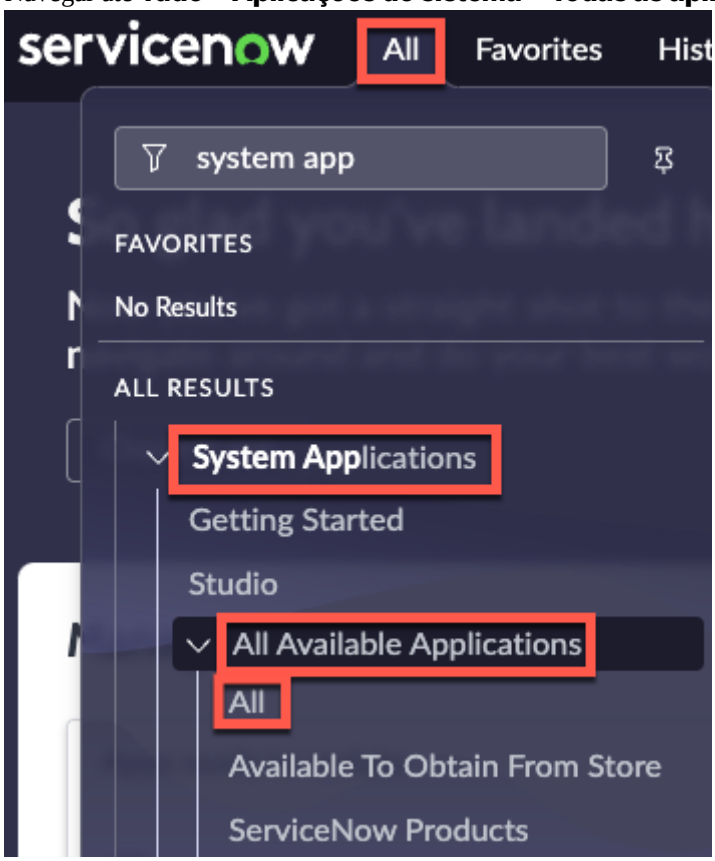
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração das métricas de IC para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação

Configure a exibição das métricas do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Você deve garantir os seguintes requisitos:

- A aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter) deve ser instalada junto com as aplicações do Framework de investigação. Para obter mais informações, consulte Instalação do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação e Componentes instalados com o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
- O Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke [sn_ms_epcfgmgr_spk] deve ser instalado e configurado. Para obter mais informações, consulte spoke do Microsoft Endpoint Configuration Manager e Integração do Microsoft SCCM .
- O servidor do Microsoft Endpoint Configuration Manager deve estar conectado usando o Microsoft Remote Desktop.

Nota:
Você pode configurar o tempo de atraso em milissegundos entre duas consultas consecutivas do Microsoft Endpoint Configuration Manager que são enviadas ao servidor do Microsoft Endpoint Configuration Manager para buscar e exibir as métricas, usando a propriedade **Especificar o atraso em milissegundos entre dois envios de consulta do MECM.** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). O valor padrão é 10.000.

Configurar as métricas de visão geral do sistema – msinfo32

Configure as métricas de visão geral do sistema – msinfo32 para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Crie um script do MECM com o nome `createMSInfo32File`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Crie um script do MECM com o nome `checkMsInfo32FileExist`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Informe o código abaixo no bloco de script.

Tradução automática

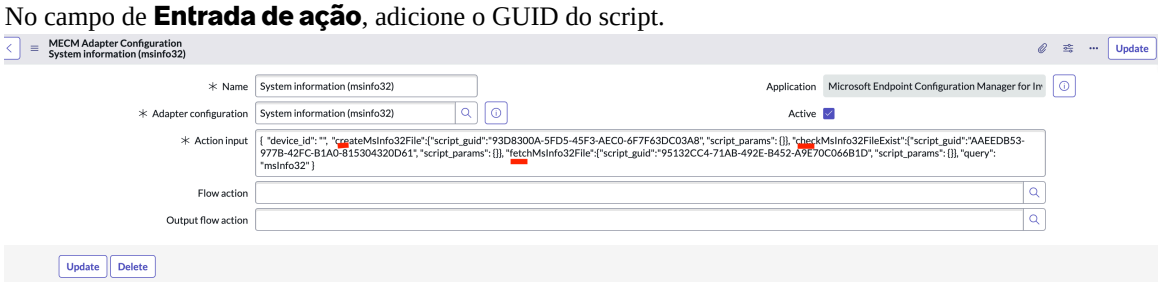
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. Crie um script do MECM com o nome `fetchMsInfo32File`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Recupere e copie o GUID do script.
9. Abra a tabela de configuração do adaptador do MECM [sn_mecm_adapter_config].
   A tabela de configuração do adaptador do MECM exibe a lista de configurações do adaptador.
10. Na lista de configurações, selecione e edite **Informações do sistema (msinfo32)**.
11. No campo de **Entrada de ação**, adicione o GUID do script.



12. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar métricas de visão geral do sistema – dsregcmd

Configure as métricas de visão geral do sistema – dsregcmd para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Antes de Iniciar

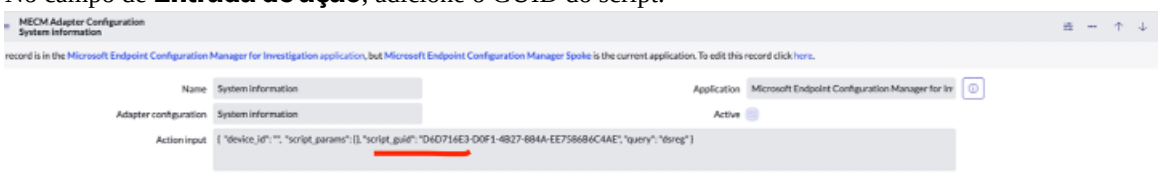
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Crie um script do MECM com o nome `dsregcmd`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
dsregcmd /status
```

4. Recupere e copie o GUID do script.
5. Abra a tabela de configuração do adaptador do MECM [sn_mecm_adapter_config].
   A tabela de configuração do adaptador do MECM exibe a lista de configurações do adaptador.
6. Na lista de configurações, selecione e edite **Informações do sistema**.
7. No campo de **Entrada de ação**, adicione o GUID do script.



8. Clique em **Atualizar**.

Configuração das métricas de utilização de ativos

Configure a exibição das métricas de utilização de ativos do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Selecione o dispositivo de IC necessário e verifique as entidades e os atributos do CMPivot.
   Para obter mais informações, consulte Verificação de uma entidade CMPivot.
3. Configure as métricas de Utilização do disco verificando se a entidade CMPivot do **disco** existe e tem os atributos **Tamanho** e **Espaço livre**.
4. Configure as métricas de utilização de memória.
   a. Verifique se a entidade **Memória** do CMPivot existe e tem o atributo **TotalPhysicalMemory**.
   b. Verifique se a entidade **SO** do CMPivot existe e tem o atributo **FreePhysicalMemory**.
5. Configure as métricas de Utilização do disco verificando se a entidade CMPivot do **Processador** existe e tem os atributo **LoadPercentage**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a entidade **Processador** do CMPivot não existir, você deverá adicionar a entidade ao inventário de hardware. Para obter mais informações, consulte Extensão do inventário de hardware.

6. Configure as métricas de tempo de atividade verificando se a entidade **OperatingSystem** do CMPivot existe e tem o atributo **LastBootUpTime**.

Resultado

As métricas de utilização de ativos são exibidas na guia **Investigação** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços.

Configuração de métricas de processos

Configure os principais processos por CPU e os principais processos por métricas de memória do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Antes de Iniciar

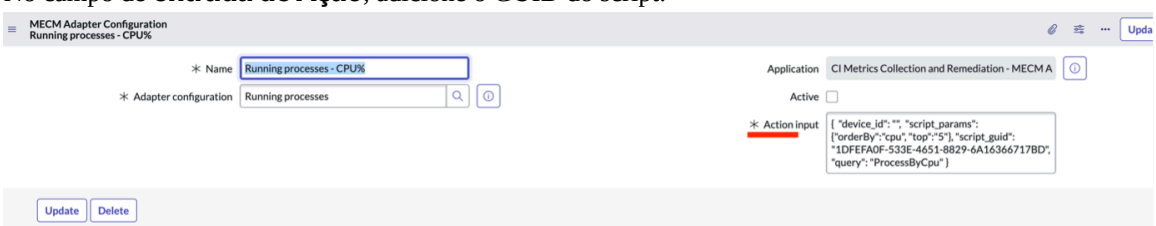
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Crie um script do MECM com o nome `GetProcess`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Recupere e copie o GUID do script.
5. Abra a tabela de configuração do adaptador do MECM [sn_mecm_adapter_config].
   A tabela de configuração do adaptador do MECM exibe a lista de configurações do adaptador.
6. Na lista de configurações, selecione e edite **Processos em execução - CPU%**.
7. No campo de **entrada de Ação**, adicione o GUID do script.



8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na lista de configurações, selecione e edite **Processos em execução - MEM**.
10. No campo de **Entrada de ação**, adicione o GUID do script.
11. Clique em **Salvar**.

Resultado
Os principais processos por CPU e por métricas de memória são exibidos na guia **Investigação** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços.

Configurar métricas de serviço

Configure as métricas de serviço para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Selecione o dispositivo de IC necessário e verifique as entidades e os atributos do CMPivot.
   Para obter mais informações, consulte Verificação de uma entidade CMPivot.
3. Configure as métricas de serviços verificando se a entidade CMPivot **Services** existe e tem os atributos **Name**, **DisplayName**, **State** e **ProcessId**.

Resultado
As métricas de serviços são exibidas na guia **Investigação** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços.

Configuração de métricas de usuários conectados

Configure a exibição das métricas de usuários conectados do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Selecione o dispositivo de IC necessário e verifique as entidades e os atributos do CMPivot.
   Para obter mais informações, consulte Verificação de uma entidade CMPivot.
3. Verifique se a entidade **LogonSession** do CMPivot existe e tem os atributos **LogonId**, **LogonType**e **StartTime**.
4. Verifique se a entidade **LoggedOnUser** do CMPivot existe e tem os atributos **Antecedente** e **Dependente**.

> **Nota:**
> Se as entidades **LogonSession** ou **LoggedOnUser** do CMPivot não estiverem disponíveis, você deverá adicioná-las ao inventário de hardware. Para obter mais informações, consulte Extensão do inventário de hardware.

Resultado
As métricas de usuários conectados são exibidas na guia **Investigação** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de métricas de aplicações instaladas

Configure a exibição das métricas de aplicações instaladas do Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Selecione o dispositivo de IC necessário e verifique as entidades e os atributos do CMPivot.
   Para obter mais informações, consulte Verificação de uma entidade CMPivot.
3. Verifique se a entidade **InstalledSoftware** do CMPivot existe e tem os atributos **ProductName**, **ProductVersion**e **Editor**.

> **Nota:**
> Se a entidade **InstalledSoftware** do CMPivot não existir, você deverá adicionar a entidade ao inventário de hardware. Para obter mais informações, consulte Extensão do inventário de hardware.

Resultado
As métricas de aplicações instaladas são exibidas na guia **Investigação** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços.

Configurar ação corretiva – Reiniciar serviço

Configure a ação corretiva de reinício de serviço para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

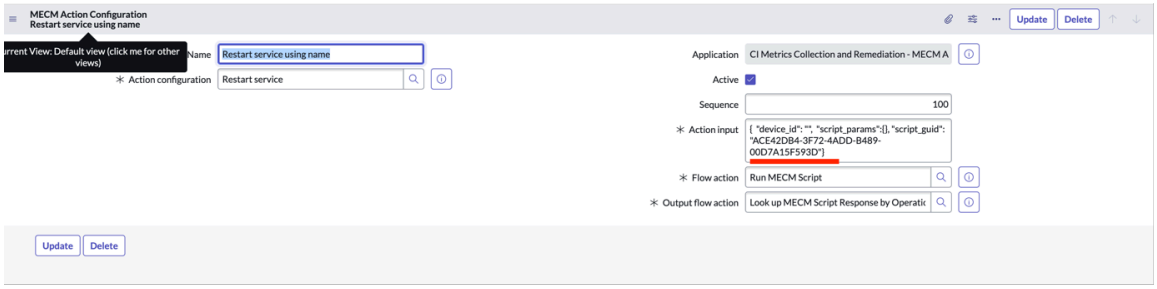
1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Crie um script do MECM com o nome `RestartService`.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Recupere e copie o GUID do script.
5. Abra a tabela de configuração de ação do MECM [sn_mecm_action_config].
   A tabela de configuração do adaptador do MECM exibe a lista de configurações de ação.
6. Na lista de configurações, selecione e edite **Reiniciar serviço usando o nome**.
7. No campo de **Entrada de ação**, adicione o GUID do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Clique em **Salvar**.

Configurar ações corretivas - Encerrar processo

Configure a ação corretiva de encerramento de processo para o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Antes de Iniciar

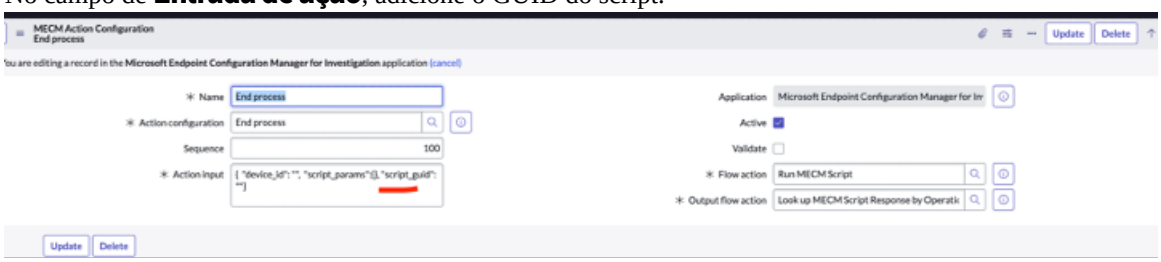
Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Crie um script do MECM com o nome EndProcess.
   Para obter mais informações, consulte Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Informe o código abaixo no bloco de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Recupere e copie o GUID do script.
5. Abra a tabela de configuração de ação do MECM [sn_mecm_action_config].
   A tabela de configuração do adaptador do MECM exibe a lista de configurações de ação.
6. Na lista de configurações, selecione e edite **Encerrar processo**.
7. No campo de **Entrada de ação**, adicione o GUID do script.



8. Clique em **Salvar**.

Criação de script no Microsoft Endpoint Configuration Manager

Crie um script no Microsoft Endpoint Configuration Manager para configurar a exibição das métricas de processos na guia **Investigação** do registro de incidente.

Antes de Iniciar

O servidor do Microsoft Endpoint Configuration Manager deve estar conectado usando o Microsoft Remote Desktop.

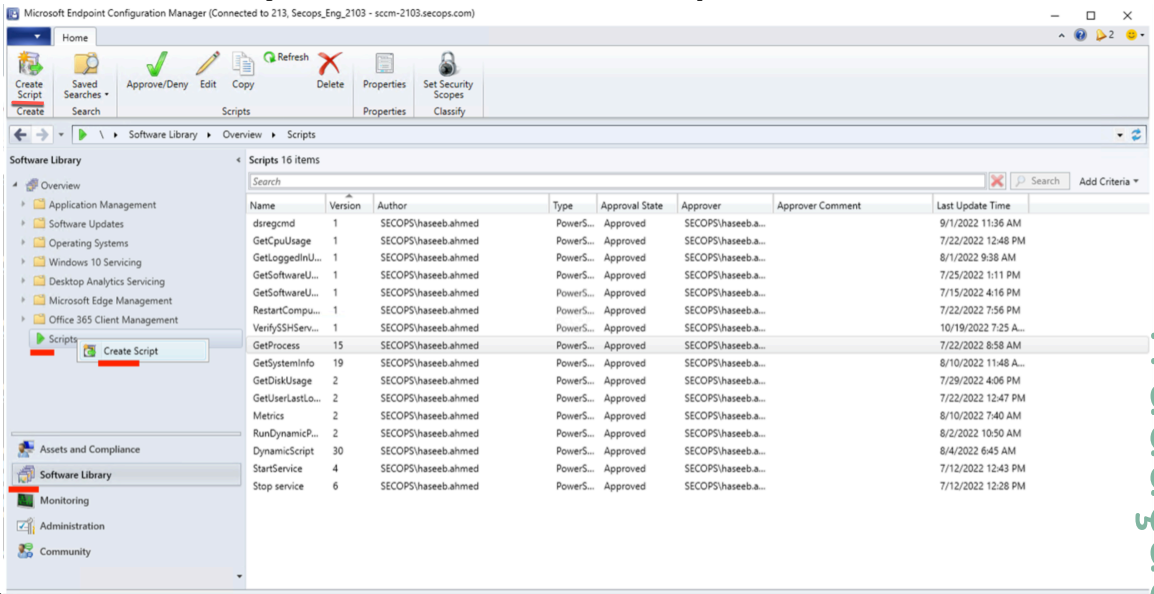
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

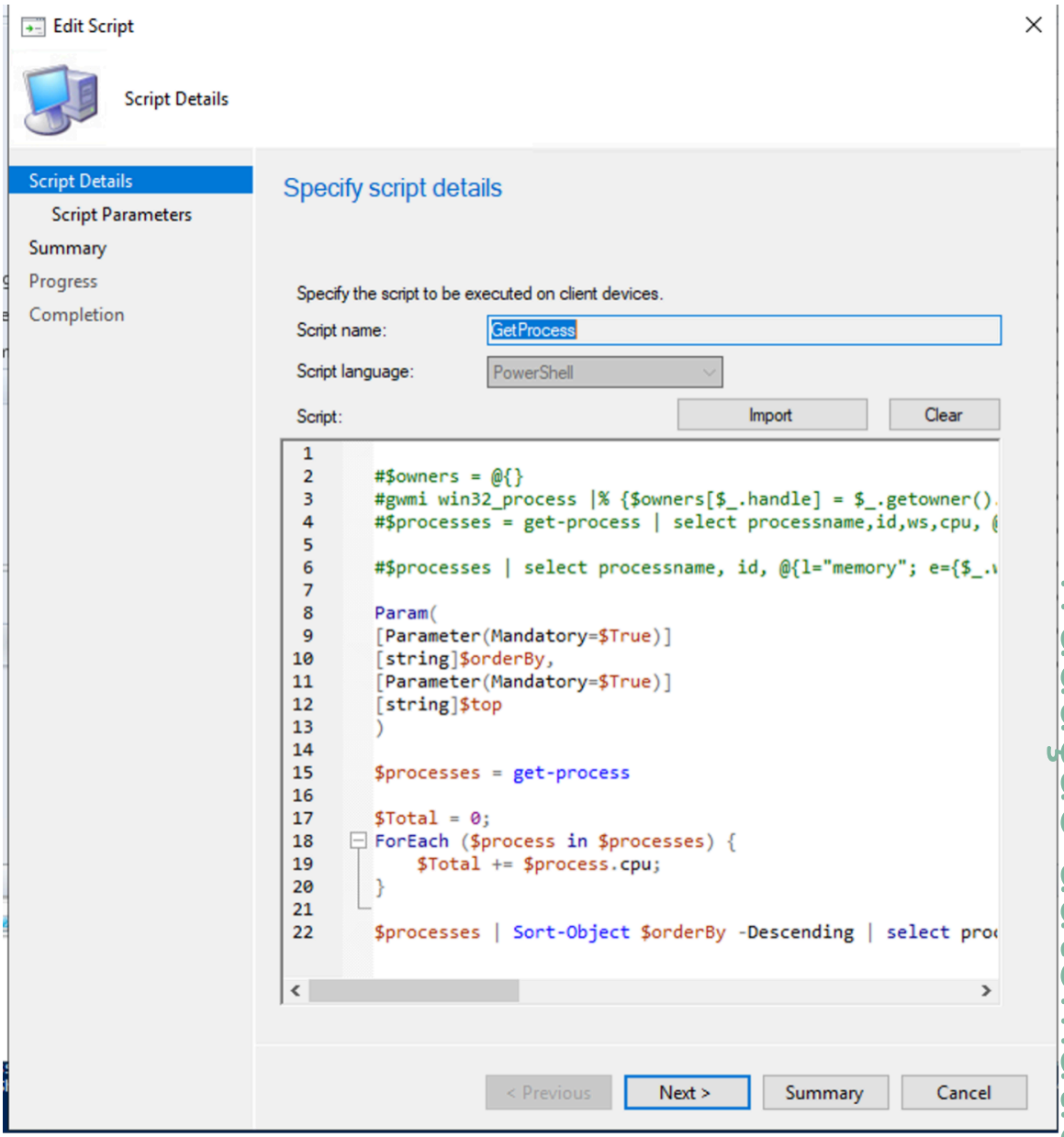
1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. No Microsoft Endpoint Configuration Manager, selecione **Biblioteca de software**.
3. Na seção Biblioteca de software, selecione **Scripts** e clique em **Criar script**.
   Como alternativa, você também pode clicar com o botão direito em **Scripts** e selecionar **Criar Script**.



4. Especifique o **Nome do script**.
5. Adicione o script no campo de script (bloco).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

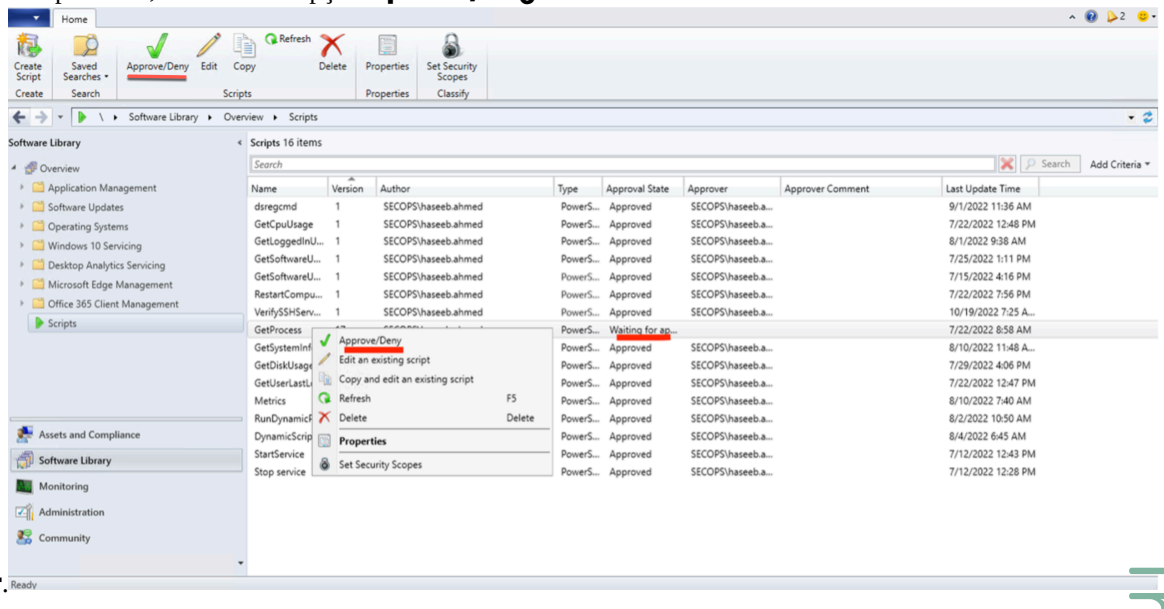


Tradução automática

6. Clique em **Avançar**.
7. Clique em **Avançar e fechar**.
   Um registro de script é criado com o **Estado de aprovação** como **Aguardando aprovação**.
8. Selecione o registro do script.
9. Selecione a opção **Aprovar/Negar** e clique em **Aprovar** para aprovar o script.

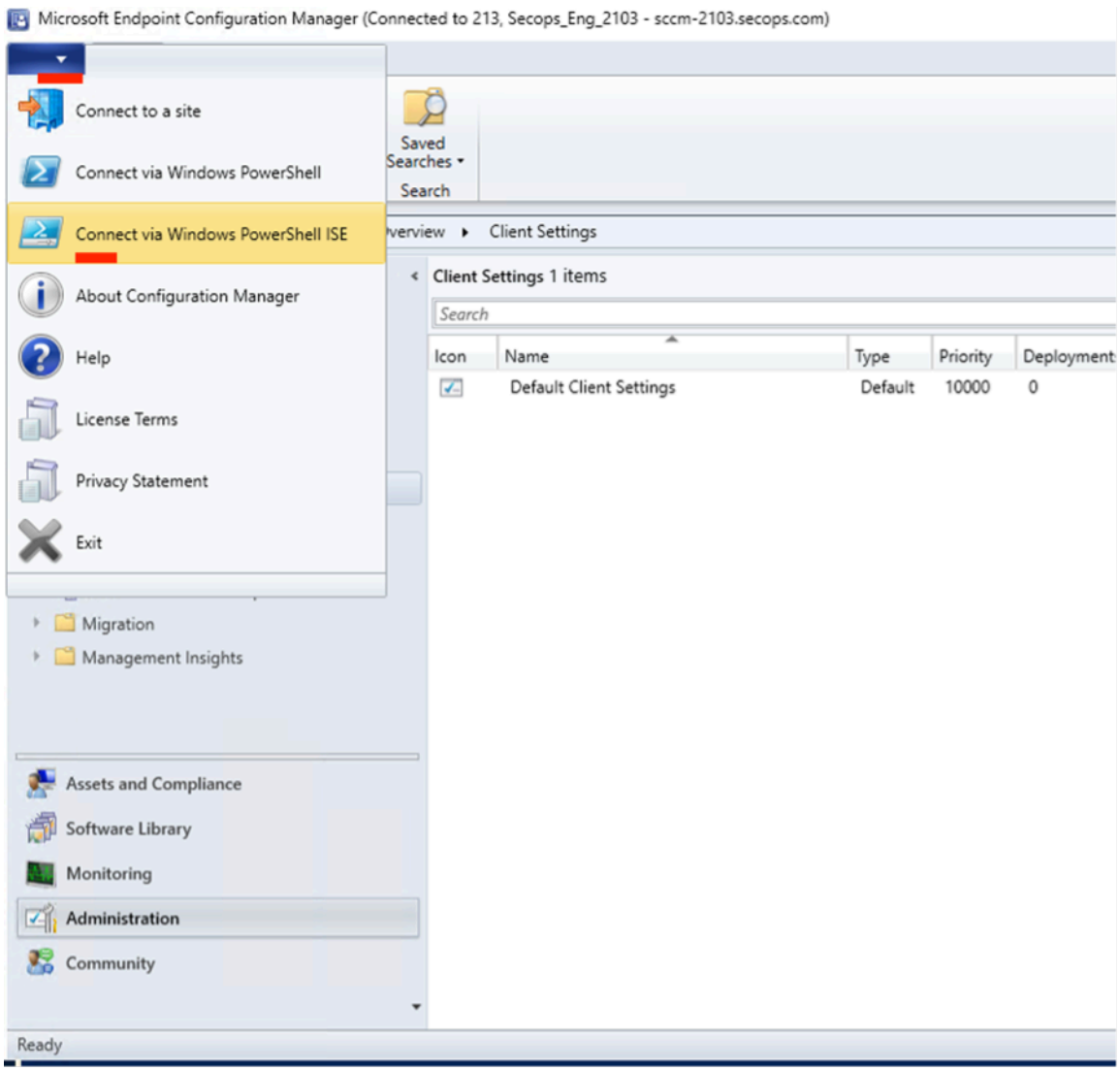
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você também pode clicar com o botão direito no registro de script criado, selecionar a opção **Aprovar/Negar** e clicar em **Aprovar**.



10. Obtenha o GUID do script.

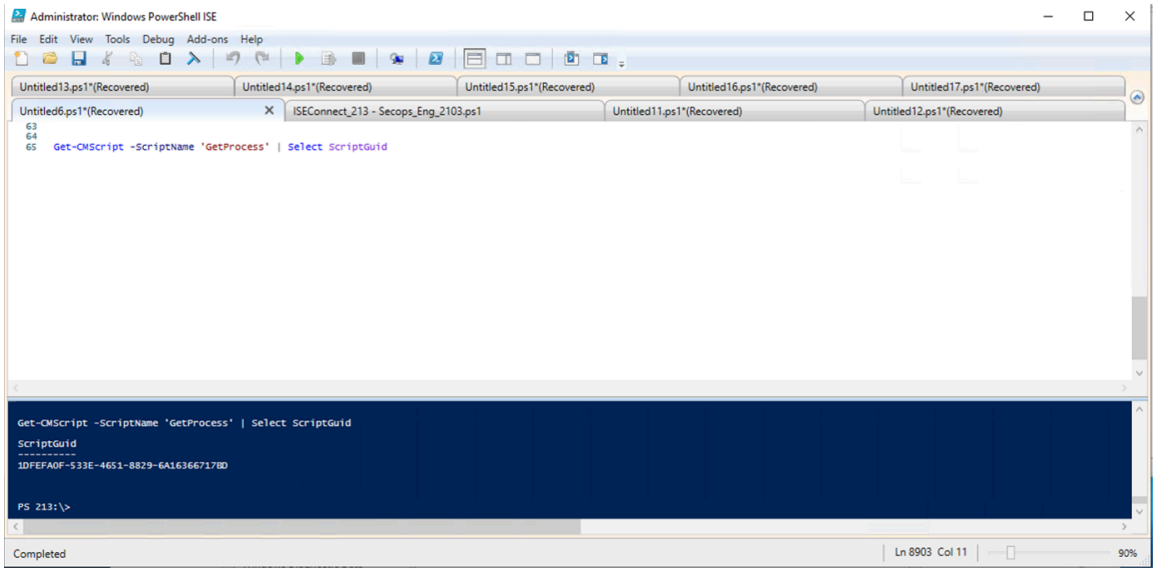
    a. Abra o console do Power Shell usando **Conectar via Windows PowerShell ISE**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Obtenha o GUID do script executando o comando `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Selecione ScriptGuid`.



Extensão do inventário de hardware

Estenda o inventário de hardware para adicionar a entidade CMPivot à lista de entidades CMPivot no Microsoft Endpoint Configuration Manager.

Antes de Iniciar

O servidor do Microsoft Endpoint Configuration Manager deve estar conectado usando o Microsoft Remote Desktop.

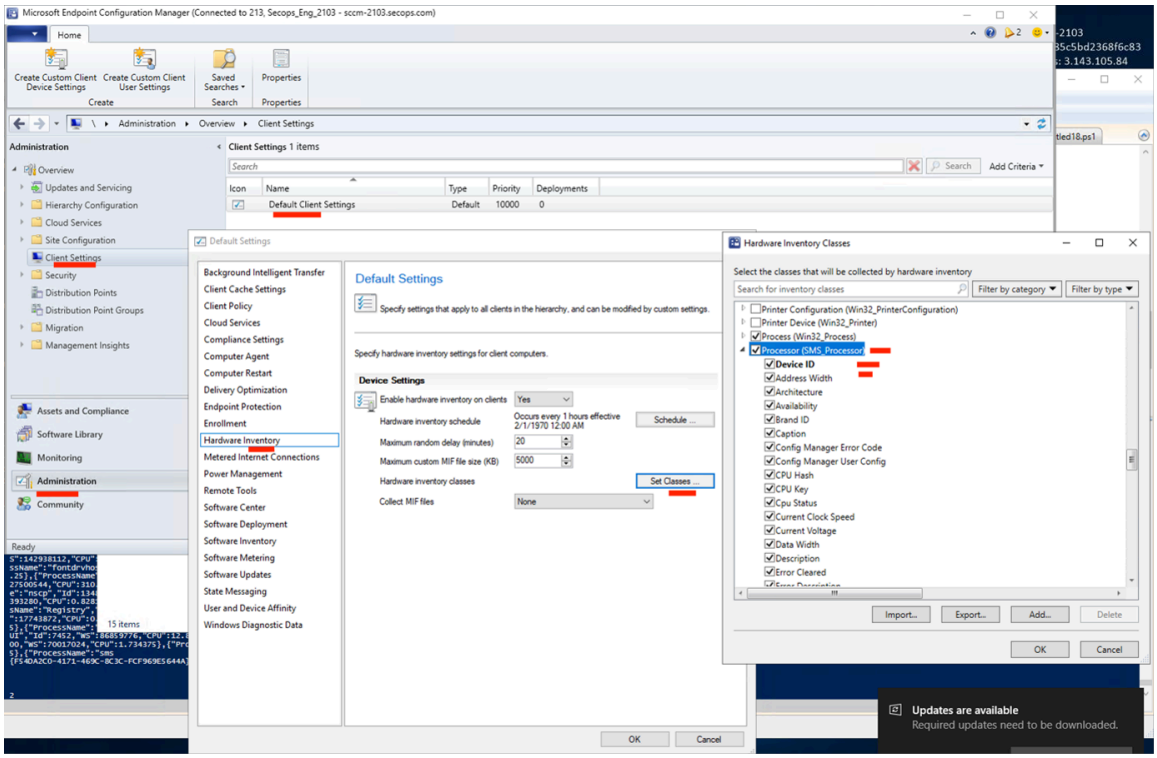
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. No Microsoft Endpoint Configuration Manager, selecione **Administração**.
3. Na seção Administração, clique em **Configurações do cliente**.
4. Clique duas vezes em **Configurações padrão do cliente** exibidas no painel direito da janela.
   A janela pop-up Configurações padrão é exibida.
5. Na janela Configurações padrão, selecione **Inventário de hardware**.
6. Clique em **Definir classes**.
   Uma janela pop-up Classes de inventário de hardware com a lista de classes de inventário de hardware é exibida.
7. Na janela Classes de inventário de hardware, selecione a entidade e os atributos necessários na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Clique em **OK**.

Resultado

O inventário de hardware adicionado é exibido na lista de entidades CMPivot para verificar os atributos necessários. Para obter mais informações sobre como verificar a entidade CMPivot e os atributos necessários, consulte Verificação de uma entidade CMPivot.

Verificação de uma entidade CMPivot

Verifique uma entidade CMPivot e seus atributos para configurar a exibição das informações de métricas de IC na guia Investigação do registro do incidente.

Antes de Iniciar

O servidor do Microsoft Endpoint Configuration Manager deve estar conectado usando o Microsoft Remote Desktop.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. No Microsoft Endpoint Configuration Manager, selecione **Ativos e conformidade**.
3. Na seção Ativos e conformidade, selecione **Dispositivos**.
   A lista de dispositivos é exibida no painel direito da janela.
4. Selecione o dispositivo de IC necessário na lista.

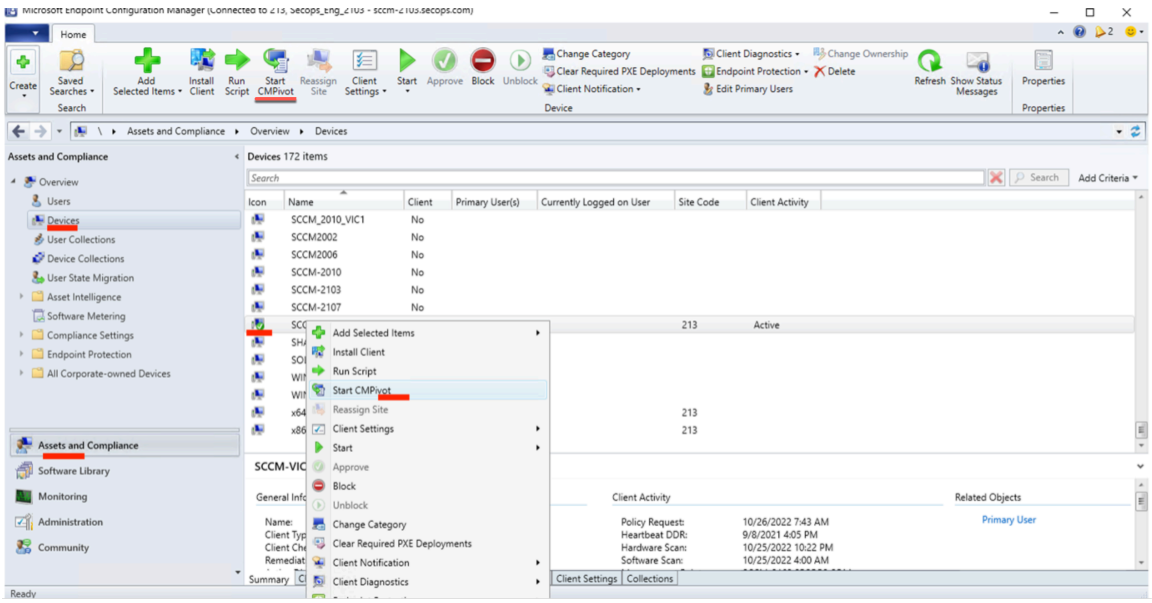
Nota:
O dispositivo de IC selecionado deve estar Ativo.

Caso a entidade CMPivot necessária não seja exibida na lista, estenda o inventário de hardware para adicionar a entidade CMPivot à lista. Para obter mais informações, consulte Extensão do inventário de hardware.

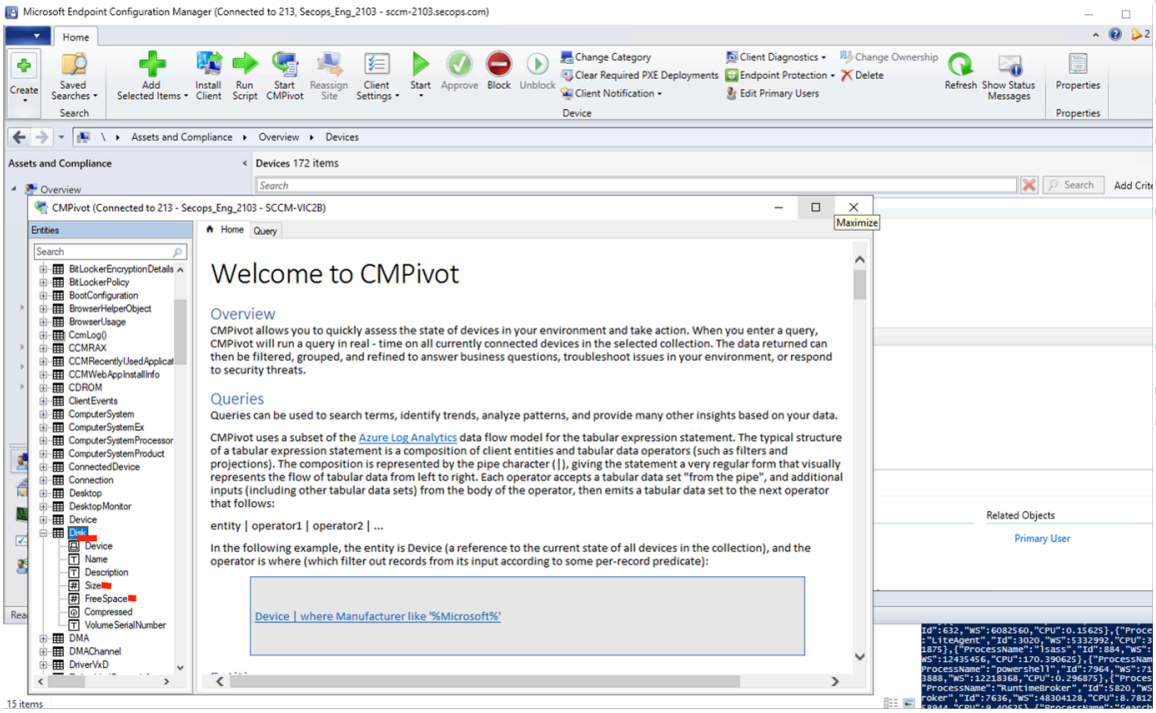
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Iniciar CMPivot**.
   Como alternativa, você também pode clicar com o botão direito no dispositivo e selecionar **Iniciar CMPivot**.



6. Verifique a entidade e os atributos do CMPivot.



Configurar uma definição de métrica

Configure uma definição de métrica para criar ou modificar as métricas de IC do sistema de base existentes exibidas na guia “Investigação”.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de métricas e ações de IC** > **Administração** > **Definições de métrica**.
   As tabelas de definição de métrica existentes a seguir são exibidas:
   - Uso do ativo
   - Aplicações instaladas
   - Usuários conectados
   - Processos em execução
   - Serviços
   - Informações do sistema (dsregcmd)
   - Informações do sistema (msinfo32)
   - Visão geral do sistema
2. Crie um registro de definição de métrica.
   Você também pode selecionar um registro de definição de métrica existente para modificar o registro.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário de definições de métrica, preencha os campos.

   Formulário de definição de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da métrica.
Ativo	Opção para ativar a definição de métrica.
Classe do IC	Classe de IC específica para a qual a métrica é aplicável.
Descrição	Descrição da definição de métrica.
Esquema	Estrutura de alto nível na qual as métricas recuperadas do provedor são armazenadas na tabela de métricas.

   c. Selecione **Enviar**.

3. Na lista relacionada “Configuração do adaptador”, crie um registro.
   A configuração do adaptador para a definição de métrica permite que você defina o provedor e a consulta, bem como fluxos de transformação ou scripts.

   a. Selecione **Novo**.
   Você também pode selecionar um registro de configuração do adaptador existente para modificar o registro.

   b. No formulário de configuração do adaptador, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do adaptador

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do adaptador.
Definição de métrica	Definição de métrica para a qual a configuração do adaptador é criada.
Provedor	Provedor de métricas, como Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
Ordem	Ordem de sequência na qual o registro de configuração do adaptador se aplica à definição de métrica quando há várias configurações disponíveis. **Nota:** A primeira configuração do adaptador aplicável baseada no valor do **pedido** só é considerada para obter as métricas.
Limite de tempo de solicitação duplicada (segundos)	Define o número de segundos para evitar solicitações de métrica duplicadas quando uma já estiver em andamento.
Consulta	
Ação de consulta	Tipo de ação usada para recuperar os dados de métrica do provedor. O valor pode ser um fluxo ou script.
Script/fluxo de consulta	Fluxo ou script usado para recuperar a métrica do provedor. **Nota:** Caso nenhum fluxo ou script seja definido, o fluxo de consulta padrão do provedor é considerado.
Transformação	
Ação de transformação	Tipo de ação usada para recuperar os dados de métrica, que são recuperados pelo provedor, para saída. O valor pode ser um fluxo ou script.
Transformar fluxo/script	Fluxo ou script usado para recuperar os dados de métrica, que são recuperados pelo provedor, para saída. **Nota:** Caso nenhum fluxo ou script seja definido, o fluxo de transformação padrão do provedor é considerado.

c. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada “Configuração do adaptador de provedor específico”, crie um registro.
   A tabela “Configuração do adaptador de provedor específico” permite que você defina a configuração do adaptador, como consulta ou comando, para um provedor específico, como Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation.

   a. Selecione **Novo**.
      Você também pode selecionar um registro de configuração do adaptador específico do provedor existente para modificar o registro.
      Uma lista de tabela de configuração de ação de provedor específico é exibida, como “Configuração de ação do ACC” e “Configuração de ação do MECM”.

   b. Selecione o provedor para o qual você quer criar uma configuração do adaptador.

   c. No formulário de configuração do adaptador de provedor específico, preencha os campos.

Configuração do adaptador específico do provedor

Campo	Opção
Nome	Configuração do adaptador de provedor específico.
Configuração do adaptador	Configuração do adaptador para a qual a configuração do adaptador de provedor específico é criada.
Ativo	Opção para ativar a configuração.
Verificar definição	Verifique a definição que é usada para a execução e manipulação da saída do comando ou consulta. Por exemplo, app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Nota:** Isso será aplicável somente se o provedor for o Agent Client Collector para investigação.
Consulta/Comando	Consulta ou comando que o provedor executa na máquina final. **Nota:** Isso será aplicável somente se o provedor for o Agent Client Collector para investigação.
Ação de entrada	Parâmetros de entrada necessários para a ação de fluxo. **Nota:** Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
Ação de fluxo	Ação de fluxo de spoke do MECM para executar a operação de leitura no dispositivo MECM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Opção
	Nota: Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
Ação de fluxo de saída	Ação de fluxo de spoke do MECM para pesquisar a resposta da operação de leitura do servidor MECM. **Nota:** Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

d. Selecione **Enviar**.

5. Na lista relacionada “Regra de aplicabilidade do adaptador”, crie uma regra.
A tabela “Regra de aplicabilidade do adaptador” permite configurar quais ICs se aplicam à configuração do adaptador selecionada.

a. Selecione **Novo**.
Você também pode selecionar um registro de regra de aplicabilidade de adaptador existente para modificar o registro.

b. No formulário de regra de aplicabilidade do adaptador, preencha os campos.

Formulário de regra de aplicabilidade do adaptador

Campo	Descrição
Configuração do adaptador	Configuração do adaptador que se aplica à regra de aplicabilidade do adaptador.
Condições de IC	
Classe do IC	Classe de IC que aplica a configuração do adaptador.
Permitir correspondência da extensão da classe de IC	Opção para aplicar as configurações ao elemento secundário de uma classe de IC.
Condições de IC	Construtor de condições para configurar quais ICs se aplicam à configuração do adaptador.

c. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois que a nova definição de métrica for criada, execute a configuração da IU para exibir a definição de métrica na guia “Investigar” da página de registro de incidente. Você deve obter o sys_id da definição de métrica e adicioná-lo ao script sn_sow.SOWInvestigateConfig. Você também pode personalizar a exibição da definição de métrica, como rótulos, unidades e valores de limite. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a guia Investigar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar ações de IC

Configure a Estrutura de ação de IC para adicionar uma nova ação de IC ou modificar uma existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de métricas e ações de IC** > **Administração** > **Ações**.
   Esta tabela contém a lista de todas as ações de IC.
2. Crie uma ação de IC.
   a. Selecione **Novo** para criar um registro.
      Você também pode selecionar um registro de ação existente para modificar o registro.
   b. No formulário de ação proativa, preencha os campos.

Formulário de ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IC.
Classe do IC	Classe de IC à qual a ação de IC é aplicável, como computador [cmdb_ci_computer].
Ativo	Opção para ativar a ação de IC.
Descrição	Breve descrição da ação de IC.

   c. Selecione **Enviar**.
3. Na lista relacionada “Função da ação”, adicione uma função.
   A lista relacionada “Função da ação” contém a lista de funções necessárias para acessar e executar as ações de IC.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Escolha uma **função**.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada “Inclusão da ação de critérios do usuário”, adicione um critério do usuário.

   A lista relacionada “Inclusão da ação de critérios do usuário” contém a lista de critérios do usuário que têm permissão para executar a ação de IC.

   a. Selecione **Novo**.
   b. Escolha um **Critérios do usuário**.
   c. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada “Exclusão da ação de critérios do usuário”, adicione um critério do usuário.

   A lista relacionada “Exclusão da ação de critérios do usuário” contém a lista de critérios do usuário que não têm permissão para executar a ação de IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo**.

b. Escolha um **Critérios do usuário**.

c. Selecione **Enviar**.

6. Na lista relacionada “Configuração da ação”, crie um registro.
A lista relacionada “Configuração da ação” contém uma lista de configurações de ação aplicáveis ao IC. Você pode criar várias configurações para uma ação de IC com base em diferentes provedores ou classe de IC.

a. Selecione **Novo** para criar um registro.
Você também pode selecionar um registro de ação existente para modificar o registro de configuração da ação.

b. No formulário de configuração da ação, preencha os campos.

Formulário de configuração da ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da ação para a ação de IC.
Provedor	Selecione o provedor para o qual você quer criar a configuração da ação.
Classe do IC	Classe de IC aplicável à configuração da ação.
Permitir correspondência da extensão da classe de IC	Opção para aplicar a configuração ao elemento secundário da classe de IC, como um dispositivo ou servidor.
Condição de IC	Construtor de condições para configurar os ICs em que a configuração da ação é aplicável.
Tipo de ação	Tipo de ação que é usado para executar a ação de IC. Pode ser um fluxo ou script.
Fluxo de execução de ação	Um fluxo é usado para executar a ação de IC.
Ordem	Sequência na qual a configuração é aplicável caso haja várias configurações disponíveis para uma ação de IC. **Nota:** A primeira configuração do adaptador aplicável baseada no valor do **pedido** só é considerada para executar a ação de IC.
Limite de tempo de solicitação duplicada (segundos)	Define o número de segundos para evitar a execução de solicitações de ação de métrica duplicadas quando uma com os mesmos parâmetros já estiver em andamento.

c. Selecione **Enviar**.

7. Na lista relacionada “Etapa de configuração da ação”, crie ou modifique um registro.
A lista relacionada “Etapa de configuração da ação” contém uma lista de etapas aplicáveis para a ação de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo** para criar um registro.
Você também pode selecionar um registro existente para o registro de etapas.
Uma lista de tabela de configuração de ação de provedor específico é exibida, como “Configuração de ação do Agent Client Collector (ACC)” e “Configuração de ação do Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)”.

b. Selecione o provedor para o qual você quer criar uma configuração do adaptador.
Por exemplo, Configuração de ação do ACC para o Agent Client Collector para investigação.

c. No formulário de etapa de configuração da ação, preencha os campos.

Formulário de etapa de configuração da ação

Campo	Descrição
Nome	Nome da etapa que você quer criar para a configuração da ação.
Ativo	Opção para ativar a etapa de configuração da ação.
Sequência	Sequência de etapas que será executada se houver várias etapas para um registro de configuração de ação.
Verificar definição	Verifique a definição que é usada para a execução e o processamento da saída do comando ou da consulta. Por exemplo, remedial-action. **Nota:** Isso será aplicável somente se o provedor for o Agent Client Collector para investigação.
Comando	Comando que é executado. **Nota:** Esse campo será aplicável somente se o provedor for o Agent Client Collector para investigação.
Ação de entrada	Parâmetros de entrada necessários para a ação de fluxo. **Nota:** Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
Ação de fluxo	Ação de fluxo de spoke do MECM para executar a operação de gravação no dispositivo MECM. **Nota:** Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ação de fluxo de saída	Ação de fluxo de spoke do MECM para pesquisar a resposta da operação de gravação do servidor MECM. **Nota:** Este campo será aplicável somente se o provedor for o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação.
Validar	Opção para validar o comando.
Script de validação	Script que é executado para verificar se o comando tem uma execução e uma saída válidas. **Nota:** Este campo ficará visível somente se a opção **Validar** estiver selecionada.
Executar	Valores de como e quando o comando deve ser validado. Você pode selecionar um dos seguintes valores: ▪ Uma vez: a validação deve ser executada uma vez. ▪ Pesquisa: a validação deve ser executada mais de uma vez. **Nota:** Este campo ficará visível somente se a opção **Validar** estiver selecionada.
Contagem de pesquisas	Número máximo de vezes que a validação é executada para o comando. **Nota:** Este campo ficará visível somente se o campo **Executar** estiver definido como **Pesquisa**.
Intervalo de Pesquisa	Intervalo de tempo no qual a validação deve ser executada novamente para a execução do comando. **Nota:** Este campo ficará visível somente se o campo **Executar** estiver definido como **Pesquisa**.

8. Na lista relacionada “Parâmetro da ação”, crie um registro.
   A lista relacionada “Parâmetro da ação” contém a lista de parâmetros necessários para acessar e executar as ações de IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo** para criar um registro.
Você também pode selecionar um registro existente para modificar o registro do parâmetro.

b. No formulário de parâmetro da ação, preencha os campos.

Formulário de parâmetro da ação

Campo	Descrição
Tipo	Tipo do parâmetro, como número inteiro ou referência. **Nota:** Se você selecionar a referência, também deverá especificar a tabela de referência.
Rótulo	Nome do parâmetro.
Obrigatório	Opção para marcar a aplicabilidade do parâmetro conforme necessário.
Ativo	Opção para ativar o parâmetro da ação.
Valor-padrão	
Valor-padrão	Valor padrão do parâmetro.
Especificação da lista de seleção	
Opções	Tipo de lista de seleção que deve ser aplicável ao parâmetro. **Nota:** Este campo será habilitado somente se o campo **Tipo** estiver definido como **Lista de seleção**.

c. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você deve configurar a Estrutura de ações corretivas. Para obter mais informações, consulte Configurar a Estrutura de ações corretivas.

Configurar a Estrutura de ações corretivas

Configure a Estrutura de ações corretivas para adicionar uma nova ação corretiva ou modificar uma existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de ações corretivas** > **Administração** > **Ações corretivas**.
   Esta tabela contém a lista das ações corretivas disponíveis no sistema de base.
2. Crie uma ação corretiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Novo** para criar um registro.
Você também pode selecionar um registro de ação existente para modificar o registro de ação.

b. No formulário de ação corretiva, preencha os campos.

Formulário de ação corretiva

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação corretiva.
Ação	A ação é executada. Você deve selecionar um nome de tabela e um registro nessa tabela. **Nota:** Você deve selecionar a tabela de ação definida para o campo **Aplicabilidade** do registro de tipo de ação corretiva.
Tipo	O tipo de ação corretiva ou fluxo, como ação de IC e mudança padrão.
Descrição	Descrição curta da ação corretiva.
Ativo	Opção para ativar a ação corretiva.
Tabela de destino	Tabela à qual a ação corretiva é aplicável.
Fazer correspondência das extensões de destino	Opção para aplicar a ação corretiva ao elemento secundário da tabela de destino.
Condições de destino	Construtor de condições para configurar a ação corretiva aplicável aos registros de destino.

c. Selecione **Enviar**.

3. Na lista relacionada “Parâmetros de ação corretiva”, adicione um parâmetro à ação corretiva.
A lista relacionada “Parâmetros da ação corretiva” contém a lista de parâmetros, como *`Process ID`* e *`Assigned to`*, necessária para acessar e executar as ações corretivas.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário de parâmetros de ação corretiva, preencha os campos.

Formulário de parâmetro da ação corretiva

Campo	Descrição
Tipo	Tipo do parâmetro, como número inteiro, booleano ou referência. **Nota:** Se você selecionar a referência, também deverá especificar a tabela de referência.
Rótulo	Nome do parâmetro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Obrigatório	Opção para marcar o parâmetro conforme necessário.
Ativo	Opção para ativar o parâmetro.
Considerar para verificação de simultaneidade	Opção para determinar se o parâmetro deve ser considerado para a verificação duplicada da ação corretiva.
Valor Padrão	
Valor-padrão	Valor padrão do parâmetro. **Nota:** Se este valor não for definido, o valor padrão especificado nas tabelas da Estrutura de ações de IC será considerado.
Especificação da lista	
Opções	Tipo de lista que deve ser aplicável ao parâmetro. **Nota:** Este campo será habilitado somente se o campo **Tipo** estiver definido como **Lista de seleção**.

c. Selecione **Enviar**.

4. Na lista relacionada “Funções da ação corretiva”, adicione uma função.
   A lista relacionada “Funções da ação corretiva” contém a lista de funções necessárias para acessar e executar as ações corretivas.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Escolha uma **função**.
   c. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada “Inclusões da ação de critérios do usuário”, adicione um critério do usuário.
   A lista relacionada “Inclusão da ação de critérios do usuário” contém a lista de critérios do usuário que têm permissão para executar a ação corretiva.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Escolha um **Critérios do usuário**.
   c. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada “Exclusões da ação de critérios do usuário”, adicione um critério do usuário.
   A lista relacionada “Exclusão da ação de critérios do usuário” contém a lista de critérios do usuário que não têm permissão para executar a ação corretiva.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Escolha um **Critérios do usuário**.
   c. Selecione **Enviar**.
7. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de ações corretivas** > **Administração** > **Tipos de ação corretiva**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta tabela contém a lista de tipos de ação corretiva, como ação de IC e mudança padrão.

8. Crie um tipo de ação corretiva.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário de tipo de ação corretiva, preencha os campos.

Tipo de ação corretiva

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de ação corretiva.
Capacidade de aplicação	Tabelas de lista de ação em que o tipo de ação corretiva é aplicável.
Processador	Inclusão de script que é usada para a implementação do ponto de extensão `RemedialActionProvider` para executar a ação corretiva.
Permitir execução simultânea	Opção para permitir a execução simultânea duplicada de ações corretivas. **Nota:** Se a opção **Considerar para verificação de simultaneidade** estiver definida como falso para todos os parâmetros, as ações duplicadas serão permitidas por padrão.

   c. Selecione **Enviar**.

9. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de ações corretivas** > **Administração** > **Origem da ação corretiva**.
   Esta tabela contém a lista de aplicativos em que você pode usar a Estrutura de ações corretivas.

10. Adicionar uma aplicação.

    a. Selecione **Novo**.

    b. Adicione o nome de uma aplicação que você quer usar para a Estrutura de ações corretivas.

    c. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Quando um tipo de ação corretiva é criado, você deve criar uma implementação ou fazer as mudanças necessárias na implementação existente do ponto de extensão com script **RemedialActionProvider**. Para exibir e usar as ações corretivas novas ou modificadas, você deve configurar a IU “Investigar” para exibir as ações corretivas. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a guia Investigar.

Configurando a redefinição de senha assistida pela Central de Serviços em Espaço de operações de serviços

A aplicação de Redefinição de Senha fornece um mecanismo para os usuários finais desbloquearem a conta ou redefinirem a senha com a ajuda do suporte da central de serviços. Este recurso permite um sistema seguro e eficiente de gestão de senhas. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuários precisam entrar em contato com os agentes da central de serviços para atualizar suas credenciais de login.

Antes de configurar a redefinição de senha, você precisa determinar o processo de redefinição de senha. Para obter mais informações, consulte Plan your Password Reset processes .

O recurso de redefinição de senha está disponível no sistema de base. Como alternativa, você pode personalizar o processo de redefinição de senha a fim de atender às necessidades da sua organização.

Atribua a função da Central de Serviços para Redefinição de Senha ao usuário

Atribua a função de agente da central de serviços para redefinição de senha (password_reset_service_desk) aos usuários para que trabalhem nos incidentes ou interações relacionadas aos problemas de redefinição de senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Agentes de Redefinição de Senha**, selecione **Configurar**.
   Uma nova guia com a lista de usuários que têm a função de redefinição de senha assistida pela central de serviços (password_reset_service_desk) é exibida.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Função da central de serviços para Redefinição de Senha

Campo	Descrição
Usuário	Usuários a quem deve ser atribuída a função de redefinição de senha (password_reset_service_desk).
Função	Função da central de serviços para redefinição de senha a ser atribuída.

6. Selecione **Enviar**.

Criar armazenamento de credenciais para Redefinição de senha em Espaço de operações de serviços

Crie um registro do armazenamento de credenciais de Redefinição de Senha para configurar o acesso ao servidor de armazenamento de credenciais enquanto um usuário está alterando ou redefinindo a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além das informações de conexão do host, você pode especificar as dicas de senha que os usuários devem ver, as restrições à reutilização de senha, o número permitido de tentativas de redefinição com falha e outras configurações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Armazenamentos de Credenciais**, selecione **Configurar**.
   O armazenamento de credenciais padrão é mostrado.
4. No formulário, preencha os campos.

Armazenamento de credenciais

Campo	Descrição
Nome	Nome do armazenamento de credenciais para redefinição de senha assistida pela Central de Serviços.
Descrição	Informações detalhadas sobre armazenamento de credenciais.
Tipo	Tipo de armazenamento de credenciais ao qual você está se conectando. Um tipo de armazenamento de credenciais da ServiceNow é um modelo que fornece o conjunto necessário de recursos para um tipo específico de armazenamento de credenciais. Os armazenamentos de credenciais herdam a funcionalidade do tipo de armazenamento de credenciais.
Gerar senha automaticamente	Inclusão de script que gera uma senha temporária para uso durante o processo de redefinição. Se você marcar a caixa de seleção **Impor política de histórico**, deverá especificar um valor para **Gerar senha automaticamente** que seja compatível com a política de senha.
Alias secundário	Os aliases secundários são associados ao alias base. Depois de criar um alias de conexão e credencial, você pode criar um alias secundário para configurar várias conexões para um armazenamento de credenciais de Redefinição de senha. Quando uma solicitação de redefinição de senha é feita, o fluxo verifica se há conexões de alias secundário no nível do processo. Se o alias secundário estiver configurado no nível de armazenamento de credenciais, o fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecionará as conexões dos aliases e continuará com a solicitação.
Habilitar política de senha	Consulte Habilitação das políticas de senha na sua instância
Habilitar nível de segurança de senha	Marque a caixa de seleção para: ○ Opção para exibir a caixa de texto do script Regra de Força para que você possa atualizar o script. ○ Exibir a barra gráfica de Força da Senha ao usuário enquanto ele muda ou redefine a senha.
Política de senha	Política de senha padrão.
Impor política de histórico	Opção para garantir que os usuários não reutilizem suas senhas. Por exemplo, a política de histórico pode ser configurada para não permitir que o usuário reutilize qualquer uma das 10 senhas anteriores. Siga este procedimento para usar o recurso: **a.** Marque a caixa de seleção **Impor política de histórico**. **b.** Na lista relacionada **Parâmetros de Armazenamento de Credenciais para Redefinição de Senha**, crie um parâmetro *password_history_limit* . **c.** Defina o valor do parâmetro como o número de senhas anteriores que não podem ser usadas (máximo 10). O valor padrão de 0 (zero) permite o uso de qualquer senha anterior.

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Testar Conexão**.
   Após configurar um novo armazenamento de credenciais, você precisa testar a conexão com ele.

Criar um processo de redefinição de senha em Espaço de operações de serviços

Crie credenciais de configuração, métodos e definições de verificação e configurações de inscrição a fim de criar um processo de redefinição de senha.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão do **Processo de Redefinição de Senha**, selecione **Configurar**.
   O processo de senha padrão é apresentado.
4. Para criar um novo processo de redefinição de senha, escolha **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos.

Processo de redefinição de senha

Campo	Descrição
Nome	Nome do processo de redefinição de senha
Descrição	Informações detalhadas sobre armazenamento de credenciais.
Armazenamento de credenciais	Armazenamento de credenciais que contém credenciais e informações do usuário.
Redefinição de senha	Opção para aplicar o Processo de Redefinição de Senha a um grupo específico ou a todos os usuários.
Ativar desbloqueio de conta	Opção para desbloquear a conta de todos os usuários.
Aplicar a todos os usuários	Opção para aplicar o Processo de Redefinição de Senha a todos os usuários. Você também pode selecionar um grupo específico desmarcando esta opção, e adicionar um grupo da lista relacionada **Grupos**.

6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione o processo de redefinição de senha criado.
8. Na guia **Detalhes de redefinição de senha**, configure as seguintes configurações.

Detalhes da Redefinição de Senha

Campo	Descrição
Verificações mínimas	Número de verificações que um usuário deve enviar com sucesso para redefinir a senha. Se o número exceder a quantidade de verificações necessárias, o usuário deverá enviar verificações adicionais para corresponder ao número especificado para as **Verificações mínimas**.
Permitir que o usuário escolha nas verificações opcionais	Opção para habilitar um usuário na página Verificações durante o Processo de Redefinição da Senha. A opção de verificações opcionais aparece somente se a configuração **Mínimo de verificações** for maior do que o número de verificações obrigatórias.
Gerar senha automaticamente	Opção para gerar automaticamente uma nova senha para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Quando esta caixa de seleção estiver marcada, você deverá marcar a caixa de seleção **Senha por e-mail/SMS** ou **Exibir senha** ou ambas.
O usuário deve redefinir a senha	Opção para redefinir a senha do usuário imediatamente após o login com a senha gerada automaticamente. **Nota:** Essa caixa de seleção fica disponível somente quando a caixa de seleção Gerar Senha Automaticamente é selecionada.
Exibir senha	Opção para exibir a nova senha na tela. **Nota:** Observação: essa caixa de seleção fica disponível somente quando a caixa de seleção **Gerar Senha Automaticamente** é selecionada.
Senha de e-mail/SMS	Opção para enviar um e-mail ou SMS com a nova senha ao usuário. **Nota:** Observação: essa caixa de seleção fica disponível somente quando a caixa de seleção **Gerar Senha Automaticamente** é selecionada.

9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. Em **Redefinição de Senha**, insira os campos obrigatórios na guia **Lembrete de Inscrição**.
11. Salve suas mudanças no formulário **Processo de Redefinição de Senha**.
12. **Opcional:** Na lista relacionada **Grupos do Processo de Redefinição de Senha**, selecione os grupos de usuários que usam o processo.

    (Optional) A lista relacionada **Grupos do Processo de redefinição de senha** aparecerá somente se a caixa de seleção **Aplicar a todos os usuários** não estiver marcada.
13. Marque a caixa de seleção **Ativa** para habilitar o Processo de Redefinição de Senha.
14. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
    Para obter mais informações sobre o Processo de Redefinição de Senha, consulte Configure your Password Reset process .

Configure os métodos de verificação para o processo da central de serviços no Espaço de operações de serviços

Crie e edite métodos de verificação para garantir que eles sejam alinhados com os processos da central de serviços e mapeie cada verificação para um processo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao mapear os processos, integre-os às rotas de UXF para concluir um fluxo de ponta a ponta para redefinir uma senha no Espaço de operações de serviços.

Criar configurações de verificação

Crie um tipo de verificação no sistema de base para autenticar as credenciais do usuário enquanto redefine a senha.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Configurações de verificação**, selecione **Configurar** para as verificações.
   As verificações padrão de redefinição de senha são exibidas.
4. Selecione **Novo** para criar um novo método de verificação de redefinição de senha.
5. No formulário, preencha os campos.

Configurações de verificação de senha

Campo	Descrição
Nome	Nome do método de verificação de senha.
Descrição	Informações detalhadas sobre o método de verificação de senha.
Rótulo	Opção para fornecer um rótulo ao método de verificação.
Tipo	Tipos de verificação disponíveis no sistema de base. A redefinição de senha é compatível com os seguintes tipos. ○ Verificações de confirmação de dados pessoais ○ Verificação de Dados Pessoais ○ Verificação por perguntas de segurança ○ Verificação por código SMS ○ Verificação dos códigos de e-mail
Parâmetros de verificação da Redefinição de senha	Parâmetros usados por uma verificação para configurar comportamentos específicos, como número de perguntas necessárias para se inscrever, tempo de expiração da solicitação e colunas usadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Defina parâmetros para qualquer comportamento que deva ser diferente do valor especificado nas propriedades da Redefinição de senha.

6. Selecione **Enviar**.

Mapear o processo de redefinição de senha

Mapeie o processo de redefinição de senha para verificar a identidade do usuário que solicita a redefinição de senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Configurações de verificação**, selecione **Mapeamento do processo** para verificações. Os mapeamentos de processo padrão são mostrados.
4. Selecione **Novo** para criar um mapeamento de processo.
5. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento de processo

Campo	Descrição
Processo	Opção para selecionar o processo de verificação de redefinição de senha.
Verificação	Opção para selecionar o método da verificação.

6. Selecione **Enviar**.

Mapear rotas de UXF

Crie uma rota para o método de verificação a fim de mapear o processo de verificação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode personalizar a página de verificação na rota especificada. A página de IU deve ser configurada com um tipo de verificação que permita ao agente da central de serviços verificar a identidade do usuário que está solicitando a redefinição de senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Configurações de Verificação**, selecione **Mapeamento de Rotas de UXF**.
   As rotas de UXF padrão são mostradas.
4. Selecione **Novo** para criar uma rota de UXF.
5. No formulário, preencha os campos.

Rotas UXF

Campo	Descrição
Ordem	Ordem da rota UXF
Espaço	Opção para a qual a rota UXF será aplicável. Se não houver valor neste campo, o sistema escolherá o espaço como Espaço de Operações de Serviços.
Tipo de verificação	Tipo de verificação para autenticar o usuário durante o processo de redefinição de senha.
Rotear	Caminho para o código chegar no destino.

6. Selecione **Enviar**.

Configurar políticas de senha

Crie uma política de senha a fim de garantir que todas as senhas sejam fortes e seguras.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Políticas se senha**, selecione **Configurar**.
   A política de senha padrão será exibida.
4. Selecione **Novo** para criar uma nova política de senha.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de senha

Campo	Descrição
Nome	Nome da política de senha.
Predefinição da força da senha	Força da senha padrão.
Comprimento mínimo da senha	Número mínimo de caracteres da senha.
Comprimento máximo da senha	Número máximo de caracteres da senha.
Caracteres especiais excluídos	Lista de caracteres especiais que não devem ser incluídos na senha.
Proibir dados do usuário	Opção de excluir dados relacionados ao usuário da senha.
Limite de comprimento de sequência	Número máximo de caracteres em sequência permitidos na senha.
Limite de comprimento de repetição	Número máximo de vezes que um caractere pode se repetir na senha.

6. Selecione **Enviar**.

Configure as propriedades da sessão

Configure as propriedades de Redefinição de Senha com base no requisito.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Na página **Central de administração**, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** no cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
   - Na guia **Configurações**, selecione o cartão **Redefinição de senha assistida da Central de serviços**.
3. No cartão **Propriedades da sessão**, selecione **Configurar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Propriedades da sessão de redefinição de senha

Campo	Descrição
Propriedades globais de redefinição de senha	
Modelo de e-mail para e-mails de lembrete de inscrição. A instância pode enviar lembretes de e-mail para usuários que ainda não estão inscritos no processo de Redefinição de Senha.	Modelo para usar em mensagens de e-mail que lembram os usuários de se inscreverem no processo de redefinição de senha.
Frequência de pesquisa do fluxo de trabalho (frequência, em milésimos de segundo, com a qual a aplicação sonda o fluxo de trabalho de redefinição/mudança de senha para ver se ele está concluído)	Tempo em milissegundos entre as verificações de status do fluxo de trabalho de Redefinição de Senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 500
Expiração do fluxo de trabalho (tempo, em milésimos de segundos, antes de o fluxo de trabalho de redefinição/alteração de senha expirar)	Tempo máximo de espera em milissegundos para a conclusão do fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é acionado durante a solicitação de redefinição de senha quando o usuário clica em **Enviar**. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 90.000
Propriedades de solicitação de redefinição de senha	
Número de tentativas malsucedidas permitidas para a redefinição/mudança da senha	Número de tentativas de redefinição de senha permitidas ao usuário antes de ser bloqueado por um período determinado pelo valor em max_attempt_window. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 3 (tentativas)
Número de minutos que um usuário precisa esperar para redefinir/mudar a senha após a última redefinição/alteração bem-sucedida	Período em que os usuários são bloqueados ou impedidos de alterar suas senhas após tentarem o número máximo de vezes. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 1.440 (minutos)
Número de minutos que um usuário precisa esperar para iniciar uma redefinição de solicitação após o último desbloqueio de conta bem-sucedido.	Período que um usuário precisa esperar após redefinir a senha com êxito para redefinir a senha novamente. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 1.440 (minutos)
Número de minutos antes da expiração de uma solicitação de redefinição de senha	Período durante o qual um usuário deve executar o processo de Redefinição de Senha. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 10 (minutos)
Número máximo de vezes que um usuário pode receber o link "Redefinir senha" por e-mail em um período de 24 horas. O limite superior é 5.	Número máximo de vezes que um usuário pode receber e-mails contendo um link para redefinir uma senha em uma duração de 24 horas.
Propriedades de perguntas de segurança da Redefinição de senha	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Número de perguntas de segurança necessárias para a solicitação de redefinição de senha	Número de perguntas de segurança exibidas na página Verificar enquanto um usuário está tentando redefinir a senha. O usuário deve responder a todas as perguntas corretamente para verificar a identidade.
Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição	Número de perguntas para as quais o usuário deve fornecer respostas ao se inscrever no processo de Redefinição de Senha.
Requisito de tamanho mínimo das respostas de segurança	Número mínimo de caracteres alfanuméricos que o usuário deve digitar na caixa de texto de resposta para qualquer pergunta de segurança.
Propriedades de códigos SMS da Redefinição de senha	
Número máximo de códigos SMS enviados para verificação por dia	Número máximo de códigos SMS enviados a um usuário em um período de 24 horas. O período de 24 horas começa quando um usuário clica em **Enviar código**.
Número de minutos antes que o usuário possa tentar enviar outro código de SMS para verificação	Tempo que deve passar antes que outro código SMS possa ser enviado a um usuário.
Número de dígitos do código SMS enviado ao usuário	Número de caracteres necessários para um usuário redefinir a senha.
Número de minutos antes de o código SMS expirar	Tempo, em minutos, até que o código SMS enviado ao usuário expire.
Use o Notify para notificação de código por SMS para inscrição e verificação	Suporte ao canal de SMS usado para notificar usuários para inscrição e verificação de redefinição de senha.

5. Selecione **Salvar**.

Configuração do Estrutura de recomendação em Espaço de operações de serviços

Você pode permitir que um agente que esteja trabalhando em um incidente visualize as previsões fornecidas pela Estrutura de recomendação.

Estrutura de recomendação agora está descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. O recurso Ações recomendadas para ITSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter a versão Advanced, você deve instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Você deve garantir que os seguintes requisitos sejam atendidos:

- Instale o aplicativo Espaço de operações de serviços ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) a partir da ServiceNow Store. Para obter informações sobre essa instalação, consulte Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM. Com essa instalação, os seguintes aplicativos Estrutura de recomendação também são instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da loja Estrutura de recomendação

Aplicativo	Descrição
Estrutura de recomendação (sn_rf)	Oferece a estrutura para recomendações dinâmicas e contextuais em um espaço de trabalho configurável.
Recomendações do Gestão de incidentes (sn_sow_incident_rf)	Oferece configurações, por exemplo, regras de recomendação, para prever recomendações para um incidente no Espaço de operações de serviços.

- Instale o plug-in Inteligência preditiva for Incident (com.snc.incident.ml) para instalar a definição de solução de problemas relevantes. Para obter informações sobre a instalação desse plug-in, consulte Solicitar a Inteligência preditiva para incidente.
- Instale o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves (com.snc.incident.mim.ml_solution) para instalar as seguintes definições de solução Gestão de serviços de TI. Para obter informações sobre a instalação desse plug-in, consulte Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes graves.
- Instale o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de incidentes (com.snc.incident.ml_solution) para instalar as seguintes definições de solução Gestão de serviços de TI. Para obter informações sobre a instalação desse plug-in, consulte Solicitar Inteligência preditiva para Gestão de incidentes.
  - Artigos de conhecimento semelhantes
  - Incidentes semelhantes em aberto
  - Serviço de tipo de incidente
  - Item de configuração de incidente
  - Atribuição de incidente
  - Incidentes semelhantes resolvidos
- Treine definições de solução para prever recomendações para um incidente. Para obter informações sobre definições de solução de treinamento, consulte Inteligência preditiva .

Configurar o Estrutura de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços

Habilite recomendações no nível do campo ou na barra lateral contextual para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de recomendação** > **Administração** > **Propriedades da recomendação**.
2. Na página Propriedades de recomendação, defina as configurações da estrutura de recomendação.

Propriedades da Estrutura de recomendação

Propriedade	Descrição
Ativar/desativar regra de recomendação	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Recomendação de grupo de atribuição para o incidente	Habilita a recomendação em nível de campo para o campo **Grupo de atribuição** de um incidente.
Recomendação de item de configuração para o incidente	Habilita a recomendação em nível de campo para o campo **Item de configuração** de um incidente.
Artigos de conhecimento relativos ao incidente	Habilita o cartão de **artigos de conhecimento** quando você acessa recomendações na barra lateral.
Propor incidente grave para o incidente	Habilita o cartão **Propor incidente grave** quando você acessa as recomendações na barra lateral.
Problemas relevantes para o incidente	Habilita o cartão **Problemas relevantes** quando você acessa as recomendações na barra lateral.
Recomendação de serviço para o incidente	Habilita a recomendação em nível de campo para o campo **Serviço** de um incidente.
Incidentes graves semelhantes para o incidente	Habilita o cartão **Incidentes graves semelhantes** quando você acessa as recomendações na barra lateral.
Incidentes semelhantes em aberto para o incidente	Habilita o cartão **Incidentes semelhantes em aberto** quando você acessa as recomendações na barra lateral.
Incidentes semelhantes resolvidos para o incidente	Habilita o cartão **Incidentes semelhantes resolvidos** quando você acessa as recomendações na barra lateral.
Definir valor do limite para carimbo no nível de campo	
Recomendação do grupo de atribuição para o grupo de atribuição	Valor limite para preencher automaticamente uma recomendação no campo **Grupo de atribuição**. Quando o valor de previsão é maior ou igual ao valor limite especificado, a recomendação é preenchida automaticamente como o valor do campo.
Recomendação do item de configuração para o item de configuração	Valor limite para preencher automaticamente uma recomendação no campo **Item de configuração**. Quando o valor de previsão é maior ou igual ao valor limite especificado, a recomendação é preenchida automaticamente como o valor do campo.
Recomendação de serviço para o serviço	Valor limite para preencher automaticamente uma recomendação no campo **Serviço**. Quando o valor de previsão é maior ou igual ao valor limite especificado, a recomendação é preenchida automaticamente como o valor do campo.

Para obter informações sobre regras de recomendação, consulte Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços.

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Ações recomendadas para ITSM

Você pode configurar Ações recomendadas para ITSM para aplicar recomendações acionáveis em tempo real para acelerar o processo de triagem e resolver problemas rapidamente em vários registros no Espaço de operações de serviços.

Existem duas versões do Ações recomendadas: Standard e Advanced.

A versão padrão do Ações recomendadas para ITSM é fornecida como um novo recurso no Gestão de incidentes para a aplicação Espaço de operações de serviços que faz parte do Espaço de operações de serviços 3.0.

Os usuários existentes que atualizaram para o Espaço de operações de serviços 3.0 obtêm a versão Standard do Ações recomendadas para ITSM por padrão como um novo recurso. Os novos usuários obtêm a versão Standard do Ações recomendadas depois de instalar a aplicação Espaço de operações de serviços ITSM (sn_sow_itsm_cont) no ServiceNow Store.

Os usuários do Espaço de operações de serviços 6.0 receberão o novo plug-in padrão, Ações recomendadas para ITSM (sn_itsm_ra), que inclui todos os recursos padrão.

Para obter a versão Advanced, os usuários devem instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (sn_sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
Para obter a versão Advanced, você pode instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Configurando Pesquisa com IA em Espaço de operações de serviços para ITSM

Os recursos de consulta inteligente permitem que você encontre rapidamente as respostas necessárias. No campo de pesquisa “Navegação Unificada” do Next Experience, você pode pesquisar vários tipos de registro e alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço aos quais você tem acesso.

Para ver informações sobre o Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA.

Para obter informações sobre como instalar e configurar o Pesquisa com IA no Next Experience, consulte Instalação da Pesquisa com IA para Next Experience.

As configurações a seguir foram adicionadas à experiência do Pesquisa com IA no Espaço de operações de serviços.

- Uma configuração da aplicação de pesquisa, [AIS]. Para informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa. Para modificar o layout do cartão dos resultados Pesquisa com IA, você pode modificar sua definição de EVAM, de Pesquisa com IA para Next Experience. Pesquise e adicione um pacote de configuração do EVAM. Para obter informações sobre a definição do EVAM, consulte Como configurar a definição do EVAM.
- Um perfil de pesquisa. Para ver informações sobre perfis de busca, consulte Perfis do Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

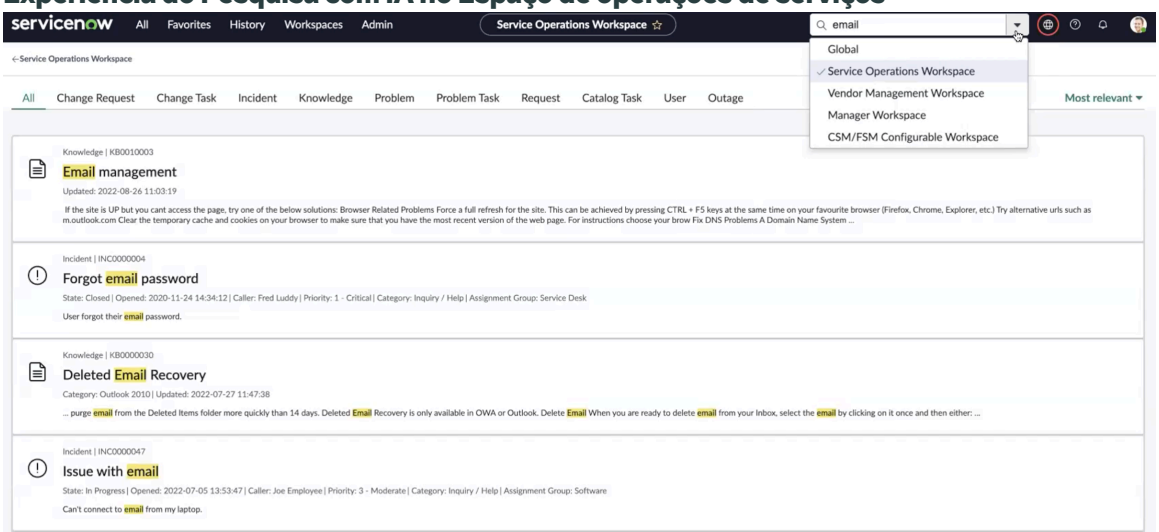
Nota:

- A experiência do Pesquisa com IA está disponível no Espaço de operações de serviços a partir da versão 1.3.
- O Pesquisa com IA para Espaço de operações de serviços versão 1.3 é compatível com o pacote SR - PlatformX - Search - Pesquisa com IA para Next Experience - v2.0. Para todos os cenários de upgrade, use a Configuração assistida do Zing para o módulo de migração do Pesquisa com IA e verifique se as seguintes condições são atendidas:
  - Novas fontes de pesquisa devem ser indexadas.
  - O perfil de pesquisa deve ser publicado.
  - Pesquisa com IA deve ser habilitado.

  Para obter informações sobre como usar a Configuração assistida para migração do Zing para migração do Pesquisa com IA, consulte Como configurar a Pesquisa com IA para Next Experience .
- Certifique-se de que o mecanismo de pesquisa esteja definido como Pesquisa com IA. Para definir Pesquisa com IA, certifique-se de que o valor da propriedade da página do `globalSearchDataConfigId` UX esteja definido como o sys_id do Pesquisa com IA, 6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f.

- Os resultados do Genius exibem as informações e ações mais relevantes para uma consulta de pesquisa usando cartões de resultado do Genius. Os cartões de resultado do Genius aparecem ao lado dos resultados de pesquisa normais. Para obter mais informações sobre os resultados do Genius, consulte Genius Results . Por padrão, o Espaço de operações de serviços é compatível com a configuração de resultado de perguntas e respostas do Genius. Se não estiver ativo, certifique-se do seguinte:
  - Certifique-se de que a versão do Pesquisa com IA para Next Experience seja a 3.0 ou posterior.
  - Certifique-se de que a configuração do resultado das perguntas e respostas do Genius esteja em um estado “Ativo”. Para obter mais informações sobre as configurações do resultado das perguntas e respostas do Genius, consulte Q&A Genius Results .

Experiência do Pesquisa com IA no Espaço de operações de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode personalizar a experiência do Pesquisa com IA adicionando uma fonte de dados, editando um perfil de pesquisa e assim por diante, usando a Configuração assistida para o Pesquisa com IA. Para obter informações sobre como usar a Configuração assistida, consulte Como configurar a Pesquisa com IA .

Instalar Solicitação universal para Espaço de operações de serviços

Você pode instalar a aplicação Solicitação universal for Espaço de operações de serviços (com.snc.universal_request) se tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações de em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Solicitação universal:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

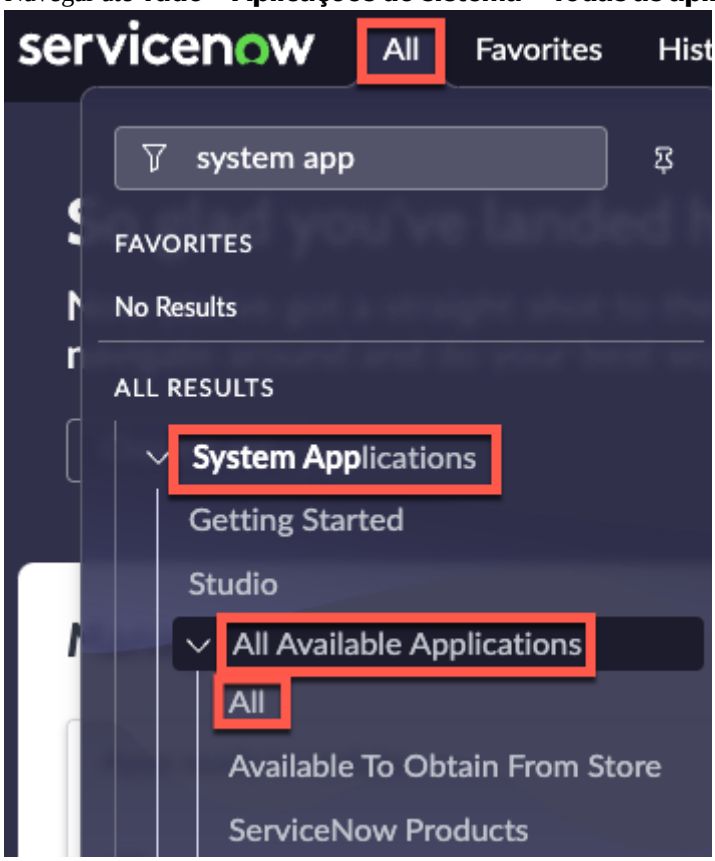
Para obter mais informações, consulte Referência de Solicitação universal em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Solicitação universal (com.snc.universal_request) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Tarefa universal para Espaço de operações de serviços

Você pode instalar a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

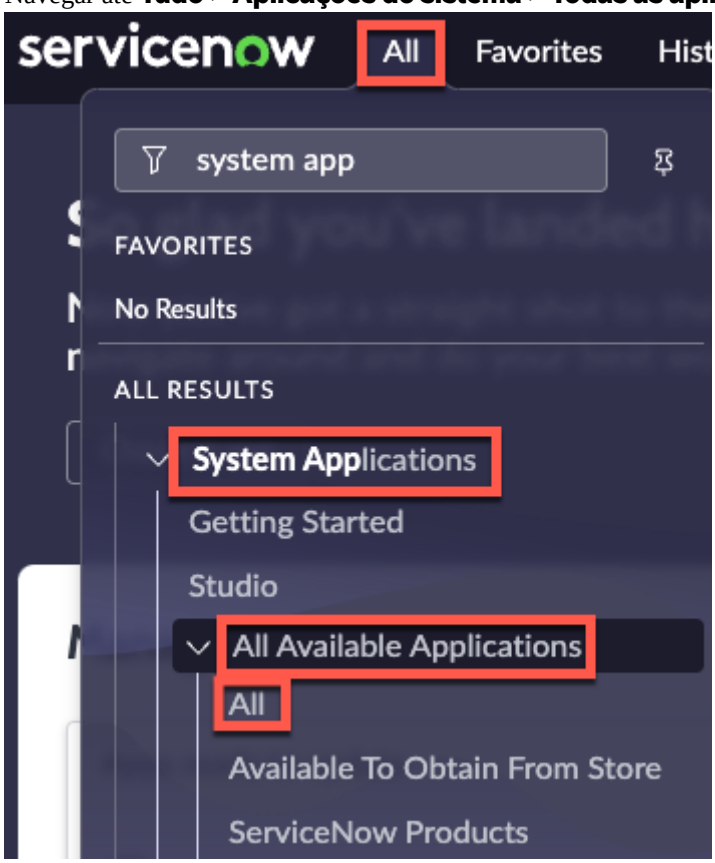
Os itens a seguir são instalados com Tarefa universal:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Para obter mais informações, consulte Referência de Tarefa universal em Espaço de operações de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Central de administração em Espaço de operações de serviços para ITSM

O Central de administração fornece controle centralizado da instância para administradores. Ele fornece acesso rápido e sem esforços para gerenciar todas as personalizações em Espaço de operações de serviços (SOW) para Gestão de serviços de TI (ITSM) e plug-ins adicionais que estendem os recursos de Espaço de operações de serviços para ITSM.

O Central de administração fornece uma só página em que administradores podem acessar todos os recursos, aplicações, plug-ins e tópicos de ajuda da plataforma. Consiste nas seguintes guias:

- **Overview**: fornece acesso a todas as personalizações disponíveis no Espaço de operações de serviços para ITSM.
- **Configurations**: fornece acesso a personalizações relacionadas à página disponíveis em Espaço de operações de serviços para ITSM. Por exemplo, a página de destino, a página de registro de incidentes e a página de gestão de mudanças.
- **Aprendizado**: fornece acesso a recursos de aprendizado para ajudar os administradores a obter uma compreensão mais profunda da configuração do SOW. Esses recursos foram projetados para fornecer aos usuários o conhecimento e as habilidades necessárias para configurar e gerenciar com eficácia ITSM.

Gerenciar configurações em Espaço de operações de serviços para ITSM

A partir de uma só página, acesse e gerencie rapidamente todas as personalizações no Espaço de operações de serviços (SOW) para ITSM, acesse plug-ins adicionais que estendem os recursos de Espaço de operações de serviços para ITSM e acesse a ajuda da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, administrador e change_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Central de administração consiste nas seguintes guias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Overview**: fornece acesso a todas as personalizações disponíveis no Espaço de operações de serviços para ITSM.
- **Configurations**: fornece acesso a personalizações relacionadas à página disponíveis em Espaço de operações de serviços para ITSM. Por exemplo, a página principal, a página de registro de incidentes e a página moderna de gestão de mudanças.
- **Aprendizado**: fornece acesso a recursos de aprendizado para ajudar os administradores a obter uma compreensão mais profunda da configuração do SOW. Esses recursos foram projetados para fornecer aos usuários o conhecimento e as habilidades necessárias para configurar e gerenciar com eficácia ITSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. **Opcional:** Se ainda não estiver instalado, na seção **Configurar ITSM Core**, instale aplicações como a Gestão de Incidentes.
3. Selecione qualquer uma das seguintes opções.

Migrar os gráficos existentes para o painel do PAR em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode migrar as personalizações e configurações comuns do painel existente para o painel Performance Analytics (painel do PAR) usando o utilitário de migração na tela. Com esta migração, você não precisará refazer as personalizações do painel do PAR em Espaço de operações de serviços para ITSM para exibir os dados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja definido como Espaço de operações de serviços ITSM comum antes de executar a migração.

Nota:

Se você não personalizou a página principal, o sistema será migrado automaticamente para o painel do PAR. Depois de migrado, você pode aproveitar as opções de configuração e os recursos fornecidos pelo painel do PAR.

As modificações feitas substituindo os métodos `sys_ux_client_script_include` para `SowIncidentLandingPageUtilsSNC` e `SOWLandingPageTier2UtilsSNC` são consideradas para a migração. Essas mudanças são aplicadas aos painéis `SowIncidentLandingPageUtils` para nível 1 e `SOWLandingPageTier2Utils` para nível 2. Se você criou os scripts para substituir os métodos na versão SNC, deverá copiar essas mudanças para os scripts correspondentes não SNC.

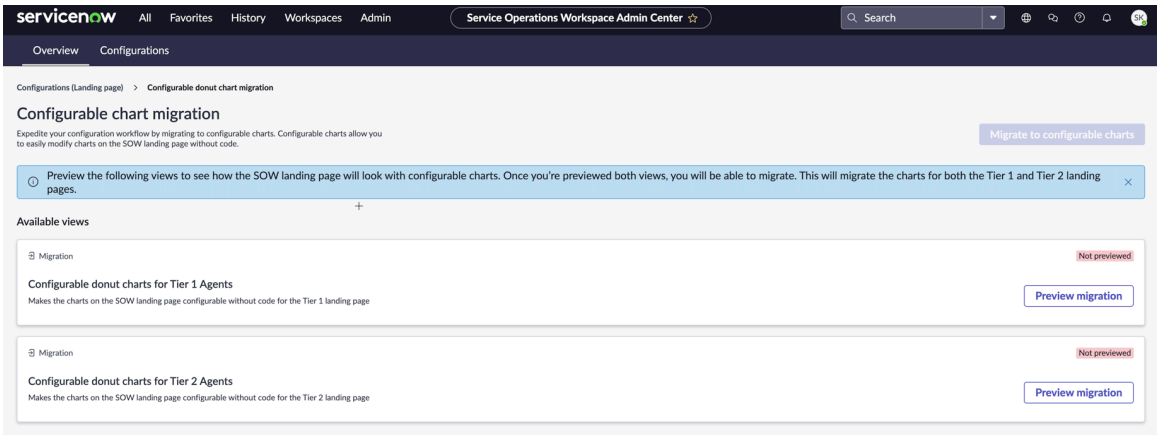
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Selecionar **Configuração inicial** > **Página principal**.
3. Selecione **Saiba mais** na mensagem de alerta exibida.
4. Selecione **Visualizar migração** para visualizar o gráfico que será migrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A visualização do painel que contém os gráficos personalizados é aberta em uma nova guia. Depois de visualizar o painel, o rótulo é atualizado de **Não visualizado** para **Visualizado**.

5. Selecione **Migrar para gráficos configuráveis**.

   Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Sim, migrar** para migrar os gráficos para o painel do PAR.

   Após a migração bem-sucedida, o rótulo será atualizado como **Concluído**e. Você pode exibir os gráficos atualizados no painel do PAR na página principal do SOW.

Nota:
Você pode executar a migração apenas uma vez.

Configurando Espaço de operações de serviços para ITSM para melhorar sua experiência

Além das configurações que fazem parte da configuração essencial para implementar Espaço de operações de serviços para ITSM, você ainda pode melhorar sua experiência de Espaço de operações de serviços para ITSM com algumas configurações.

Atribua a função de agente da central de serviços ao usuário no Espaço de operações de serviços

Atribua a função de agente da central de serviços aos usuários para permitir que eles gerenciem incidentes, atendam a solicitações de serviço e ofereçam suporte ao usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Na página Central de administração, siga um destes procedimentos:
   - Na guia **Visão geral**, selecione o botão **Configurar** na seção **Configuração inicial**.
   - Na guia **Configurações**, selecione **Configuração inicial** > **Função de agente da central de serviços**.

   A página Agentes da Central de serviços exibe as seguintes guias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Agentes da central de serviços**: lista de usuários que têm a função de agente da central de serviços.
- **Grupos e usuários disponíveis**: lista de todos os usuários disponíveis no sistema.

3. Selecione a guia **Grupos e usuários disponíveis**.
4. Selecione um grupo para atribuir a todos os usuários do grupo a função de agente da central de serviços.

   Selecione um usuário para atribuir a função de agente da central de serviços.
5. Selecione **Atribuir função de agente da central de serviços**.

Resultado
Os usuários selecionados são atribuídos a uma função de agente da central de serviços.

Reordenação dos módulos do painel de navegação em Espaço de operações de serviços para ITSM

Acesse com rapidez os módulos do painel de navegação em Espaço de operações de serviços para ITSM. Por exemplo, página inicial, lista, caixa de entrada e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Experiências**, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na página Espaço de operações de serviços, selecione **Configurações** na parte superior.
4. Na página Configurações de experiência: espaço de operações de serviços, navegue até a seção **Navegação lateral**.
   Esta seção mostra todos os módulos do painel de navegação esquerdo em Espaço de operações de serviços para ITSM.
5. Arraste os módulos na ordem exigida.

Configurar a caixa de entrada no Espaço de operações de serviços

Permita que um agente receba e responda a conversas de bate-papo iniciadas do Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Instale o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa).
2. Instale o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
3. Configure a fila do Bate-papo do agente.
   Por exemplo, para adicionar grupos de agentes que podem lidar com as conversas de bate-papo recebidas. Para obter informações sobre como configurar filas, consulte Filas de item de trabalho e Configurar bate-papo do agente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como habilitar a atribuição automática de interações a um agente

Aceite automaticamente as conversas de bate-papo para um agente sem precisar aceitá-las ou rejeitá-las na caixa de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Regras de atribuição**.
2. Selecione a regra de atribuição Bate-papo - maior capacidade.
   Para obter informações sobre regras de atribuição de AWA, consulte Como configurar regras de atribuição de agentes .
3. Na lista relacionada de Manipulação da atribuição automática, siga as tarefas abaixo.
   a. Marque a caixa de seleção **Habilitar itens de trabalho de atribuição automática**.
   b. Na lista **Opções de exibição**, selecione o valor necessário.
      - Cartão da caixa de entrada: aceita as interações e as adiciona à caixa de entrada do agente. O agente pode abrir a interação aceita na caixa de entrada.
      - Cartão da caixa de entrada e guia do Workspace: aceita as interações e abre uma guia para cada interação aceita.
4. Clique em **Atualizar**.

Configure a página da lista em Espaço de operações de serviços para ITSM

Configure a propriedade `fuzzyCount` para modificar como o número de registros é exibido na página de lista do SOW, melhorando assim o desempenho do sistema.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A entrada da propriedade `fuzzyCount` é um par de valores de chave JSON.

Nota:
A propriedade se aplica a qualquer novo componente de lista usado em páginas do SOW em que a entrada de limite de contagem de registros para o componente não está definida.

Na página da lista do SOW, clique com o botão direito do mouse em um registro para usar as seguintes opções:

- Copiar URL: copie a URL do registro para uma área de transferência e compartilhe a URL do registro com outras partes interessadas.
- Copiar SYS ID: copie o SYS ID do registro para uma área de transferência e compartilhe o SYS ID do registro com outras partes interessadas

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

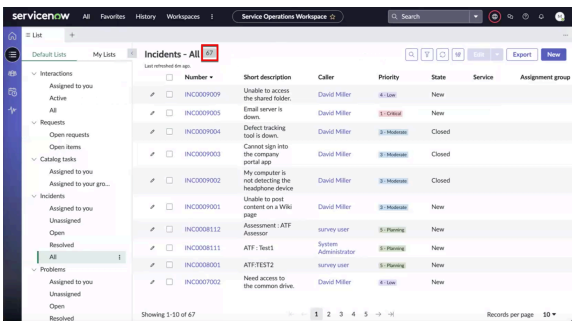
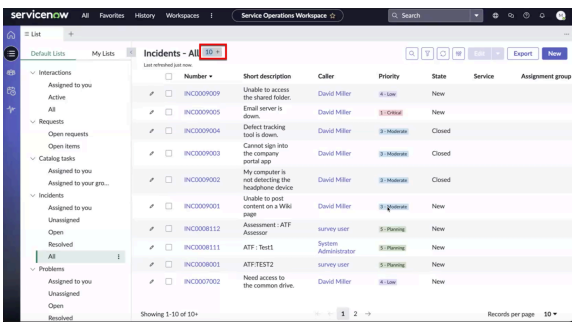
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Na lista de aplicativos de UX, selecione **Espaço de operações de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Aplicativo de UX, na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione a propriedade `fuzzyCount`.
4. Na página Propriedade da página de UX, edite o campo **Valor**.

contagemfusa

Valor	Descrição
{"padrão":-1}.	Exibe a contagem do número total de registros em uma lista. 
{"padrão":<integer> }.	Exibe a contagem do número de registros em uma lista como<integer+> . Por exemplo, se o incidente tiver 124 registros, se você configurar o valor da propriedade como 10, o sistema exibirá a contagem de incidentes como 10+. 
{"padrão":<integer> , "incidente":<integer1> }.	Exibe a contagem do número de registros em uma lista como<integer+> . Por exemplo, se o incidente tiver 14 registros, se você configurar o valor do incidente na propriedade como 10, o sistema exibirá a contagem de incidentes como 10 e, para a lista de não incidentes, a contagem será baseada no valor padrão definido em propriedade.

5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando páginas de registro em Espaço de operações de serviços para ITSM

Para alinhar com os requisitos da página de registro, você pode configurar os dados disponíveis nas páginas de registro em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Para saber mais sobre as configurações da página de registro que fazem parte da configuração essencial para implementar Espaço de operações de serviços para ITSM, Configurações de página de registro em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Como configurar uma guia de página de registro do Espaço de operações de serviços

Configure a ordem de exibição de uma guia da página de registro do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas de registro (incidente, problema, mudança e assim por diante) do Espaço de operações de serviços possuem várias guias. Algumas guias, como a **Visão geral** da página de registro de incidentes, são específicas de uma página de registro. Algumas outras guias são comuns em várias páginas de registro em vários espaços como, por exemplo, a guia **Detalhes**. A guia Detalhes está associada a páginas de incidente, mudança, problema e a outras páginas de registro em vários espaços.

Ao modificar a ordem de uma guia comum em várias páginas de registro e espaços, as mudanças são aplicáveis em todos esses registros e espaços.

Procedimento

1. No menu **Todos**, navegue até **sys_ux_app_route.list**.
2. Na lista Rotas do app de UX, selecione o registro da guia que deseja modificar.
   - Para modificar a ordem de uma guia comum. Por exemplo, na guia **Detalhes**, selecione a **guia Detalhes do registro**. Todas as mudanças feitas são aplicáveis à guia **Detalhes** em todas as páginas de registro associadas de vários espaços de trabalho.
   - Para modificar a ordem de uma guia específica da página de registro. Por exemplo, a guia **Visão geral** da página de registro do incidente do Espaço de operações de serviços, selecione **Visão geral** em que **Configuração do app** seja **Espaço de operações de serviços** e o **Macroponent primário** seja **Guias da página de registro**. Todas as mudanças feitas são aplicáveis somente à guia **Visão geral** da página de registro de incidentes do Espaço de operações de serviços.
3. No formulário de Rota do aplicativo de UX, modifique o campo **Pedido**.
   Se o formulário Rota do aplicativo de UX não contiver o campo Pedido, adicione o campo Pedido ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar um campo ao formulário, consulte Show or hide fields on a form .
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar um formulário de registro de tarefa no Espaço de operações de serviços

Configure um formulário de registro de tarefa em Espaço de operações de serviços alterando o layout do formulário ou as listas relacionadas a partir da interface de usuário clássica de Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de tarefa, por exemplo, problema ou incidente, tem as seguintes visualizações editáveis no Espaço de operações de serviços.

- A exibição ao criar o registro.
- A exibição da guia **Detalhes** após o registro ser salvo.

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa, por exemplo, em um incidente ou problema, na interface do usuário clássica de Now Platform.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

3. No formulário de registro de tarefa, por exemplo, em um formulário de incidente, clique no ícone de ações adicionais ( ) e realize qualquer uma das ações a seguir.

4. Mova os campos obrigatórios e as listas relacionadas da lista**Disponível** para a lista **Selecionado**.
5. Selecione **Salvar**.

Definir e personalizar marcadores de fluxo de atividades

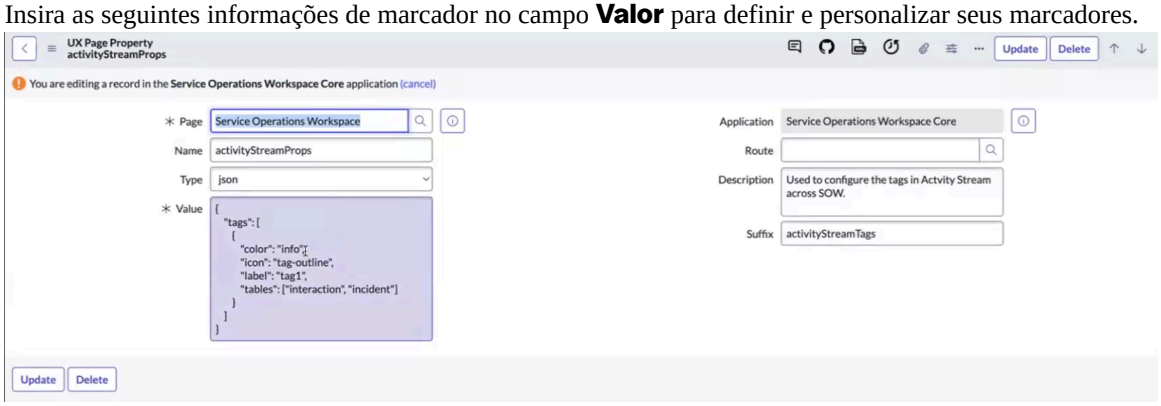
Defina e personalize os marcadores do fluxo de atividades para as páginas de registro em Espaço de operações de serviços. Os marcadores ajudam a filtrar a atividade dos fluxos de atividades conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Pesquise e selecione Espaço de operações de serviços.
3. No Espaço de operações de serviços registro de UX, na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **activityStreamProps**.
   Por padrão, o registro da propriedade da página de UX do fluxo de atividades não contém informações de marcador.
4. Edite o registro da propriedade da página de UX do fluxo de atividades.
5. Insira as seguintes informações de marcador no campo **Valor** para definir e personalizar seus marcadores.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cor - Cor do marcador.
- Ícone - Tipo de ícone do marcador.
- Rótulos: o nome do rótulo do marcador.
- Tabelas - Tabela à qual o marcador é aplicado, como incidente ou interação.

Para obter mais informações sobre como usar os valores corretos para personalizar os marcadores, consulte Create tags for the Activity stream .

6. Selecione **Atualizar**.

Configurar a caixa de diálogo Atribuir ou Resolver para um incidente ou solicitação de mudança em Espaço de operações de serviços

Personalize os campos exibidos na caixa de diálogo Atribuir e Resolver para um incidente em Espaço de operações de serviços. Personalize os campos exibidos na caixa de diálogo Atribuir para uma solicitação de mudança em Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

- Para um incidente, você pode personalizar os campos nas caixas de diálogo Atribuir e Resolver.
- Para uma solicitação de mudança, você pode personalizar os campos na caixa Atribuir.
- Somente os campos configurados na exibição Espaço de operações de serviços podem ser adicionados às caixas de diálogo Resolver ou Atribuir.
- Quaisquer scripts de cliente pré-configurados e políticas de IU configuradas para os campos personalizados também são aplicáveis nas caixas de diálogo Resolver ou Atribuir.
- Os campos nas caixas de diálogo Atribuir, Reatribuir e Resolver não são compatíveis com decoradores de campo.

Procedimento

1. Configure a caixa de diálogo Atribuir.
   a. Abra um incidente ou solicitação de mudança em IU principal.
   b. No formulário de incidente ou no formulário de solicitação de mudança, selecione o ícone Ações adicionais ( ) no cabeçalho.
   c. Navegar até **Exibição** > **Modal de atribuição do SOW**.
   O registro é aberto na exibição Modal de atribuição de SOW.
   d. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) no cabeçalho.
   e. Navegar até **Configurar** > **Layout do Formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Mova os campos obrigatórios da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.

g. Selecione **Salvar**.

2. Configure a caixa de diálogo Resolver.

a. Abra um incidente em IU principal.

b. No formulário de incidente, selecione o ícone Ações adicionais ( ) no cabeçalho.

c. Navegar até **Exibição** > **Modal de resolução de incidente do SOW**.
O registro é aberto na exibição Modal de resolução de incidente de SOW.

d. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) no cabeçalho.

e. Navegar até **Configurar** > **Layout do Formulário**.

f. Mova os campos obrigatórios da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.

g. Selecione **Salvar**.

Configurar o painel de especialistas de plantão para um incidente

Configure o painel de **Especialistas de plantão** para um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para configurar o painel Especialistas de Plantão, verifique se você adicionou uma implementação para o ponto de extensão da `sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig`.

Nota:

- A implementação do ponto de extensão da tabela de incidentes é adicionada por padrão. Para personalizar, edite o script para incluir `ExpertsOnCallTabConfigForIncident`.
- Exemplo: se você quiser exibir somente o grupo de atribuição no painel de Especialistas de Plantão, atualize o `getRecommendedFieldWatchList` no script.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar Especialistas de Plantão à tabela de problemas, siga as etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Selecione e abra o ponto de extensão de **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig**.
3. Selecione **Criar Implementação** na seção de links relacionados.
4. Modifique o **Script** conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

APIs do ponto de extensão

Método	Entradas	Retornar
`getTableName`	Nenhum(a)	Cadeia de caracteres — Nome da tabela para a qual um ponto de extensão é implementado
`getRecommendedFieldWatchList`	Nenhum(a)	Matriz – Lista de campos que você deseja mostrar no painel de grupos recomendados de especialistas de plantão. Por exemplo: `["assignment_group", "cmdb_ci"]`
`getRecommendedGroups`	○ recordGr – Referência de GlideRecord ○ fieldWatchList – Objeto que contém todos os campos e seus respectivos valores. Por exemplo: `{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }`	Matriz – Lista de objetos que contêm o grupo recomendado, sys_id e a respectiva mensagem. Por exemplo: `[ { : "Recommended based on assignment group" } ]`
`isExpertOnCallTabSupported`	Nenhum(a)	Booliano – Retorna verdadeiro para habilitar o Especialista de plantão para esta tabela.

5. Selecione **Atualizar**.

Criar um tipo de tarefa para o problema ou mudança no Espaço de operações de serviços

Configure um tipo de tarefa que pode ser usado durante a criação de problemas ou mudanças.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estender a tarefa de problema ou a tarefa de mudança para incluir seu próprio tipo de tarefa, poderá definir o secundário da tarefa de problema ou de mudança como a tabela de destino. Dependendo dos valores padrão definidos no secundário da tarefa de problema ou na tarefa de mudança, você não precisa passar nenhum valor.

Para informações sobre como criar uma tarefa de mudança, consulte Como criar uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços.

Para obter informações sobre como criar uma tarefa do problema, consulte Como criar uma tarefa do problema no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Na lista Seletores de tipo de registro, escolha **Novo**.
3. No formulário Seletor de tipo de registro, preencha os campos.

Formulário Seletor de tipo de registro

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela à qual o tipo de tarefa se aplica. Selecione tarefa de problema [problem_task] ou tarefa de mudança [change_task].
Ordem	Ordem do tipo de tarefa na caixa de diálogo Criar tarefa de problema ou Criar tarefa de mudança.
Aplicativo	Escopo do aplicativo.
Ativo	Opção para habilitar o tipo de tarefa.
Título	Título do cartão exibido na caixa de diálogo Criar tarefa de problema ou Criar tarefa de mudança.
Descrição	Descrição do cartão.
Tabela de destino	Tabela onde o registro deve ser criado ao usar esse tipo de tarefa. **Nota:** Esse campo não é exibido se a tabela selecionada no campo **Aplica-se a** não possui tabelas secundárias.
Valores	Valores padrão que são preenchidos ao criar um registro usando esse tipo de tarefa.

Configuração da página de registros padrão no Espaço de operações de serviços

Configure páginas de registro individuais para exibir informações e ajudar a atualizá-las na personalização com facilidade.

Uma Página de registro padrão (SRP) é o formato básico em que os registros aparecem na Espaço de operações de serviços. Essas páginas de registro têm contêineres, componentes, modais e outros layouts que exibem as informações de registro.

A Espaço de operações de serviços contém incidentes, casos e tarefas que um agente precisa para o trabalho diário. A SRP fornece uma estrutura básica que exibe informações de registro, como uma interface de comunicação e sugestões de resolução. Ela fornece as seguintes construções que ajudam na personalização:

- Predefinições: as predefinições são os mapeamentos pré-configurados dentro das páginas de registro. Quando você adiciona um novo componente à página de registro, as predefinições associadas ao componente também são adicionadas à página de registro.

  Você pode configurar predefinições para componentes selecionando o ícone de cadeado de uma configuração. Uma cópia ou duplicação do componente contém esses valores predefinidos.
- Controladores: os controladores são os scripts de base que ajudam a implementar a funcionalidade de uma página de registro. Quando você cria uma cópia ou duplicação da página de registro, a SRP estabelece uma referência ao controlador original. Você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

não pode modificar a funcionalidade de base da página de registro. No entanto, você pode modificar a página de registro usando os scripts e os estados de acordo com seus requisitos.

Nota:

- Se você tiver uma versão anterior à 4.0, poderá mudar a página de registro de incidentes usando **SNC de Registro** em Construtor de IU.
- ServiceNow não recomenda personalizar a página de registro de incidentes usando métodos como **SNC de Registro** ou **SRP de Registro**. Portanto, nenhum suporte é fornecido para personalizações da página de registro.

Adicionar ações declarativas na página Registro padrão

Adicione ações declarativas na página Incidentes e nas guias dentro da página Registro de incidentes usando a página Registro padrão (SRP) na Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ações declarativas ajudam a modificar as ações de lista, as ações de lista relacionadas e os decoradores de campo disponíveis na Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações sobre como criar ações declarativas e como usá-las, confira Declarative actions .

Junto com as personalizações de ações declarativas, a SRP ou a Página de Registro Padrão também modifica os eventos de complemento nos registros de Incidentes e nas guias dentro dos registros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.
2. Na lista Mapeamentos de evento de complemento de UX, acesse o mapeamento de evento necessário. Você pode adicionar dois tipos de mapeamentos de ações declarativas.
   - Mapeamentos de ação declarativa sem usar o macroponente primário. Esta opção usa controladores para mapeamentos.
   - Mapeamento de ações declarativas usando o ID do elemento de origem e o macroponente primário. Esta opção não usa controladores.

   Por exemplo, para modificar a ação declarativa do formulário a fim de criar uma mudança, acesse a **tarefa Mudar criação do formulário** para a qual o **Macroponent primário** está vazio. Da mesma forma, você pode adicionar a ação declarativa a guias em linha dentro de um incidente. Por exemplo, para adicionar uma ação declarativa a fim de incluir uma solicitação de mudança à lista de Registros relacionados, acesse a **Lista relacionada ao SOW - Adicionar solicitação de mudança** para a qual o **Macroponente primário** está vazio.

   Nota:
   Para adicionar ação declarativa às guias de coleção de páginas, como Descrição geral, adicione Eventos manipulados na Construtor de IU. Mapeie este evento para o evento da lista Mapeamentos de evento do complemento de UX usando o ID do elemento de origem.

3. Adicione as seguintes informações a fim de modificar a ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Componente de origem	O componente emite o evento de origem. Por exemplo, a barra de ações.
Ação declarativa de origem	Ações declarativas usadas como evento de origem
Controlador	Controlador que manipula o evento de destino. Por exemplo, formulário.
Evento de meta	Evento manipulado no mapeamento dos destinos das `Target Payload mapping` metas
Mapeamento de carga de meta	Vinculação do contêiner e tipo de evento

Migração de modal personalizado na Página de registros padrão

Modifique os contêineres modais dentro de uma página de registros na Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Página de registros padrão (SRP) fornece opções para modificar os diferentes modais usados dentro da Espaço de operações de serviços. Você pode duplicar os modais na coleção de páginas e modificá-los de acordo com seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção **Páginas e variantes**, em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

   Nota:
   Se você estiver em uma versão anterior à 4.0, poderá navegar de **SNC de Registro** no **Construtor de IU** para modificar a guia **Visão geral** de uma página de registro de incidente.

4. À esquerda de Construtor de IU, navegue até **Modais e popovers** > **Modais**e selecione **Contêiner modal (janela de visualização)**.
5. À direita de Construtor de IU, navegue até **Configurações** > **Coleção de páginas**.
   Há duas opções disponíveis em Coleções de páginas.
   - Modais de página de registro: selecione esta opção para modificar os modais em todas as experiências.
   - Modais da página de registro de SOW: selecione esta opção para modificar os modais usados em Espaço de operações de serviços.
6. Selecione as ícone para abrir as variantes fornecidas.
7. Selecione o ícone para criar uma página ou adicionar uma nova variante a uma página.
   Para obter mais informações sobre como criar uma página e uma variante, confira Learn UI Builder by example

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar a página de registros em Espaço de operações de serviços usando a página de registro padrão

Configure o número da ordem e as condições da tela da página de registro usando a Página de registro padrão (SRP) em Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada página de registro contém um número de ordem, que pode estar ativo ou inativo. Uma página de registro padrão deve estar ativa e ter o número de ordem mais baixo. O Espaço de operações de serviços exibe o registro com o menor número de ordem ativo como a página de registro padrão.

A SRP também fornece maneiras de adicionar mapeamentos de condição de tela quando uma página é exibida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção **Páginas e variantes**, em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

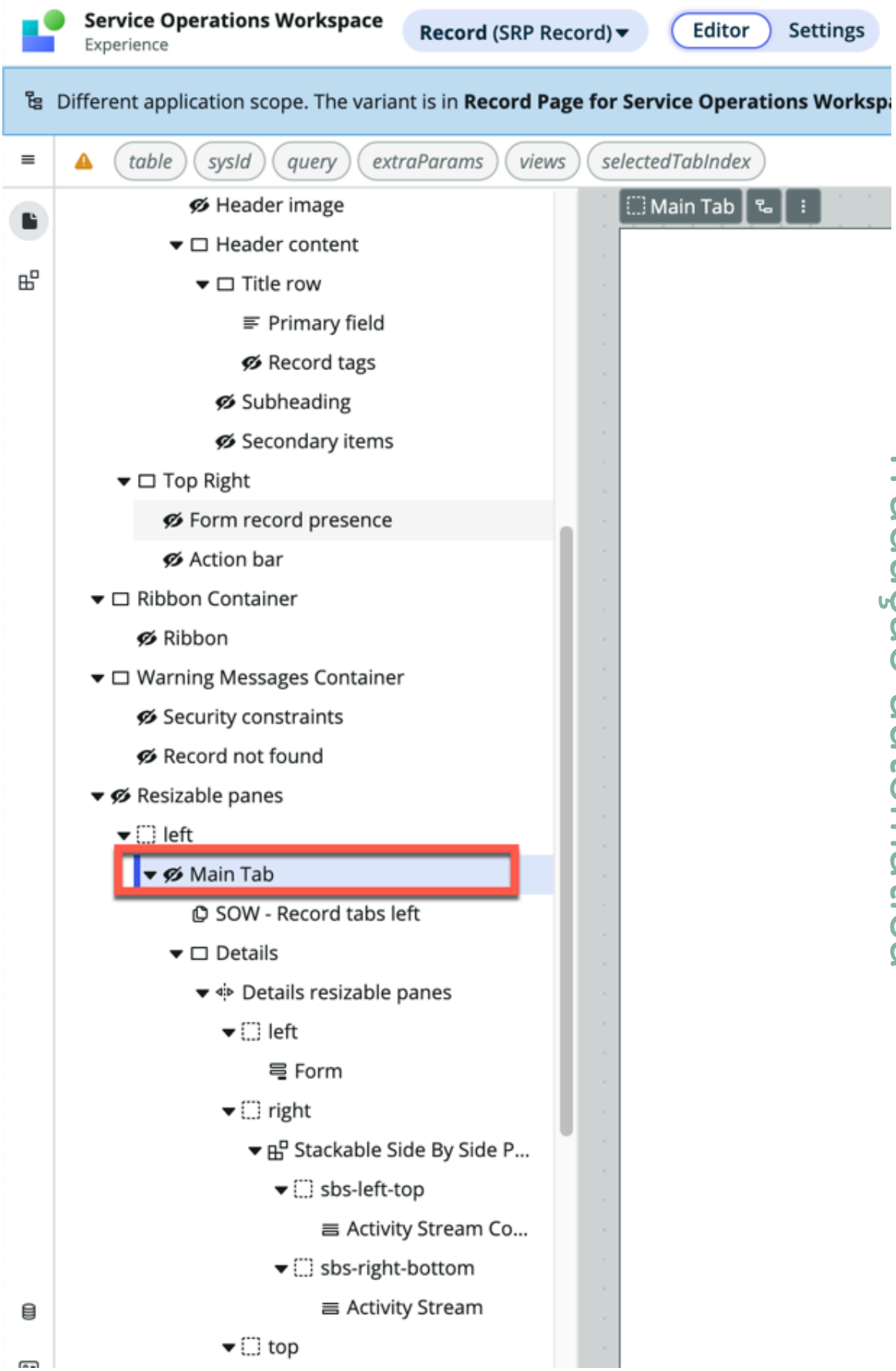
   Nota:
   Se você tiver uma versão anterior à 4.0, poderá navegar em **Registro SNC** no **Construtor de IU** para modificar uma página de registro.

4. Em **Conteúdo**, no nível do **Corpo**, selecione **Guia principal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia principal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de editar.

6. No lado direito da página, navegue até **Config** > **Guias**.
   O registro da SRP tem quatro tipos de guias para personalização.
   - Coleção de páginas: contém as páginas e variantes associadas à página do registro.
   - Guias em linha: as guias em linha e a guia Coleção de páginas contêm o código relacionado a uma página.
   - Lista relacionada: contém os detalhes dos registros associados ao registro. A lista relacionada é uma guia estática e você não pode modificar a ordem dessa guia.
   - Guias repetidoras: contém os dados das guias que são recorrentes em toda a página. A guia repetidora é uma guia estática cuja ordem não pode ser modificada.

   Essas guias ajudam na mudança do layout da página. Por exemplo, se você quiser adicionar uma guia que apareça antes da guia **Detalhes**, será possível mudar **SOW - Guias de registro à esquerda**. Da mesma forma, para adicionar uma guia após a guia **Detalhes**, é possível modificar a opção **SOW - Guias de registro ao centro**.

7. Para modificar e exibir as páginas e as variantes dentro de cada guia, selecione o .

8. Na lista Páginas e variantes, selecione a página necessária.
   Por exemplo, na guia Coleção de páginas, selecione SNC de descrição geral do incidente.

   Nota:
   Os dados, eventos e mapeamentos nas guias **Configuração** e **Eventos** não podem ser modificados.

9. Na parte superior da página, selecione o ≡ Abrir.

10. Para modificar a ordem do registro, execute as etapas a seguir.

    a. Selecione a guia **Configurações**

    .

    b. Para modificar a ordem de exibição do registro, edite o valor da **Ordem**.
    A variante com o menor valor de ordem é considerada como a configuração padrão.

11. Para modificar a ordem da variante, execute as etapas a seguir.

    a. Navegar até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de coleção de variantes**.

    b. Na lista Telas de UX, modifique o campo `Order`.
    A variante padrão tem o valor de ordem mais baixo.

    c. Selecione **Atualizar**.

12. Para modificar as **Condições da tela** na página de registro, execute as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de variantes**.
As condições da tela aparecem no campo *Screen Condition*.

b. Para modificar ou adicionar uma nova condição de Tela de UX, navegue até a lista de condições das Telas de UX.

c. Selecione a condição da tela.

d. Habilite o campo *Scripted Condition*.

e. Modifique os campos *Script* e *Parameter Mapping* para definir as condições da tela de acordo com seus requisitos.

f. Selecione **Atualizar**.

Configurar a guia Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão

Habilite ou desabilite a guia Assistência do agente no painel contextual lateral para o tipo de registro necessário usando a Página de registros padrão (SRP) na Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
O administrador deve estar no domínio global a fim de editar as configurações da tabela de assistência do agente em Espaço de operações de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione ou remova uma tabela de registros da condição de tela, atualize o sys_id do registro e atualize as condições do script para habilitar ou desabilitar a guia Assistência do agente dessa tabela.

Importante:
Se você estiver usando uma versão anterior à 4.0, confira Como configurar a guia “Assistência do agente” no Espaço de operações de serviços.

Procedimento

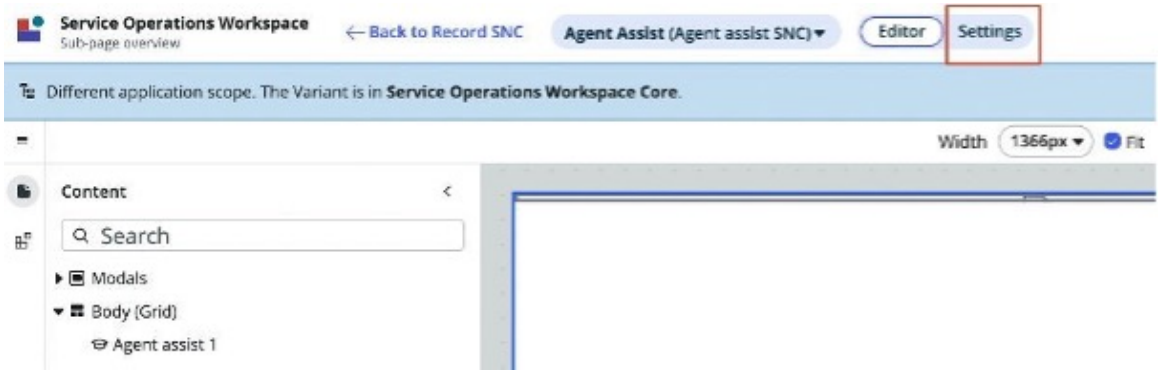
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Coleções de páginas, selecione **Parte superior das guias da barra lateral do SOW**.

   Nota:
   A coleção de páginas **Parte superior das guias da barra lateral do SOW** é usada na página de registros SRP da Espaço de operações de serviços.

3. Na lista Páginas e variantes da seção Registro, selecione **SNC de assistência do agente**.
4. Selecione **Configurações** a fim de alternar para o modo de Configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Para atualizar as Condições do script, faça o seguinte:

   a. Selecione o ícone **Condições da tela com script** ( ) para abrir as condições do script.

   b. Na coluna **Ativo**, selecione **Verdadeiro**.

   c. Se quiser habilitar a guia Assistência do agente para uma tabela de registro, adicione o script necessário ao campo **Script** e selecione **Atualizar**.

   d. Se quiser desabilitar a guia Assistência do agente para uma tabela de registro, remova o script do campo **Script** e selecione **Atualizar**.

6. Para atualizar as Condições da tela e o sys_id, faça o seguinte:

   a. Na lista suspensa **Registros abertos**, selecione **Registro de variante**.

   b. No formulário da Tela UX, edite o campo **Condição da tela** e adicione as tabelas de registros onde deseja que apareçam.
   Por exemplo, você pode adicionar o código a seguir para o registro de interação.

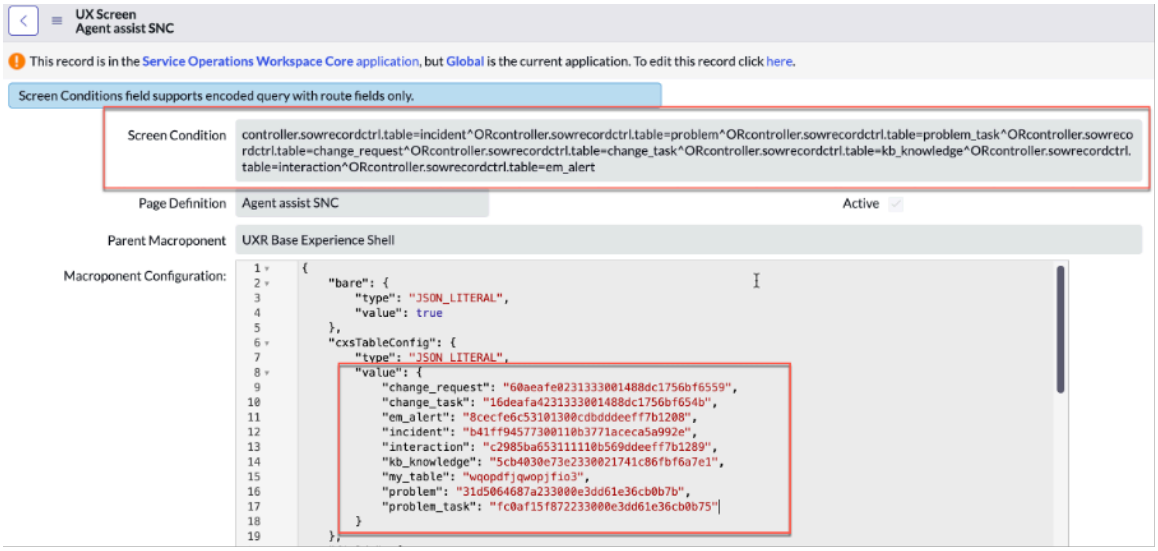
```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   c. Se você quiser habilitar a guia Assistência do agente, adicione o sys_id relevante da configuração da tabela à **Configuração do macroponent**.
   Para obter mais informações, consulte Edite a configuração da tabela para Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão.

   d. Se quiser desabilitar a guia Assistência do agente, remova o sys_id da configuração da tabela relevante de **Configuração do macroponent**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Selecione **Atualizar**.

Edite a configuração da tabela para Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão

Edite a configuração da tabela de Assistência do agente para ver os resultados de pesquisa necessários na guia Assistência do agente usando a Página de registros padrão (SRP) em Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a configuração da tabela usando para obter os resultados de pesquisa necessários.

Para criar uma configuração de tabela, consulte Configure table for a contextual search .

Importante:
Se você estiver usando uma versão anterior à 4.0, Editar a configuração da tabela para a Assistência do agente no Espaço de operações de serviços.

Procedimento

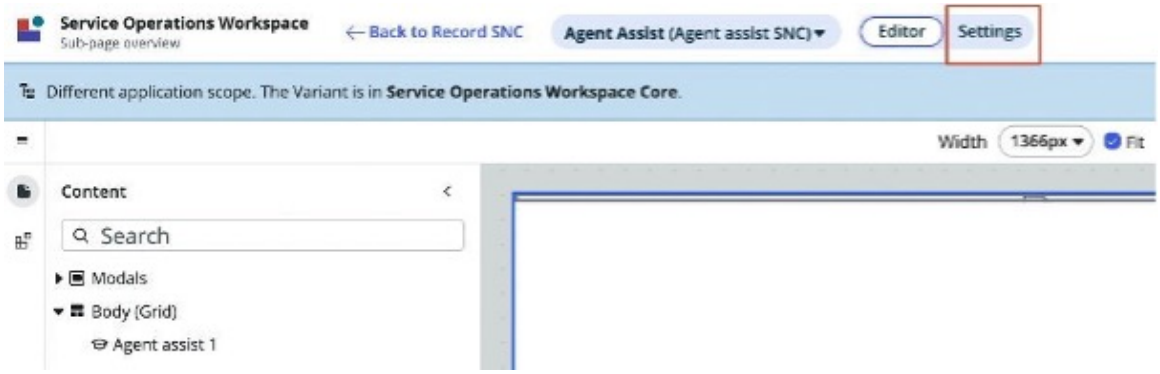
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Coleções de páginas, selecione **Parte superior das guias da barra lateral do SOW**.

Nota:
A coleção de páginas **Parte superior das guias da barra lateral do SOW** é usada na página de registros SRP da Espaço de operações de serviços.

3. Na lista Páginas e variantes da seção Registro, selecione **SNC de assistência do agente**.
4. Selecione **Configurações** a fim de alternar para o modo de Configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na lista suspensa Registros abertos, selecione **Registro de variante**.
6. No formulário da tela de UX, adicione a propriedade e o ID do sistema na guia **Configuração do macroponent**.

   a. Insira o novo nome da tabela e o sys_id da configuração de tabela necessária.

> **Nota:**
> Para copiar o sys_id, navegue até **Configuração de tabela** > **Copiar_sysid**.

   b. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:**
> Para habilitar ou desabilitar a guia de Assistência do agente, confira Configurar a guia Assistência do agente na Espaço de operações de serviços usando a Página de registros padrão.

Configurar as informações de registro de tarefa na guia Importação do MS Teams

Personalize os campos de registro de tarefa exibidos ao visualizar ou importar uma conversa de bate-papo do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao exibir ou importar uma conversa de bate-papo do Microsoft Teams para um registro de tarefa, os detalhes do registro são exibidos na seção **Detalhes** da guia **Importação do MS Teams**. Esses detalhes são configurados no campo **Script** de

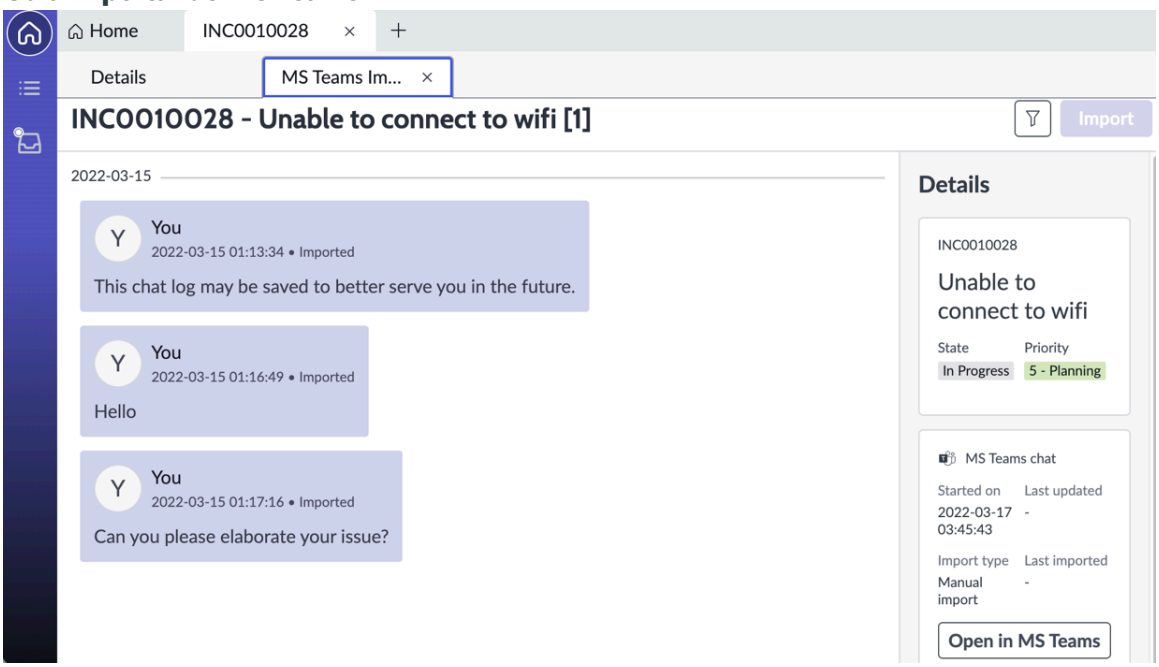
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma implementação correspondente ao registro da tarefa no ponto de extensão sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler.

Para obter informações sobre como colaborar em um registro de tarefa usando o bate-papo do Microsoft Teams, consulte Como colaborar em um registro de tarefa usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços.

Guia Importar do MS Teams



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler**.
3. Na lista relacionada Implementações, selecione uma implementação associada ao registro da tarefa e modifique o campo **Script**.
4. Edite o campo **Script**.
5. Clique em **Atualizar**.

Como especificar a duração da atualização da presença do usuário no Espaço de operações de serviços

Defina a duração após a qual a presença do usuário deve ser atualizada para todos os canais de colaboração do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* especifica a duração da atualização da presença do usuário para todos os canais de colaboração do Espaço de operações de serviços. No entanto, se a duração da atualização da presença do usuário também for definida para um canal de colaboração individual, o máximo desses dois valores será considerado para esse canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, considere o cenário a seguir em que a duração da atualização da presença do usuário é definida individualmente como Microsoft Teams e também para todos os canais de colaboração do Espaço de operações de serviços.

- O valor da propriedade *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* está definido como 240 segundos. Para obter informações sobre como definir a duração da atualização de presença do usuário do Microsoft Teams, consulte Como configurar a duração do cache para o status de presença do usuário .
- O valor da propriedade *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* está definido como 180 segundos.

Nesse caso, o valor especificado para a propriedade *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* é considerado para atualizar a presença do usuário no Microsoft Teams.

Procedimento

1. No menu **Todos**, navegue até **sys_properties.list**.
2. Selecione a propriedade *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration*.
3. No campo **Valor**, especifique a duração após a qual você deseja que a presença do usuário seja atualizada.
4. Clique em **Atualizar**.

Como configurar o Gestão de interações no Espaço de operações de serviços

Configure os recursos de Gestão de interações para gerenciar as interações em Espaço de operações de serviços.

Configure a duração para exibir as atividades do solicitante para uma interação no Espaço de operações de serviços

Configure a duração para exibir o histórico do solicitante, que consiste em tarefas, interações e ativos. Esses detalhes são exibidos no painel lateral Informações do solicitante do registro Gestão de interações

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de administração do Espaço de operações de serviços** > **Visão geral**.
2. Selecione **Configurar** da **Gestão de interações** na seção **de configurações principais do ITSM**.
3. Insira o número de dias para buscar os dados na seção **Dias para exibir dados**.
   O limite máximo é de 7 dias.
4. Selecione **Atualizar**.

Encerrar automaticamente uma interação no Espaço de operações de serviços

Encerrar automaticamente a interação quando um incidente vinculado for encerrado em Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços** > **Configurações**.
2. Selecione **Gestão de interações.**
3. Alternar a opção **Fechar interação quando o incidente vinculado for resolvido**.

Resultado

O registro de interação será encerrado automaticamente em Espaço de operações de serviços quando o incidente vinculado for encerrado.

Configurar a exibição de registros relacionados ao solicitante em uma interação

Para uma interação, certifique-se de que os registros relacionados de um solicitante sejam exibidos conforme pretendido para o Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Exiba a ordem da configuração de exibição do EVAM Minhas solicitações - Predicado do item solicitado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros relacionados a um solicitante são exibidos quando um agente visualiza as informações do solicitante em uma interação. Para obter informações sobre as ações do agente em uma interação, consulte Como trabalhar em uma interação no Espaço de operações de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**.
2. Na lista de Configurações de exibição do EVAM, selecione **Tarefas relacionadas ao SOW**.
3. Edite a ordem de modo que seja menor que a da configuração de exibição do EVAM Minhas solicitações - Predicado do item solicitado.
4. Clique em **Atualizar**.

Permitir que os provedores de Integração de telefonia e computação interajam com a Espaço de operações de serviços

Habilite um agente (com a função sn_openframe_user) para receber chamadas de entrada e efetuar chamadas de saída usando a interface de Integração de telefonia e computação (CTI).

Antes de Iniciar

Habilite os plug-ins a seguir.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Para obter mais informações sobre como instalar e habilitar um plug-in, confira Activate a plugin .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração de CTI ajuda o agente a ligar para o número de telefone encontrado no perfil e nos cartões de contato do usuário. A aplicação da ServiceNow usa a API OpenFrame quando um agente inicia uma chamada. A API OpenFrame ajuda a Now Platform® a se comunicar com os conectores, como um conector Amazon, já configurado na aplicação.

Para obter mais informações sobre a integração de CTI, confira Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) .

Para obter mais informações sobre as várias APIs OpenFrame, confira openFrameAPI - Client .

Procedimento

1. A partir de **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Abra a propriedade *sn_sow.default_call_from_contact_page*.
3. No campo **Valor**, especifique CTI.
4. Selecione **Atualizar**.

Personalizando Espaço de operações de serviços para ITSM para alinhar com seus requisitos

Você pode alinhar com os requisitos individuais da sua organização personalizando Espaço de operações de serviços.

Importante:
Para evitar que as personalizações sejam substituídas por upgrades do sistema, o processo de upgrade ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados.

Criar uma cópia da página inicial do Espaço de operações de serviços

Faça alterações de estilo visual nas subpáginas na página inicial do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Experiências**, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção **Páginas e variantes**, em **Página inicial**, aponte para **SNC da página principal da Central de serviços** e selecione o .
4. Selecione **Duplicar variante** .
   - Uma cópia da página principal Espaço de operações de serviços, junto com suas subpáginas, será criada na seção **Variantes**.
   - A cópia da página inicial é criada no escopo do usuário conectado no momento.
5. Para editar a página ou qualquer uma de suas subpáginas, personalize seus componentes.
   Para obter informações sobre componentes, consulte Trabalhar com componentes .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar Espaço de operações de serviços página principal

Modifique a página principal do Espaço de operações de serviços para garantir que os clientes possam exibir a página que usam regularmente. Para personalizar os dados exibidos em subpáginas da página principal que está disponível no sistema de base. Para qualquer alteração de estilo visual, você precisa criar uma cópia dessa página inicial e editá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Na lista Aplicações de UX, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. No campo Painel do administrador, selecione o ícone ⓘ.
4. Selecione **Abrir registro**.
5. Na página Configuração da aplicação de UX Espaço de operações de serviços, edite o campo **Caminho inicial** para modificar a página principal.
   Para redirecionar o usuário para a página inicial de Espaço de operações de serviços, insira o valor *`home`*.
   Para redirecionar o usuário para a página da lista de Espaço de operações de serviços, insira o valor *`list`*.

Personalizar a página de registro de incidentes

Você pode personalizar a guia **Visão geral** e o painel lateral contextual de um incidente.

Personalizar a guia Visão geral de um incidente

Modifique a guia **Descrição geral** de uma página de registro de incidentes para exibir o resumo e outras informações do incidente para um agente.

Antes de Iniciar

Os dados de demonstração devem ser instalados.

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar quais campos são exibidos nas diversas seções, como Resumo, Causa e Resolução, na guia **Descrição geral**. Personalize os campos configurando a exibição **SOW-Incident-Overview** no formulário de incidentes usando o layout do formulário ou o recurso de design de formulário do Now Platform.

Nota:
Você deve somente configurar os campos na exibição **SOW-Incident-Overview** que também estão disponíveis na exibição **Espaço de operações de serviços** no formulário Incidentes do Now Platform.

Para personalização avançada da guia **Descrição geral** com o registro SRP, use o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista “Experiências”, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção Páginas e variantes em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

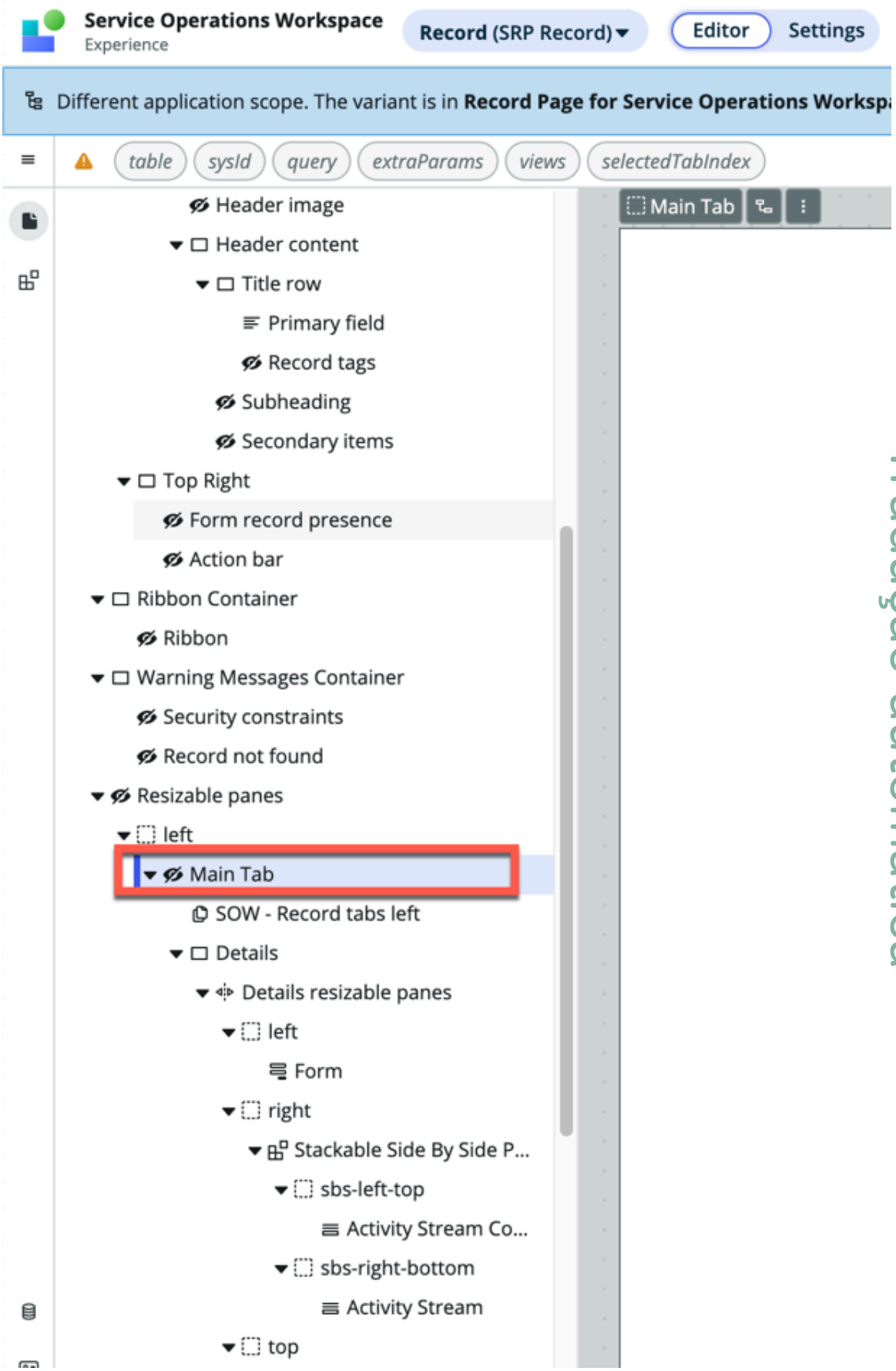
Nota:
Se você estiver usando uma versão anterior à 4.0, deverá navegar de **Registro SNC** em Construtor de IU para personalizar a guia **Descrição geral** de uma página de registro de incidentes.

4. Em **Conteúdo**, no nível do **Corpo**, selecione **Guia principal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia principal

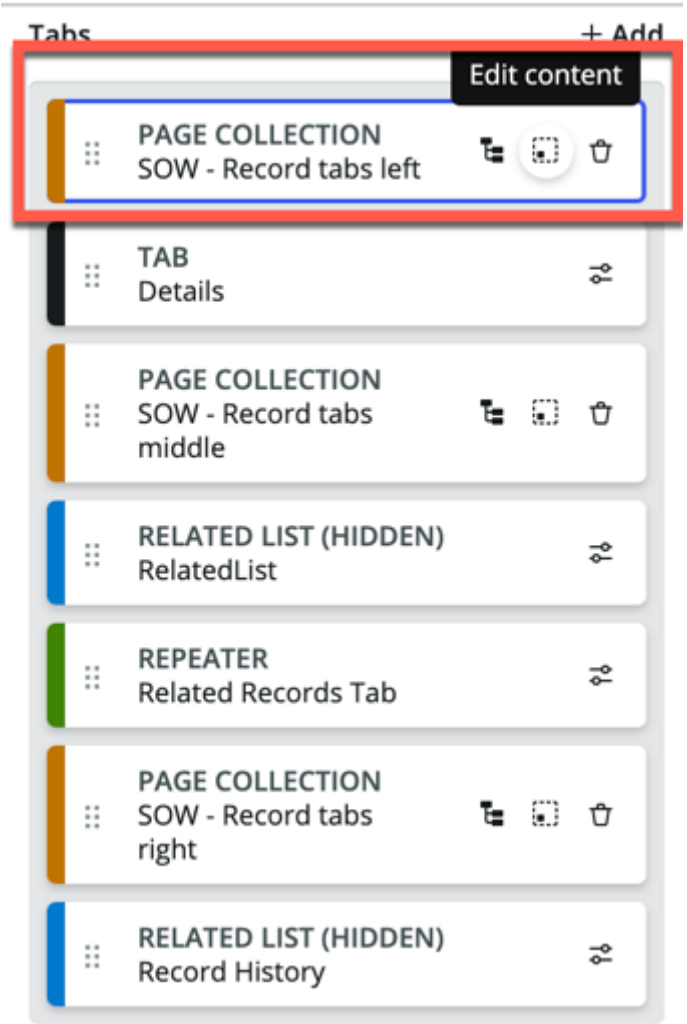


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

5. Na seção Configuração em Guias, aponte para a guia **Coleção de páginas SOW - Abas de registro restantes** e selecione o ícone Editar conteúdo ( ).



6. Em **Descrição geral**, aponte para a variante **SNC da descrição geral do incidente** e selecione o ícone Opções ( ).

7. Selecione o ícone Variante duplicada ( ).
A página Criação de variante é exibida.

8. Insira o Nome como Cópia da SNC de descrição geral do incidente.

Um erro é exibido no campo **Condições**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Resolva este erro executando as seguintes etapas:

   a. Feche a página Criação de variantes.

   b. Em **Descrição geral**, aponte para a variante **SNC de descrição geral do incidente**, selecione o ícone Opções (⋮) e escolha **Configurações de exibição**.

   c. Selecione **Registros abertos** e escolha **Registro de variante**.
   O registro de SNC da descrição geral do incidente é exibido.

   d. Edite o registro, copie e armazene as informações do campo **Condição da tela** e remova as informações.
   As informações do campo **Condição da tela** serão usadas nas etapas posteriores.

   e. Selecione **Salvar** e feche o registro.

   f. Repita as etapas 6 a 9.
   Nenhum erro é exibido no campo **Condições**.

   g. Abra novamente o registro SNC de descrição geral do incidente.

   h. Edite o registro e cole as informações de **Condição da tela** copiadas anteriormente.

   i. Selecione **Salvar** e feche o registro.

10. Na página Criação de variante, selecione a guia **Configurações**.
    Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.
11. Edite o valor da **Ordem** para modificar a ordem de exibição das variantes,
    A variante com o número mais baixo é a configuração padrão.
12. **Opcional:** Adicione os critérios para exibir uma página ou guia em **Condições da variante**.
13. Selecione **Salvar**.
14. Selecione a guia **Editor** para começar a editar os componentes da página e personalizar a guia **Descrição geral**.
    a. Selecione o nível **Corpo** da árvore de **Conteúdo** próximo à área da página principal da Construtor de IU.
    b. Edite a página configurando os componentes conforme necessário.

Para mais informações sobre como trabalhar com páginas, confira Trabalhar com páginas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar a guia Investigação do incidente

Modifique a guia **Investigação** da página de registro de um incidente.

Antes de Iniciar

Os dados de demonstração devem ser instalados.

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Experiências**, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção **Páginas e variantes** em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

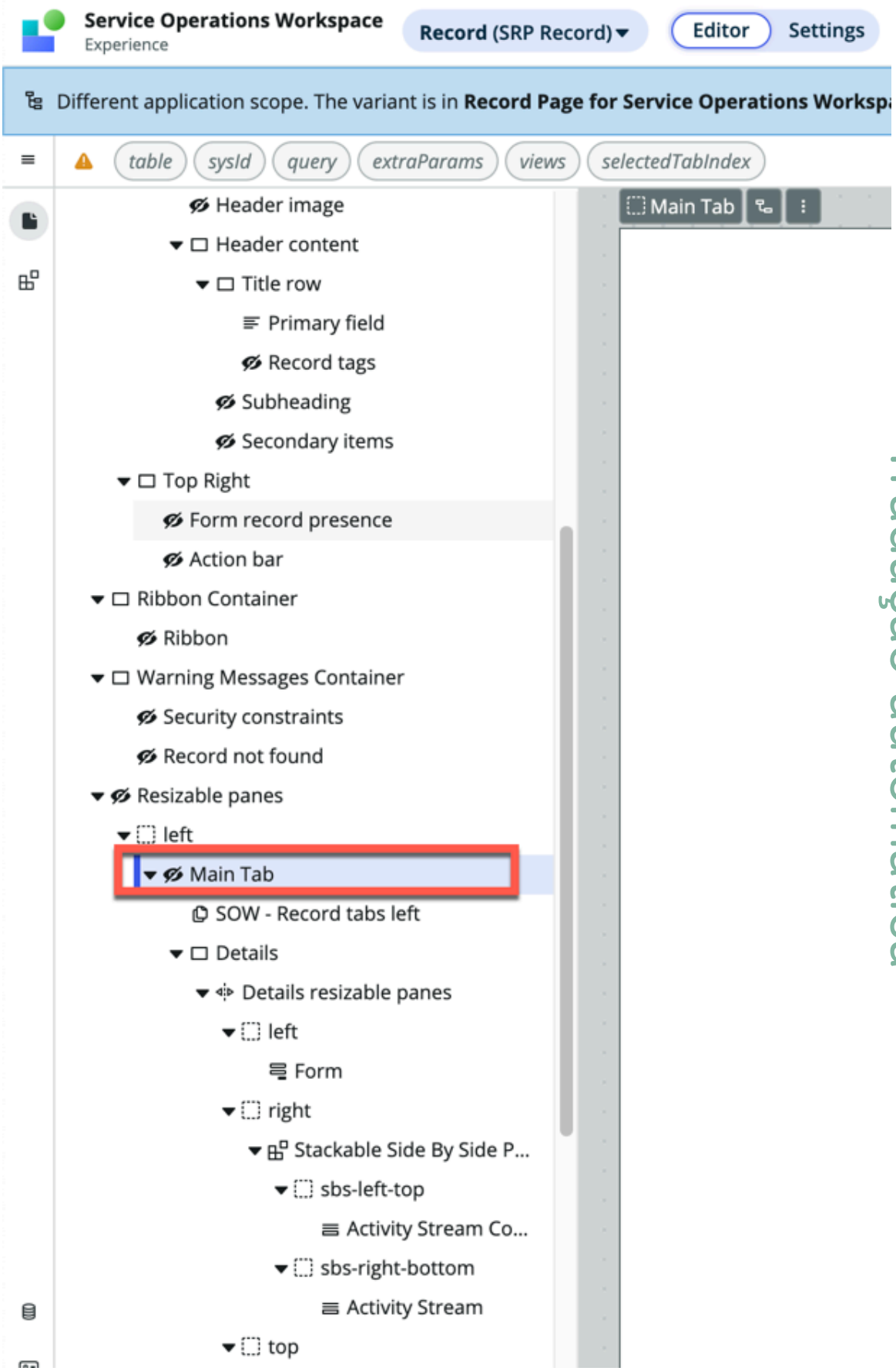
   Nota:
   Se você estiver em uma versão anterior à 4.0, deverá navegar de **Registro SNC** no **Construtor de IU** para personalizar a guia **Investigação** da página de registro de um incidente.

4. Em **Conteúdo**, no nível do **Corpo**, selecione **Guia principal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

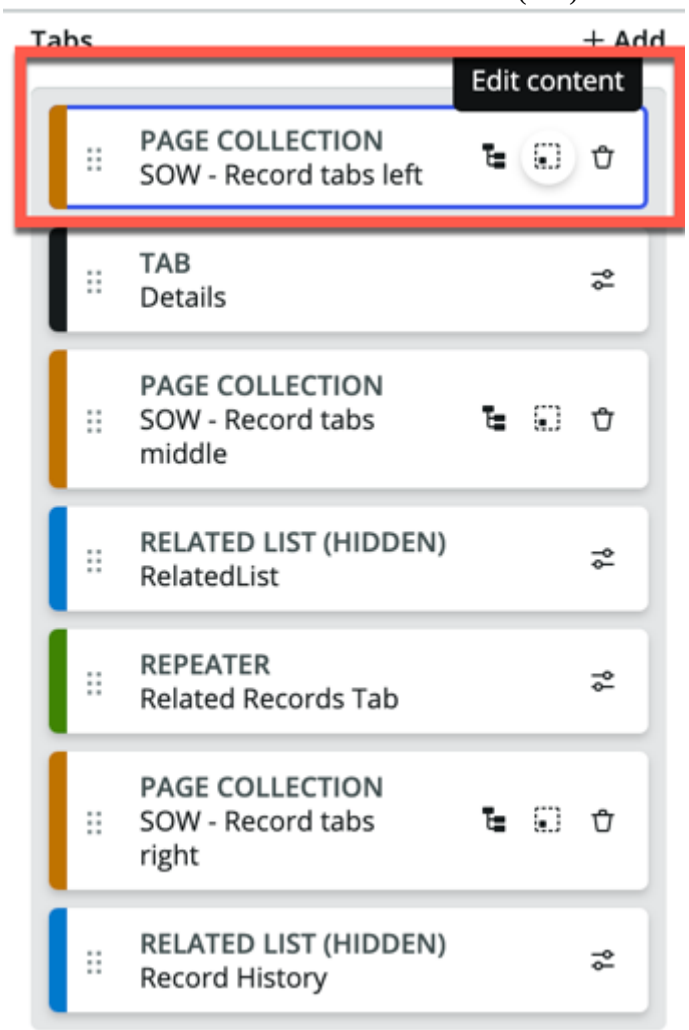
Guia principal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione o botão **Editar no escopo original** antes de começar a editar.
6. Na seção Configuração em Guias, aponte para a guia **Coleção de páginas SOW - Abas de registro restantes** e selecione o ícone Editar conteúdo ( ).



7. Em **Investigação**, aponte para a variante **SNC de investigação SOW** e selecione o ícone Opções ( ).
8. Selecione o ícone **Duplicar variante** ( ).
   A página Criação de variante é exibida.
9. Insira o **Nome** como`Cópia de SNC de investigação SOW`.

   Um erro é exibido no campo **Condições**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Para resolver esse erro, execute as seguintes etapas:

    a. Feche a página Criação de variantes.

    b. Em **Investigação**, aponte para a variante **SNC de investigação SOW**, selecione o ícone Opções (⋮) e escolha **Configurações de exibição**.

    c. Selecione **Registros abertos** e escolha **Registro de variante**.
    O registro SNC de investigação SOW é exibido.

    d. Edite o registro, copie e armazene as informações do campo **Condição da tela** e remova as informações.
    As informações do campo **Condição da tela serão** usadas nas etapas posteriores.

    e. Selecione **Salvar**.

    f. Repita as etapas de 6 a 9.
    Nenhum erro é exibido no campo **Condições**.

    g. Abra novamente o registro SNC de investigação SOW.

    h. Edite o registro e cole as informações de **Condição da tela** copiadas anteriormente.

    i. Selecione **Salvar** e feche o registro.

11. Na página Criação de variante, selecione a guia **Configurações**.
12. Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.
13. Para modificar a ordem de exibição das variantes, edite o valor de **Pedido**.
    A variante com o número mais baixo é a configuração padrão.
14. **Opcional:** Adicione os critérios para exibir uma página ou guia em **Condições da variante**.
15. Selecione **Salvar**.
16. Selecione a guia **Editor** para começar a editar os componentes da página e personalizar a guia **Investigação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o nível do **Corpo** da árvore de **Conteúdo** à esquerda da área da página principal do Construtor de IU.

b. Edite a página configurando os componentes conforme necessário.

Para mais informações sobre como trabalhar com páginas, confira Trabalhar com páginas .

Personalizar o playbook de ação corretiva para um incidente

Personalize o playbook de ação corretiva exibido no painel contextual lateral da página de registro de incidentes.

Antes de Iniciar

Os dados de demonstração devem ser instalados.

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Experiências**, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção **Páginas e variantes** em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

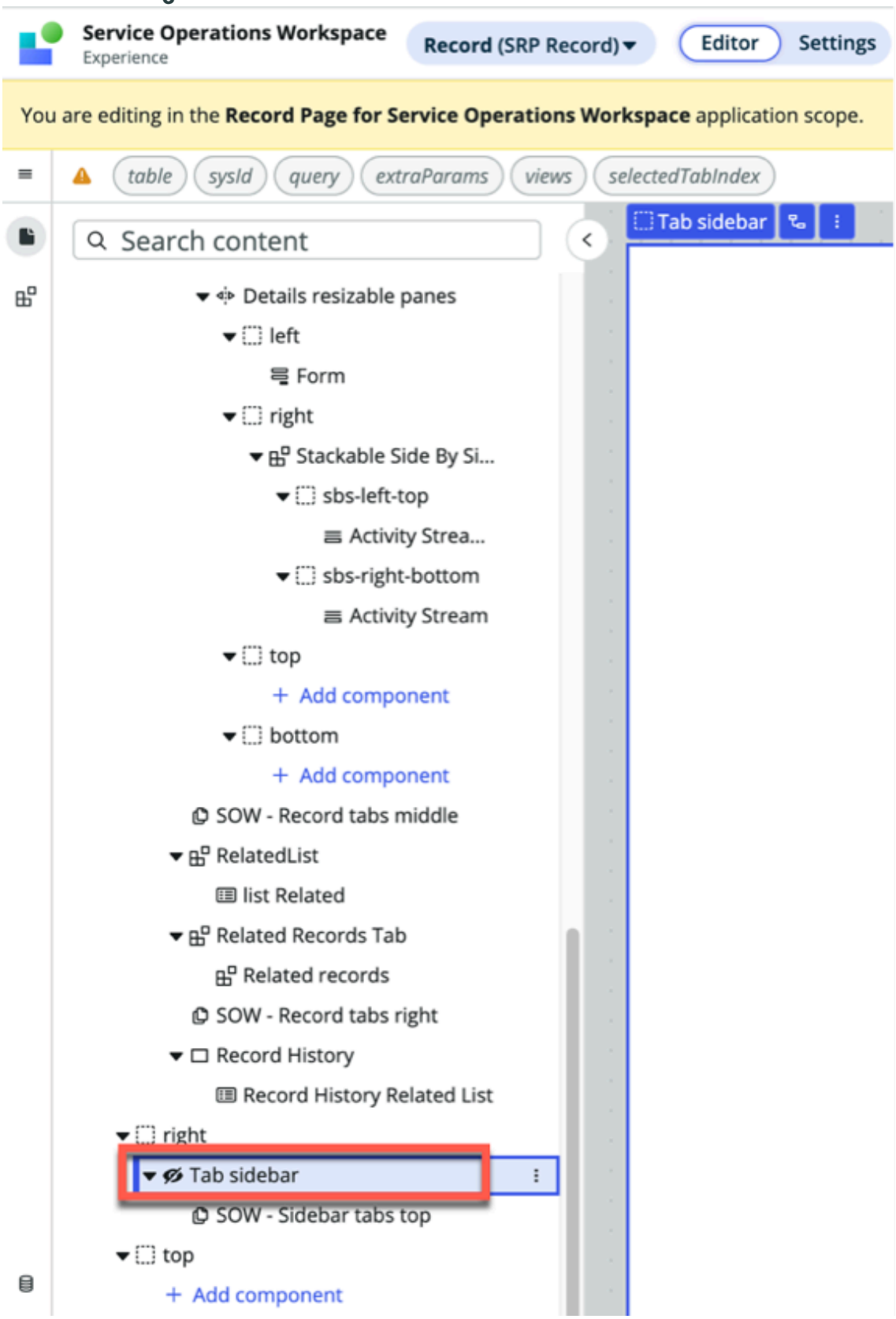
   Nota:
   Se você tiver uma versão anterior à 4.0, deverá navegar de **Registro SNC** no **Construtor de IU** para personalizar o playbook de ação corretiva.

4. Em **Conteúdo**, no nível **Corpo**, selecione **Barra lateral de guias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Barra lateral de guias

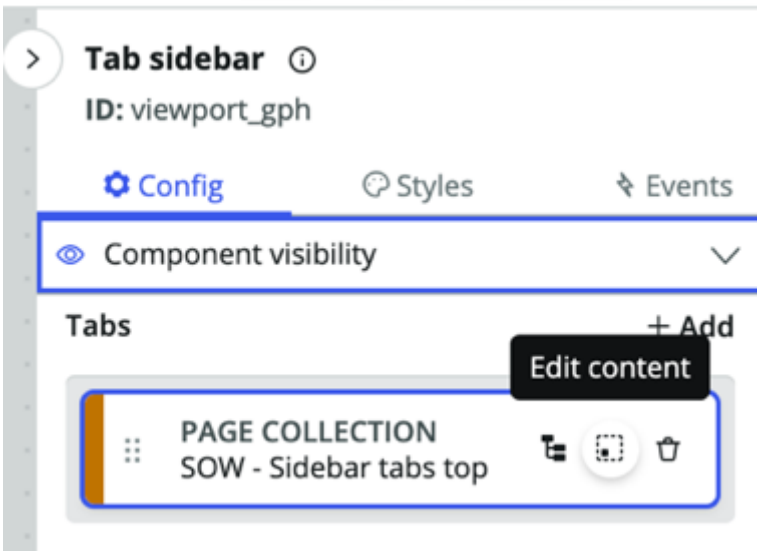


5. Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione o botão **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Tradução automática

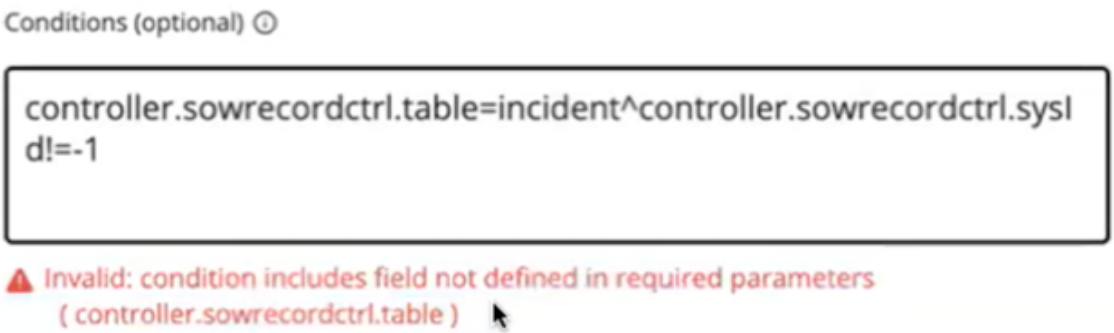
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na seção Configuração em Guias, aponte para a guia **Coleção de páginas SOW - Exibição superior das guias da barra lateral** e selecione o ícone de edição de conteúdo ( ).



7. Em **Playbook**, aponte para a variante **Playbook SNC** e selecione o ícone Opções ( ).
8. Selecione o ícone **Duplicar variante** ( ).
   A página Criação de variante é exibida.
9. Insira o **Nome** como `cópia do Playbook SNC`.

   Um erro é exibido no campo **Condições**.



10. Para resolver esse erro, execute as seguintes etapas:

    a. Feche a página Criação de variantes.

    b. Em **Playbook**, aponte para a variante **Playbook SNC**, selecione o ícone Opções ( ) e escolha **Exibir configurações**.

    c. Selecione **Registros abertos** e escolha **Registro de variante**.
    O registro de SNC do Playbook é exibido.

    d. Edite o registro, copie e armazene as informações do campo **Condição da tela** e remova as informações.
    As informações do campo **Condição da tela serão** usadas nas etapas posteriores.

    e. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Repita as etapas de 6 a 9.
Nenhum erro é exibido no campo **Condições**.

g. Abra o registro SNC do Playbook novamente.

h. Edite o registro e cole as informações de **Condição da tela** copiadas anteriormente.

i. Selecione **Salvar** e feche o registro.

11. Na página Criação de variante, selecione a guia **Configurações**.
12. Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione o botão **Editar no escopo original** antes de começar a editar.
13. Para modificar a ordem de exibição das variantes, edite o valor de **Pedido**.
A variante com o número mais baixo é a configuração padrão.
14. **Opcional:** Adicione os critérios para exibir uma página ou guia em **Condições da variante**.
15. Selecione **Salvar**.
16. Selecione a guia **Editor** para começar a editar os componentes da página e personalizar o playbook de ação corretiva.
    a. Selecione o nível do **Corpo** da árvore de **Conteúdo** à esquerda da área da página principal do Construtor de IU.
    b. Edite a página configurando os componentes conforme necessário.

Para informações sobre como trabalhar com páginas, consulte Trabalhar com páginas .

Personalizar as informações de registro de incidentes no painel lateral contextual

Modifique as informações de registro de incidentes exibidas no painel contextual lateral da página de registro de incidentes.

Antes de Iniciar

Os dados de demonstração devem ser instalados.

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista “Experiências”, selecione **Espaço de operações de serviços**.
3. Na seção Páginas e variantes em **Registro**, selecione **Registro SRP**.

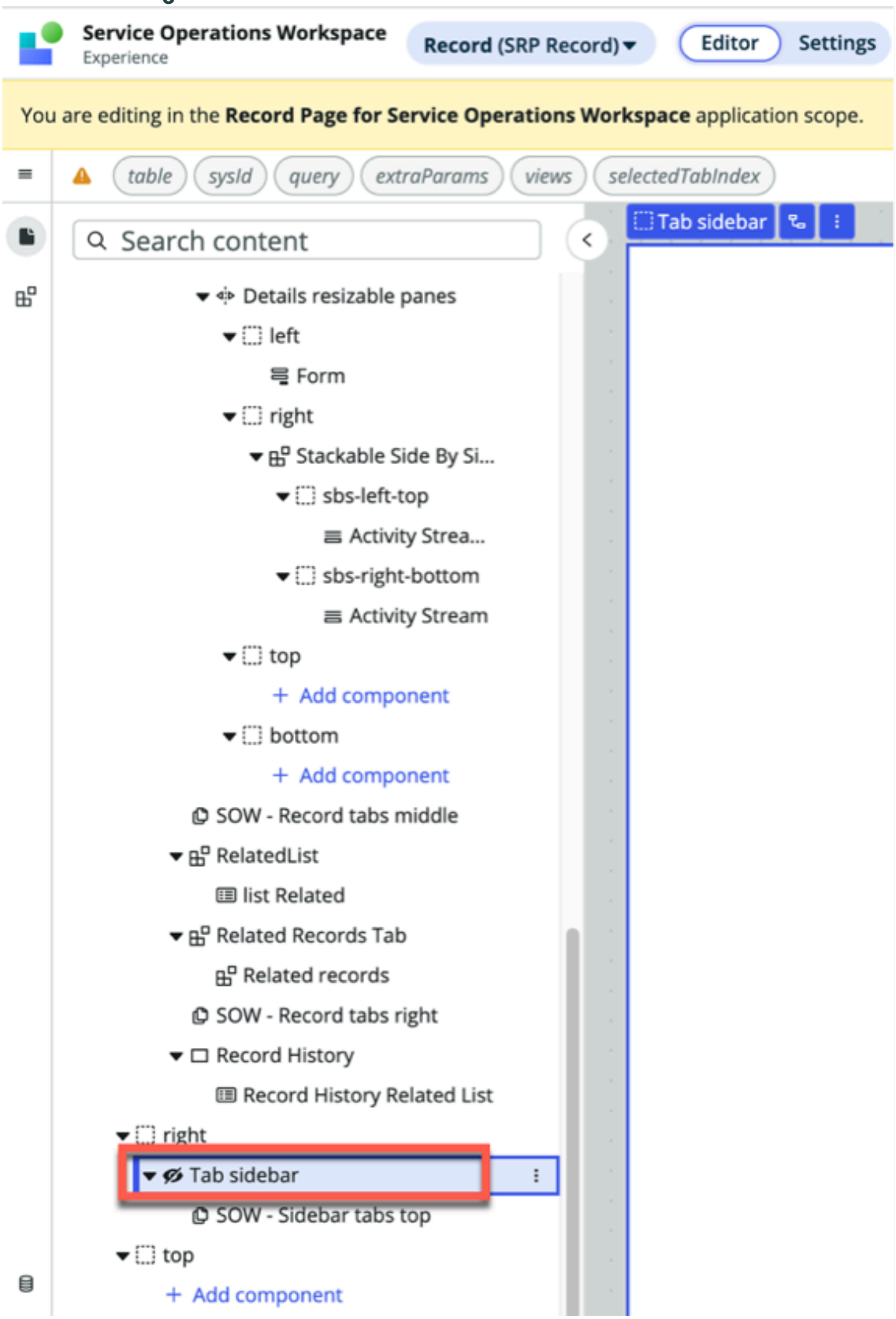
> **Nota:**
> Se você tiver uma versão anterior à 4.0, deverá navegar de **Registro SNC** em Construtor de IU para personalizar as informações de registro do incidente.

4. Em **Conteúdo**, no nível **Corpo**, selecione **Barra lateral de guias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Barra lateral de guias

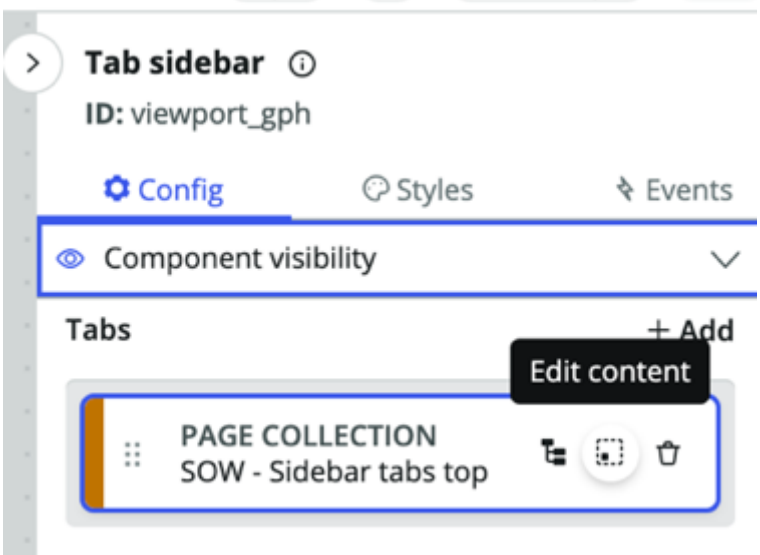


Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na seção Configuração em Guias, aponte para a guia **Coleção de páginas SOW - Exibição superior das guias da barra lateral** e selecione o ícone de edição de conteúdo ( ).

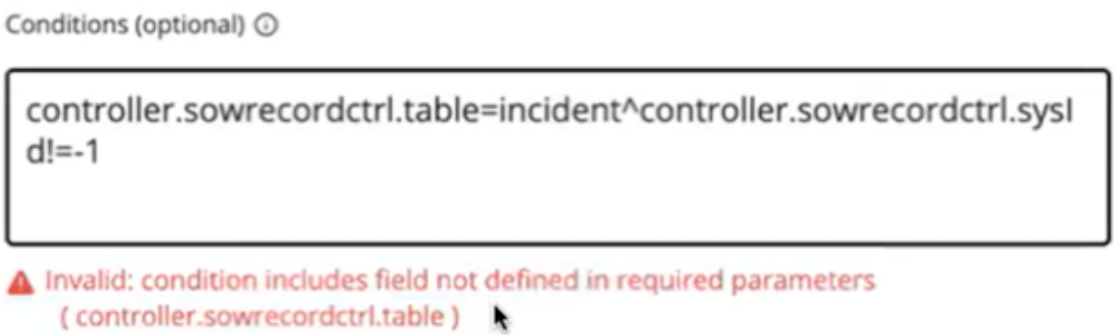


6. Em **Informações de registro**, aponte para a variante **SNC de Informações de registro** e selecione o ícone de opções ( ).

7. Selecione o ícone Variante duplicada ( ).
   A página Criação de variante é exibida.

8. Insira o Nome como Cópia do SNC de informações de registro.

   Um erro é exibido no campo **Condições**.



9. Para resolver esse erro, execute as seguintes etapas:

   a. Feche a página Criação de variantes.

   b. Em **Informações de registro**, aponte para a variante **SNC de informações de registro**, selecione o ícone Opções ( ) e escolha **Exibir configurações**.

   c. Selecione **Registros abertos** e escolha **Registro de variante**.
      O SNC de informações de registro é exibido.

   d. Edite o registro, copie e armazene as informações do campo **Condição da tela** e remova as informações.
      As informações do campo **Condição da tela serão** usadas nas etapas posteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Salvar**.

f. Repita as etapas 6 a 9.
Nenhum erro é exibido no campo **Condições**.

g. Abra o SNC de informações de registro novamente.

h. Edite o registro e cole as informações de **Condição da tela** copiadas anteriormente.

i. Selecione **Salvar** e feche o registro.

10. Na página Criação de variante, selecione a guia **Configurações**.
Se a nova cópia estiver em um escopo de aplicação diferente, selecione **Editar no escopo original** antes de começar a editar.
11. Edite o valor da **Ordem** para modificar a ordem de exibição das variantes.
A variante com o número mais baixo é considerada a configuração padrão.
12. **Opcional:** Adicione os critérios para exibir uma página ou guia em **Condições da variante**.
13. Selecione **Salvar**.
14. Selecione a guia **Editor** para começar a editar os componentes da página a fim de personalizar as informações do incidente no painel contextual lateral.
    a. Selecione o nível **Corpo** da árvore de **Conteúdo** próximo à área da página principal da Construtor de IU.
    b. Edite a página configurando os componentes conforme necessário.

Para informações sobre como trabalhar com páginas, consulte Trabalhar com páginas .

Personalizar a exibição de acordos de nível de serviço de um incidente

Configure a exibição das informações do Acordo de nível de serviço (ANS) na página de registro de incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

As configurações do temporizador de ANS a seguir exibem o ANS de resposta e resolução de um incidente.

- Resposta do incidente
- Resolução do incidente

Você deve configurar os mapeamentos de configuração do temporizador de ANS para essas configurações de temporizador. Para obter as informações sobre como configurar esses mapeamentos, consulte Configurar temporizador de ANS.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Na lista Inclusões de script, selecione **SOWIncidentInfo**.
3. No campo **Script**, modifique as informações de exibição dos ANSs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
getSLAConfig: function() {
      var config = [{
            "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
         },
         {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
         }
      ];
      return config;
   },
```

Para obter informações sobre como as informações de ANS são exibidas para um incidente, consulte Como exibir informações do acordo de nível de serviço de um incidente.

Ativar a edição em linha para listas do Espaço de operações de serviços

Habilite as atualizações rápidas para valores de campos em uma lista do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o plug-in Gestão de ativos de hardware - HAM Profissional (com.sn_hamp) estiver instalado, você deverá habilitar a edição de lista em linha para especificar ações de ativos para um IC (configuration item, item de configuração) da lista relacionada CI Impactado de um incidente.

Procedimento

1. No menu **Todos**, navegue até **sys_properties.list**.
2. Para a propriedade `glide.lists.inline_editing_enabled`, defina o campo **Valor** como `verdadeiro`.
3. Clique em **Atualizar**.

Como personalizar a guia Investigar

Personalize a forma como as informações de métricas relacionadas ao IC são exibidas na guia **Investigar** do registro do Incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: script_include_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use esta tarefa para personalizar e configurar a guia **Investigar** do registro de incidente para realizar o seguinte:

- Adicione, remova ou personalize a exibição das informações de métricas de IC na guia “Investigar”. Por exemplo, remova as métricas de utilização de ativos ou adicione uma nova métrica à guia “Investigação”.
- Modifique os valores de limite (aviso ou crítico) das métricas.

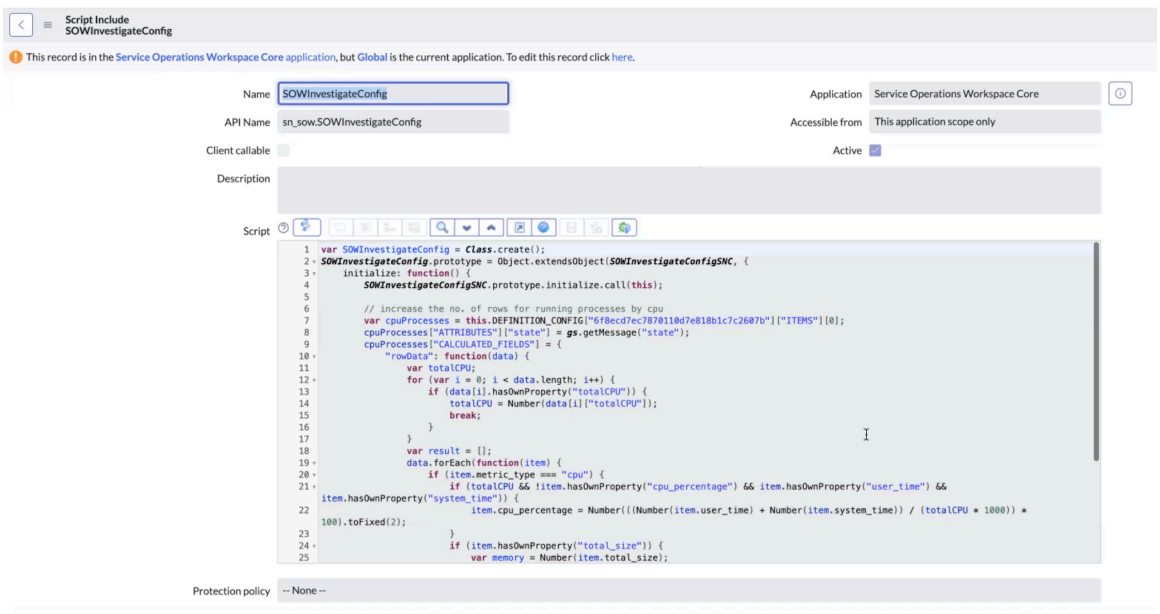
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique os nomes de rótulo das métricas.
- Altere as unidades nas quais os valores da métrica são exibidos.
- Adicione ou remova linhas e colunas dos cartões de informações de métrica.
- Adicione, remova ou renomeie os rótulos de ação corretiva.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Na lista inclusões “Inclusão de scripts”, selecione **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC**.
3. Copie a função necessária do campo **Script**.
4. Na lista Inclusões de script, selecione **sn_sow.SOWInvestigateConfig**.
   Por exemplo, consulte a captura de tela do registro de inclusão do script sn_sow.SOWInvestigateConfig.

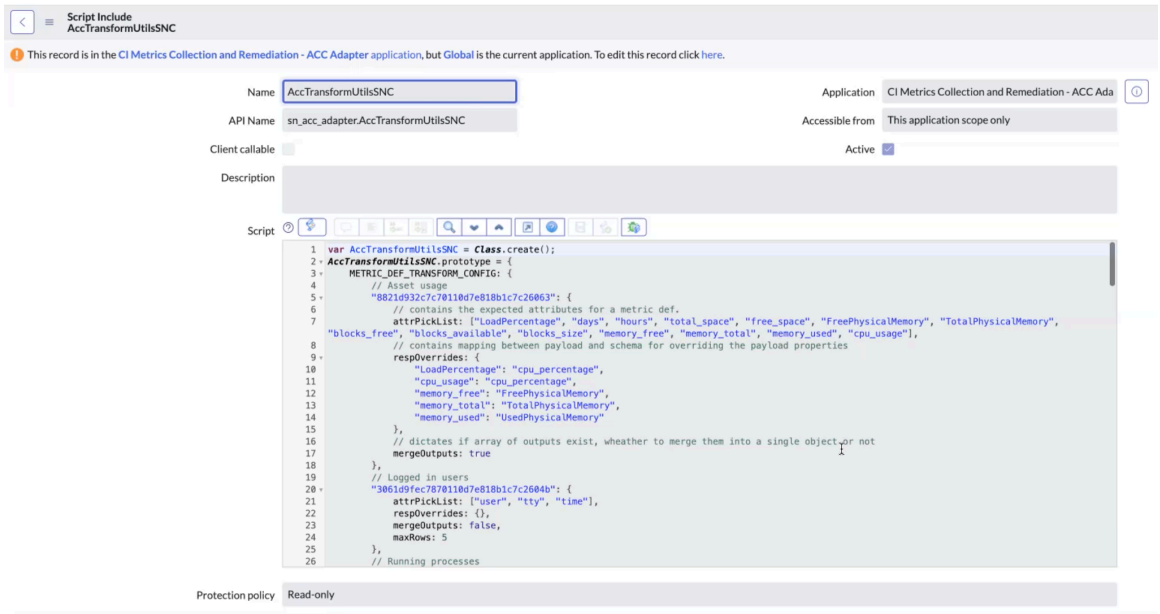


5. No campo **Script**, cole a função necessária e edite o script para personalizar os elementos de IU que são exibidos nas diferentes seções da guia **Investigar**.
   O registro de script include sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC contém a configuração necessária para renderizar a IU da guia Investigar. Use esse registro de script include como uma referência para substituir a configuração conforme necessário, usando o registro de script include sn_sow.SOWInvestigateConfig.
6. Clique em **Salvar**.
7. Na lista “Inclusões de script”, selecione o registro SNC de inclusão de script do provedor específico.
   - **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC** para Agent Client Collector para investigação (ACC).
   - **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC** para Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).
8. Copie a função necessária do campo **Script**.
9. Na lista “Inclusões de script”, selecione o registro de inclusão de script do provedor específico.
   - **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** para Agent Client Collector para investigação (ACC).
   - **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** para Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (MECM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, consulte a captura de tela do registro de inclusão de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. No campo **Script**, cole e edite o script para configurar a exibição das informações de métricas na IU personalizada da guia **Investigar**.
    O registro de inclusões de script sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC contém a configuração, como quais dados armazenar e quantos dados devem ser exibidos na IU da guia Investigar. Use esse registro de script include como uma referência para substituir a configuração conforme necessário, usando o registro de script include sn_acc_adapter.AccTransformUtils.
11. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Na guia **Investigar** do registro de incidente do Espaço de operações de serviços, clique no ícone para obter métricas mais recentes ( ) para atualizar e exibir as personalizações. Para obter mais informações, consulte Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços.

Como configurar as regras de coleta da guia Investigar

Configure as regras de coleta e mapeie as regras às definições de métricas do módulo Estrutura de investigação. Essa configuração permite definir quando as informações de métricas relacionadas ao IC serão recuperadas automaticamente na guia **Investigar** do registro do Incidente.

Antes de Iniciar

O Agent Client Collector for Investigation (sn_acc_adapter) e a Estrutura de investigação (sn_invest_fwk) devem ser instalados na instância para exibir o módulo Estrutura de investigação. Para obter mais informações, consulte Como instalar o Agent Client Collector for Investigation.

O plug-in da estrutura do Agent Client Collector Framework (sn_agent) deve ser instalado na instância, e o Agent Client Collector deve ser instalado no IC afetado. Essas instalações são necessárias para exibir a guia **Investigar** no registro do incidente e as informações de métricas relacionadas ao IC exibidas na guia **Investigar** do registro do incidente. Para obter mais informações sobre o plug-in e a instalação da Estrutura do Agent Client Collector, consulte Agent Client Collector Framework e Instalação do Agent Client Collector.

Função necessária: sn_cimaf.sn_cimaf_admin ou sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de métricas e ações de IC** > **Administração** > **Regras de coleta**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   As condições do gatilho são as condições sob as quais a regra de coleta é ativada. Essas condições acionam a recuperação automática das informações de métricas relacionadas ao IC na guia **Investigar** do registro do incidente.

Formulário Regra de coleta

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de coleta.
Ativo	Opção para ativar a regra de coleta. Esta opção é selecionada por padrão.
Condições do gatilho	
Tabela de origem	Tabela onde a regra de coleta é aplicável. Para essa tarefa, selecione **Incidente**.
Campo de IC	Tipo de IC aplicável à tabela de origem. Para essa tarefa, selecione **Item de configuração**.
Condições da tabela	Construtor de condição para definir os critérios para os campos relacionados aos incidentes sob os quais a regra de coleta é acionada.
Classe de IC	Classe do IC afetado associado ao incidente.
Condições de IC	Construtor de condição para definir os critérios para os campos relacionados ao IC sob o qual a regra de coleta é acionada.
Permitir correspondência de extensões de IC	Opção para habilitar a seleção das classes de IC secundárias associadas à classe de IC selecionada. Por exemplo, se a **classe de IC** estiver definida como **cmbi_ci_computer** e se a opção **Permitir correspondência de extensões de IC** estiver selecionada, você poderá selecionar as classes de IC, como o servidor cmbi_ci_computer que é um IC secundário de cmbi_ci_computer.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra de coleta será criada.
5. Clique no registro da regra de coleta.
6. Na lista relacionada Associações de métricas da regra de coleta, clique em **Novo**.
   Use a lista relacionada Associações de métricas da regra de coleta para associar e mapear a regra de coleta à definição de métrica (informações).
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Associações de métricas da regra de coleta

Campo	Descrição
Regra de coleta	Regra de coleta que você deseja mapear à definição da métrica.
Definição de métrica	Definição de métrica que você deseja mapear à regra de coleta. A definição de métrica são as informações de métricas relacionadas ao IC para as quais você deseja implementar a regra de coleta.

Nota:
Você pode configurar várias regras de coleta com várias definições de métrica.

8. Clique em **Enviar**.

Resultado
A regra de coleta será criada e mapeada à definição da métrica. Quando a regra de coleta é acionada, a definição da métrica mapeada é recuperada e exibida na guia **Investigar** do registro do incidente. A regra de coleta configurada é acionada somente quando o campo **Item de configuração** é modificado no registro de Incidente.

Operação de serviços de TI na sua organização

Você pode aproveitar algumas Espaço de operações de serviços integrações para começar a operar serviços de TI em sua organização e definir um caminho para o desempenho da sua organização e melhorias de processo.

A jornada de um agente ao iniciar a operação de serviços de TI

- Um agente pode começar o dia analisando uma visão geral de atribuições, indisponibilidades, anúncios de serviço e atribuições do Espaço de operações de serviços para priorizar o trabalho com base em ANSs (Service Level Agreements, acordos de nível de serviço), nível de prioridade e urgência.
- O agente pode observar as interações de entrada e resolvê-las por meio dos recursos de ajuda existentes.
- Se for necessária mais ajuda, o agente poderá criar um incidente a partir da interação com base no problema relatado. Como o agente tem acesso a incidentes relacionados e interações recentes, é possível oferecer um suporte melhor e mais rápido. O agente também tem acesso a todas as informações relacionadas da página de registro de incidentes.

Tópicos relacionados

Como gerenciar serviços de TI na sua organização

Como otimizar os serviços de TI na sua organização

Reproduzir um tour guiado no Espaço de operações de serviços

Use os tours guiados em Espaço de operações de serviços para ITSM por meio de uma sequência de etapas interativas que orientam você em um conceito ou processo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione uma aplicação como Interação, Incidente, Problema.
3. Selecione um registro.
4. Selecione o ícone Ajuda e a guia Artigos de ajuda.

   A guia Artigos de ajuda contém a lista de artigos de ajuda disponíveis na página. A opção Fazer um tour está disponível abaixo da lista de artigos de ajuda.
5. Selecione **Fazer um tour**.

Adicionar um link rápido específico para o usuário na página principal ITSM

Consulte um URL rapidamente na página inicial Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegue até a página principal do Espaço de operações de serviços.
2. Na seção **Links rápidos**, selecione adicionar link rápido (+).
3. No campo **URL**, especifique o URL ao qual você deseja fazer referência.
4. No campo **Exibir texto**, especifique o texto que deseja exibir para o URL.
5. Selecione **Adicionar**.

Criação de uma lista no Espaço de operações de serviços

Crie uma lista ou use uma existente para criá-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Na navegação principal do Espaço de operações de serviços, selecione o menu **Lista** e selecione a guia **Minhas listas**.
2. Selecione **Adicionar nova lista**.
3. Para criar uma versão diferente da lista existente, siga estas etapas.
   a. Na caixa de diálogo Nova lista, selecione a guia **Iniciar da existente**.
   b. Especifique os detalhes necessários.
4. Para criar sua própria lista, siga estas etapas.
   a. Na caixa de diálogo Nova lista, selecione a guia **Criar sua própria**.
   b. Especifique os detalhes necessários.
5. Selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo da Atendente em Espaço de operações de serviços

O Espaço de operações de serviços permite que os agentes trabalhem em qualquer incidente criado usando o bate-papo da Atendente.

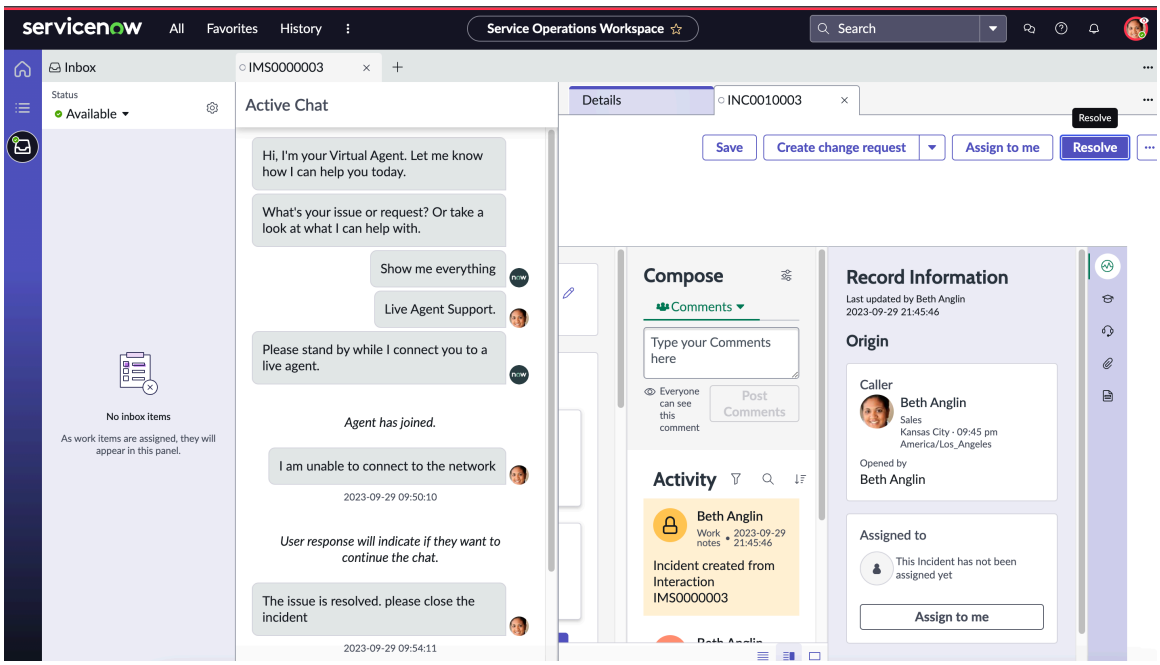
Um administrador de aplicação pode integrar Atendente na aplicação de ServiceNow instalando o plug-in com.glide.interaction.awa. Para obter mais informações sobre como instalar e habilitar um plug-in, confira Activate a plugin .

Após a instalação do plug-in, um ícone de caixa de entrada aparece na barra lateral da janela de Espaço de operações de serviços.

Por padrão, o status do agente é Off-line. Para iniciar a comunicação, o agente deve modificar o status para Disponível.

Quando o cliente relata um incidente por meio de Atendente (por exemplo, por meio de Portal de serviços), um incidente é criado automaticamente na caixa de entrada. O agente pode trabalhar no incidente e conversar com o usuário simultaneamente para resolver o problema.

Atendente no SOW



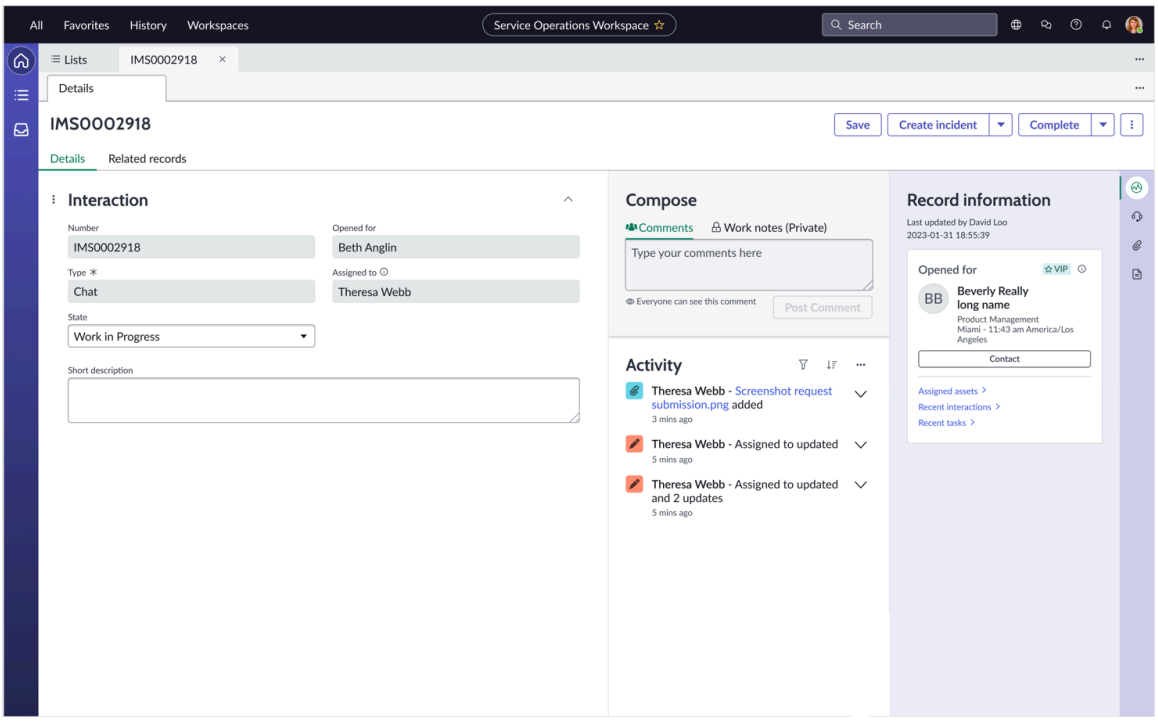
Para mais informações sobre a integração de bate-papo de Atendente, confira Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat .

Gestão de interações em Espaço de operações de serviços

As interações são um local centralizado para todos os canais de comunicação do Espaço de operações de serviços. Você pode responder às interações recebidas de bate-papo, chamada, balcão de serviços ou mensagens mais rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Guia de detalhes

Essa guia exibe as informações detalhadas de uma interação. Para obter informações sobre os campos dessa seção, consulte Como criar uma interação no Espaço de operações de serviços.

Na seção **Compor**, você pode adicionar anotações de trabalho para a interação.

Para obter informações sobre como configurar os campos nessa guia, consulte Configurar um formulário de registro de tarefa no Espaço de operações de serviços.

Guia Registros relacionados

Essa guia apresenta uma exibição de lista dos registros associados à interação, como tarefas relacionadas a essa interação, incidentes relacionados ao solicitante e tarefas relacionadas ao solicitante. Você pode adicionar, criar ou remover um registro da interação.

Painel lateral contextual

Nessa seção, você pode exibir informações de registro, informações do solicitante, adicionar anexos e criar modelos para reutilização.

Para obter informações sobre Gestão de interações, consulte Gestão de interações .

Como criar uma interação no Espaço de operações de serviços

Rastreie uma interação que é um local centralizado para todos os canais de comunicação. Cada interação representa uma solicitação de assistência por meio de um canal de comunicação, por exemplo, uma chamada ou um bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Realize uma das ações a seguir para começar a criar uma interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. No formulário, preencha os campos da guia **Detalhes**.

Criar novo formulário de interação

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a interação.
Tipo	Modo como a interação começou. Por exemplo, bate-papo, chamada ou balcão de serviços.
Estado	Estado da interação.
Aberto para	Nome do usuário que iniciou a interação.
Atribuído a	Usuário ao qual a interação é atribuída.
Descrição resumida	Descrição detalhada da interação
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas à interação.

Nota:
Se o plug-in Now Assist não estiver ativado, você deverá inserir os valores dos campos **Aberto para** e **Descrição resumida** para criar uma interação.

3. Clique em **Salvar**.

Como trabalhar em uma interação no Espaço de operações de serviços

Trabalhe em conversas com clientes para resolver problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Abra uma interação.
2. Realize uma das ações a seguir na página de registro da interação.

Colabore usando Microsoft Teams de um registro de interação em Espaço de operações de serviços

Você pode iniciar um bate-papo ou fazer chamadas em conferência usando Microsoft Teams para se comunicar com as partes interessadas a fim de resolver o problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Interações** > **Aberto**.
4. Selecione um registro de interação.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
7. Na caixa de diálogo **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**, especifique os participantes.
8. Para iniciar uma conversa de bate-papo, realize as ações a seguir.

   a. No painel **Colaborar**, clique no sinal de mais (+)e selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.

   b. Na caixa de diálogo **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**, especifique os participantes.

   c. **Opcional:** Para especificar mais opções de bate-papo, clique em **Mostrar mais opções de bate-papo** e especifique um cliente.

   (Optional) Você pode escolher o aplicativo Microsoft Teams ou o aplicativo da Web Microsoft Teams.

   d. Clique em **Iniciar bate-papo**.

   - Uma conversa de bate-papo é iniciada no Microsoft Teams.
   - Todos os bate-papos automáticos são importados automaticamente para o painel **Colaborar**.

9. Para visualizar uma conversa de bate-papo, clique no ícone “Mais opções” (⋮) no bate-papo e selecione **Exibir bate-papo**.
10. Para importar uma conversa de bate-papo, realize uma das ações a seguir.

Associar uma interação com um registro de tarefa

Associar um registro a uma interação alavanca os dados para simplificar processos, aprimorar a experiência do cliente e melhorar o tempo de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL ou admin

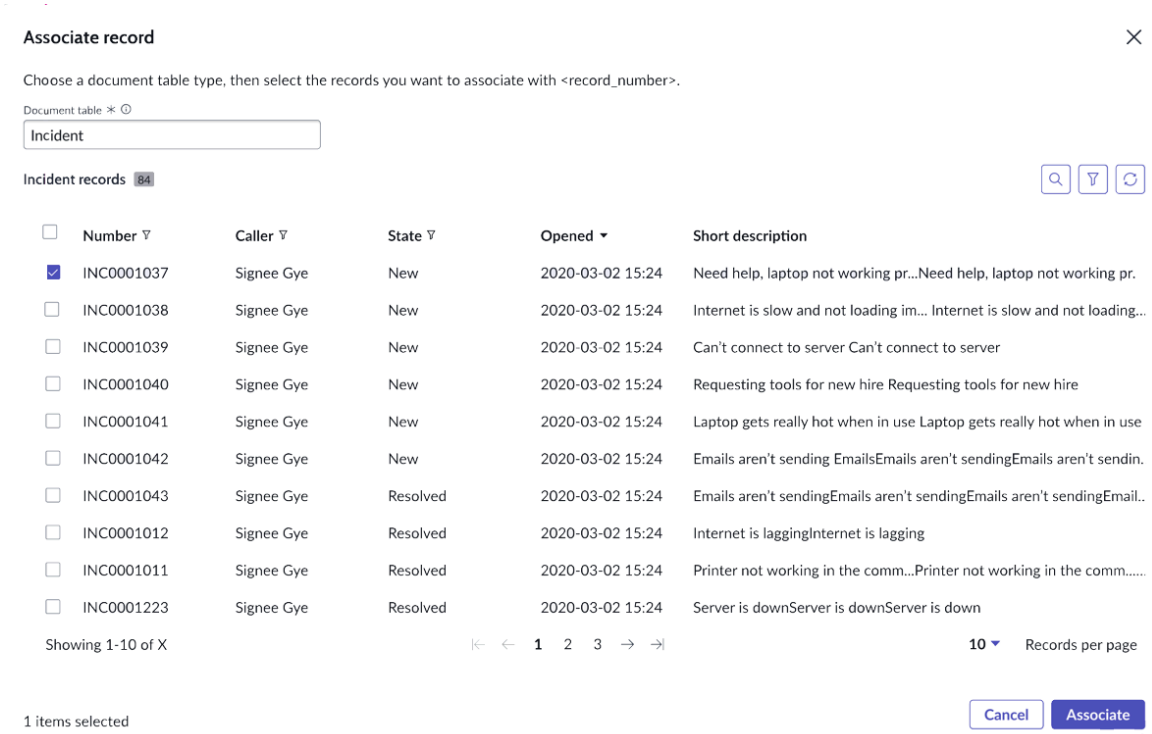
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Interações** > **Aberto**.
4. Selecione um registro de interação.
5. Selecione o ícone Mais ações (⋮) e escolha **Associar registro**.

   Um modal é exibido com uma lista de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione o registro que precisa ser associado à interação.

   Você pode selecionar vários registros de uma vez.

7. Selecione **Associar**.

   Os registros selecionados são associados à interação.

Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços

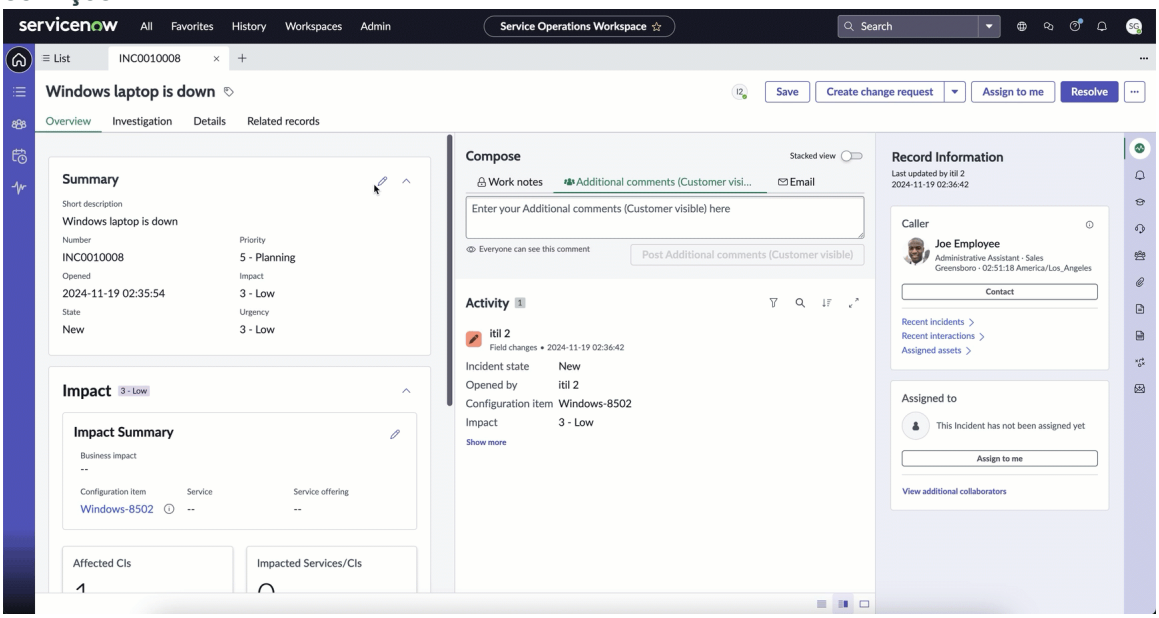
Você pode criar e gerenciar seus incidentes no Espaço de operações de serviços.

Introdução à gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de uma página de registro de incidente no Espaço de operações de serviços



Guia Visão geral

Esta guia exibe as informações a seguir sobre um incidente:

- Resumo
- Impacto
- Causa
- Resolução

Na seção Compor, você pode adicionar comentários e anotações de trabalho para o incidente.

A guia Visão geral exibe as informações do campo junto com os rótulos do campo, inclusive quando você usa o modo de leitura.

Para mais informações sobre os campos exibidos na guia **Visão geral**, consulte Exibir e atualizar informações de incidente na guia Visão Geral.

Você pode personalizar a exibição das informações na guia **Visão geral**. Para obter mais informações, consulte Personalizar a guia Visão geral de um incidente.

Guia Investigação

Esta guia permite que você investigue todos os ICs afetados com a classe `ci_computer` ou `ci_server`, associados aos incidentes. A guia exibe as informações de métricas do IC primário associado ou de qualquer IC afetado selecionado, o que ajuda a analisar e resolver o problema. Você pode usar as várias ações corretivas nesta guia para solucionar os problemas relacionados a IC.

Por padrão, a guia exibe as informações de métricas do IC primário afetado associado ao incidente. Mas você também pode selecionar e visualizar as informações de qualquer IC afetado com a classe `ci_computer` ou `ci_server` que está associado ao incidente. Para obter informações sobre como configurar a Framework de investigação, consulte Como configurar a framework de investigação do Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A guia ficará visível somente se o ACC (Agent Client Collector) ou os adaptadores do MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager) estiverem instalados e configurados.
- A guia exibe as informações de métricas do IC somente nas seguintes condições:
  - O Agent Client Collector ou o MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager) estão instalados para o IC associado. Isso ajuda a recuperar os dados de métricas do IC.
  - A classe de IC associada é um computador de IC do CMDB.
- Esse recurso só oferece suporte aos sistemas operacionais macOS, Windows e Linux.

Você também pode personalizar a exibição das informações de métricas nessa guia. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a guia Investigar.

Para obter mais informações sobre as métricas exibidas nessa guia, consulte Recursos da guia Investigação.

Guia Comunicação

Esta guia mostra todas as tarefas e opções de comunicação que permitem que você se comunique com as partes interessadas nas diversas fases de um incidente. Esta guia só é disponibilizada se qualquer uma destas condições for atendida:

- Para um incidente grave: o plug-in Gestão de incidentes graves (sn-sow-mim) está ativo e configurado na Central de administração para o Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Configuração do Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.
- Para um incidente: as aplicações Gestão de comunicações de tarefas e Gestão de comunicações de incidentes estão instaladas, ativas e configuradas na instância, e você seleciona a opção **Nova comunicação** no ícone **Mais ações** (···) na página de registro do incidente. Para obter mais informações, consulte Task Communications Management e Gestão de comunicações de incidentes.

Para mais informações sobre os recursos da guia **Comunicações**, consulte Como estabelecer comunicações com as partes interessadas sobre incidentes e incidentes graves.

Guia Relatório pós-incidente

Nesta guia, você consegue gerar, configurar, publicar e exportar um relatório pós-incidente para um incidente grave depois que ele for resolvido. O relatório pós-incidente permite revisar a causa e a resolução do incidente grave e identificar possíveis lacunas no processo. Com base nessas informações, você pode tomar medidas preventivas para evitar o problema no futuro ou para lidar com o incidente grave de uma forma melhor. Esta guia só é disponibilizada se estas condições forem atendidas:

- Gestão de incidentes graves está ativa e configurada na Central de administração para Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Configuração do Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.
- O incidente grave está no estado **Resolvido**.

Para mais informações sobre os recursos da guia **Relatório pós-incidente**, consulte Revisar e atualizar relatório pós-incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de detalhes

Essa guia exibe informações detalhadas sobre o incidente. Por exemplo, a descrição breve, os detalhes de atribuição e os registros relacionados. Para mais informações sobre como configurar campos nessa guia, consulte Configurar um formulário de registro de tarefa no Espaço de operações de serviços.

Guia Registros relacionados

Essa guia apresenta uma exibição de lista dos registros associados ao incidente: Por exemplo, ANSs de tarefa e ICs afetados.

Painel lateral contextual

Nessa seção, você pode visualizar informações do registro e recomendações, colaborar usando o Microsoft Teams e entrar em contato com especialistas de plantão para resolver incidentes rapidamente.

Para obter mais informações sobre Gestão de incidentes, consulte Gestão de incidentes.

Como criar um incidente no Espaço de operações de serviços

Rastreie a investigação, as possíveis soluções e a resolução de um problema para um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Realize uma das ações a seguir para começar a criar um incidente.

2. No formulário, preencha os campos da guia **Detalhes**.

Criar um novo formulário de incidente

Campo	Descrição
Incidente	
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.
Descrição	Explicação detalhada do incidente.
Número	Número exclusivo gerado automaticamente para identificar o registro do incidente.
Solicitante	Usuário que entrou em contato com você com um problema. Comece a digitar o nome do solicitante para selecioná-lo em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	uma lista de nomes correspondentes ou pesquise e selecione o usuário.
Local	Localização do solicitante.
Canal	Modo de comunicação utilizado pelo usuário para criar o incidente.
Estado	Diferentes estados pelos quais o incidente ocorre durante seu ciclo de vida.
Impacto	O efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Urgência	Quanto tempo a resolução pode ser atrasada até que um incidente, problema ou mudança tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa. A prioridade é baseada no impacto e na urgência.
Impacto	
Serviço	Serviço de negócios afetado.
Item de configuração	Item de configuração afetado.
Oferta de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. A oferta de serviço permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para um determinado serviço.
Impacto nos negócios	Impacto do incidente.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo para trabalhar neste incidente. Se você não fornecer um valor, o incidente será atribuído automaticamente com base nas regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	O usuário que trabalhará neste incidente. **Nota:** Se o **Grupo de atribuição** mudar, o campo **Atribuído a** será limpo.
Anotações	
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem visualizar incidentes também podem ver comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.
Registros relacionados	
Incidente primário	Incidente primário associado que torna o incidente atual um incidente secundário. **Nota:** Quando o incidente primário é resolvido, o incidente secundário também é marcado como resolvido.
Problema	Qualquer registro de problema relacionado.
Solicitação de mudança	Qualquer solicitação de mudança relacionada.
Causada por mudança	Solicitação de mudança associada que gerou a criação do incidente.

3. Clique em **Salvar**.

Exibir e atualizar informações de incidente na guia Visão Geral

Exiba e atualize as informações do incidente, como resumo, impacto, causa e resolução, na guia **Visão Geral**. Essas informações de incidente ajudam a analisar o problema e resolver o incidente com rapidez.

Antes de Iniciar

Deve-se criar um incidente. Para obter mais informações, consulte Como criar um incidente no Espaço de operações de serviços.

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as informações do incidente na guia **Visão Geral**. Se necessário, é possível editar ou adicionar informações.

Procedimento

1. Em um registro de incidente, selecione a guia **Visão Geral**.
2. Na seção Resumo, adicione ou edite as informações, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone **Editar Resumo** ( ) para editar os campos.

b. No formulário, preencha os detalhes.

Resumo do incidente

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.
Descrição	Explicação detalhada sobre o incidente.
Número	Número de incidente exclusivo gerado pelo sistema. Esse é um campo somente leitura.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa. O campo **Prioridade** é calculado com base nos Campos **Impacto** e **Urgência**.
Aberto	A data e hora em que o incidente foi criado. Esse é um campo somente leitura.
Impacto	Nível de impacto que o incidente tem sobre os negócios. Valores possíveis: ▪ 1–Alto ▪ 2-Medium ▪ 3–Baixo **Nota:** Quando você modifica o valor dos campos **Impacto** e **Urgência** e salva o registro, uma janela pop-up de atualização de registro é exibida, na qual você deve inserir os dados de **Anotações de trabalho** para prosseguir.
Urgência	Nível de urgência que o incidente exige para ser resolvido. Valores possíveis: ▪ 1–Alto ▪ 2-Medium ▪ 3–Baixo **Nota:** Quando você modifica o valor dos campos **Impacto** e **Urgência** e salva o registro, uma janela pop-up de atualização de registro é exibida, na qual você deve inserir os dados de **Anotações de trabalho** para prosseguir.
Estado	Diferentes estados pelos quais o incidente ocorre durante seu ciclo de vida. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Novo ▪ Em andamento ▪ Em Espera ▪ Resolvido ▪ Cancelado(a) **Nota:** ▪ Quando você seleciona o estado **Em espera** e salva o registro, uma janela pop-up de Atualização de Registro é exibida, na qual você deve selecionar o campo **Motivo da espera** e inserir os **Comentários adicionais**. ▪ Quando você seleciona o estado **Resolvido** e salva o registro, uma janela pop-up de Atualização de Registro é exibida, na qual você deve selecionar o campo **Código de resolução** e inserir as **Anotações de resolução** para prosseguir.
Estado do incidente grave	Estado do incidente grave. **Nota:** O campo estará disponível somente se o plug-in Gestão de incidentes graves para Espaço de operações de serviços (sn_sow_mim) estiver instalado e ativo. Para mais informações, consulte Configuração do Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.
Solicitante	Usuário que reportou o incidente.

c. Selecione o ícone **Salvar Resumo** ( ).

3. Na seção Resumo do Impacto, edite as informações conforme necessário.

a. Selecione o ícone **Editar resumo do impacto** ( ).

b. No formulário, preencha os detalhes.

Resumo do impacto

Campo	Descrição
Impacto nos negócios	Impacto do incidente sobre os negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item de configuração	Item de configuração primário impactado.
Serviço	Serviço de negócio primário impactado.
Oferta de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. A oferta de serviço permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para um determinado serviço.

Para os campos de referência, como **Item de configuração**, **Oferta de serviço** e **Serviço**, você pode realizar as seguintes ações:

- Selecione o ícone **Exibir registro** (ⓘ) para mostrar uma exibição dessas informações de registro na mesma página. Se necessário, você também pode selecionar **Abrir registro** a fim de abrir o registro em uma guia separada.
- Selecione o ícone **Exibição de dependências** ( ) para exibir o mapa de dependências do item de configuração (IC) em uma experiência de exibição modal.

Nota:
Selecionar qualquer campo de referência vazio, como **Item de configuração**, **Oferta de serviço** e **Serviço** em SOW, exibe somente os valores de seleção recentes em vez de pesquisar automaticamente e exibir os resultados dos valores de campo disponíveis no sistema. Essa mudança aumenta o desempenho geral dos campos de referência. Esta mudança é aplicável somente a campos de referência sem valores de campo. Por padrão, essa mudança está habilitada. Para reverter essa mudança, defina a propriedade da página UX **Pesquisa de referência ao clicar** (`ref_search_on_click`) como verdadeira.

c. Selecione o ícone **Salvar Resumo de Impacto** ( ).

4. No campo **Local** da seção Impacto, selecione **Exibir locais impactados** para exibir os locais e usuários afetados em um mapa-múndi em uma guia separada.
A guia **Local impactado** exibe as seguintes informações:

- Número de usuários impactados - Número de usuários impactados pelo incidente.

  Nota:
  O número de usuários impactados é calculado com base nas seguintes fontes de dados:

  - Solicitante do Incidente.
  - Solicitantes dos Incidentes secundários.
  - Ofertas de serviço associadas ao Incidente. Esta fonte será usada somente se Dados principais para gestão de portfólio de serviços estiver ativado e em uso. Para mais informações, consulte Ativação do Gestão de portfólio de serviços.

- Número de locais impactados - Número de locais exclusivos calculado com base no número de usuários.
- Mapa-múndi de impacto - Mapa dos locais impactados, marcados no mapa-múndi junto com os usuários afetados. Você pode exibir as contagens e os detalhes dos usuários impactados nesses locais. Você pode restringir ainda mais, para o nível de continente, país, estado ou cidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A seção Local estará disponível somente se o plug-in do Gestão de incidentes graves para Espaço de operações de serviços (sn_sow_mim) estiver instalado e ativo e se o incidente for grave. Para obter mais informações, consulte Gestão de incidentes graves no Espaço de operações de serviços.
- Você pode adicionar vários locais da lista relacionada de locais afetados na guia **Registros relacionados** do registro de incidente grave.

5. Selecione os cartões a seguir para adicionar ou atualizar os itens de configuração associados ao Incidente.
   a. Selecione o cartão **ICs afetados** para adicionar ou remover os itens de configuração (IC) afetados pelo incidente.
   b. Selecione o cartão **Serviços/ICs afetados** para adicionar ou remover os itens de configuração ou os serviços que são afetados pelo incidente.
   c. Selecione o cartão **Ativos** para adicionar ou remover os itens de configuração que usuários usam como ativos.

   Você pode pesquisar e filtrar os itens de configuração (IC) com base na classe de configuração ao adicionar os ICs afetados a um registro de Incidente.

   Ao adicionar uma lista que contém mais de 50 incidentes secundários, ICs afetados, serviços/ICs afetados ou ativos, o lote do componente MRA (Multiple Record Associator) processa de forma assíncrona e ajuda a adicioná-los em segundo plano, aumentando assim o desempenho geral do sistema. Este recurso funciona somente se o número de itens a serem adicionados for maior que 50, já que a propriedade de configuração de **limite assíncrono** está definida como 50.

   Nota:
   Os incidentes secundários são adicionados da lista relacionada Incidentes secundários na guia **Registros relacionados**, enquanto os ICs afetados, serviços/ICs ou ativos afetados são adicionados na guia **Visão geral** de um registro de incidente.

6. Na seção Causa, adicione ou atualize a causa do Incidente.
   a. Selecione **Adicionar causa**.
   b. Insira a **Causa provável** do incidente.
   c. Selecione o ícone **Salvar causa** ( ).
7. Na seção Resolução, adicione as informações de resolução para resolver o Incidente.

   Nota:
   Preencha os valores desta seção somente quando o incidente estiver pronto para ser resolvido.

   a. Selecione **Adicionar resolução**.

   b. No formulário, preencha os detalhes.

Seção de resolução

Campo	Descrição
Código de resolução	Categoria em que o incidente é resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o incidente é resolvido.

c. Selecione o ícone **Salvar resolução** ( ).

8. Na seção Redigir, publique mensagens no fluxo de atividades e envie e-mails às partes interessadas.

a. Insira e publique a mensagem **Anotações de trabalho (privadas)** no fluxo de atividades.

Nota:

Por padrão, a opção **Anotações de trabalho (privadas)** é selecionada para você inserir e publicar a mensagem.

b. Insira e publique a mensagem **Comentários Adicionais (visível ao cliente)** no fluxo de atividades.

c. Insira e publique a **Ação realizada** sobre o incidente grave no fluxo de atividades.

d. Componha e **Envie um e-mail** às partes interessadas.

O fluxo de atividades é compatível com os seguintes recursos:

- O fluxo de atividades na guia **Visão geral** e **Detalhes** exibe as informações da atividade em blocos que são recolhíveis. Por padrão, o bloco de atividade de evento mais recente, se for uma anotação de trabalho ou comentário adicional, será expandido e os outros blocos de atividade de evento consecutivos serão recolhidos. O bloco recolhido exibe somente o carimbo de data/hora e o nome da origem do evento de atividade. Isso garante uma IU limpa e permite que você expanda e exiba as informações da atividade quando necessário. Para habilitar este recurso, defina a propriedade da página de UX **Habilitar os blocos de fluxo de atividades expansíveis** (*enableExpandableActivityStreamTiles*) como verdadeira.
- Um marcador interno é adicionado às anotações de trabalho.
- Você pode definir, personalizar e aplicar marcadores aos fluxos de atividades. Esses marcadores ajudam a pesquisar e filtrar a atividade com base nos marcadores. Por padrão, nenhum marcador predefinido está disponível no sistema de base. No entanto, você pode usar as propriedades da página de UX **do fluxo de atividades** (*activitystreamprops*) para SOW para definir e personalizar seus marcadores para registros de incidentes. Para obter mais informações, consulte Definir e personalizar marcadores de fluxo de atividades.

Visualizar informações do registro de incidente usando o painel contextual lateral

Exiba as informações do registro de incidente, como detalhes do chamador e ativos, no painel contextual lateral. Use essas informações para ajudar a gerenciar um incidente com maior eficiência.

Selecione o ícone **Informações de registro** ( ) no painel contextual lateral para visualizar as informações do incidente. O painel lateral de informações de registro inclui as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chamadas ativas

O cartão de Chamadas Ativas exibe as chamadas em conferência ativas que estão em andamento para incidentes graves. Este cartão será exibido somente para registros de incidentes graves e se o plug-in do Gestão de incidentes graves para Espaço de operações de serviços (sn_sow_mim) estiver instalado e ativo. Para mais informações, consulte Configuração do Gestão de incidentes graves em Espaço de operações de serviços.

No máximo cinco registros de colaboração são exibidos neste cartão. Você pode selecionar os links de registro de chamada exibidos neste cartão para ingressar nas chamadas. Você pode usar a guia do painel lateral **Colaborar** a fim de exibir e gerenciar informações adicionais de registro de chamada.

Nota:

Para chamadas do Twilio, é exibido texto sem formatação em vez de um link. Nesse caso, é possível ingressar na chamada usando a guia do painel lateral **Colaborar**.

As informações de colaboração são recuperadas da integração do Serviços de colaboração com o Espaço de operações de serviços.

ANS e tempos

O cartão de ANSs e registro de horas inclui as seguintes informações:

- Duração do incidente grave — Intervalo de tempo desde que o incidente foi promovido, criado ou aceito como incidente grave. Este campo fica visível somente se Gestão de incidentes graves para Espaço de operações de serviços está instalado e ativo.
- ANS de resposta — A fase do acordo de nível de serviço (ANS) da tarefa, conforme a configuração do temporizador de ANS de resposta do incidente definido. Exibe o tempo restante para responder a um incidente antes que o ANS da tarefa seja violado.
- ANS de resolução — A fase de ANS da tarefa conforme a configuração do temporizador do ANS de resolução de incidente configurado. Exibe o tempo restante para resolver um incidente antes que o ANS da tarefa seja violado.
- Exibir todos os ANS — Todos os ANS associados ao registro do incidente.

Nota:
Esta opção ficará visível somente se houver pelo menos um ANS associado à tarefa de incidente atual.

Solicitante

O cartão do chamador exibe informações rápidas sobre o chamador, como nome, hora local, departamento e localidade. Você também pode selecionar o ícone **Exibir chamador** (ⓘ) a fim de exibir o registro do chamador. Selecione **Abrir registro** a fim de abrir o registro do chamador em uma guia separada. Você também pode selecionar **Contato** a fim de exibir todos os detalhes sobre o chamador.

Nota:
O cartão do chamador será exibido primeiro no painel lateral Informações de registro, se você for um agente de nível 1.

Você pode exibir o decorador de campo VIP se o chamador for um usuário VIP. O decorador de campo VIP também aparece para o campo **Chamador** na guia **Detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar os links a seguir para obter informações de registro adicionais específicas do chamador, se necessário:

- Ativos do chamador — Lista de ativos do chamador (ICs).
- Interação recente — Lista de interações recentes com o chamador que foram criadas nos últimos sete dias. Você pode exibir até dez registros de interação no cartão. Selecione **Exibir tudo** a fim de exibir a lista de todas as interações em uma guia separada.

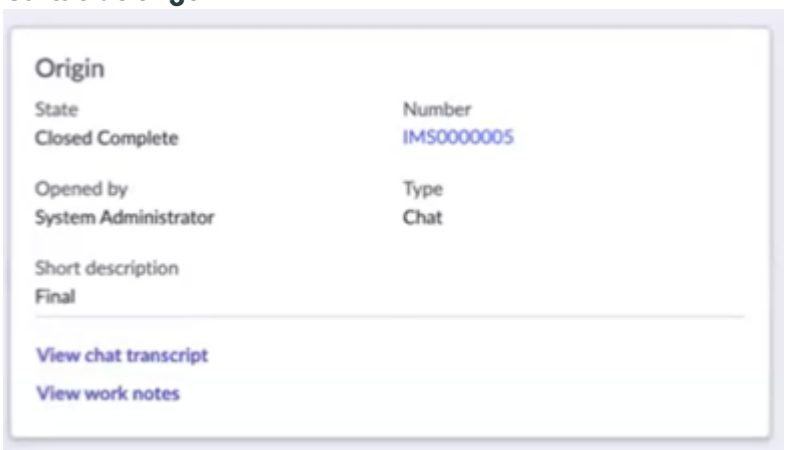
> **Nota:**
> Para registros de interação, o usuário **Atribuído a** é considerado o chamador.

- Incidentes recentes — Lista de incidentes recentes associados ao chamador que foram criados nos últimos sete dias. Você pode exibir até dez registros de incidente no cartão. Selecione **Exibir tudo** a fim de exibir a lista de todos os incidentes em uma guia separada.

Origem

O cartão de origem exibe as informações relacionadas ao registro de origem. Um registro de origem é o registro a partir do qual o registro de incidente é criado, como solicitação de mudança, interação ou problema.

Cartão de origem



O cartão exibe as seguintes informações sobre o registro de origem:

- Estado - Estado do registro de origem.
- Número - Número do registro de origem.
- Aberto por - usuário que criou ou abriu o registro de origem
- Tipo - Tipo de canal do registro de origem. Por exemplo, se a origem for um registro de interação, o tipo poderá ser Bate-papo
- Descrição resumida - Descrição resumida do registro de origem.
- As seguintes opções estarão disponíveis se o incidente for criado a partir de um registro de interação:
  - Exibir transcrição do bate-papo - Selecione **Exibir transcrição do bate-papo** para exibir o histórico do bate-papo com o solicitante do registro de interação. Você pode executar atividades adicionais, como maximizar ou minimizar a janela de bate-papo. Esta opção estará disponível somente se o registro de interação for do tipo **Bate-papo** e no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.
  - Exibir anotações de trabalho - Selecione **Exibir anotações de trabalho** para exibir o histórico de atividades das anotações de trabalho do registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um incidente é criado a partir de um registro de interação, os seguintes recursos são aplicáveis:

- Quando um registro de incidente criado a partir de um registro de interação é resolvido, o registro de interação é definido automaticamente para o estado **Encerramento** ou **Encerrado concluído**. Um usuário com função de administrador deve definir a propriedade do sistema **Encerrar automaticamente a interação de origem** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) como verdadeira para habilitar este recurso. A regra de negócio **Encerrar interação a partir do incidente** verifica as seguintes condições e atualiza o registro de interação para o estado **Encerramento** ou **Encerrado concluído** :
  - Quando a propriedade do sistema **Encerrar automaticamente a interação de origem** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) está definida como verdadeira e o **Tempo limite de fallback para interações no script programado de encerramento** está ativo, o registro de interação é movido para o estado **Encerramento**.
  - Quando a propriedade do sistema **Encerrar automaticamente a interação de origem** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) está definida como verdadeira e o **Tempo limite de fallback para interações no script programado de encerramento** está inativo, o registro de interação é movido para o estado **Encerrado concluído**.
- Você pode adicionar vários registros de interação relacionados a um incidente usando a opção **Adicionar** na lista relacionada Interação na guia **Registros relacionados** de uma página de registro de incidente.

Atribuído a

O cartão Atribuído a exibe o status de atribuição do registro de incidente. Selecione **Atribuir a** para atribuir o registro de incidente a você. Você pode selecionar o link **Exibir colaboradores adicionais** para exibir a lista de colaboradores associados ao registro de incidente em uma experiência modal. A lista de colaboradores é recuperada das fontes de dados a seguir:

- Usuários históricos **Atribuído a** para o incidente ou tarefas de incidente, exceto o usuário **Atribuído a** atual.
- Usuários que adicionaram comentários e anotações de trabalho ao registro do incidente grave. Esta fonte de dados se aplica somente a incidentes graves.
- Colaboradores de canais de colaboração que são iniciados no painel lateral **Colaborar**. Essas informações são recuperadas usando APIs de colaboração.

Você pode exibir uma lista com cinco colaboradores de cada vez em uma página.

Como trabalhar em uma página de lista de incidentes no Espaço de operações de serviços

Execute várias ações em um incidente na página da lista de incidentes em Espaço de operações de serviços (SOW).

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_service_desk_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o menu **Lista** ( ).
3. Em Incidentes, selecione qualquer uma das seguintes categorias de filtro para abrir a lista de incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuído a você - Lista de incidentes atribuídos a você.
- Não atribuídos - Lista de incidentes que não estão atribuídos a nenhum agente.
- Aberto - Lista de incidentes com status diferente de **Resolvido** ou **Encerrado**.
- Resolvido - Lista de incidentes com status **Resolvido**.
- Todos - Lista de todos os incidentes.

4. Execute qualquer uma das ações a seguir na página da lista de incidentes.

Como trabalhar em um registro de incidente no Espaço de operações de serviços

Se a resolução do incidente envolver a criação de um problema, mudança, solicitação de serviço, entre outros, você poderá criá-lo diretamente do registro do incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_service_desk_agent

Procedimento

1. Abra um incidente.

   Para obter informações sobre como criar um incidente no Espaço de operações de serviços, consulte Como criar um incidente no Espaço de operações de serviços.

2. Realize uma das ações a seguir na página de registro do incidente.

Ações corretivas usando o Playbook

Resolva os problemas relacionados a IC com ações corretivas usando o Playbook na guia “Investigar”.

A guia “Investigar” inclui os seguintes tipos de ação corretiva para resolver problemas relacionados a IC:

- Encerrar processo
- Reiniciar serviço

Essas ações corretivas estarão disponíveis na guia Investigar somente se as seguintes condições forem atendidas:

- A aplicação Framework de investigação [sn_invest_fwk] está instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Como configurar a framework de investigação do Espaço de operações de serviços e Configurar a Estrutura de ações corretivas.
- As ações corretivas são configuradas para serem exibidas na IU. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a guia Investigar.

As ações corretivas usam playbooks para resolver problemas de IC. O playbook fornece uma IU interativa para orientar e executar as ações corretivas passo a passo. Com um playbook, você pode controlar todas as etapas de execução do processo de correção. O Playbook está disponível no painel lateral contextual da página de registro de incidentes. Quando qualquer ação corretiva é executada, esse processo de correção é adicionado a um playbook. Você pode selecionar o ícone do playbook ( ) no painel lateral contextual para abrir o playbook em um painel separado e executar o processo. O painel do playbook exibe as seguintes guias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atual: exibe a lista atual de playbooks que acionam a ação corretiva, incluindo processos e serviços com o status “Novo” e “Em andamento”.
- Histórico: exibe a lista histórica de playbooks, incluindo processos e serviços com o status **Concluído**, **Cancelado** ou **Com falha**.

Você pode cancelar um playbook de ação corretiva de serviço de reinicialização em andamento ou encerrar processo em andamento. Para cancelar um playbook de ação corretiva, selecione-o, selecione o ícone de menu (de menu) e escolha a opção **Cancelar ação**. Depois que o playbook de ação corretiva é cancelado, a ação correspondente também é cancelada. Em seguida, o status da ação corretiva é exibido como **Cancelado** na guia “Histórico” do painel do playbook. Para exibir o motivo do cancelamento, selecione a opção **Exibir motivo** no playbook. Esta opção não estará disponível se ocorrer uma das seguintes condições:

- A ação corretiva já está com o status **Cancelado**.
- O registro de ação de IC correspondente da ação corretiva já está em andamento.
- A solicitação de mudança já foi movida para implementar o estado para ações associadas a ICs do tipo servidor.

A seção “Ações corretivas” na guia “Investigar” também contém as guias **Atual** e **Histórico** para exibir a lista de ações corretivas executadas. Por padrão, esta seção exibe a lista de ações corretivas para o IC primário ou o IC atual. Você pode alternar o botão **Mostrar ações realizadas em todos os ICs neste incidente** para exibir a lista de ações corretivas para todos os ICs associados ao incidente.

O playbook estará disponível somente se as aplicações Estrutura de ação corretiva [com.snc.sn_reacf] e Framework de investigação [sn_invest_fwk] estiverem instaladas e configuradas, bem como se as ações corretivas forem acionadas. Para mais informações sobre o playbooks, consulte .

Nota:
Você não pode executar ações corretivas simultâneas ou duplicadas quando uma ação corretiva está em andamento em um processo ou serviço para um dispositivo ou servidor de tipo de IC. Você também não pode executar ações corretivas simultâneas ou duplicadas no mesmo IC até que a execução da ação corretiva anterior seja concluída. Você pode mudar este comportamento e permitir a execução simultânea da ação corretiva selecionando a opção **Permitir execução simultânea** em “Tipo de ação corretiva”. Para obter mais informações, consulte Configurar a Estrutura de ações corretivas.

Encerrar processo

A ação corretiva **Encerrar processo** está disponível com os seguintes cartões de informações de métrica:

- Principais processos por memória
- Principais processos por CPU

Selecione o IC e, em seguida, selecione **Encerrar processo** para interromper a execução do processo no IC. O processo de correção é adicionado ao playbook. Selecione o ícone do playbook ( ) no painel lateral contextual para abrir o playbook em um painel separado e executar o processo. Você pode executar a ação corretiva “Encerrar processo” para as seguintes classes de IC:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dispositivo: para essa classe de IC, é executado um processo de duas etapas em que você deve obter a aprovação do usuário antes que o processo de correção de processo final possa ser executado. Após a aprovação, você poderá interromper diretamente o processo no dispositivo, que também é conhecido como endpoint.
- Servidor: para esta classe de IC, você deve criar uma solicitação de mudança antes que a ação corretiva “Encerrar processo” possa ser executada usando uma solicitação de mudança padrão. Você também deve fornecer informações adicionais para criar uma solicitação de mudança.

Reiniciar serviço

A ação corretiva **Reiniciar serviço** está disponível com o cartão de informações de métrica Serviços.

Selecione o IC e, em seguida, **Reiniciar serviço** para reiniciar os serviços em execução no IC. O processo de correção é adicionado ao playbook. Selecione o ícone do playbook ( ) no painel lateral contextual para abrir o playbook em um painel separado e executar o processo. Você pode executar a ação corretiva “Reiniciar ação de correção do serviço” para as seguintes classes de IC:

- Dispositivo: para essa classe de IC, é executado um processo de duas etapas em que você deve obter a aprovação do usuário antes que o processo “Reiniciar correção do serviço” possa ser executado. Após a aprovação, você poderá reiniciar diretamente os serviços no dispositivo, que também é conhecido como endpoint.
- Servidor: para esta classe de IC, você deve criar uma solicitação de mudança de executar a ação corretiva usando uma solicitação de mudança padrão. Você também deve fornecer informações adicionais para criar uma solicitação de mudança.

Reabrir um incidente no Espaço de operações de serviços

Reabra um incidente resolvido a partir do registro de incidentes em Espaço de operações de serviços (SOW).

Antes de Iniciar

Um incidente deve ser criado e definido para o estado **Resolvido**. Para obter mais informações, consulte Como criar um incidente no Espaço de operações de serviços.

Função necessária: itil ou sn_incident_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente com acesso de gravação de incidente (sn_incident_write) pode exibir e usar a opção **Reabrir** na página de registro de incidentes em SOW para reabrir qualquer incidente atribuído a ele ou a outros agentes. No entanto, nas IUs do portal, como o portal Portal de serviços e Central de serviços ao funcionário (ESC), um agente só poderá exibir e usar a opção **Reabrir** para reabrir um incidente se for o solicitante ou o usuário final **Aberto por** (Solicitante) desse incidente.

Tanto o solicitante quanto os usuários **Aberto por** (Solicitante) podem exibir e usar a opção **Reabrir incidente** nas IUs do Portal, como Portal de serviços e Central de serviços ao funcionário (ESC) para reabrir um incidente resolvido.

Se um estado de incidente estiver definido como **Encerrado**, o incidente não poderá ser reaberto. No entanto, se você solicitar a reabertura do incidente respondendo ao e-mail de notificação de resolução, um novo incidente será aberto com valores de campo selecionados que são copiados do incidente encerrado. Para obter mais informações sobre como reabrir um incidente, consulte Reabrir um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um incidente com o estado **Resolvido**.
2. Selecione **Reabrir**.
   Uma caixa de diálogo é aberta.
3. Inserir **comentários adicionais (visível para o cliente)**.
4. Selecione **Reabrir**.

Resultado

Um pop-up de mensagem de notificação de sucesso aparece na faixa. O estado do registro de incidente está definido como **Em andamento**.

Referência de Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços.

Componentes instalados com o Agent Client Collector for Investigation

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do aplicativo Agent Client Collector for Investigation (sn_acc_adapter), incluindo funções do usuário e aplicativos da ServiceNow Store.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de métricas [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permite que os usuários acessem e executem operações básicas na Estrutura de coletor de métricas, como exibir a definição da métrica.	Nenhum
Administrador de métricas [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permite que os usuários instalem o aplicativo, adicionem, configurem as tabelas e também exibam a definição da métrica.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrador do Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permite que os usuários instalem o aplicativo Investigation Framework e gerenciem os módulos dele.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Estrutura de métricas e ações de IC	Principais recursos e configurações de estrutura da aplicação Agent Client Collector para investigação, incluindo dados de API e estrutura de ações de IC. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
[sn_cimaf]	informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com a Estrutura de métricas e ações de IC
Framework de investigação [sn_invest_fwk]	Estrutura para analisar os ICs afetados usando as informações de métricas.
Estrutura de ações corretivas [com.snc.sn_reacf]	Estrutura para corrigir ou resolver os problemas relacionados ao IC. Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com a Estrutura de ações corretivas.

Componentes instalados com o Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação (sn_mecm_adapter), incluindo funções do usuário e aplicações da ServiceNow Store.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de métricas [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permite que os usuários acessem e executem operações básicas na Estrutura de coletor de métricas, como exibir a definição da métrica.	Nenhum
Administrador de métricas [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permite que os usuários instalem o aplicativo, adicionem, configurem as tabelas e também exibam a definição da métrica.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrador do Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permite que os usuários instalem o aplicativo Investigation Framework e gerenciem os módulos dele.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Estrutura de métricas e ações de IC [sn_cimaf]	Principais recursos e configurações de estrutura da aplicação Microsoft Endpoint Configuration Manager para investigação, incluindo dados de API e estrutura de ações de IC. Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com a Estrutura de métricas e ações de IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
Framework de investigação [sn_invest_fwk]	Estrutura para analisar os ICs afetados usando as informações de métricas.
Estrutura de ações corretivas [com.snc.sn_reacf]	Estrutura para corrigir ou resolver os problemas relacionados ao IC. Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com a Estrutura de ações corretivas.

Componentes instalados com a Estrutura de ações corretivas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Estrutura de ações corretivas (com.snc.sn_reacf), incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário da ação corretiva [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Permite que os usuários acessem e leiam a tabela "Execução de ação corretiva" e corrijam problemas relacionados ao IC usando ações corretivas. **Nota:** A função itil contém esta função.	cmdb_read
Administrador da ação corretiva [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Habilita usuários com acesse de leitura e gravação a todas as tabelas de configuração de ação corretiva.	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas	Descrição
Ação corretiva [sn_reacf_remedial_action]	Lista de ações corretivas (definições), como “Encerrar processo - Dispositivo”, “Reiniciar serviço - Servidor” e etc.
Parâmetro da ação corretiva [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Lista de parâmetros necessários para executar as ações corretivas, como ID do processo, atribuição etc.
Função da ação corretiva [sn_reacf_remedial_role]	Lista de funções necessárias para acessar e executar as ações corretivas.
Inclusão de ação de critérios do usuário [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Lista de critérios do usuário que têm permissão para executar a ação corretiva.
Exclusão de ação de critérios do usuário [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Lista de critérios do usuário que não têm permissão para executar a ação corretiva.
Tipo de ação corretiva [sn_reacf_remedial_action_type]	Lista de tipos de ação corretiva, como ação de IC e mudança padrão.
Origem da ação corretiva [sn_reacf_remedial_action_origin]	Lista de aplicações em que a Estrutura de ação corretiva é usada.
Execução da ação corretiva [sn_reacf_remedial_action_execution]	Lista de registros de execução criados para cada ação corretiva quando executada. O registro é usado para acompanhar o andamento e manter as informações. O registro inclui informações como ação corretiva executada, valores de parâmetro, registro de execução de ação, registro primário, registro de destino, estado atual, usuário que executou a ação corretiva e origem. **Nota:** Esta tabela é somente leitura.

Componentes instalados com a Estrutura de métricas e ações de IC

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Estrutura de métricas e ações de IC (sn_cimaf), incluindo funções de usuário e aplicações da ServiceNow Store.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de métricas e ações de IC [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permite que os usuários acessem e leiam as tabelas Métrica, Solicitação de ação e Saída de ação. **Nota:** A função itil contém esta função.	cmdb_read
Administrador de métricas e ações de IC [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Habilita o acesso de usuários com permissões de leitura e gravação a todas as tabelas de configuração de métricas e ações de IC.	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

Tabelas instaladas

Tabelas	Descrição
Provedor [sn_cimaf_provider]	Lista de provedores, como Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Definição de métrica [sn_cimaf_metric_definition]	Lista de definições de métrica, como Uso do ativo, Processos em execução e mais.
Configuração do adaptador [sn_cimaf_adapter_config]	Lista de configurações do adaptador. Você pode definir o provedor, como Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), fazer consultas e transformar fluxos ou scripts.
Regra de aplicabilidade do adaptador [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Lista de regras de aplicabilidade do adaptador que permitem configurar a quais ICs a configuração do adaptador selecionada é aplicável.
Configuração do adaptador específico do provedor [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Lista de configurações do adaptador para um provedor específico, como Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Regra de coleta [sn_cimaf_collection_rule]	Lista de regras de coleta que permitem configurar quando as métricas devem ser coletadas automaticamente.
Associação de métrica da regra de coleta [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Lista de registros criados de associação das regras de coleta às definições da métrica.
Métrica [n_cimaf_metric]	Lista de métricas obtidas. O registro da métrica contém informações como definição de métrica, IC, carimbo de data/hora e carga real de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas	Descrição
	Nota: Esta tabela é somente leitura.
Ação [sn_cimaf_action]	Lista de ações de IC, como Encerrar processo ou Reiniciar serviço e mais.
Função da ação [sn_cimaf_action_role]	Lista de funções necessárias para acessar e executar as ações de IC. **Nota:** Uma ação de IC pode ser mapeada para várias funções.
Inclusão de ação de critérios do usuário [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Lista de critérios do usuário que têm permissão para executar a ação de IC.
Exclusão de ação de critérios do usuário [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Lista de critérios do usuário que não têm permissão para executar a ação de IC. **Nota:** Esta tabela é priorizada sobre as tabelas de configuração Inclusão de ação de critérios do usuário e Função da ação.
Configuração de ação [sn_cimaf_action_config]	Lista de configurações da ação aplicáveis ao IC. Você pode criar várias configurações para uma ação de IC com base em diferentes provedores ou classe de IC.
Parâmetro da ação [sn_cimaf_action_parameter]	Lista de parâmetros necessários para executar a ação de IC.
Etapa de configuração de ação [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Lista de etapas sequenciais a serem executadas para uma configuração de ação.
Solicitação de ação [sn_cimaf_action_request]	Lista de registros de execução da ação de IC. O registro inclui informações como parâmetros, detalhes do IC, ação de IC e status atual. **Nota:** Esta tabela é somente leitura.
Ação de saída [sn_cimaf_action_output]	Lista de registros de saída da ação de IC. Cada registro está vinculado ao registro na tabela Solicitação de ação. O registro inclui informações como registro de solicitação de ação, etapa de configuração da ação, carga, estado e ID da solicitação. **Nota:** Esta tabela é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da guia Investigação

A guia **Investigação** exibe informações de métricas de IC juntamente com várias opções. Use as opções e as informações de métricas para exibir os dados que ajudam a resolver os problemas relacionados ao IC.

Você pode selecionar as seguintes opções suspensas para visualizar as informações de métricas do IC:

- Métricas iniciais: informações sobre métricas do IC afetado que são recuperadas de 30 minutos antes a 30 minutos após a criação do incidente. As informações sobre métricas do IC serão exibidas apenas se o IC for preenchido neste período de uma hora. Você pode configurar a propriedade *sn_sow.initial_metric_fetch_window* para mudar esse período de uma hora.

  Nota:
  As métricas iniciais estão disponíveis somente para o IC primário.

- Métricas recentes: informações mais recentes sobre métricas, disponíveis para o IC afetado. Por padrão, a opção **Métrica recente** é selecionada.

Nota:
As informações de métricas do IC são recuperadas em qualquer uma das seguintes condições:

- Quando o IC primário é atualizado ou adicionado ao incidente. Você também pode configurar quando e como as informações de métrica são recuperadas para um IC, definindo a regra de coleta. Para obter mais informações, consulte Como configurar as regras de coleta da guia Investigar.
- Ao clicar no ícone Obter métricas mais recentes ( ), ele atualiza, recupera e exibe as métricas mais recentes sob demanda. Essa opção está disponível somente quando você está exibindo dados das métricas recentes.

Os dados de métricas incluem as seguintes informações:

- Visão geral: exibe as informações de visão geral do IC, como nome, sistema operacional e número do modelo a partir de registros da base de dados do ServiceNow e do computador de IC do CMDB usando a pesquisa de registros Glide. O campo **Nome** contém um valor com hiperlink, que exibe o registro de IC em uma guia separada quando selecionado.
- Informações do sistema: escolha para exibir as informações do sistema do IC selecionado em um modal separado. O modal de informações do sistema inclui os seguintes dados:
  - Sistema Microsoft (msinfo32): exibe informações sobre o computador e uma exibição abrangente dos recursos de hardware, resumo do sistema, componentes e ambientes de software que podem ser usados para diagnosticar os problemas do computador. Você também pode pesquisar e exibir qualquer parâmetro específico do sistema, se necessário.
  - Azure (dsregcmd): exibe informações sobre o estado do dispositivo de IC que é gerenciado pelo Azure Active Directory (Azure AD). Essas informações são usadas para diagnosticar e solucionar problemas do dispositivo. A data e a hora em que as informações foram recuperadas pela última vez também são exibidas. Você também pode pesquisar e exibir qualquer parâmetro do dispositivo, se necessário.

    Nota:
    Você somente pode usar essa opção quando o adaptador do Agent Client Collector para investigação (sn_acc_adapter) está integrado ao Framework de investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Integridade do dispositivo: selecione o link **Integridade do dispositivo** para iniciar a página de integridade de aplicações e dispositivos do Experiência digital do usuário final para o CI selecionado em uma guia separada, dentro da exibição de incidentes. Esta guia permite que os agentes exibam todas as métricas disponíveis e a integridade do dispositivo do IC selecionado, que foram coletadas por DEX. Você também pode acessar este recurso usando a opção **Exibir integridade do dispositivo**, no registro de IC do Espaço de operações de serviços.

  Nota:
  DEX requer um direito separado.

  Este link fica disponível ao agente somente quando as seguintes condições são atendidas:

  - O IC selecionado é do tipo Dispositivo, também conhecido como Endpoint.
  - O plugin DEX é instalado na instância. Para obter mais informações, DEX consulteExperiência digital do usuário final.
  - O agente DEX é instalado no IC selecionado.

- Utilização de ativos: utilização dos ativos do IC. As seguintes informações são exibidas juntamente com a data e a hora:
  - Utilização de memória: quantidade de memória usada no IC. O valor é exibido em porcentagem.
  - Utilização de disco: utilização de disco das unidades lógicas para o IC afetado. O valor é exibido em porcentagem.
  - Utilização da CPU: utilização da CPU para o IC. O valor é exibido em porcentagem.
  - Tempo de atividade: tempo de atividade (tempo de inicialização) dos ativos. Os dias e a hora desde quando os ativos estão habilitados e em execução.

  Nota:
  As métricas a seguir são codificadas por cores com base nos valores de limite para destacar o aviso ou o nível crítico:

  Codificação de cores para métricas de utilização de ativos

Métricas de utilização de ativos	Aviso (código de cor amarela)	Crítico (código de cor vermelha)
Utilização da memória	Maior ou igual a 80	Maior ou igual a 95
Utilização do disco	Maior ou igual a 80	Maior ou igual a 95
Utilização da CPU	Maior ou igual a 80	Maior ou igual a 95

  No entanto, você também pode personalizar esses valores de limite, se necessário. Para obter mais informações, consulte Como personalizar a guia Investigar.

- Principais processos por CPU: principais processos classificados com base na utilização da CPU dos processos no IC afetado.

  Nota:
  Os principais processos por métrica de CPU são codificados por cores com base nos valores de limite para destacar o nível crítico quando o valor é maior ou igual a 90. No entanto, você também pode personalizar esses valores de limite, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Principais processos por memória: principais processos classificados com base na memória utilizada pelos processos no IC afetado.

  Nota:
  Os principais processos por métrica de memória são codificados por cores com base nos valores de limite para destacar o nível crítico quando o valor é maior ou igual a 90. No entanto, você também pode personalizar esses valores de limite, se necessário.

- Serviços: lista de serviços (dispositivo ou servidor) que estão em execução no IC afetado.
- Usuários conectados: lista de usuários conectados no IC afetado.
- Aplicações instaladas: lista das aplicações instaladas no IC.

  Nota:
  Para dispositivos com o SO do Windows, as aplicações instaladas não incluem uma lista de aplicações pré-empacotadas.

Use o botão **Exibir histórico** para mostrar os dados de métricas históricas do IC em uma guia separada. Você pode selecionar o intervalo de tempo nas opções suspensas para exibir os dados históricos desse intervalo de tempo. Para obter mais informações, consulte Como exibir os dados históricos das métricas de IC.

Como exibir os dados históricos das métricas de IC

Exiba os dados históricos das métricas de IC para o intervalo de tempo selecionado.

Use a opção **Exibir histórico** na guia Investigar para mostrar os dados históricos de várias métricas de IC em uma guia separada.

Nota:

Você poderá usar os recursos da guia Histórico somente se as seguintes condições forem atendidas:

- A versão do aplicativo deve ser o patch 8 de Tokyo ou versões posteriores.
- A aplicação Core de visualizações de dados deve ser atualizada para a versão 23.2.4 ao usar a versão Utah ou versões posteriores.

Na guia Histórico, você pode:

- Selecionar o intervalo de tempo para exibir os dados históricos das métricas de IC.
- Exibir a representação gráfica das seguintes métricas de IC (codificadas por cores) em gráficos de dispersão para o intervalo de tempo selecionado junto com os valores de limite críticos:
  - Utilização da CPU
  - Utilização do disco
  - Utilização da memória

  Apontar o mouse para um ponto de dados (representa data ou hora específica) no gráfico de dispersão para exibir os valores das métricas junto com a data em que os dados de métricas foram recuperados.
- Clique em um ponto de dados (representa a data ou hora específica) no gráfico de dispersão para exibir os dados de todas as métricas de IC na seção Instantâneo de métricas junto com a data e a hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extensão para processamento em lote na Espaço de operações de serviços

Use o ponto de extensão de implementação para criar implementações e executar o processamento em lote a fim de atualizar vários registros, melhorando o desempenho do sistema.

O componente Multiple Record Associator (MRA) permite criar pontos de extensão de implementação para processamento em lote de vários registros.

Para exibir os pontos de extensão que estão disponíveis por padrão, navegue até **Tudo** > **Pontos de extensão do sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Você pode selecionar a opção **Criar Implementação** para criar um ponto de extensão de implementação.

Quando há vários registros para atualizar, uma regra de negócios é executada e atualizada uma vez para cada registro, o que pode afetar o desempenho do sistema. Em vez de executar a regra de negócios para cada registro, você pode usar a inclusão de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler para executar o processamento em lote e atualizar vários registros.

Você pode usar a inclusão de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler para atualizar vários registros por meio do processamento em lote. Por exemplo, você pode usar esta inclusão de script para associar e atualizar vários incidentes secundários com um incidente primário.

A inclusão de script **RelatedListIncidentItemUpdateHandler** contém o ponto de extensão de implementação global.RelatedListItemUpdateHandler, e é usada ao realizar o processamento em lote de vários registros em uma lista relacionada.

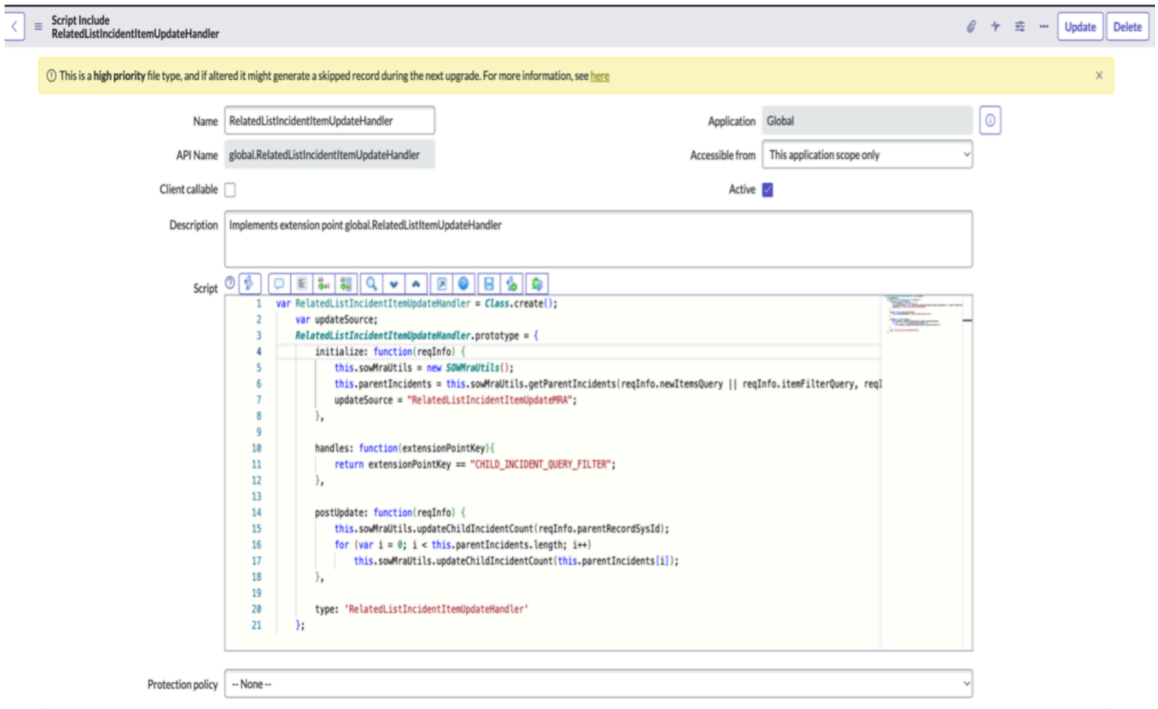
O ponto de extensão usado na inclusão de script **related_list_edit_helper** usa a API para facilitar a invocação de código personalizado. Este ponto de extensão substitui a execução da regra de negócio a fim de garantir que o ponto de extensão de implementação seja executado ao atualizar vários registros em vez da regra de negócio. Você também pode adicionar uma regra de negócio que precisa ser substituída. Quando vários registros são atualizados, esta inclusão de script é acionada e ocorre o processamento em lote que ignora essa regra de negócio.

A inclusão de script RelatedListIncidentItemUpdateHandler contém as seguintes funções:

- Inicializar — Executa antes que vários registros sejam atualizados.
- Após atualização — Executa depois que vários registros são atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Testes de início rápido para Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços

Valide se Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços

Os testes de início rápido da Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços estão disponíveis no sistema básico quando você instala ou atualiza para a versão 6.0 das Aplicações de ITSM do Espaço de operações de serviços (sn-sow-itsm-cont).

Pacote de testes da Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Incidente de SOW: criar problema a partir de um incidente	Teste que verifica a criação de um registro de problema a partir de um incidente, usando a ação de IU **Criar problema** no formulário de incidente.	Xanadu (versão de agosto na Store, versão 6.0)
Incidente de SOW: verificar a funcionalidade do botão "Atribuir a mim"	Teste para verificar a atribuição do registro de incidente ao usuário conectado usando a opção de IU **Atribuir a mim** no painel lateral "Informações de registro" do formulário de Incidente.	Xanadu (versão de agosto na Store, versão 6.0)

Para saber mais sobre a Gestão de incidentes no Espaço de operações de serviços, consulte Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Gestão de solicitações no Espaço de operações de serviços

O Espaço de operações de serviços for Gestão de solicitações integra a funcionalidade da plataforma para agentes de nível 1 em uma interface com várias guias que ajuda os agentes a gerenciar com eficiência vários incidentes, solicitações de catálogo e tarefas de catálogo.

Como agente, você pode criar uma solicitação de catálogo no Espaço de operações de serviços para iniciar um fluxo de solicitação de catálogo a partir de um fluxo diferente do Gestão de serviços de TI. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associá-la ao incidente para ajudar a rastrear solicitações associadas a um incidente e vice-versa. Você também pode trabalhar em tarefas de catálogo, atualizar o estado das tarefas e gerenciar aprovações de solicitações e itens solicitados.

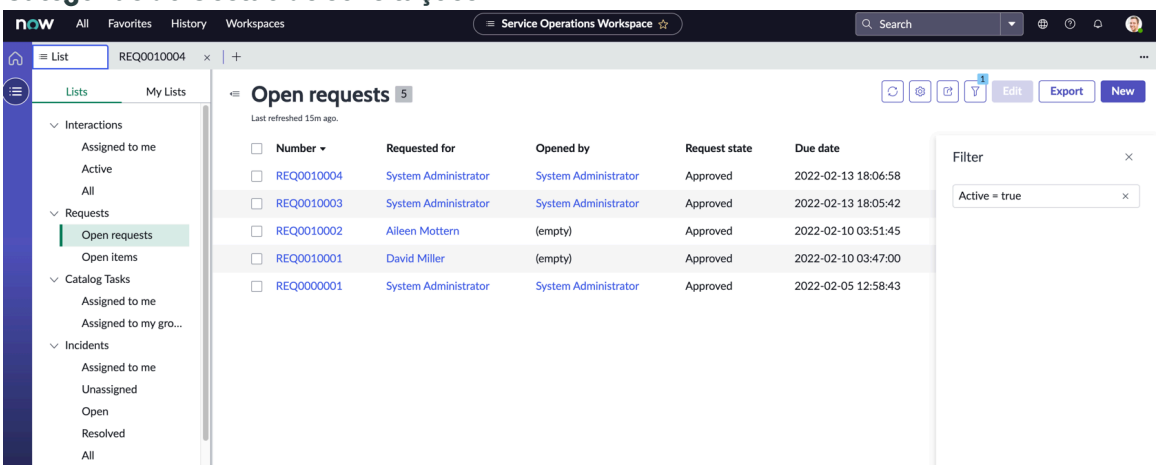
O aplicativo ITSM Applications do Espaço de operações de serviços (sn-sow-itsm-cont) que instala automaticamente o aplicativo Gestão de solicitações for Espaço de operações de serviços (sn_sow_req) deve ser instalado para os fluxos do Gestão de solicitações no Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Introdução ao Espaço de operações de serviços para ITSM.

Categorias do Gestão de solicitações no Espaço de operações de serviços

As seguintes categorias do Gestão de solicitações estão disponíveis no Espaço de operações de serviços:

- **Solicitação**: permite visualizar solicitações ativas e itens solicitados.
- **Tarefa do catálogo**: permite visualizar as tarefas ativas atribuídas ao usuário atual e as tarefas ativas atribuídas aos grupos de atribuição do usuário atual.

Categorias do Gestão de solicitações



Formulários do Gestão de solicitações no Espaço de operações de serviços

Os layouts de formulário, as ações de IU, as políticas de IU e os scripts de cliente disponíveis nos formulários a seguir do Gestão de solicitações na IU da Now Platform também estão disponíveis nos formulários correspondentes do Espaço de operações de serviços.

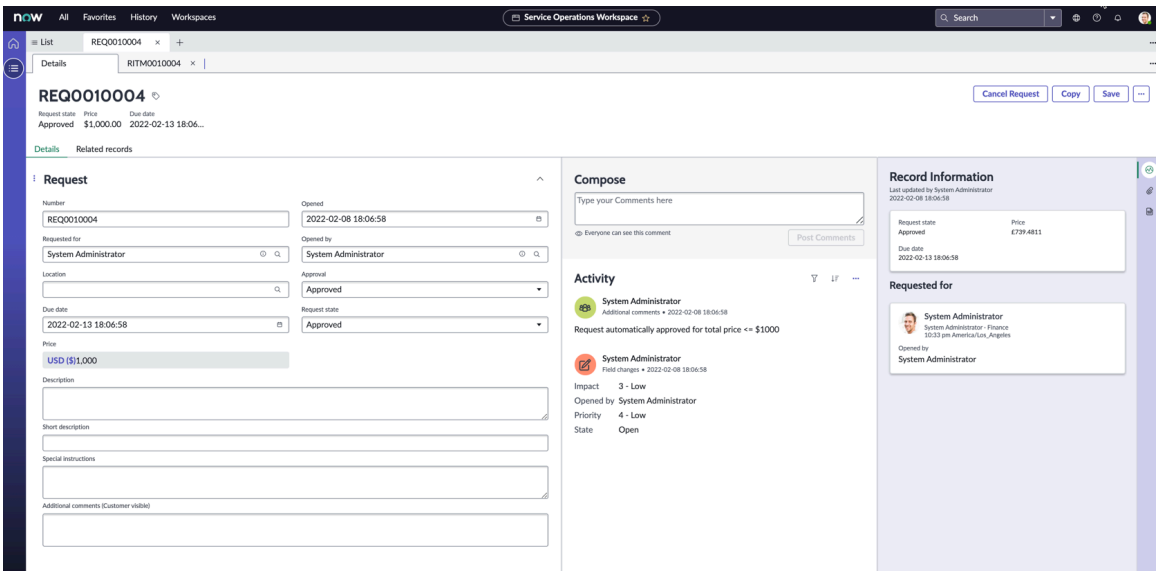
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação
- Item da solicitação
- Tarefa de catálogo

Formulário de solicitação

Você pode visualizar o formulário de solicitação no Espaço de operações de serviços e rastrear as informações de registro, como o estado da solicitação, preço, prazo de uma solicitação, item solicitado ou tarefa na seção Informações do registro.



Nota:
Um editor de variáveis somente será exibido como uma janela pop-up para itens da solicitação e tarefas de catálogo se estiver incluído nos formulários da plataforma.

É possível mudar a exibição de qualquer formulário do Espaço de operações de serviços personalizando a exibição do Espaço de operações de serviços com base no formulário correspondente do Gestão de solicitações na IU da Now Platform.

Como criar uma solicitação de catálogo no Espaço de operações de serviços

Crie uma solicitação de catálogo no Espaço de operações de serviços para iniciar um fluxo de solicitação de catálogo a partir de um fluxo diferente do Gestão de serviços de TI. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associá-la ao incidente para ajudar a rastrear solicitações associadas a um incidente e vice-versa.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou sn_request_write

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço de operações de serviços*.
2. Inicie uma solicitação de catálogo a partir de um incidente ou de um registro de interação.
3. Selecione **Pedir agora**.
   O valor do campo **Solicitar para** é definido por padrão com base em onde a solicitação é criada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a solicitação foi criada a partir de um incidente, o valor será definido para a pessoa que foi chamada no incidente.
- Se a solicitação foi iniciada a partir de uma interação, o valor será definido para a pessoa com quem a interação está acontecendo.

4. **Opcional:** Na página Confirmação do pedido, especifique o endereço de envio no campo **Informações de entrega**.
5. **Opcional:** Na página Confirmação do pedido, apresente informações adicionais no campo **Instruções especiais**.
6. Selecione **Finalizar**.
   A solicitação é criada e associada ao incidente primário.
7. Selecione **Fechar**.
8. **Opcional:** Visualize a solicitação criada selecionando **Visualizar detalhes**.

Exibir e aprovar registros no Espaço de operações de serviços

Acesse Minhas aprovações em SOW para gerenciar as solicitações de aprovação de mudança, solicitação, tarefa de catálogo e item solicitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, sn_change_read, sn_request_read

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Navegar até **Lista** > **Aprovações** > **Minhas aprovações**.
3. Selecione um registro para aprovar ou rejeitar a solicitação.
4. **Opcional:** Selecione **Aprovar** para aprovar a solicitação.
5. **Opcional:** Selecione **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

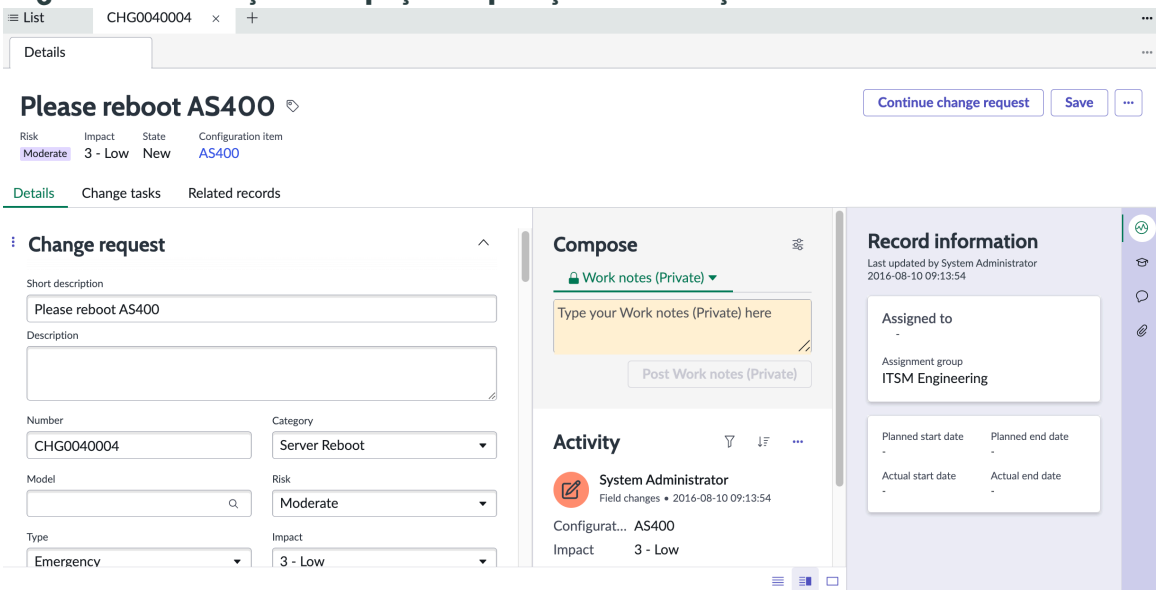
Gestão de mudanças em Espaço de operações de serviços

Quando for necessário fazer uma mudança em sua infraestrutura ou em um serviço de negócios, você poderá criar uma solicitação de mudança e rastreá-la no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de mudanças no Espaço de operações de serviços



Guia Detalhes

Esta seção exibe as informações detalhadas de uma solicitação de mudança. Para obter informações sobre os campos dessa seção, consulte Como criar uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços.

Para obter informações sobre como configurar os campos nessa guia, consulte Configurar um formulário de registro de tarefa no Espaço de operações de serviços.

Na seção **Compor**, você pode adicionar anotações de trabalho para a solicitação de mudança.

Guia Tarefas de mudança

Esta seção exibe as tarefas de mudança associadas à solicitação de mudança. Para informações sobre como criar uma tarefa de mudança, consulte Como criar uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços.

Guia Registros relacionados

Esta seção apresenta uma exibição de lista dos registros associados à solicitação de mudança, por exemplo, ICs afetados e indisponibilidades. Você pode adicionar, criar ou remover um registro da solicitação de mudança.

Painel lateral contextual

A partir desta seção, você pode acessar as seguintes informações:

- Informações de registro da solicitação de mudança.
- Assistência do agente, pesquisar por registros relevantes e realizar as ações necessárias.

Para obter informações sobre Gestão de mudanças, consulte Gestão de mudanças.

Como criar uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços

Rastreie as modificações em um Item de configuração (IC) compatível. Use um formulário de solicitação de mudança para registrar informações como o motivo da mudança, tipo, prioridade e risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL ou admin

Nota:
Você deve ter a função sn_devops.viewer para exibir ou adicionar dados de DevOps a uma solicitação de mudança.

Procedimento

1. Realize uma das ações a seguir para começar a criar uma solicitação de mudança.

2. Selecione o modelo de mudança que você deseja criar e selecione **Avançar**.

   Para obter informações sobre modelos de mudança, consulte Modelos de mudança.

Opção	Descrição
Normal	Qualquer mudança de serviço que não seja uma mudança pré-aprovada ou uma mudança de emergência.
Pré-aprovada	Uma mudança pré-autorizada de baixo risco, relativamente comum e que segue um procedimento ou instrução de trabalho especificada.
Emergência	Uma mudança de emergência que ignora a revisão e aprovação de grupo e de colegas, e vai direto para o estado de autorização para aprovação pelo grupo de aprovação CCM.
DevOps ou DevOps Simplificado	Modelo de mudança usado para solicitações de mudança do DevOps. Para obter mais informações sobre a mudança do modelo de DevOps, confira DevOps modelos de mudança. **Nota:** Você deve ativar a aplicação do Velocidade de mudança para DevOps para usar os modelos de DevOps.

   Nota:
   - Você pode filtrar e pesquisar o tipo de mudança.
   - Quando você cria uma solicitação de mudança a partir de uma interação, apenas os tipos de mudança pré-aprovados estão disponíveis.

3. Na guia Visão geral, preencha os campos.

   Você deve informar os detalhes iniciais da mudança na guia Visão geral.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição da mudança.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Justificativa	Motivo da solicitação de mudança planejada, que ajuda os aprovadores a determinar sua decisão.

4. Selecione **Save** (Salvar).

   A solicitação de mudança é criada junto com as seções **Escopo e impacto**, **Atribuição**, **Programação**, **Avaliação de risco** e **Tarefa de mudança**.

5. Selecione **Adicionar escopo** na seção **Escopo e impacto**.

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar escopo

Campo	Descrição
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual a mudança se aplica. Você pode associar qualquer tipo de CI a uma solicitação de mudança, incluindo ofertas de serviço. Ele também fornece acesso detalhado ao ANS e aos requisitos de disponibilidade.
Oferta de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. A oferta de serviço permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para um determinado serviço.
Serviço	O serviço de negócios que você deseja disponibilizar para a solicitação de mudança.
Categoria	A categoria da mudança, por exemplo,**Hardware**, #**Rede**, **Software**, **Outros**, **DevOps** e assim por diante. **Nota:** A seção para **Adicionar dados de DevOps** (etapa 8 deste procedimento) é habilitada somente quando a categoria é selecionada como **DevOps**. Para modelos DevOps, a categoria é definida automaticamente como DevOps.
ICs afetados	Associe ICs a uma única solicitação de mudança.
Propor atualização de ICs em massa	Aplique a mesma atualização a um conjunto de ICs para uma classe de IC específica.
Propor mudança única	Propor uma mudança para um IC da sua lista de ICs afetados.
Atualizar serviços afetados	Ao atualizar os serviços afetados, as listas relacionadas aos Serviços/CIs afetados, Aplicações de negócios e Ofertas de serviço são atualizadas com base nos CIs afetados. Os registros em cada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	uma das listas relacionadas são exclusivos, embora o impacto possa ser de um único IC afetado.

b. Selecione **Save** (Salvar).

6. Selecione **Atribuir** na seção **Atribuição**.

a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à mudança. Você pode preencher o campo **Grupo de atribuição** automaticamente com base no grupo de suporte disponível para o respectivo item de configuração (IC). Se o IC não tiver nenhum grupo de mudança, o campo será preenchido com o grupo de mudança disponível para ofertas de serviço. A regra de negócios **Preencher grupo de atribuição com base em IC/SO** ativa o gatilho da funcionalidade quando há criação ou atualização de um incidente, problema ou solicitação de mudança quando os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** estão em branco. As propriedades a seguir identificam o campo cujo valor preenche o campo do **Grupo de atribuição**: ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* Esta propriedade de mudança identifica qual campo de CI preenche o campo **Grupo de atribuição**. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* Esta propriedade de incidente identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**. **Nota:** O valor padrão das propriedades é grupo de suporte para incidente ou problema e grupo de mudança para solicitação de mudança, respectivamente. A regra de negócios **Preencher grupo de atribuição com base em IC/SO** é enviada como parte do plug-in de desenvolvimento ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) e está disponível apenas para os novos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação de mudança. Se uma regra de atribuição se aplicar, a mudança será atribuída automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.

b. Selecione **Save** (Salvar).

7. Selecione **Programar** para programar a implementação da mudança.

a. No formulário, preencha os campos.

Programação

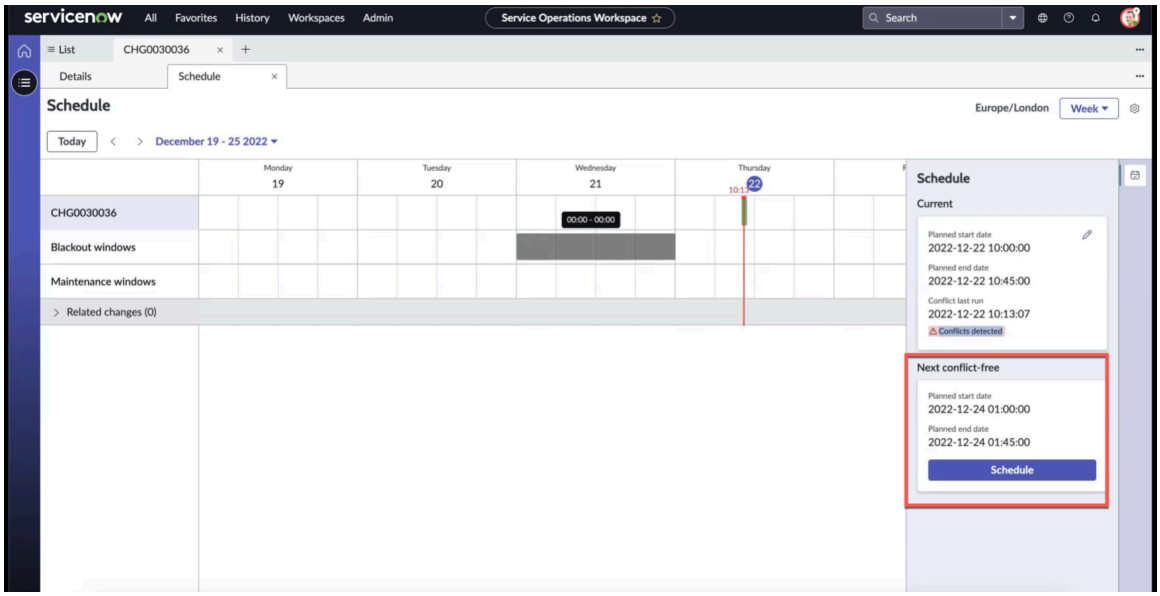
Campo	Descrição
Data de início planejada	Data para começar a trabalhar na mudança.
Data de término planejada	Data em que a mudança está planejada para ser concluída. Se o tipo da tarefa for **Implementação**, os valores **Data de início planejada** e **Data de término planejada** devem estar dentro das datas planejadas de início e término especificadas na solicitação de mudança.
Data de início real	Data de início da implementação.
Status do conflito	Status do conflito.
Data de término real	Data em que a mudança foi implementada.
Última execução do conflito	Data em que o conflito foi executado pela última vez.

b. Selecione **Programar**.

Selecione **Programar** em **Próximo cartão sem conflito** para reprogramar a implementação da mudança se houver algum conflito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

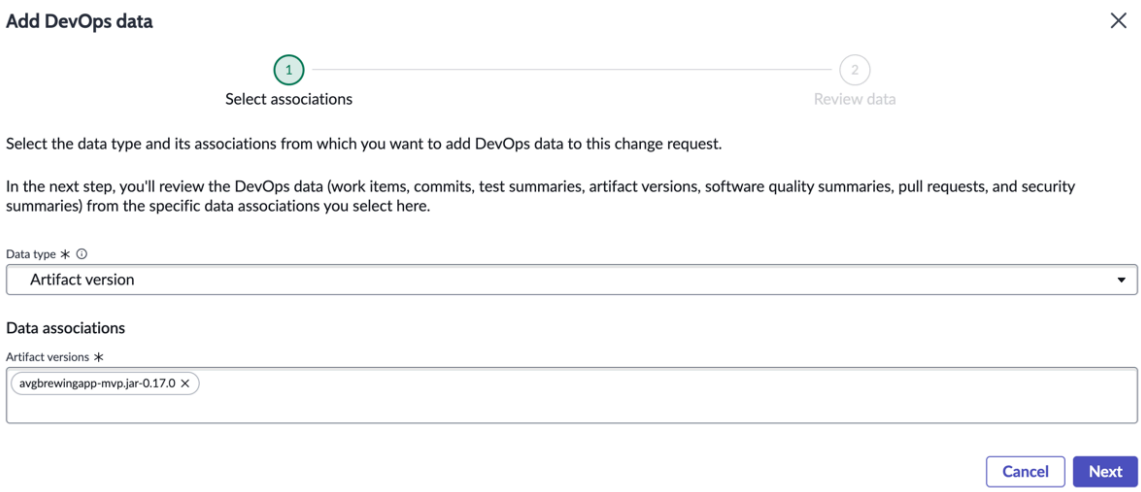


c. Selecione a guia **Detalhes** para exibir os detalhes da mudança.

8. Opcional: Selecione **Adicionar dados** na seção **Dados do DevOps** para adicionar dados do DevOps à solicitação de mudança.

Nota:
Você deve ter a função sn_devops.viewer para adicionar dados do DevOps a uma solicitação de mudança ou exibir dados do DevOps em um registro de mudança já criado.

a. Especifique os seguintes valores na etapa **Selecionar Associações**:



Selecionar associações

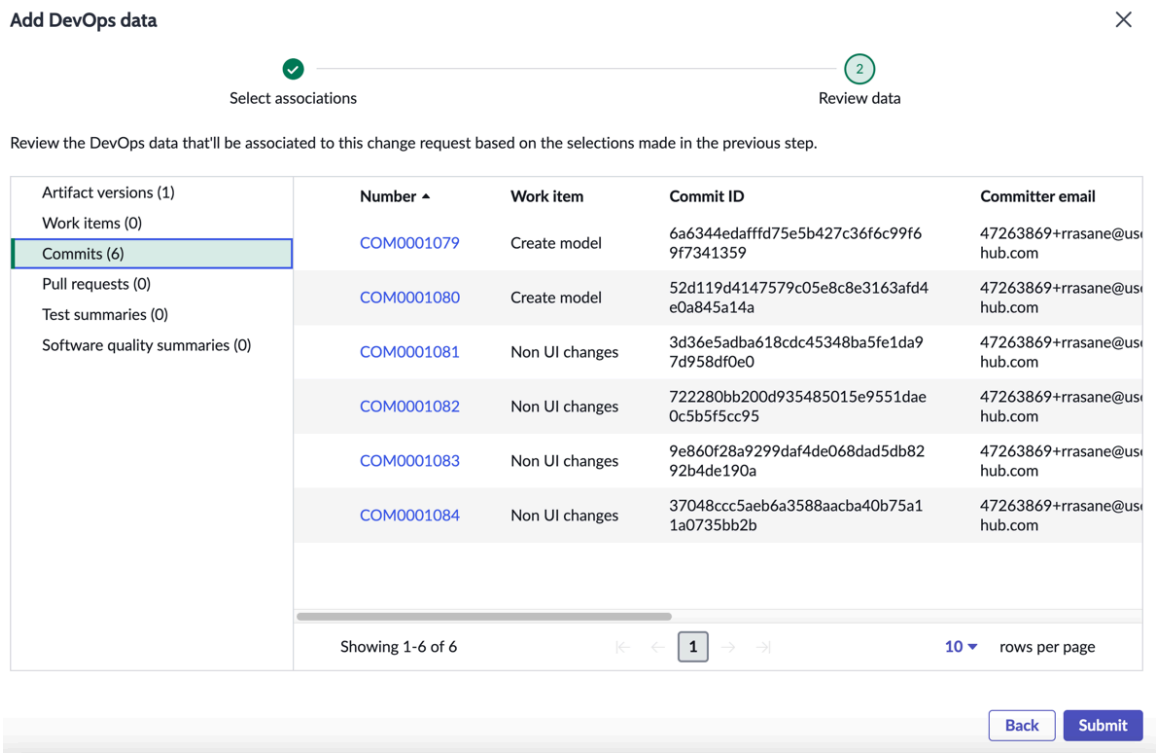
Campo	Descrição
Tipo de dados	(Optional) Tipo de dados a ser associado à solicitação de mudança. ▪ Versão do artefato ▪ Versão de lançamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Número de compilação ▪ Item de trabalho
Associações de dados	(Optional) Dados específicos a serem associados à solicitação de mudança. Você pode selecionar várias versões de artefatos, números de compilação e itens de trabalho. Se você selecionar o *Número da compilação* como o **Tipo de dados**, também deverá especificar o nome da aplicação, os pipelines correspondentes e os números de compilações. Se você selecionar *Item de trabalho* como o **Tipo de dados**, poderá filtrar a lista de itens de trabalho disponíveis para seleção por aplicações e planos.

b. Selecione **Avançar** para abrir a etapa **Revisar Dados**.



c. Navegue pelas guias a fim de verificar se os dados associados estão mapeados com precisão. Atualize as definições conforme necessário.

- Itens de trabalho
- Confirmar
- Solicitações de extração
- Resumos do teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Versões do Artefato
- Resumos de qualidade do software
- Resumos de verificação de segurança

d. Selecione **Enviar**.

e. **Opcional:** Para modificar os dados associados à solicitação de mudança, selecione **Editar Dados do DevOps**.

i. Edite o tipo de dados e as associações a partir das quais os dados do DevOps foram adicionados na etapa **Selecionar associações**.

ii. Revise os dados do DevOps que serão associados a solicitação de mudança ou removidos dela na etapa **Revisar Dados**.

iii. Selecione **Enviar**.

9. Selecione **Avaliação de risco** para avaliar o risco da mudança.

O risco é calculado e exibido nas informações do registro.

O último valor de risco avaliado é exibido junto com o registro de data/hora.

10. Selecione **Novo** na seção **Tarefa de mudança**.
Para obter mais informações sobre como criar uma tarefa de mudança, consulte Como criar uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços.

11. Selecione#**Solicitar aprovação** quando a solicitação de mudança estiver pronta para passar para o próximo estado.

O estado é movido para frente com base no tipo de solicitação de mudança:

- Avaliar estado: aprovação de nível de grupo para uma solicitação de mudança normal. Registros de aprovação são gerados automaticamente com base nas políticas de Aprovação de mudança. Você pode conduzir revisões técnicas e de pares da mudança proposta.
- Autorizar estado: aprovação exigida pelas partes interessadas do negócio ou pelo Comitê Consultivo de Mudança.
- Estado programado: mudanças padrão pré-aprovadas.

Nota:

Para enviar o registro de mudança por e-mail, selecione o ícone de mais opções ( ) no quadro de conteúdo e selecione **E-mail**. Tanto o usuário que solicitou a mudança quanto o usuário atribuído à mudança são preenchidos automaticamente na lista de destinatários.

Para exibir o calendário, selecione **Exibir calendário** na barra de título do formulário de solicitação de mudança.

12. Selecione **Save** (Salvar).

Como trabalhar em uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços

Modifique um Item de configuração (IC) compatível, se necessário, e feche a solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Abrir Solicitação de Mudança

   Para obter informações sobre como criar uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços, consulte Como criar uma solicitação de mudança no Espaço de operações de serviços.

2. Realize qualquer uma das ações a seguir na página de registro de mudanças.

Catálogo de mudança padrão

As mudanças padrão são mudanças pré-aprovadas de baixo risco com um histórico de sucesso comprovado. O catálogo de mudanças padrão contém as mudanças que foram aprovadas pela aplicação Gestão de mudanças como mudanças padrão.

O catálogo de mudanças padrão permite que você execute as seguintes atividades:

- Solicite, revise e aprove modelos de mudança padrão.
- Solicite mudanças padrão pré-aprovadas.
- Determine o acesso a modelos de mudança padrão no nível do usuário.

Você pode propor, modificar e desativar modelos de mudança padrão com base nos requisitos da sua organização.

Propor um modelo de mudança padrão

Propor um novo modelo de mudança padrão ao identificar uma necessidade ao criar uma solicitação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, change_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como técnico de TI, você pode propor um modelo de mudança padrão para uma solicitação de mudança que cria com frequência. Este novo modelo é enviado para aprovação da equipe Gestão de mudanças, que revisa a proposta e aprova o modelo como parte do processo de aprovação.

Procedimento

1. Crie uma nova solicitação de mudança para abrir o catálogo de mudanças padrão.
2. No ícone **Mais ações** (⋮), selecione **Propor um novo modelo**.
3. Preencha os campos do formulário de Proposta de Mudança padrão.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   A proposta é criada com o status **Novo**.
5. Selecione **Solicitar aprovação**.

Resultado
A proposta de um novo modelo de mudança padrão é criada com o status **Em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar um modelo de mudança padrão

Você pode modificar modelos de mudança padrão com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, change_manager

Procedimento

1. Crie uma nova solicitação de mudança para abrir o catálogo de mudanças padrão.
2. Selecione o modelo que você deseja modificar.
3. No ícone **Mais ações** (⋮), selecione **Editar modelo**.
4. Insira suas edições no formulário **Modificar um modelo de Mudança padrão**.
5. Execute uma das seguintes ações:
   - Salve as edições, mas não as envie para aprovação selecionando **Salvar**.
   - Envie edições para aprovação à equipe de gestão de mudanças selecionando **Solicitar aprovação**.

Como criar uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços

Quando você precisar envolver outra equipe ou agente para obter ajuda, crie e atribua uma tarefa de mudança. Por exemplo, pode haver tarefas para planejar a mudança, implementar a mudança e testar e revisar o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Abrir Solicitação de Mudança
2. Na página de registro de mudanças, clique no ícone mais ações (···) e selecione **Criar tarefa de mudança**.
3. Na caixa de diálogo Criar tarefa de mudança, selecione o tipo da tarefa.
   Por padrão, os tipos de tarefas a seguir estão disponíveis. Para criar tipos de tarefas adicionais, consulte Criar um tipo de tarefa para o problema ou mudança no Espaço de operações de serviços.
   - Planejamento
   - Implementação
   - Teste
   - Revisar
4. Clique em **Criar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Criar um novo formulário de tarefa de mudança

Nome	Definição
Descrição resumida	Um resumo da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Definição
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Solicitação de mudança	Solicitação de mudança associada.
Estado	Estado da tarefa de mudança: ○ **Pendente**: em aberto e não atribuído ○ **Aberto**: aberto e não atribuído. ○ **Em andamento**: aberto e ativamente sendo trabalhado ○ **Encerrado**: inativo e encerrado. Requer que o código de fechamento e as anotações de fechamento sejam fornecidas. ○ **Cancelado**
Item de configuração	O IC (Configuration item, item de configuração) ou serviço ao qual a tarefa de mudança se aplica.
Tipo	Tipo de tarefa de mudança: **Planejamento**, **Implementação**, **Teste** ou **Revisão**. O fluxo de trabalho padrão gera tarefas no tipo **Revisão**.
Em espera	Opção para indicar se a tarefa de mudança está em espera. Forneça um motivo **Em espera** se uma tarefa de mudança for colocada em espera.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa de mudança foi atribuída.
Atribuído a	Usuário ao qual a tarefa de mudança foi atribuída. Se uma regra de atribuição se aplicar, a tarefa de mudança será atribuída automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Programação	
Data de início planejada	Data em que você planeja começar a trabalhar na tarefa.
Data de término planejada	Data em que a tarefa de mudança está planejada para ser concluída. Se o tipo da tarefa for **Implementação**, os valores **Data de início planejada** e **Data de término planejada** devem estar dentro das datas planejadas de início e término especificadas na solicitação de mudança.

6. Clique em **Salvar**.

Como trabalhar em uma tarefa de mudança no Espaço de operações de serviços

Conclua a tarefa de mudança que, por sua vez, ajuda a resolver a mudança associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Abra uma mudança.
2. Na guia **Tarefas de mudança**, abra a tarefa de mudança necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para localizar e trabalhar em registros que ajudam na resolução rápida da tarefa de mudança, realize as ações a seguir.

   a. No painel lateral contextual, clique no ícone de assistência do agente ( ).

   b. Pesquise um recurso e realize a ação necessária.

4. Para excluir a tarefa de mudança, clique no ícone mais ações ( ) e selecione **Excluir**.

Como gerenciar serviços de TI na sua organização

Você pode aproveitar algumas Espaço de operações de serviços integrações para investigar imediatamente a causa raiz e resolver os incidentes que levam a interrupções não planejadas e reduzem a qualidade dos serviços de TI.

A jornada de um agente ao gerenciar serviços de TI

- Um agente pode começar o dia analisando uma visão geral de atribuições, indisponibilidades, anúncios de serviço e atribuições do Espaço de operações de serviços para priorizar o trabalho com base em ANSs (Service Level Agreements, acordos de nível de serviço), nível de prioridade e urgência.
- O agente pode criar um incidente com base no problema relatado. Como o agente tem acesso a incidentes relacionados e interações recentes, é possível oferecer um suporte melhor e mais rápido. O agente também tem acesso a todas as informações relacionadas da página de registro de incidentes.
- O agente pode resolver o incidente mais rapidamente usando recomendações personalizadas.
- O agente pode entrar em contato com especialistas de plantão para tarefas de alta prioridade.
- O agente pode colaborar facilmente com o solicitante e os colegas diretamente a partir da tarefa.
- O agente pode criar uma solicitação de mudança para corrigir o problema.

Tópicos relacionados

Operação de serviços de TI na sua organização

Como otimizar os serviços de TI na sua organização

Gestão de conhecimento em Espaço de operações de serviços

Artigos de conhecimento fornecem aos agentes informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Um agente pode trabalhar nos artigos publicados e não publicados do agente, nas tarefas de feedback, nas tarefas sinalizadas e nas tarefas de tradução. Para obter informações sobre artigos de conhecimento, consulte Using Knowledge Management .

Nota:
A lista de tarefas de tradução do agente aparece somente quando o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 plugin (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado.

Os agentes também podem usar blocos de conhecimento para reutilizar o conteúdo em artigos de conhecimento. Para obter informações sobre blocos de conhecimento, consulte Knowledge blocks .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A lista de blocos de conhecimento está disponível somente quando o plug-in Blocos de conhecimento (com.snc.knowledge_blocks) está ativado.

Como trabalhar em um artigo de conhecimento no Espaço de operações de serviços

Compartilhe informações em sua organização usando um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Abra um artigo de conhecimento no Espaço de operações de serviços.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir na página de registro.

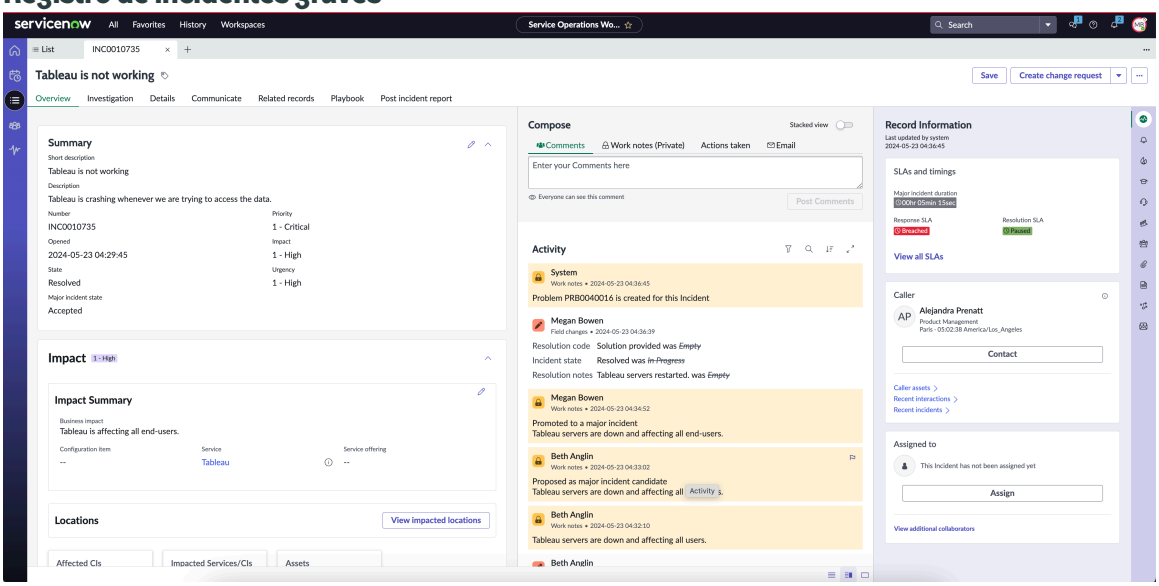
Gestão de incidentes graves no Espaço de operações de serviços

Crie e gerencie incidentes graves no Espaço de operações de serviços.

Visão geral Gestão de incidentes graves

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Registro de incidentes graves



Um incidente grave (MI) é criado quando ocorre um problema que resulta em uma interrupção significativa nos negócios e exige uma resposta além do processo normal de gestão de incidentes.

Os incidentes graves têm um procedimento separado com prazos mais curtos e prioridades mais altas, para incentivar um processo de resolução mais rápido para incidentes com alto impacto nos negócios.

A definição do que constitui um incidente grave deve ser determinada com base nos seus requisitos. Por exemplo, um incidente grave pode ser criado se um serviço de negócio crítico for afetado ou se houver uma indisponibilidade de serviço que afete muitos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário para incidentes graves

A função de usuário Gerenciador de Incidentes Graves (major_incident_manager) está disponível no sistema de base e permite que você gerencie e resolva os incidentes graves. Como gerente de incidentes graves, você pode fazer o seguinte:

- Promova um candidato a incidente grave para incidente grave.
- Crie um incidente grave.
- Promova diretamente um incidente a incidente grave sem passar pelo processo de proposta.

Criação de incidentes graves

Incidentes graves são criados ou promovidos a partir de candidatos a incidentes graves. Um candidato a incidente grave pode ser criado a partir da página de registro de incidente no Espaço de operações de serviços, das seguintes maneiras:

- Proponha um incidente como candidato a incidente grave.
- Crie um candidato a incidente grave.
- Use as regras do gatilho de incidente grave para propor um incidente como candidato a incidente grave ou promover diretamente para incidente grave automaticamente.

Resposta e manipulação de incidentes graves

Ao responder a um incidente grave, algumas das ações cruciais são as seguintes:

- Encontrar os recursos corretos
- Comunicar atualizações para usuários e partes interessadas
- Configurar chamadas em conferência para investigar e resolver o incidente
- Escalar o incidente sempre que necessário

Você deve definir planos de comunicação associados a um incidente grave, com base em condições predefinidas. Os planos de comunicação de incidente e as tarefas de comunicação relacionadas são criados para um incidente grave com base nas definições do plano de comunicação. Posteriormente, as tarefas são executadas conforme definido na comunicação de incidente associada.

Processo do Gestão de incidentes graves no Espaço de operações de serviços

Um incidente grave tem alto impacto e urgência, afeta um grande número de usuários e priva a empresa de um ou mais serviços cruciais. Dada a urgência da situação, um processo de resposta bem coordenado é necessário para acelerar a resolução e minimizar o impacto nos negócios.

Ao responder a incidentes graves, um sistema eficaz e eficiente é necessário para minimizar o alto impacto da interrupção do serviço. Um sistema eficiente envolve as ações a seguir:

- Minimize o impacto das interrupções de serviço.
- Garanta que um gerente de incidentes, uma equipe de incidentes graves ou um grupo de gerenciamento apropriado esteja disponível para gerenciar o incidente grave.
- Comunique às partes interessadas as interrupções de serviço, degradações, resoluções e outras atualizações sobre incidentes graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Colabore com as partes interessadas a fim de resolver o incidente grave e restaurar o serviço.
- Crie um Registro de Problema para analisar a causa raiz.
- Gere um relatório pós-incidente (PIR) para analisar cada incidente grave após o serviço ser restaurado.

O processo do Gestão de incidentes graves pode ser classificado nas fases a seguir.

Identificação e detecção do Incidente grave

A primeira fase do processo é identificar um possível candidato a incidente grave. Você pode detectar e identificar incidentes graves das maneiras a seguir:

- Um incidente é detectado com base nas regras de gatilho de incidente grave configuradas, sendo proposto como candidato a incidente grave ou promovido diretamente a incidente grave automaticamente.
- Um agente analisa as informações do incidente para identificar se deve ser proposto como candidato a incidente grave. Se proposto, um gerente de incidente grave analisa as informações do candidato e o promove a incidente grave.
- O gerente de incidentes graves pode criar um incidente grave diretamente, sem o processo de proposição.

Comunicação e colaboração

A 2ª fase é a comunicação. A comunicação apropriada durante um incidente grave é crucial para garantir que as equipes de TI, as partes interessadas nos negócios e os usuários finais sejam informados sobre o impacto e o andamento do incidente grave.

A comunicação durante um incidente grave exige um plano abrangente, incluindo quem contatar, os métodos e a frequência de comunicação e os canais de envio de mensagens usados para oferecer suporte, como e-mail e SMS. O plano de comunicação permite que a equipe de resposta a incidentes concentre seus esforços no processo de resolução e defina expectativas para comunicações futuras.

Você pode definir um ou mais planos de comunicação com base no tipo de comunicação, na prioridade do incidente e no público-alvo do incidente grave. Ao longo do ciclo de vida do incidente grave, notificações e atualizações de status são enviadas para as partes interessadas para mantê-las informadas e envolvidas.

Junto com as comunicações, a colaboração eficaz com as equipes de TI e outras partes interessadas nos negócios também é importante para a resolução de um incidente grave. Você pode usar canais de comunicação, como as chamadas em conferência do Microsoft Teams, para colaborar e trabalhar na resolução de problemas. A página de registro de incidentes do Espaço de operações de serviços fornece vários controles para colaboração. Para obter mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.

Resolução

A próxima fase do ciclo de vida do incidente grave é a resolução. Para resolver um incidente grave também é preciso resolver todos os incidentes secundários associados e os chamadores individuais recebem uma notificação sobre a resolução do incidente.

Criação de registro de problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro de problema deve ser criado para analisar a causa raiz do incidente grave. Você pode configurar o fluxo **Criar problema a partir de incidente grave** a fim de criar um registro de problema automaticamente depois que um incidente grave for resolvido, ou criar manualmente um registro de problema, conforme necessário. Você também pode configurar se as informações do incidente grave serão copiadas automaticamente para o registro de problema quando ele for criado.

Análise do relatório pós-incidente

A fase final do ciclo de vida do incidente grave é gerar um relatório pós-incidente (PIR). Depois que o incidente grave é resolvido, gera-se um PIR. Você pode usar o PIR para analisar o incidente e entender como ajudar a prevenir uma ocorrência semelhante no futuro. Esta revisão também oferece uma oportunidade de avaliar o processo de resposta a incidentes e identificar áreas para melhoria. O relatório contém a linha do tempo de eventos que ocorreram após a criação do incidente. Você pode analisar e atualizar o PIR durante o processo de análise, antes de compartilhá-lo com as partes interessadas.

Como gerenciar um registro de incidente grave

Gerencie um registro de incidente grave usando um playbook ou as várias guias na página de registro de incidente grave.

Com base nas informações exibidas nas várias guias, um agente pode propor a criação de um incidente grave usando a opção **Propor incidente grave**. Um gerente de incidentes graves revisa as informações na guia **Visão geral**, como as informações de local e aceita ou rejeita a proposta de incidente grave. Depois que uma proposta é aceita, o gerente de incidente grave usa a opção **Promover incidente grave** para promover o candidato a um incidente grave.

Depois que um incidente é promovido a incidente grave, cada guia em uma página de registro de incidente grave conterá informações sobre o incidente grave. Você pode usar as várias opções e o menu de ação para gerenciar o processo de incidente grave e visualizar informações de incidentes no seguinte:

- Guia Visão Geral
- Guia de detalhes
- Guia Comunicação
- Guia RELACIONADO
- Guia Playbook
- Painel lateral contextual

Guia Visão Geral

A guia **Visão geral** da exibe as informações do incidente nas seguintes seções:

- Resumo: informações básicas do incidente, como descrição resumida, descrição, impacto, urgência e estado.
- Impacto:
  - Resumo do impacto: informações de resumo do impacto, como impacto nos negócios, item de configuração, serviço e oferta de serviço.
  - Local: o local do solicitante no mapa-múndi, o número de locais e o número de usuários. Essas informações só são exibidas para incidentes graves e se você tiver a função major_incident_manager.
  - ICs afetados: o número de ICs afetados pelo incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços/ICs afetados: o número de ICs e serviços afetados pelo incidente.
- Ativos: o número de ativos associados ao incidente.

- Causa: a causa provável do incidente.
- Resolução: informações relacionadas à resolução de incidentes, como código de resolução e anotações de resolução, depois que o incidente é resolvido.

Na seção Atividade, você pode visualizar todos os comentários, anotações de trabalho, ações realizadas e e-mails redigidos. Esta seção também inclui atividades do usuário, como mudanças no estado e no grupo de atribuição. Na seção Compor, você pode adicionar comentários, anotações de trabalho e ações realizadas, assim como redigir e-mails.

Para mais informações sobre a guia **Visão geral**, consulte Exibir e atualizar informações de incidente na guia Visão Geral.

Guia Detalhes

A guia **Detalhes** mostra informações detalhadas sobre o incidente, como categoria, subcategoria, impacto, registro relacionado, grupo de atribuição, lista de observação, causa e resolução. Para mais informações sobre a guia **Detalhes**, consulte Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços.

Guia Comunicação

A guia **Comunicar** exibe a lista de tarefas de comunicação com diversas opções que são usadas para manter a comunicação com as partes interessadas de incidentes graves. Para mais informações sobre as opções disponíveis na guia **Comunicações**, consulte Como estabelecer comunicações com as partes interessadas sobre incidentes e incidentes graves.

Guia Registros relacionados

A guia **Registros relacionados** apresenta uma exibição de lista dos registros associados ao incidente: Por exemplo, ANSs de tarefa e ICs afetados.

Guia Playbook

A guia **Playbook** mostra as informações dos playbooks disponíveis para Gestão de incidentes graves. Para cada playbook, você pode escolher trabalhar com o playbook para gerenciar incidentes graves. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de incidentes graves com playbooks.

Opções do painel lateral de contexto

No painel lateral de contexto, você pode usar as seguintes opções:

- Playbook de incidente grave: selecione o ícone do **Playbook de incidente grave** ( ) para iniciar o painel lateral do playbook. O playbook oferece uma abordagem orientada a todo o processo de incidente grave. Ele fornece uma maneira de exibir fluxos de trabalho do processo de negócios para incidentes graves em uma exibição simples e orientada à tarefa. O playbook contém estas duas guias:
  - Atual: lista de playbooks de incidentes graves em execução no momento.
  - Histórico: lista histórica dos playbooks de incidentes graves.
- Ações recomendadas: selecione o ícone **Ações recomendadas** ( ) para iniciar o painel lateral **Exibir recomendação**. O painel lateral lista todas as ações recomendadas para incidentes graves. Quando um incidente é promovido a incidente grave e não tem um registro de problema associado a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

si, essa guia exibe um cartão com a opção **Criar um problema** para criar um registro de problema.

Você também pode configurar se as informações do campo de incidente serão copiadas automaticamente quando um registro de problema for criado usando a propriedade do sistema (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) **Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados do incidente para a criação de um novo problema**. Para obter mais informações, consulte Como criar um problema.

- Informações de registro: selecione o ícone **Informações de registro** ( ) para exibir as informações de registro do incidente no painel lateral. O painel lateral de informações de registro inclui estas informações:
  - Chamadas ativas: detalhes das chamadas em conferência ativas para incidentes graves. É possível selecionar o registro da chamada para iniciar uma chamada em conferência.
  - Detalhes do chamador: nome, hora local, endereço, ID de e-mail e outras informações sobre o chamador. Selecione a opção **Contato** para visualizar os detalhes e os ativos do chamador. Você também pode visualizar interações e incidentes recentes com o solicitante.
  - ANS e tempo: tempo que passou desde a ocorrência de um incidente grave, bem como o estado da resposta e os ANS de resolução para o incidente grave. É possível selecionar **Exibir todos os ANS** para visualizar todos os ANS de tarefa associados ao incidente.
  - Atribuir a: é o status de atribuição do incidente. É possível selecionar o botão **Atribuir a** para atribuir o incidente a você. Você pode selecionar a opção **Exibir colaboradores adicionais** para exibir a lista de colaboradores associados ao incidente.

  Para mais detalhes sobre as informações de registro no painel lateral de contexto, consulte Visualizar informações do registro de incidente usando o painel contextual lateral.
- Colaborar: selecione o ícone **Colaborar** ( ) para abrir a guia do painel lateral **Colaborar**. A guia exibe as guias a seguir:
  - Chamada: informações relacionadas à chamada para chamadas futuras, pendentes, atrasadas ou ativas com os colaboradores, por exemplo, status e data de vencimento com duração de tempo. Selecione **Iniciar** para iniciar a chamada. Você também pode selecionar o ícone **Iniciar colaboração** ( ) para criar uma chamada usando diversos canais de comunicação, como Zoom e Webex.
  - Conversa: informações relacionadas ao bate-papo, como nome, número de participantes e data de vencimento, para conversas futuras, pendentes, atrasadas ou ativas com colaboradores. Você pode selecionar **Abrir conversa** para começar o bate-papo. Você pode selecionar o ícone **Iniciar colaboração** ( ) para criar uma conversa usando diversos canais de comunicação, como Microsoft Teams e Slack.
- Plantão: selecione o ícone **Especialistas de plantão** ( ) para identificar e entrar em contato com os membros de plantão disponíveis de um grupo de suporte para solucionar um problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propor incidente grave

Propõe um incidente a um candidato a incidente grave com base nas informações do incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Abra um registro de incidentes
   Para obter informações sobre como criar um incidente em Espaço de operações de serviços, consulte Como criar um incidente no Espaço de operações de serviços.
2. No registro do incidente, use as informações a seguir para decidir se deseja propor este incidente:
   - Informações sobre o incidente na guia **Visão geral**
   - Informações sobre o incidente na guia **Detalhes**
   - Informações sobre o incidente na guia **Registros relacionados**
   - Registre informações no painel contextual lateral

   Para obter mais informações sobre as guias, consulte Como gerenciar um registro de incidente grave.
3. No registro de incidente do incidente que você deseja propor, selecione **Propor incidente grave**.
4. Na janela Propor Incidente Grave, preencha os detalhes.

Propor incidente grave

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Motivo para propor o incidente como um candidato a incidente grave.
Impacto nos negócios	Detalhes do impacto causado pelo incidente nos negócios.

5. Selecione **Propor incidente grave**.

Gerenciamento de incidentes graves com playbooks

Gerencie o ciclo de vida e o processo de incidentes graves usando Playbooks de incidentes graves no painel lateral contextual de uma página de registro de incidente.

Um Playbook de incidentes graves no Espaço de operações de serviços fornece uma abordagem orientada para todo o processo de incidente grave. Ele fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios para incidentes graves em uma exibição simples, concisa e orientada para a tarefa. Você pode acessar o Playbook de incidentes graves usando o ícone **Playbooks de incidentes graves** ( ) no painel lateral contextual de uma página de registro de incidente.

Os seguintes playbooks estão disponíveis no sistema base para Gestão de incidentes graves:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Playbook de MI**: fornece uma interface simples e concisa em seções separadas para recursos de comunicação ou colaboração planejados e não planejados em uma exibição orientada por tarefa. Este playbook é sugerido para clientes de atualização.
- **Playbook avançado de MI**: fornece uma interface semelhante ao playbook de MI, mas tem recursos configuráveis mais avançados para comunicação ou colaboração planejada e não planejada, bem como colaboração colocada em uma única seção. Você pode configurar a seção de comunicação ou colaboração não planejada para criar, adicionar e configurar os planos e tarefas de comunicação e os canais de colaboração ou tipos de canal usando Playbooks. Para obter mais informações, consulte Como projetar um playbook de incidente grave. Este playbook é sugerido para clientes novos ou zBoot.

Você pode selecionar e atribuir um ou mais playbooks a Gestão de incidentes graves conforme necessário. A guia **Playbook** exibe todos os playbooks atribuídos a Gestão de incidentes graves. Para obter mais informações sobre como atribuir playbooks a incidentes graves, consulte Atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.

Gerenciar incidentes graves usando o playbook de MI

Gerencie incidentes graves usando o playbook de MI no painel contextual lateral ou a guia **Playbook** de uma página de registro de incidentes. Este playbook fornece uma interface simples, concisa e orientada à tarefa para gerenciar o processo de incidente grave.

Antes de Iniciar

O incidente deve ser proposto como candidato a incidente grave. Para obter mais informações, consulte Propor incidente grave.

O Playbook de MI deve ser atribuído a Gestão de incidentes graves. Para obter mais informações, consulte Atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.

Função necessária: major_incident_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Playbook de MI no Espaço de operações de serviços fornece uma abordagem orientada a todo o processo de incidente grave. Ele fornece uma maneira de exibir fluxos de trabalho do processo de negócios para incidentes graves em uma exibição simples, concisa e orientada à tarefa.

Procedimento

1. Abra um registro de incidente que foi proposto como candidato a incidente grave.
2. Selecione o ícone **Playbooks de Incidentes Graves** ( ) em um painel contextual lateral para iniciar o playbook de incidentes graves.

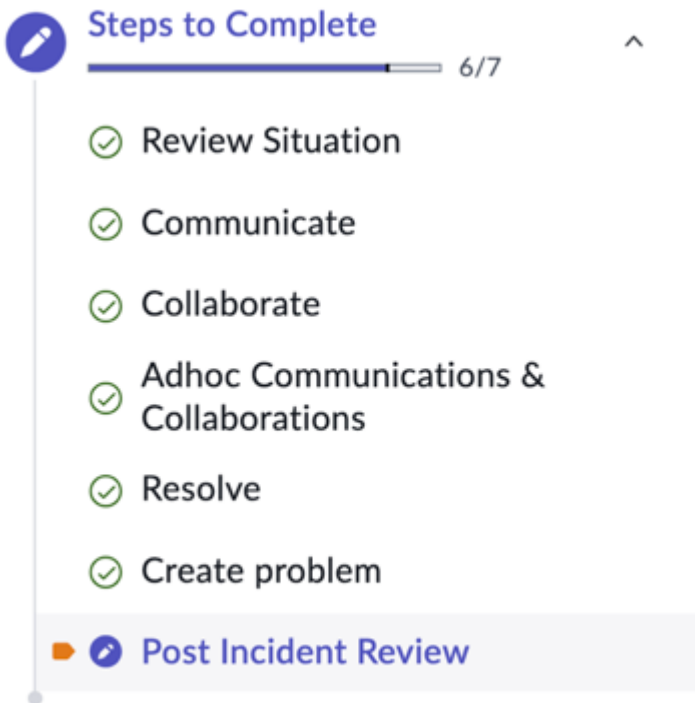
   O painel do Playbook de Incidente Grave é aberto no painel lateral. O painel inclui as seguintes guias:

   - Corrente
   - Histórico
3. Na guia **Atual**, escolha **Playbook de MI**.
   Você pode exibir as etapas do processo de incidente grave e o progresso nas seguintes etapas:
   - Revisar situação
   - Comunicar
   - Colaborar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Comunicações e colaborações ad-hoc
- Resolver
- Criar problema
- Análise pós-incidente



4. Analise as informações do incidente e promova o incidente grave.

a. Selecione **Analisar Situação**.

b. Analise as informações do incidente.

c. Selecione **Promover** a fim de promover o incidente a incidente grave com base nas informações coletadas.
Para mais informações, consulte Promover um incidente grave.

5. Comunique-se com as partes interessadas redigindo uma mensagem de comunicação, como e-mail ou SMS.

a. Selecione **Comunicar**.

b. Na tarefa de comunicação que deseja concluir, selecione **Redigir** para redigir uma mensagem de comunicação, como e-mail ou SMS.
Para mais informações, consulte Redigir comunicações para incidentes comuns e graves.

c. **Opcional:** Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) para uma tarefa de comunicação e escolha **Gerenciar Destinatários** a fim de adicionar ou gerenciar os destinatários das comunicações.
Para mais informações, consulte Gerenciar destinatários em uma tarefa de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mais informações, consulte Redigir comunicações para incidentes comuns e graves. Você também pode adicionar ou gerenciar Destinatários para as comunicações. Para mais informações, consulte Gerenciar destinatários em uma tarefa de comunicação.

6. Colabore com as Partes Interessadas.

   a. Selecione **Colaborar**.

   b. Selecione um registro de colaboração e escolha uma das seguintes opções com base no tipo de canal de colaboração selecionado:

      - Iniciar - Para iniciar uma chamada.
      - Abrir discussão - Para iniciar um bate-papo.

      Para mais informações sobre como usar esses canais de colaboração, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.

7. Realize comunicações e colaborações não planejadas.

   a. Selecione **Colaboração e comunicação ad hoc**.
   Esta seção contém os seguintes registros de colaboração e comunicação criados separadamente dos planos de comunicação e colaboração predefinidos e configurados:

      - Comunicações - todas as comunicações que você cria usando a opção **Nova Comunicação** na guia **Comunicar** ou usando a lista relacionada do plano de comunicação de incidente na guia **Registros relacionados** são exibidas nesta seção. Para mais informações sobre como criar comunicações não planejadas, consulte Criar uma tarefa de comunicação ad hoc e Criar comunicação e colaboração ad hoc usando a guia Registro relacionado.
      - Colaboração - Todos os registros de colaboração que você cria usando a lista relacionada do plano de comunicações de incidente na guia **Registros Relacionados** são exibidos nesta seção. Para mais informações sobre como criar comunicações e colaboração não planejadas, consulte Criar comunicação e colaboração ad hoc usando a guia Registro relacionado.

   b. Selecione uma das seguintes opções para comunicações e colaboração não planejadas.

      - Para comunicações não planejadas, você pode executar uma das ações a seguir:
        - Selecione **Redigir** para redigir uma mensagem de comunicação, como e-mail ou SMS. Para mais informações, consulte Redigir comunicações para incidentes comuns e graves.
        - Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) para uma tarefa de comunicação e escolha **Gerenciar destinatários** a fim de adicionar ou gerenciar a lista de destinatários da tarefa de comunicação. Para mais informações, consulte Gerenciar destinatários em uma tarefa de comunicação.
      - Para colaboração não planejada, você pode realizar uma das ações a seguir:
        - Iniciar uma chamada - Selecione **Iniciar** no registro de colaboração para iniciar uma chamada com as partes interessadas. Para mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.
        - Iniciar um bate-papo - Selecione **Abrir discussão** para iniciar um bate-papo com as partes interessadas. Para mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Resolver**.
   Para informações sobre como resolver um incidente grave, consulte Resolver e encerrar um incidente grave.
9. Selecione **Criar problema**.

   Nota:
   Esta seção somente ficará visível no playbook se:

   - O incidente não tem um registro de problema associado.
   - O plug-in Prática Recomendada de Gestão de Problemas - Madrid - Modelo de Estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) está ativado na instância.
   - O Fluxo **Criar problema a partir de incidente grave** está inativo na instância. Este Fluxo é enviado como parte do sistema de base no status **Inativo**. Depois de ativado, ele cria um registro de problema automaticamente quando um incidente comum é promovido a incidente grave.

   Você também pode configurar se as informações do campo de incidente serão copiadas automaticamente para os respectivos campos no registro de problema usando a propriedade do sistema **Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados do incidente para criar um novo problema** (`com.snc.problem.create_from_incident.attributes`) quando um registro de problema é criado. Para mais informações, consulte Como criar um problema.

   Um registro de Problema é criado automaticamente. Você pode selecionar **Exibir problema** para mostrar o registro do problema em uma guia separada.
10. Marque a análise pós-incidente como concluída.

    a. Selecione **Análise pós-incidente**.

    b. Selecione **Marcar como concluído** a fim de encerrar o processo de incidente grave no painel lateral do **Playbook**.
    Você pode continuar trabalhando na análise do relatório pós-incidente na guia **Relatório pós-incidente** da página de registro de incidente. Para mais informações, consulte Revisar e atualizar relatório pós-incidente.

Gerenciar incidentes graves usando o Playbook de MI avançado

Gerencie um incidente grave usando o playbook de MI avançado que está disponível no painel contextual lateral ou na guia **Playbook** da página de registro de incidente. Este playbook fornece uma interface semelhante ao playbook de MI, mas tem recursos configuráveis e avançados para as etapas de comunicação e colaboração.

Antes de Iniciar
O incidente deve ser proposto como candidato a incidente grave. Para obter mais informações, consulte Propor incidente grave.

O Playbook de MI Avançado deve ser atribuído a Gestão de incidentes graves. Para mais informações, consulte Atribuir um playbook ao Gestão de incidentes graves.

Função necessária: major_incident_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Playbook de MI Avançado no Espaço de operações de serviços fornece uma abordagem orientada a todo o processo de incidente grave. Ele fornece uma maneira de exibir fluxos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

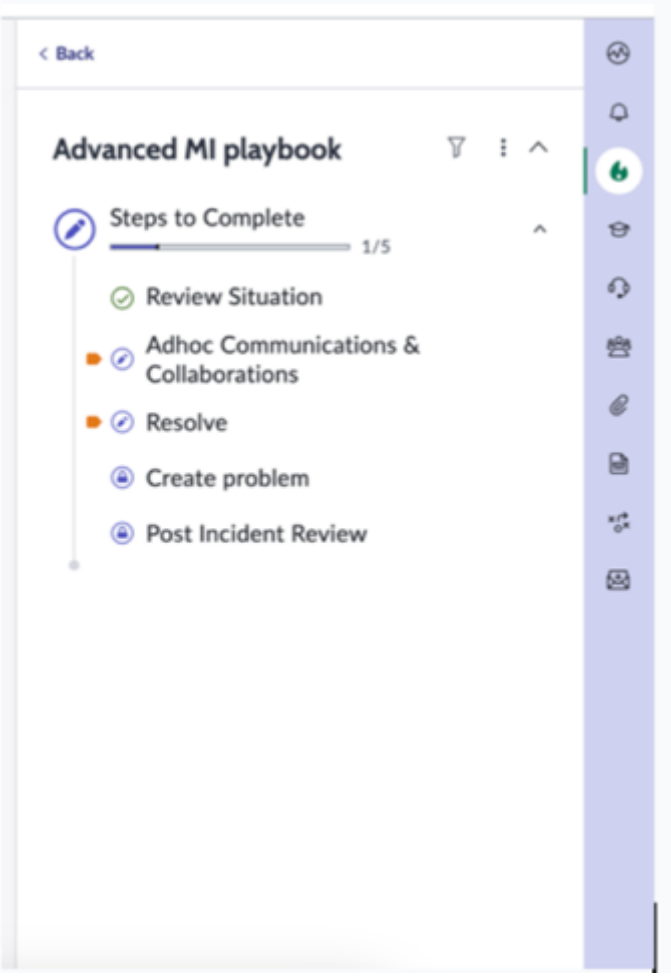
de trabalho do processo de negócios para incidentes graves em uma interface de exibição simples, concisa e orientada à tarefa.

Procedimento

1. Abra um registro de incidente que foi proposto como candidato a incidente grave.
2. Selecione o ícone **Playbooks de Incidentes Graves** ( ) em um painel contextual lateral para iniciar o playbook de incidentes graves.

   O painel do Playbook de Incidente Grave é aberto no painel lateral. O painel inclui as seguintes guias:

   - Corrente
   - Histórico
3. Na guia **Atual**, escolha **Playbook de MI Avançado**.
   Você pode exibir as etapas do processo de incidente grave e o progresso nas seguintes etapas:
   - Revisar situação
   - Comunicações e colaborações ad-hoc
   - Resolver
   - Criar problema
   - Análise pós-incidente



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Analise as informações do incidente e promova o incidente grave.

   a. Selecione **Analisar Situação**.

   b. Analise as informações do incidente.

   c. Selecione **Promover** a fim de promover o incidente a incidente grave com base nas informações coletadas.
   Para mais informações, consulte Promover um incidente grave.

5. Realize comunicação e colaboração não planejada.

   a. Selecione **Colaboração e comunicação ad hoc**.
   Esta seção contém os planos e registros de comunicação e colaboração a seguir:

   - A comunicação e colaboração predefinidas e configuradas incluem todas as comunicações e planos de colaboração configurados como parte das comunicações do Gestão de incidentes graves no Central de administração. Para mais informações, consulte Configurando modelos e planos de comunicação no Gestão de incidentes graves.
   - Comunicações e colaborações criadas separadamente incluem o seguinte:
     - Comunicações - Todas as tarefas de comunicação que você cria usando a opção **Nova comunicação** na guia **Comunicar** são exibidas nesta seção. Todos os planos de comunicação e tarefas que você cria usando a lista relacionada do plano de comunicação de incidentes na guia **Registro relacionado** também são exibidos. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de comunicação ad hoc e Criar comunicação e colaboração ad hoc usando a guia Registro relacionado.
     - Colaboração - Todos os registros de colaboração que você cria usando a lista relacionada do plano de comunicações de incidente da guia **Registros Relacionados** são exibidos nesta seção. Para mais informações, consulte Criar comunicação e colaboração ad hoc usando a guia Registro relacionado.

   b. Selecione uma das seguintes opções para comunicações e colaboração não planejadas.

   - Para comunicações ad hoc, você pode executar as ações a seguir:
     - Selecione **Redigir** para redigir uma mensagem de comunicação, como e-mail ou SMS. Para mais informações, consulte Redigir comunicações para incidentes comuns e graves.
     - Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) para uma tarefa de comunicação e escolha **Gerenciar destinatários** a fim de adicionar ou gerenciar as listas de destinatários da tarefa de comunicação. Para mais informações, consulte Gerenciar destinatários em uma tarefa de comunicação.
   - Para colaboração ad hoc, você pode executar as ações a seguir:
     - Iniciar uma chamada - Selecione **Iniciar** no registro de colaboração para iniciar uma chamada com as partes interessadas. Para mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.
     - Iniciar um bate-papo - Selecione **Abrir discussão** para iniciar um bate-papo. Para mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.

6. Selecione **Resolver**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para informações sobre como resolver um incidente grave, consulte Resolver e encerrar um incidente grave.

7. Selecione **Criar problema**.

Nota:
Esta seção somente ficará visível no playbook se:

- O incidente não tem um registro de problema associado.
- O plug-in Prática Recomendada de Gestão de Problemas - Madrid - Modelo de Estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) está ativado na instância.
- O Fluxo **Criar problema a partir de incidente grave** está inativo na instância. Este Fluxo é enviado como parte do sistema de base no status **Inativo**. Depois de ativado, ele cria um registro de problema automaticamente quando um incidente comum é promovido a incidente grave.

Você também pode configurar se as informações do campo de incidente serão copiadas automaticamente para os respectivos campos no registro de problema usando a propriedade do sistema **Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados do incidente para criar um novo problema** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) quando um registro de problema é criado. Para mais informações, consulte Como criar um problema.

Um registro de Problema é criado automaticamente. Você pode selecionar **Exibir problema** para mostrar o registro do problema em uma guia separada.

8. Marque a análise pós-incidente como concluída.

   a. Selecione **Análise pós-incidente**.

   b. Selecione **Marcar como concluído** a fim de encerrar o processo de incidente grave no painel lateral do **Playbook**.
   Então você pode continuar trabalhando na análise do relatório pós-incidente na guia **Relatório pós-incidente** da página de registro de incidente. Para mais informações, consulte Revisar e atualizar relatório pós-incidente.

Promover um incidente grave

Analise as informações do candidato a incidente grave proposto e promova-o a incidente grave usando o Playbook de incidente grave.

Antes de Iniciar

Você deve propor o incidente como candidato a incidente grave. Para obter mais informações, consulte Propor incidente grave.

Função necessária: major_incident_manager ou admin

Procedimento

1. Abra um registro de incidentes
2. Selecione o ícone **Playbooks de Incidentes Graves** ( ) em um painel contextual lateral para iniciar o playbook de incidentes graves.

   O painel Playbook de Incidentes Graves aparece no painel lateral. Ele inclui as guias a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Corrente
- Histórico

3. Na guia **Atual**, selecione o playbook atual Processo de Incidentes Graves.
4. Selecione **Analisar Situação**.
5. Na guia **Visão Geral**, analise o impacto nos negócios, as anotações de trabalho e outras informações do incidente.
6. Selecione **Promover** para promover o incidente candidato a incidente grave.
   Se quiser rejeitar a proposta de incidente grave, você poderá selecionar **Rejeitar**. Esta ação converte o candidato a incidente grave de volta para incidente comum.
7. Na janela pop-up Promover a Incidente Grave, preencha os detalhes.

Promover a incidente grave

Campo	Descrição
Motivo	Motivo para promover o incidente como um candidato a incidente grave.
Impacto nos negócios	Impacto criado pelo incidente nos negócios. Por padrão, é mostrado o impacto nos negócios declarado pelo agente para propor o incidente grave. Você pode modificar esse valor.

8. Selecione **Promover a Incidente Grave**.

Nota:

Você também pode promover um incidente grave selecionando o ícone **Mais ações** (...) no menu superior e escolhendo **Promover a incidente grave**.

Como estabelecer comunicações com as partes interessadas sobre incidentes e incidentes graves

Use a guia **Comunicar** para criar e gerenciar todas as comunicações com as partes interessadas durante as fases de um incidente ou de um incidente grave.

A guia **Comunicar** contém as opções a seguir para criar e gerenciar comunicações:

Agrupar por

Tarefas de comunicação de grupo das formas a seguir:

- Plano de comunicação – As tarefas de comunicação associadas a um plano de comunicação específico são agrupadas.
- Status de conclusão - As tarefas de comunicação são agrupadas com base no status de conclusão e prazos. Você pode listar as tarefas das seguintes seções de grupo:
  - Atrasadas - Tarefas de comunicação com datas de vencimento vencidas.
  - Próximas - Tarefas de comunicação com datas de vencimento próximas.
  - Concluídas - Tarefas de comunicação que já foram concluídas.
  - Ignoradas - Tarefas de comunicação que estão sendo ignoradas.

Filtrar por plano de comunicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtre a tarefa de comunicação por um plano de comunicação.

Escrever

Redija uma mensagem de comunicação, como e-mail, DEX Assistente para desktop, SMS, Microsoft Teamsou Slack. Para obter mais informações sobre DEX Assistente para desktop, consulte Como usar DEX Assistente para desktop.

Nota:

DEX Assistente para desktop é compatível como um canal em Gestão de incidentes graves em SOW somente se as seguintes condições forem atendidas:

- SOW deve ser a versão 7.0 ou posterior.
- A instância deve estar na versão Yokohama ou posterior.
- DEX deve ser a versão 2.5.0 ou posterior.

Gerenciar destinatários

Adicione e gerencie destinatários de uma tarefa de comunicação. É possível adicionar uma função de usuário e um usuário na lista de destinatários. Você também pode acessar esta opção selecionando o ícone **Mais ações** (⋮) na tarefa de comunicação e depois clicando em **Gerenciar destinatários**.

Nova comunicação

Crie uma tarefa de comunicação. Esta opção só está disponível para os seguintes usuários:

- Usuário com a função major_incident_manager
- Usuário com as funções ia_admin e itil

Gerenciar comunicados

Crie e gerencie um comunicado para transmitir mensagens aos usuários do Portal de serviços para informar sobre incidentes graves em andamento.

Exibir registro

Exiba informações detalhadas sobre o registro da tarefa de comunicação de incidente (ICT).

Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) na tarefa de comunicação e clique em **Exibir registro**.

No registro ICT, você pode realizar as seguintes ações:

- Inicie uma chamada ou bate-papo na guia Colaborar no painel lateral usando o ícone **Colaborar** ( ) no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves.
- Adicione canais de colaboração da lista relacionada Canal de comunicação da guia **Registros relacionados**.
- Adicione canais de comunicação como DEX Assistente para desktop da lista relacionada Canal de comunicação da guia **Registros relacionados**.

Encerrar

Feche a tarefa de comunicação. Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) na tarefa de comunicação e clique em **Fechar**. A tarefa de comunicação é movida para a seção Concluído ou Ignorado da guia **Comunicar** com base nos cenários a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma tarefa de comunicação tiver o campo **Frequência** definido como **Recorrente** e pelo menos uma comunicação tiver sido redigida e enviada, a seleção de **Fechar** moverá a tarefa de comunicação para a seção Concluídas.
- Se uma tarefa de comunicação tiver o campo **Frequência** definido como **Uma vez** ou **Recorrente** e nenhuma comunicação tiver sido redigida e enviada, a seleção de **Fechar** moverá a tarefa de comunicação para a seção Ignoradas.

Iniciar

Inicie a tarefa de comunicação com status **Pendente**. Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) na tarefa de comunicação e clique em **Iniciar**.

Adiar

Aumente o prazo para **vencimento** de uma tarefa de comunicação. Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) na tarefa de comunicação e selecione **Soneca**.

Redigir comunicações para incidentes comuns e graves

Componha mensagens de comunicação para incidentes comuns e graves usando canais de comunicação como e-mail e SMS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A guia **Comunicar** exibe a lista de tarefas de comunicação com diversas opções que são usadas para manter a comunicação com as partes interessadas de um incidente. Para cada tarefa de comunicação, você pode exibir as informações a seguir:

- Plano de Comunicação — Nome do plano de comunicação.
- Tarefa de Comunicação — Nome da tarefa de comunicação.
- Status — Status da tarefa de comunicação.
- Canais – canal de comunicação da tarefa, como DEX Assistente para desktop, e-mail ou SMS.
- Em atraso — Intervalo de tempo desde que a data de vencimento expirou. Essa informação se aplica a tarefas de comunicação que têm uma data de vencimento expirada na seção em atraso.
- Vencimento em — Intervalo de tempo restante até a data de vencimento.

Antes de Iniciar

Você deve configurar os planos e as tarefas de comunicação de uma das seguintes maneiras:

- Para incidentes graves, você deve configurar planos e tarefas de comunicação para Gestão de incidentes graves em Central de administração. Para obter mais informações, consulte Configurar um plano de comunicação em Gestão de incidentes graves.
- Para incidentes comuns, você deve ativar e configurar planos e tarefas de comunicação em Gestão de comunicações de tarefas. Para mais informações, consulte Task Communications Management .

Função necessária: major_incident_manager, ia_admin, ITIL ou administrador

Procedimento

1. No registro de incidente, selecione a guia **Comunicar**.
   A guia **Comunicar** exibe a lista de tarefas de comunicação com base nas comunicações configuradas para incidentes graves ou comuns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione a tarefa de comunicação em que deseja redigir a mensagem de comunicação.

Nota:
Selecione a tarefa de comunicação com base nas datas de vencimento para evitar o descumprimento de qualquer data de vencimento nas comunicações. Por exemplo, tarefas de comunicação da seção Em atrasado.

3. Na tarefa de comunicação, selecione **Redigir**.
O registro da tarefa de comunicação é aberto em uma nova guia na exibição de incidente com os canais de comunicação configurados, como DEX Assistente para desktop, e-mail e SMS.

Nota:

- Com base no canal selecionado na tarefa de comunicação, uma ou mais das seções a seguir são exibidas:
  - DEX Assistente para desktop
  - E-mail
  - SMS
  - Notificação via SMS
  - Barra lateral discussão
  - Microsoft Teams notificação
  - Slack
  - Notificações doSlack
- Para comunicações por SMS de incidente grave, você pode selecionar ou alterar os modelos de SMS com qualquer uma das seguintes funções de usuário:
  - major_incident_manager
  - Usuário sn_incident_write que tem as funções relacionadas à comunicação necessárias
  - Usuário da ITIL a quem o incidente grave está atribuído

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de E-mail

Campo	Descrição
Modelo de e-mail	Modelo de e-mail usado para redigir o e-mail.
Até	Lista de usuários para quem o e-mail é enviado.
Cc	Lista de usuários para quem o e-mail é enviado como Cc.
Cco	Lista de usuários para quem o e-mail é enviado como Cco.
Assunto	Assunto do e-mail.
Corpo	Conteúdo do E-mail.
Anexar arquivo	Anexos do E-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do Assistente para desktop DEX

Campo	Descrição
Para	Lista de destinatários para os quais a notificação é enviada. **Nota:** Os destinatários podem receber a mensagem de notificação em DEX Assistente para desktop somente se o DEX Assistente para desktop estiver instalado no dispositivo.
Modelo	Modelo usado para compor a mensagem de notificação. **Nota:** Se houver algum modelo disponível, os campos **Título** e **Mensagem** serão preenchidos automaticamente. No entanto, você pode editar o conteúdo e publicá-lo.
Título	Título da mensagem de notificação.
Mensagem	Conteúdo da mensagem de notificação. **Nota:** Se a mensagem de notificação contiver qualquer URL, o URL não será clicável e não poderá ser copiado.

Para obter mais informações sobre DEX Assistente para desktop, consulte Como usar DEX Assistente para desktop.

Notificações via SMS/SMS/Notificação do Microsoft Teams/Slack/Formulário de Notificações do Slack

Campo	Descrição
De	Número a partir do qual a mensagem é enviada.
Até	Usuário a quem a mensagem é enviada.
Mensagem	Conteúdo da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Dependendo do canal selecionado na tarefa de comunicação, são exibidas opções como e-mail ou SMS.
- A comunicação por SMS é enviada ao destinatário somente se ele tem um número de telefone vinculado ao registro de destinatário.
- Para todos os canais compatíveis, como e-mail, SMS ou DEX Assistente para desktop, Gestão de incidentes graves permite que a notificação seja enviada a todos os usuários (funcionários) nos locais afetados. Você pode usar a lista de destinatários de demonstração disponível no sistema de base como parte dos dados de demonstração instalados. A lista de locais afetados pode ser acessada na lista relacionada Locais afetados na guia **Registros relacionados** de um registro de incidente grave. Para obter mais informações, consulte Exibir e atualizar informações de incidente na guia Visão Geral.

5. Selecione **"Enviar"**.

Gerenciar destinatários em uma tarefa de comunicação

Gerencie a lista de destinatários da tarefa de comunicação para criar uma comunicação flexível e eficaz com as partes interessadas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ia_admin, ITIL ou administrador

Procedimento

1. No registro de um incidente, selecione a guia **Comunicar**.
2. Selecione **Gerenciar Destinatários**.

   Você também pode selecionar o ícone **Mais ações** (⋮) para uma tarefa de comunicação e selecionar **Gerenciar Destinatários**.
3. Na janela pop-up Gerenciar Destinatários, preencha os detalhes.

Gerenciar destinatários

Campo	Descrição
Comunicação	Plano de comunicação associado à tarefa de comunicação cujos destinatários você deseja gerenciar. **Nota:** Quando você seleciona o ícone **Mais ações** (⋮) para uma tarefa de comunicação e seleciona **Gerenciar Destinatários**, o plano de comunicação associado à tarefa de comunicação selecionada é escolhido por padrão. Ao selecionar a opção **Gerenciar Destinatários** diretamente na guia **Comunicar**, você deve selecionar o plano de comunicação.
Adicionar destinatários	Usuário, grupo de usuários ou lista de destinatários para quem a comunicação é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Designar função	Função de usuário dos destinatários.
Adicionar	Botão para adicionar os destinatários e a função de usuário ao campo **Destinatários**.
Destinatários	Usuário, grupo de usuários ou lista de destinatários com a função do usuário. Você deve usar o botão **Adicionar** para incluir os destinatários e a função de usuário a este campo.

4. Selecione **Salvar**.

Criar uma tarefa de comunicação ad hoc

Crie uma tarefa de comunicação ad hoc conforme necessário durante as diversas fases de um incidente em Gestão de incidentes graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ITIL, ia_admin ou administrador

Procedimento

1. Na página de Registro do Incidente, selecione a guia **Comunicar**.
2. Selecione **Nova comunicação**.
3. Na janela pop-up Nova Comunicação, preencha os detalhes.

Nova comunicação

Campo	Descrição
Redigir e enviar a comunicação	Indica quando a mensagem de comunicação deve ser redigida e enviada. Os valores possíveis são: ○ Agora - A mensagem de comunicação é redigida e enviada imediatamente. ○ Mais tarde - A mensagem de comunicação é redigida e enviada mais tarde, após um intervalo de tempo definido.
Frequência	Frequência com que a comunicação deve ser redigida e enviada. Os valores possíveis são: ○ Uma vez - A mensagem de comunicação é redigida e enviada apenas uma vez. ○ Recorrente - A mensagem de comunicação é redigida e reenviada após um intervalo de tempo definido.
Vencimento em (minutos)	Tempo em minutos após o qual a mensagem de comunicação deve ser redigida e enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo será mostrado somente se o campo **Frequência** estiver definido como **Recorrente**.
Descrição resumida	Breve descrição da tarefa de comunicação.
Canais	Canal que deve ser usado para redigir e enviar as mensagens de comunicação. As opções possíveis são: ○ DEX Assistente para desktop: componha e envie a mensagem de notificação por meio de DEX Assistente para desktop. Para obter mais informações sobre DEX Assistente para desktop, consulte Como usar DEX Assistente para desktop. ○ E-mail - A mensagem de comunicação é redigida e enviada como e-mail. ○ SMS - A mensagem de comunicação é redigida e enviada como SMS. ○ Notificação do Microsoft Teams - As mensagens de comunicação são redigidas e enviadas como notificações do Microsoft Teams. ○ Slack - A mensagem de comunicação é redigida e enviada para um canal do Slack. ○ Notificações via SMS - A mensagem de comunicação é redigida e enviada como notificação por SMS. ○ Notificações do Slack - Opção de redigir e enviar mensagens de comunicação como notificações do Slack.
Destinatários	Usuário, grupos de usuários ou lista de destinatários para os quais a mensagem de comunicação deve ser enviada.

4. Salve ou processa a redação da sua comunicação, dependendo se o campo **Redigir e enviar comunicação** foi definido como **Mais tarde** ou **Agora**.
   - Se o campo **Redigir e enviar comunicação** estiver definido como **Mais tarde**, escolha **Salvar**. A tarefa de comunicação é salva e exibida na lista de tarefas de comunicação da guia **Comunicar**.
   - Se o campo **Redigir e enviar comunicação** estiver definido como **Agora**, selecione **Redigir comunicação** para escrever suas mensagens nos canais de comunicação selecionados. O registro da tarefa de comunicação é aberto em uma nova guia, na exibição de incidente. Para obter mais informações, consulte Redigir comunicações para incidentes comuns e graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar comunicado para informar sobre incidentes graves

Crie e gerencie um comunicado para transmitir mensagens aos usuários do Portal de serviços para informar sobre incidentes graves em andamento. Os gerentes de incidentes graves podem criar e implantar comunicados a partir do Espaço de operações de serviços (SOW).

Antes de Iniciar

Função necessária: announcement_admin, sp_admin ou administrador

Como major_incident_manager, você deve herdar todas as funções necessárias para criar e gerenciar comunicados no Gestão de incidentes graves.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os comunicados podem ser exibidos em uma faixa para comunicados ou em uma instância de widget de comunicados. Para obter mais informações, consulte Posting announcements to portal users .

Procedimento

1. Na página de Registro do Incidente, selecione a guia **Comunicar**.
2. Selecione **Gerenciar comunicados**.
   Uma lista de todos os registros de comunicado sobre incidentes graves é exibida. Você pode selecionar qualquer registro de comunicado e modificá-lo. Senão, crie um novo registro de comunicado.
3. Selecione **Novo**.
4. Na guia **Detalhes** do formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Comunicado	
Nome	Título interno não exibido em um comunicado.
Ativo	Opção para ativar o Comunicado. Para ocultar um Comunicado, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
Título	Título que aparece no Comunicado.
De	Data e hora em que o comunicado começa a aparecer.
Até	Data e hora em que o comunicado é encerrado. Se nenhuma data e hora for inserida, o comunicado seguirá aparecendo até ser desativado.
Resumo	Texto a ser exibido no Comunicado.
Estilo de exibição	Define a cor de fundo, a cor do texto e o alinhamento do texto nos comunicados da faixa. Os estilos do sistema de base incluem: ○ **Normal** - Plano de fundo azul e texto branco alinhado à esquerda. ○ **Urgente** - Plano de fundo vermelho e texto branco alinhado à esquerda. Os comunicados que aparecem em uma faixa usam o estilo de exibição definido no registro de Comunicado, por padrão. Para usar o estilo de exibição em uma instância do widget de Comunicados, você pode selecionar a opção de instância **Usar estilo de exibição**.
Tipo	Define onde o comunicado é exibido. Por padrão, comunicados aparecem nos seguintes locais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Faixa** - Faixa de comunicados, acima da faixa superior no Portal de serviços. ○ **Widget** - Instância do widget de comunicados. Você pode criar um tipo de comunicado para definir outras instâncias de widget a fim de exibir um comunicado.
Glifo	Glifo a ser exibido à esquerda do título nos comunicados de faixa.
Alt text pictográfico	Texto alternativo para o ícone de Glifo usado com leitores de tela.
Público(a)	Opção para exibir o comunicado aos usuários antes e depois de efetuarem login.
Exibir primeiro	Opção para exibir o comunicado antes de qualquer outro comunicado. **Nota:** Se houver dois registros definidos como **Exibir primeiro**, a ordem de classificação definida na propriedade de sistema `glide.service_portal.announcement.default_sort_order` será implementada. Para mais informações, consulte Service Portal properties.
Funções	Funções de usuário para quem o comunicado está visível. Se deixado em branco, o Comunicado ficará visível para todas as funções. **Nota:** ○ Se a caixa de seleção **Público(a)** estiver desmarcada, você poderá definir as funções de usuário para as quais o comunicado ficará visível. ○ Como alternativa, você poderá definir critérios do usuário para o comunicado. Para fazer isso, configure User criteria for Service Portal e desmarque a caixa de seleção **Público(a)**. Os comunicados são exibidos somente para os usuários aprovados nos critérios de acesso.
Apenas sem autenticação	Opção de exibir o comunicado somente para usuários que não tenham efetuado login. **Nota:** Esta opção só aparece se a caixa de seleção **Público(a)** estiver marcada.
Comportamento	
Clique em destino	Cria um link abaixo do corpo do comunicado, que direciona a uma página ou URL de destino. Valores possíveis: ○ **Nenhum** - O comunicado não inclui link. ○ **Página** - Abre uma página do Portal de serviços na guia atual do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **URL na guia atual do navegador** - Abre um URL na guia atual do navegador. ○ **URL em nova guia do navegador** - Abre um URL em uma nova guia do navegador.
Página de detalhes	Página aberta na guia atual do navegador. **Nota:** Esta opção se aplica somente se o campo **Destino do clique** estiver definido como **Página**. Disponível se
URL de detalhes	URL aberta na guia atual ou na nova guia do navegador. **Nota:** Esta opção se aplica somente se o **Destino do clique** está definido como **URL na guia atual do navegador** ou **URL na nova guia do navegador**.
Texto do link de detalhes	Texto do link para o destino do clique da página ou URL. Se você deixar este campo em branco e definir um destino do clique, o título do comunicado será "Saiba mais".
Descartar opções	Determina se o usuário pode ignorar o comunicado. Valores possíveis: ○ Usuário pode descartar - sem reexibição ○ Usuário pode descartar somente para sessão atual ○ Usuário não pode descartar
Portais	Portais que mostram o comunicado. Se este campo estiver vazio, o comunicado será mostrado em todos os portais.

5. Selecione **Salvar**.
   A guia **Registros Relacionados** é exibida.
6. Na guia **Registros Relacionados**, você usa os links relacionados a seguir.
   - Pode Exibir - Contém uma lista de critérios do usuário para permitir que os usuários exibam os comunicados com base na função, no departamento, no grupo, no local ou na empresa.
   - Não pode exibir - Contém uma lista de critérios do usuário para impedir que exibam os comunicados com base na função, no departamento, no grupo, no local ou na empresa.

   Você pode selecionar um critério de usuário existente ou selecionar **Novo** a fim de criar um critério de usuário. Para mais informações, consulte User criteria for Service Portal .

O que Fazer Depois

Se o **Tipo** for **Faixa**, teste o comunicado navegando até o portal definido no campo **Portais**. Se o **Tipo** for **Widget** ou um tipo personalizado, teste o comunicado navegando até a página com a instância de widget associada.

Colaborar com as partes interessadas durante incidentes graves

Colabore com as partes interessadas necessárias durante as diversas fases de um incidente grave a fim de discutir e resolver o incidente rapidamente. Você pode iniciar um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

bate-papo ou fazer chamadas em conferência usando um provedor de serviços para se comunicar com as partes interessadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Serviços de colaboração fornece uma maneira de se comunicar e colaborar em tempo real para resolver incidentes. Para mais informações sobre a integração e os recursos do Serviços de colaboração disponíveis no Espaço de operações de serviços, consulte Colaboração no Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, ITIL, ia_admin ou administrador

Procedimento

1. No registro de incidentes, selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral para abrir a guia Colaborar no painel lateral.
   A guia Colaborar apresenta as seguintes guias:
   - Chamada — Inclui uma lista de registros de chamadas e informações relacionadas a chamadas, como status e data de vencimento com duração, para as chamadas futuras, pendentes, atrasadas e ativas com os colaboradores.
   - Bate-papo — Inclui uma lista de registros de bate-papo e informações relacionadas, como nome e número de participantes e data de vencimento com duração de tempo, para bate-papos futuros, pendentes, atrasados e ativos com os colaboradores.
2. Selecione o ícone **Iniciar colaboração** ( ).
3. Colabore usando o bate-papo.
   a. Selecione uma das opções de bate-papo a seguir:
      - Selecione **Iniciar discussão na barra lateral** a fim de abrir a conversa em um bate-papo na barra lateral.
      - Selecione **Bate-papo do MS Teams** para abrir a conversa sobre Microsoft Teams.

      Nota:
      - A aplicação do bate-papo deve ser configurada com Espaço de operações de serviços.
      - Os canas do Slack não são compatíveis.

   b. Na janela pop-up, preencha os detalhes.

Colaborar usando o bate-papo

Campo	Descrição
Número de registro	Número do registro do incidente associado ao bate-papo de colaboração. O registro do incidente é selecionado por padrão.
Assunto	Assunto ou título do bate-papo de colaboração.
Adicionar participantes	Usuário, grupo de usuários ou lista de destinatários que devem participar de um bate-papo de colaboração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Breve descrição do problema a ser discutido no bate-papo.

c. Selecione **Iniciar Discussão**.

A aplicação de bate-papo é exibida com os participantes selecionados.

4. Colabore usando chamadas.

a. Selecione uma das opções de chamada a seguir.

- Iniciar reunião em Webex
- Iniciar reunião no MS Teams
- Iniciar reunião em Twilio
- Iniciar reunião em Zoom

Nota:
As aplicações do canal de chamada selecionadas precisam ser configuradas para Espaço de operações de serviços.

.

b. Na janela pop-up, preencha os detalhes.

Colaborar usando chamadas

Campo	Descrição
Ponte de conferência	Canal de chamada usado para colaboração.
Título	Assunto ou título para a chamada de colaboração.
Adicionar participantes	Usuário, grupo de usuários, ou lista de destinatários que devem participar da chamada de colaboração.
Forneça uma descrição resumida. Esta anotação será armazenada no registro da conferência	Breve descrição sobre o problema a ser debatido na chamada.

c. Selecione **Iniciar**.
A chamada começa com participantes selecionados.

Criar comunicação e colaboração ad hoc usando a guia Registro relacionado

Crie comunicação e colaboração ad hoc usando a lista relacionada do plano de comunicação de incidente na guia **Registros relacionados** de uma página de registro de incidentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, ITIL, ia_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em um registro de incidentes, selecione a guia **Registros relacionados**.
2. Na lista relacionada, selecione o botão **Planos de Comunicação de Incidente** para abrir uma lista dos planos de comunicação existentes associados ao registro do incidente.
3. Selecione **Novo** para criar um plano de comunicação de incidente.
   Para mais informações sobre os campos de formulário do plano de comunicação de incidente, consulte Criar plano de comunicação de incidente ad hoc a partir do incidente.
   O registro do plano de comunicação de incidente é aberto em uma guia à parte.
4. No registro do plano de comunicação de incidente, escolha a guia **Registros relacionados**.
5. Na seção de links relacionados, selecione **Tarefa de comunicação de incidentes**.
6. Selecione **Novo** para criar uma tarefa de comunicação de incidentes.
   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de uma tarefa de comunicação de incidentes, consulte Criar tarefa de comunicação de incidente ad hoc de Gestão de comunicações de incidentes.
7. No registro da tarefa de comunicação de incidentes, adicione um canal de comunicação.

   a. Selecione o ícone **Mais ações** (⋮) e escolha **Adicionar canal de comunicação**.

   b. Na janela pop-up, escolha **Tipo de canal**.
   Os valores possíveis são:
   - Comunicação
   - Colaboração

   c. Selecionar **Canal**.
   Os valores possíveis mudam dependendo do **Tipo de canal**selecionado:
   - Se o **Tipo de canal** estiver definido como **Comunicação**, você poderá definir um dos valores a seguir:
     - DEX Assistente para desktop
     - E-mail
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack notificação
   - Se o **Tipo de canal** estiver definido como **Colaboração**, você poderá definir um dos valores a seguir:
     - Discussão da barra lateral
     - Conferência

   d. Selecione **Salvar**.
   O registro do canal de comunicação é aberto em uma guia à parte.

   e. No registro do canal de comunicação, preencha os detalhes necessários com base no **Canal** selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mais informações sobre campos de formulário, consulte Define a communication channel .

f. Selecione **Salvar**.

Resolver e encerrar um incidente grave

Resolva o incidente grave para restabelecer o serviço após uma interrupção.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager ou admin

Procedimento

1. Abre o registro de um incidente grave.
2. Analise o registro de incidente grave para garantir que o problema associado a ele esteja resolvido.
3. Selecione **Resolver**.
4. No pop-up Resolver incidente grave, preencha os detalhes.

Resolver incidente grave

Campo	Descrição
Código de resolução	Categoria da forma como o incidente grave foi resolvido. Os valores possíveis são: ○ Duplicado ○ Erros conhecidos ○ Nenhuma resolução fornecida ○ Resolvido por solicitante ○ Resolvido por mudança ○ Resolvido por problema ○ Resolvido por solicitação ○ Soluções fornecidas ○ Solução alternativa fornecida
Nota de resolução	Breve descrição sobre como o incidente grave foi resolvido.

5. Selecione **Resolver**.
   O estado do incidente grave está definido como **Resolvido**.
6. Selecione **Fechar**.

Resultado

O estado do incidente grave está definido como **Encerrado**.

Revisar e atualizar relatório pós-incidente

Analise o relatório pós-incidente (PIR) usando a guia **Relatório pós-incidente**. O PIR ajuda você a revisar e entender a causa do incidente grave e as ações adotadas pelas equipes a fim de resolvê-lo. Isso ajuda a evitar o mesmo problema no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O incidente grave precisa estar no estado **Resolvido**. Para obter mais informações, consulte Resolver e encerrar um incidente grave.

Função necessária:

- Para revisão de PIR: sn_incident_read ou sn_incident_write
- Para atualização de PIR, gere e baixe: major_incident_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analisar o relatório pós-incidente (PIR) também oferece uma oportunidade de avaliar o processo de resposta a incidentes e identificar áreas para melhoria. O PIR pode ser revisado e atualizado durante o processo de revisão, antes de ser compartilhado com as partes interessadas.

Depois de resolver um incidente grave, você deve publicar o PIR correspondente e compartilhá-lo com as partes interessadas dentro de um período de tempo especificado, conforme definido no ANS. Você pode configurar o ANS especificando o valor em horas na propriedade de sistema **Horas para publicação do PIR** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*).

Os seguintes eventos são capturados na linha do tempo do PIR:

- Incidente criado
- Incidente proposto como incidente grave
- Incidente aceito como incidente grave
- incidente resolvido
- Incidente encerrado
- Eventos personalizados
- Tarefa de incidente criada
- Tarefa de incidente encerrada

Procedimento

1. Abre um registro de incidente grave que se encontra no estado **Resolvido**.
2. Selecione a guia **Publicar relatório de incidente**.
3. Na seção Tempo de Resposta do Incidente, analise a duração dos campos a seguir.

Tempos de resposta do incidente

Campo	Descrição

Tempo para identificar	Tempo necessário para identificar um incidente como grave.
	
	O campo **Tempo de identificação** é exibido com base neste cálculo:
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	
	ou
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo de Resposta	Tempo necessária para responder ao incidente grave proposto. O campo **Tempo de Resposta** é exibido com base neste cálculo: `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
Tempo de resolução	Tempo necessário para resolver o incidente grave. O campo **Tempo de Resolução** é exibido com base neste cálculo: `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. Na seção Colaboradores, inclua usuários para ajudar na criação e publicação do PIR.
   a. Selecione o ícone **Editar co-colaboradores** ( ) para adicionar usuários como colaboradores.
   b. No campo **Co-colaboradores**, insira usuários ou grupos de usuários.
   c. Selecione o ícone **Salvar co-colaboradores** ( ) para salvar as alterações.
5. Na seção Resumo do Incidente, revise as informações de resumo do incidente e edite se necessário.

   Nota:

   Por padrão, esta seção recupera as informações de resumo do incidente da guia **Visão Geral**. É possível modificar os valores.

   a. Selecione o ícone **Editar Relatório** ( ) para editar o campo de resumo do incidente desta seção.
   b. Edite as informações a seguir.
      - Resumo
      - Impacto
      - Resolução
   c. Selecione o ícone **Salvar Relatório** ( ) para salvar as alterações.
6. Na seção Linha do Tempo, revise a linha do tempo dos eventos de incidente e edite se necessário.
   a. Selecione o ícone **Editar Linha do Tempo** ( ) para editar a linha do tempo do evento.
   b. Selecione a opção **Adicionar Evento**, insira as seguintes informações e selecione **Adicionar** para adicionar um novo evento à linha do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar evento

Campo	Descrição
Selecione a data e a hora do evento	Data e hora do evento.
Inserir uma descrição resumida do evento	Breve descrição do evento.

c. Edite a linha do tempo do evento com as opções de configuração a seguir.

Opções de configuração da linha do tempo do Evento

Opções	Descrição
Ocultar	Selecione o ícone **Ocultar** ( ) a fim de ocultar um evento na linha do tempo.
Mostrar	Selecione o ícone **Mostrar** ( ) a fim de mostrar um evento oculto na linha do tempo.
Editar	Selecione o ícone **Editar** ( ) a fim de editar a descrição ou a data e a hora de um evento. Esta opção está disponível somente para os eventos adicionados usando a opção **Adicionar Evento**.
Excluir	Selecione o ícone **Excluir** ( ) a fim de excluir um evento da linha do tempo. Esta opção está disponível somente para os eventos adicionados usando a opção **Adicionar Evento**.
Ordem de eventos	Opção para definir a ordem cronológica dos Eventos. Opções possíveis: ▪ Crescente - O evento que ocorreu primeiro é colocado na parte superior e o evento que ocorreu por último é colocado na parte inferior. ▪ Decrescente - O evento que ocorreu por último é colocado na parte superior e o evento que ocorreu primeiro é colocado na parte inferior.
Agrupamento de evento	Opção para habilitar o agrupamento dos eventos que ocorrem durante um período específico.
Agrupar eventos uns com os outros	Período de agrupamento de eventos que ocorreram no intervalo representado por este valor.
Configurações de visibilidade	
Mostrar eventos ocultos na exibição de edição	Opção para mostrar os eventos que estão ocultos quando o ícone **Editar Linha do Tempo** ( ) é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Descrição
Mostrar eventos manualmente na exibição de edição	Opção para mostrar os eventos que foram adicionados manualmente quando o ícone **Editar Linha do Tempo** ( ) é selecionado.
Mostrar eventos da linha do tempo na exibição de edição	Opção para mostrar os eventos da linha do tempo quando o ícone **Editar Linha do Tempo** ( ) é selecionado.
Redefinir configurações	Selecione o ícone **Redefinir Configurações** ( ) para redefinir as configurações de volta aos valores padrão.

d. Selecione o ícone **Salvar Configurações** ( ) para salvar as alterações.

7. Na seção Registros Relacionados, confira as informações dos registros associados ao incidente e atualize se necessário.

a. Selecione **Editar**.
Será feito o redirecionamento para a seção Registros relacionados da guia **Detalhes** no registro do incidente grave.

b. Na seção Registros Relacionados, edite os seguintes campos.

Registros relacionados

Campos	Descrição
Incidente primário	Registro de incidente que está associado como primário ao registro do incidente.
Problema	Registro de problema associado ao registro do incidente.
Solicitação de mudança	Solicitação de mudança associada ao registro do incidente.
Causado pela mudança	Solicitação de mudança para a qual o incidente foi criado.

c. Selecione **Salvar**.
As informações são atualizadas nos campos da seção Registros relacionados da guia Relatório pós-incidente.

8. Selecionar **Exibição**.

Nota:
Esta opção estará disponível somente se a propriedade de sistema **Página de exibição do PIR do SOW** (`sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page`) estiver definida como **verdadeira**.

9. Selecione **Baixar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma janela pop-up exibe a exportação do Relatório pós-incidente em andamento. Quando o processo de exportação for concluído, a opção **Download** aparecerá na janela pop-up.

10. Selecione **Baixar**.

Resultado

O Relatório pós-incidente é baixado para o seu sistema em formato PDF. É possível enviar o arquivo PDF para as partes interessadas necessárias.

Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços

Use Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços para exibir e gerenciar seus turnos e seus cronogramas.

Visão geral Agendamento de plantão

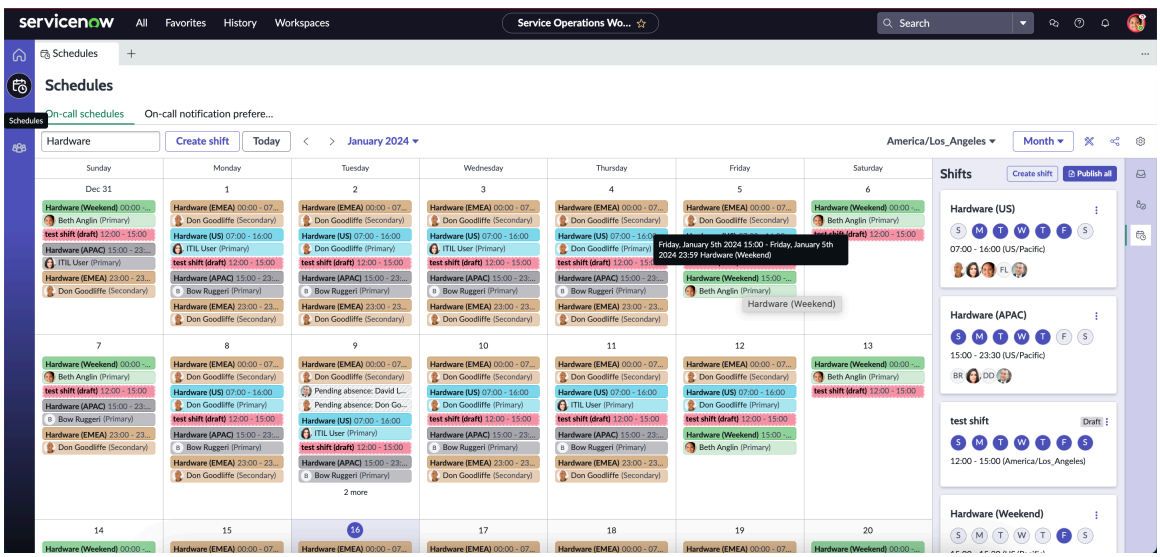
Como agente, você pode exibir sua programação e os cronogramas de seus colegas, solicitar uma ausência, propor cobertura e definir suas preferências de notificação.

Como Gerente de Turno, exiba e gerencie turnos, aprove ou rejeite solicitações de ausência e resolva lacunas e conflitos. Você também pode gerenciar preferências de notificação, canais de entrega, regras de gatilho de escalação e políticas de grupo.

Como Administrador de Plantão, exiba , e gerencie turnos, aprove ou rejeite solicitações de ausência e resolva lacunas e conflitos. Você também pode gerenciar preferências de notificação, canais de entrega, regras de gatilho de escalação e políticas de qualquer grupo.

Cronogramas em Espaço de operações de serviços

Use o menu Cronogramas, na página inicial, para acessar Agendamento de plantão em Espaço de operações de serviços.



Guia de cronogramas de plantão

Esta guia exibe todos os cronogramas e o turno do usuário em uma exibição de calendário ou de linha do tempo. Você pode personalizar a exibição para abranger um dia, uma semana ou um mês, e filtrar o calendário com base em seus grupos ou fusos horários.

Você pode gerenciar suas solicitações de trabalho, turnos, e folgas nesta guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de notificação de plantão

Nesta guia é possível definir seus métodos de notificação preferidos para receber alertas quando um tíquete for escalonado para você.

Você pode definir regras de notificação de escalação e os canais de entrega usados para receber essas notificações.

Equipes no Espaço de operações de serviços

Use o menu Equipes ( ) em Espaço de operações de serviços para ver todas as equipes. Selecione um cartão de equipe para exibir e gerenciar a programação de uma equipe e definir políticas de escalação e preferências de equipe para um o turno selecionado. Esse recurso verifica se a sua equipe sabe quem está de plantão, se é responsável e se está confiante que alertas ou incidentes críticos foram confirmados.

Use a guia **Programação** para criar e gerenciar turnos para sua equipe. Esse recurso verifica se a pessoa certa está disponível para responder a incidentes e alertas críticos. Você também pode adicionar ou editar os membros da equipe, a descrição e as informações de contato da sua equipe.

Use a guia **Gatilhos e políticas de escalação** para definir uma política de escalação e as regras do gatilho a serem seguidas se houver um incidente. Você atribui essas políticas e regras de gatilho, juntamente com as preferências de notificação, a uma equipe.

Use a guia de **Preferências de equipe de plantão** para editar as preferências de turno de um grupo. Você pode adicionar o Gerente de Turno e o dia de início da semana e definir as preferências de solicitação de ausência e sobreposição de turno, e configurar as regras de escalação para sobreposição de turno.

Painel lateral contextual

Use Agendamento de plantão do Painel contextual lateral, ao abrir um incidente. Você também pode configurar especialistas de plantão e acompanhamento de escalação para qualquer outro registro, se necessário.

Selecione o ícone de especialistas de plantão ( ) no painel contextual lateral para exibir e falar com os especialistas recomendados a fim de obter ajuda.

Para exibir os detalhes da escalação e o acompanhamento dinâmico de uma escalação de plantão, selecione o ícone de escalações de plantão ( ) no Painel contextual lateral.

Programação no Espaço de operações de serviços

Exibir e gerenciar cronogramas, turnos e solicitação de folga.

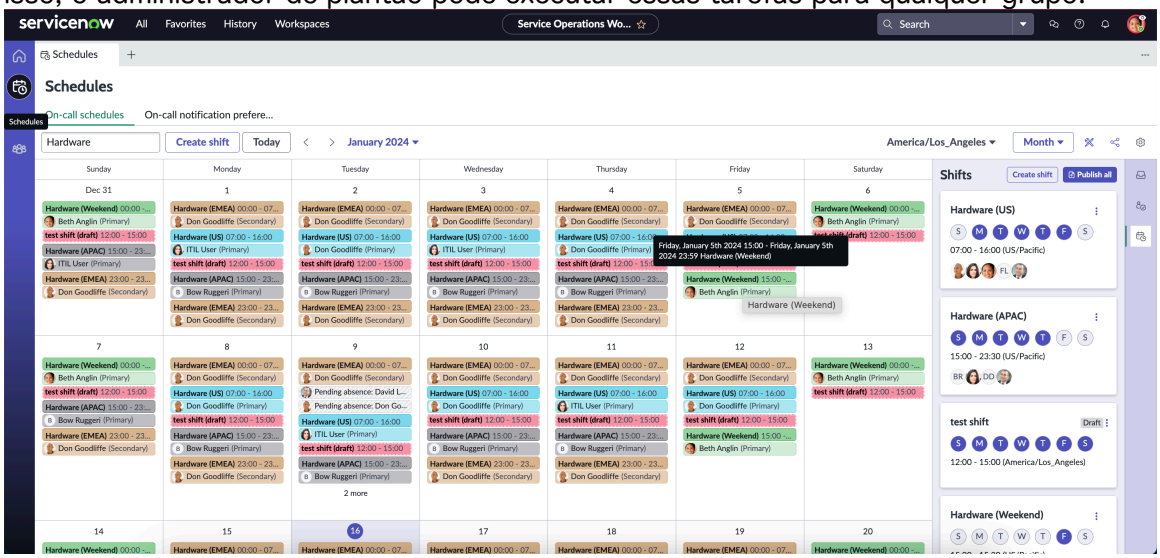
O menu **Cronogramas** ajuda os agentes a exibir e gerenciar o trabalho diário, solicitar folgas e propor cobertura para ausências.

O gerente de turno pode criar e gerenciar cronogramas, turnos, membros de equipe, regras de gatilho de escalação e políticas para seu grupo. Eles também podem aprovar ou rejeitar solicitações de folga e resolver conflitos e lacunas de grupo. Enquanto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

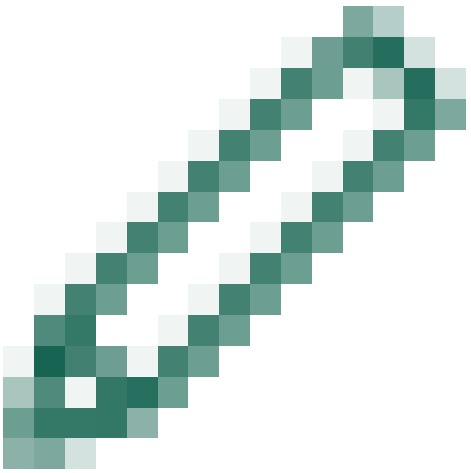
isso, o administrador de plantão pode executar essas tarefas para qualquer grupo.



Campo	Descrição
Campo do Teams	Exibe uma lista de todos os grupos que você gerencia ou dos quais é membro. Você pode selecionar um grupo para exibir todos os turnos correspondentes. Você também pode digitar o nome do grupo para executar a pesquisa.
Criar turno	Criar novo turno. Você pode personalizar o nome, a data de início, a data de término, as ocorrências e a repetição ou usar um modelo predefinido.
Hoje	Exiba todas as atividades do dia atual.
Mês	Selecione e vá para um mês específico.
Fuso horário	Selecione um fuso horário para o turno.
Exibição	Menu suspenso para selecionar a exibição de linha do tempo ou de calendário. Você também precisa decidir se prefere a exibição de dia, semana ou mês.
Configurações gerais	Filtros a serem exibidos: • Gaps • Conflitos • Membros do turno • Ausências pendentes • Ausências aprovadas • Rascunho de turnos
Compartilhar calendário	Para compartilhar o URL do iCal ou o arquivo .ics com outros membros e assinar um calendário. Você pode selecionar seu turno preferido no menu suspenso para acessar a página de assinatura.

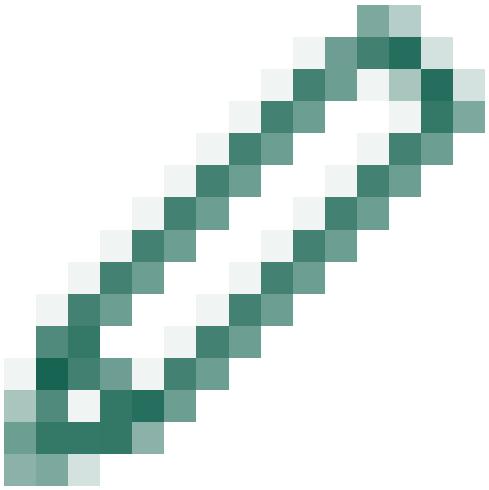
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção está disponível somente para Washington DC e versões posteriores. Para Vancouver e versões anteriores, você tem a opção de enviar um e-mail com o link de assinatura.
Cartão do turno	Selecione um turno ou clique com o botão direito do mouse para exibir detalhes do turno e acessá-lo: • Editar turno () • Mais opções ( )

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Editar turno ()	• Para exibir e editar detalhes do turno, como a hora de início, a data, o fuso horário etc. • Para adicionar, excluir e editar os membros de um turno. Você também pode adicionar/excluir níveis de respondente e detalhes de rotação. • Para abrir e editar políticas de escalação no registro da equipe.
Mais opções ( )	• Para fornecer cobertura • Para agendar horário extra • Para programar ausência
Ações necessárias	Exibe a lista das tarefas seguintes atribuídas a você. • Para agentes, pode ser o turno ou a ausência seguinte programado(a). • Para gerentes, pode ser uma lista de lacunas e conflitos ou solicitações de folga para o turno seguinte.

Gerenciar seu trabalho e programar ausências

Solicite ausência e forneça cobertura para um turno. Você também pode solicitar hora extra para um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode programar sua folga e sugerir uma cobertura adequada entre os demais membros da escala. Isso ajuda o gerente de turno e o administrador de plantão no planejamento dos turnos e a garantir que haja membros disponíveis para responder a incidentes e escalações a qualquer momento.

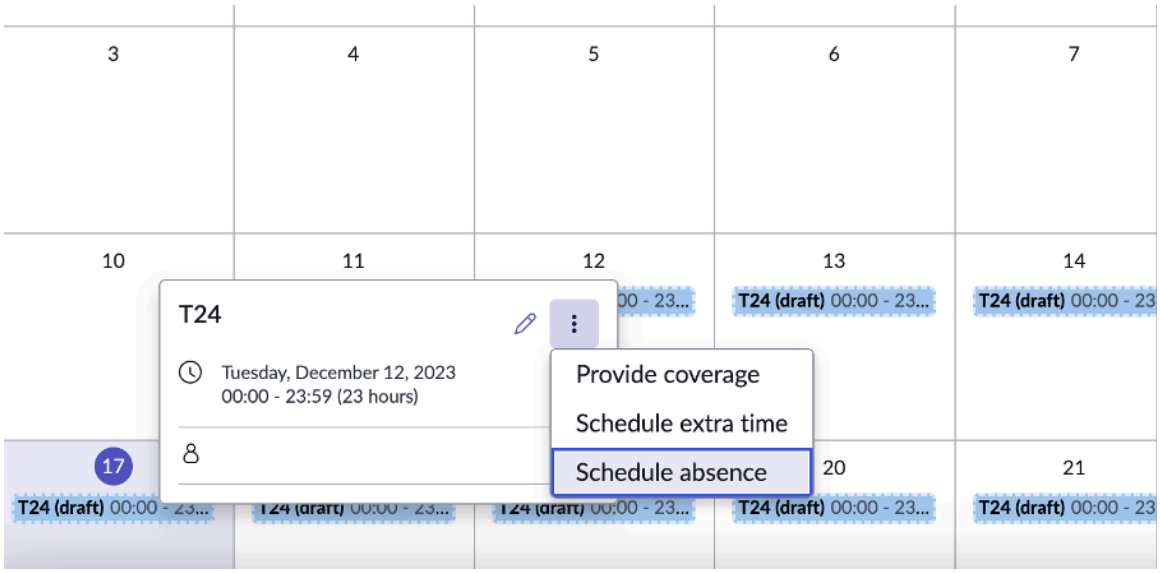
Obtenha uma visão geral de como programar uma ausência neste vídeo. Programar ausência

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

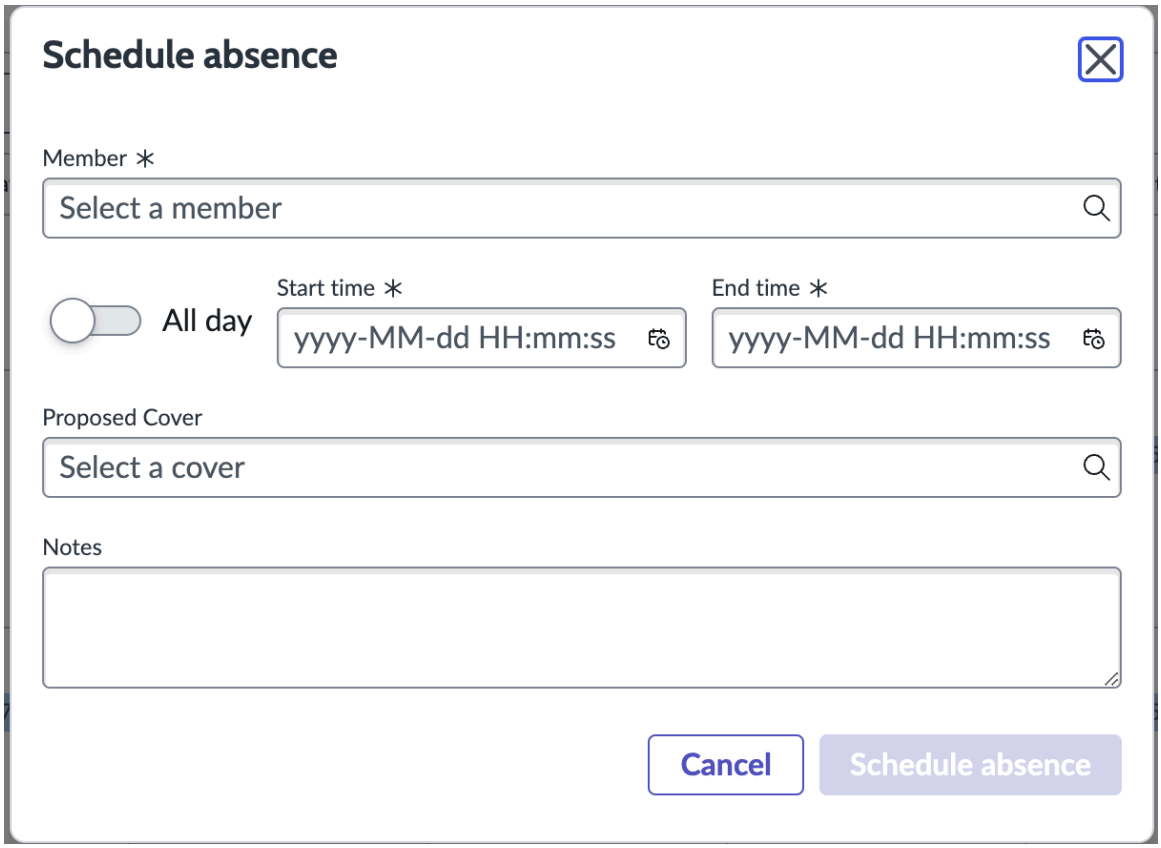
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o menu **Cronograma** para exibir seu calendário.
   Você também pode fazer o seguinte para exibir seu calendário:
   - Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
   - Selecione o menu **Equipes** na página inicial e escolha uma equipe.
   - Selecione a guia **Cronograma** para exibir todos os cronogramas da equipe.
3. Selecione um cartão de turno e escolha o ícone ⋮ ou clique com o botão direito do mouse em um cartão de turno.



4. Selecione **Programar ausência** para solicitar ausência em um turno e forneça os seguintes dados:
   - Membro
   - Botão de alternância de dia inteiro
   - Hora de início e hora de término
   - Cobertura proposta
   - Anotações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Programar ausência**.

Criar e editar turno no Espaço de operações de serviços

O gerente de turno pode criar um novo turno usando o menu **Programação** ou o menu **Equipes** em Espaço de operações de serviços

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de criar e editar um turno:

- Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione . Selecione uma equipe para exibir os detalhes e clique na guia **Cronogramas**.
- Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e selecione .

Tenha uma visão geral de como criar e editar um turno neste vídeo. Criar e editar um turno

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager ou rota_admin

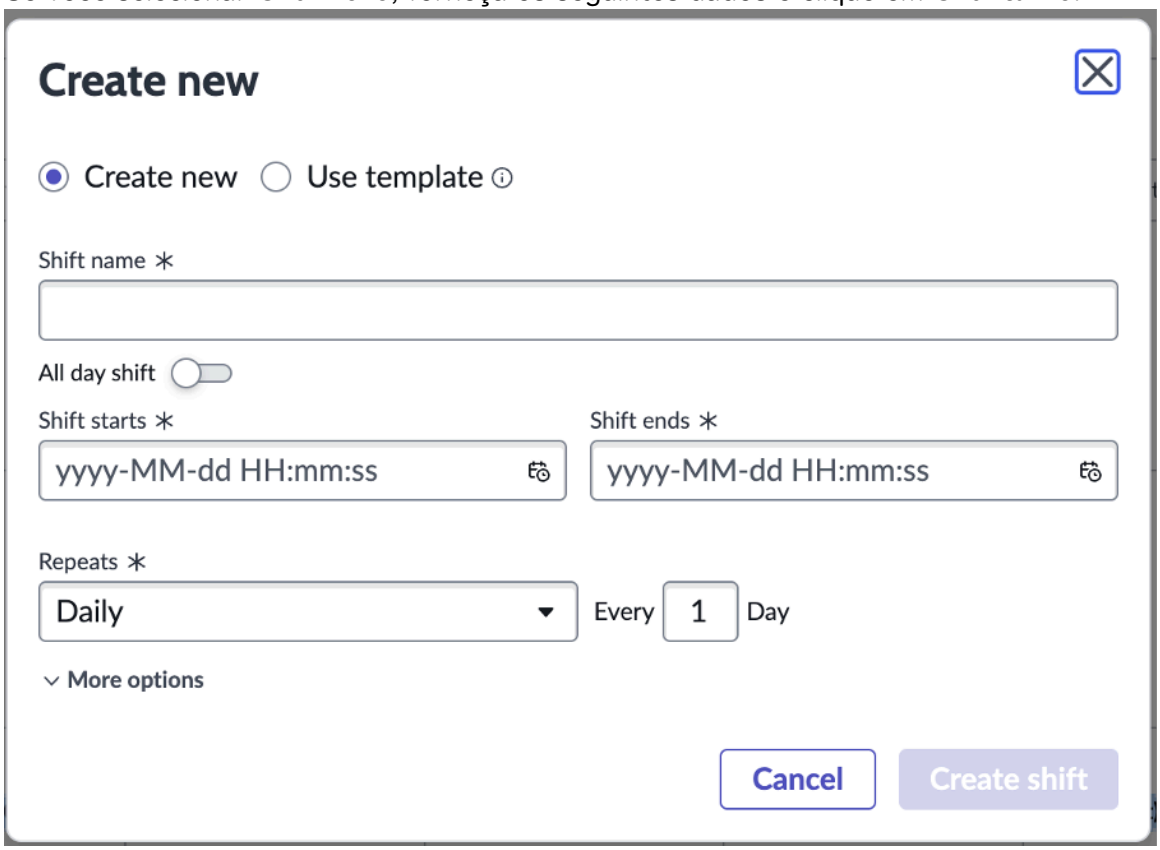
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página **Cronogramas**, selecione **Criar turno** e preencha os seguintes campos no formulário **Criar novo turno**:

   Se você selecionar **Criar novo**, forneça os seguintes dados e clique em **Criar turno**:



Criar turno

Campo	Descrição
Nome do turno	Nome do turno.
Turno de dia inteiro	Alterne para compromisso de dia inteiro.
Inícios de turnos	Data e hora em que o turno começa.
Términos de turnos	Data e hora em que o turno termina.
Repetições	Repetição do turno. As opções são: ○ Nunca ○ Diariamente ○ Semanalmente
A cada	Com que frequência repetir. A exibição depende do período escolhido.
Mais opções	
Fuso horário	Fuso horário do usuário.
Agenda de feriados	Programação a ser usada no feriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Repete até	Data e hora para encerrar a repetição.

Em **Usar modelo de turno**, preencha os campos conforme apropriado.

Criar turno usando o modelo de turnos

Campo	Descrição
Nome do turno	Nome do turno.
Modelo/Programação	Modelos existentes para turnos. As opções são: ◦ 24 x 7 ◦ Horário de folga (dia útil das 8h às 17h) ◦ Horário de folga (dia útil das 9h às 17h) ◦ Dia útil das 8h às 17h ◦ Dia útil das 9h às 17h

Você criou um novo turno com sucesso.

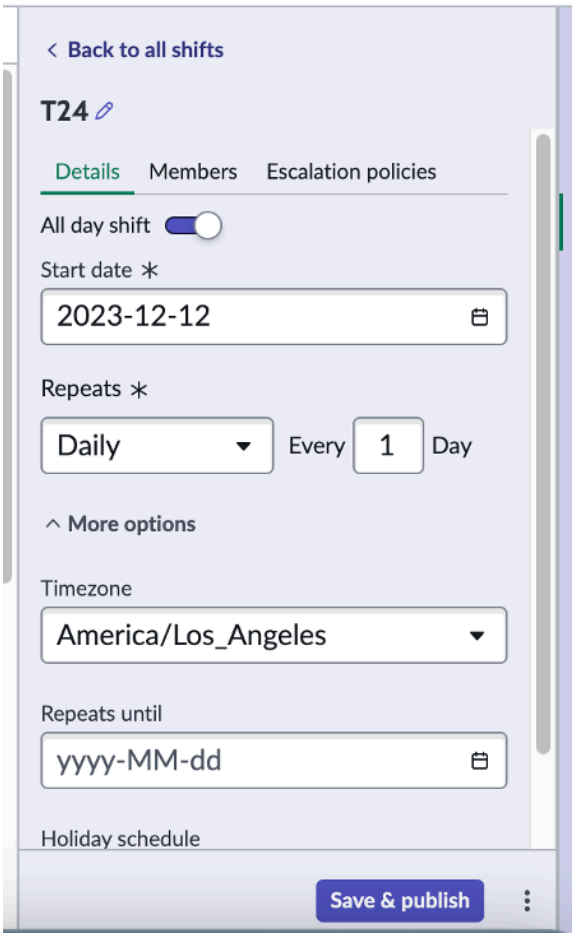
2. Para editar um turno, clique com o botão direito no cartão de turno e selecione o ícone
Os detalhes do turno são abertos no painel lateral.
3. você pode atualizar os seguintes dados do turno, no painel lateral:

Editar turno

Campo	Descrição
Guia **Detalhes**	Atualizar dados do turno:

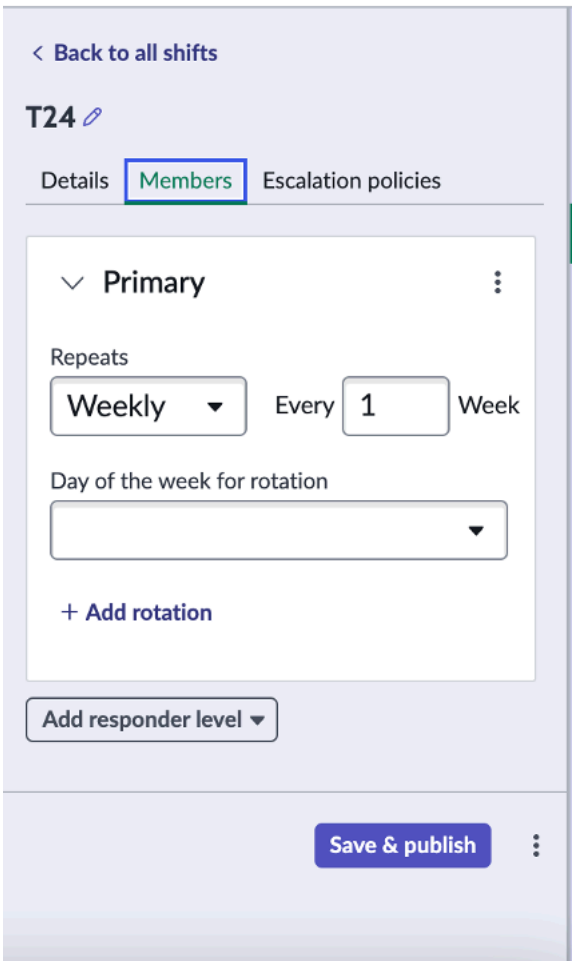
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 ○ Turno de dia inteiro ○ Inícios de turnos ○ Términos de turnos ○ Repetições ○ Fuso horário ○ Agenda de feriados ○ Repete até
Guia **Membros**	Atualizar dados do turno:

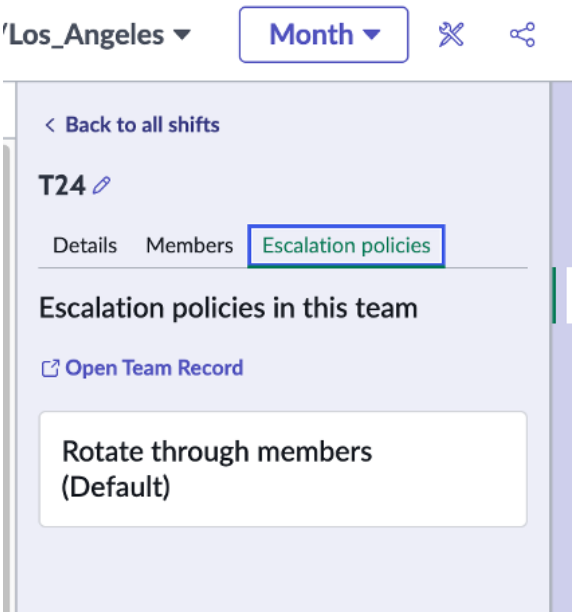
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 ○ Repete semanalmente ○ Dia da semana para rotação ○ Adicionar rotação ○ Adicionar/excluir/renomear nível do respondente
Guia **Políticas de escalação**	Exiba a política de escalação e clique em **Abrir registro de equipe**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	para acessar o registro de equipe. 

4. Após atualizar os dados do turno, clique em **Salvar e publicar** para salvar as mudanças.
5. Selecione o ⋮ para mudar o turno para o modo de rascunho, excluir ou desativar/ativar o turno selecionado.
6. Selecione **Voltar para todos os turnos** a fim de exibir todos os turnos da equipe selecionada.

   Também é possível selecionar o ⋮ para mudar a cor do turno.

Formulário Criar novo

Use o formulário Criar novo para criar um turno de plantão no Espaço de operações de serviços. Caso você selecione a opção **Criar novo** na página Programações, forneça os detalhes do campo a seguir.

Formulário Criar novo

Campo	Descrição
Nome do turno	Nome do turno.
Turno de dia inteiro	Alterne para compromisso de dia inteiro.
Inícios de turnos	Data e hora em que o turno começa.
Términos de turnos	Data e hora em que o turno termina.
Repetições	Repetição do turno. Opções disponíveis: • Nunca • Diariamente • Semanalmente
A cada	Repetição do turno. A exibição depende do intervalo de tempo selecionado no campo **Repetições**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar novo

Campo	Descrição
Mais opções	
Fuso horário	Fuso horário do usuário.
Agenda de feriados	Programação a ser usada no feriado.
Repete até	Data e hora para encerrar a repetição.

Gerenciar turnos no Espaço de operações de serviços

Aceite ou rejeite solicitações de ausência, resolva lacunas e conflitos fornecendo cobertura e programando hora extra para um turno.

Antes de Iniciar

Tenha uma visão geral de como gerenciar turnos neste vídeo.

https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

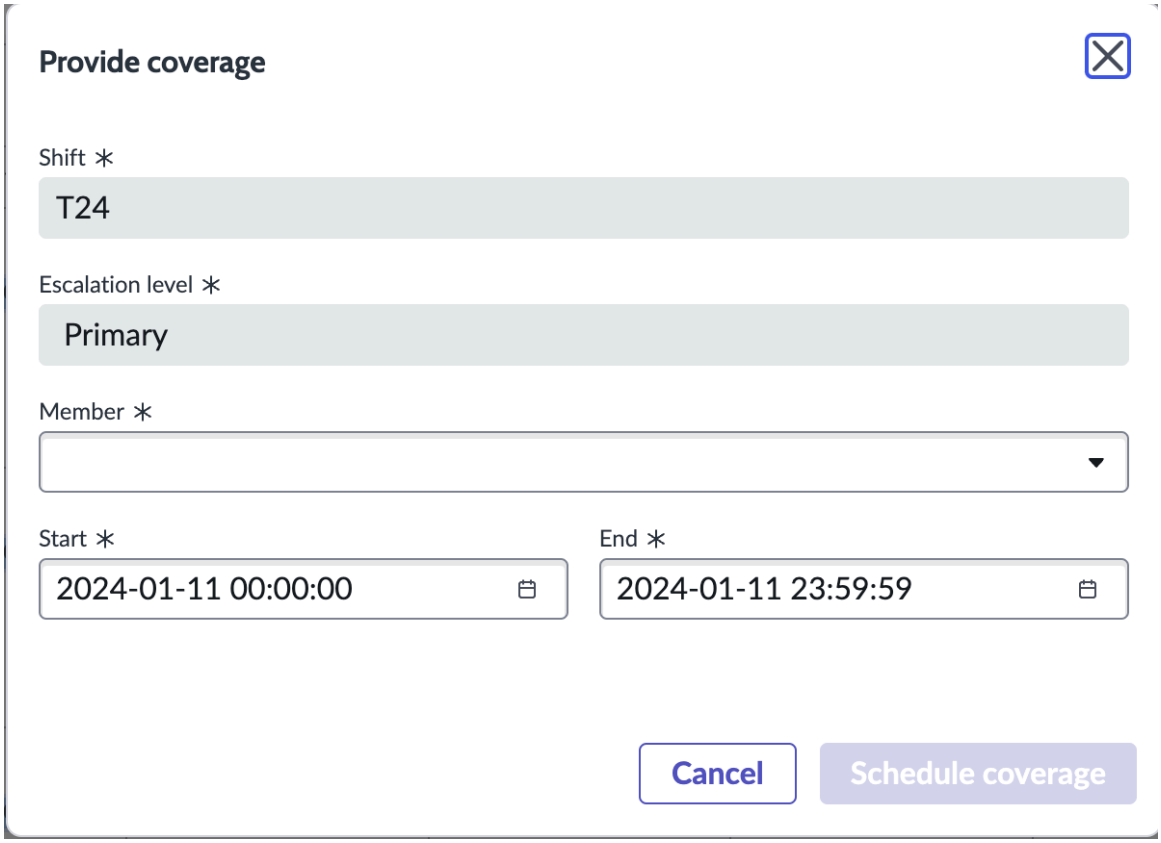
Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Clique no ícone **Programação** para exibir todas as solicitações de ausência, lacunas e conflitos de um turno.
   Todas as solicitações de ausência são exibidas na seção **Ações necessárias**.
3. Clique em **Aprovar** ou **Rejeitar** e confirme quando solicitado.
4. Para lacunas ou conflitos, selecione o cartão de turno e selecione o ícone ou clique com o botão direito do mouse em um cartão de turno.
5. Clique em **Fornecer cobertura** para substituir um membro do turno.
   Forneça os seguintes detalhes e clique em **Fornecer cobertura**:
   - Membro: nome do membro
   - Início
   - Fim

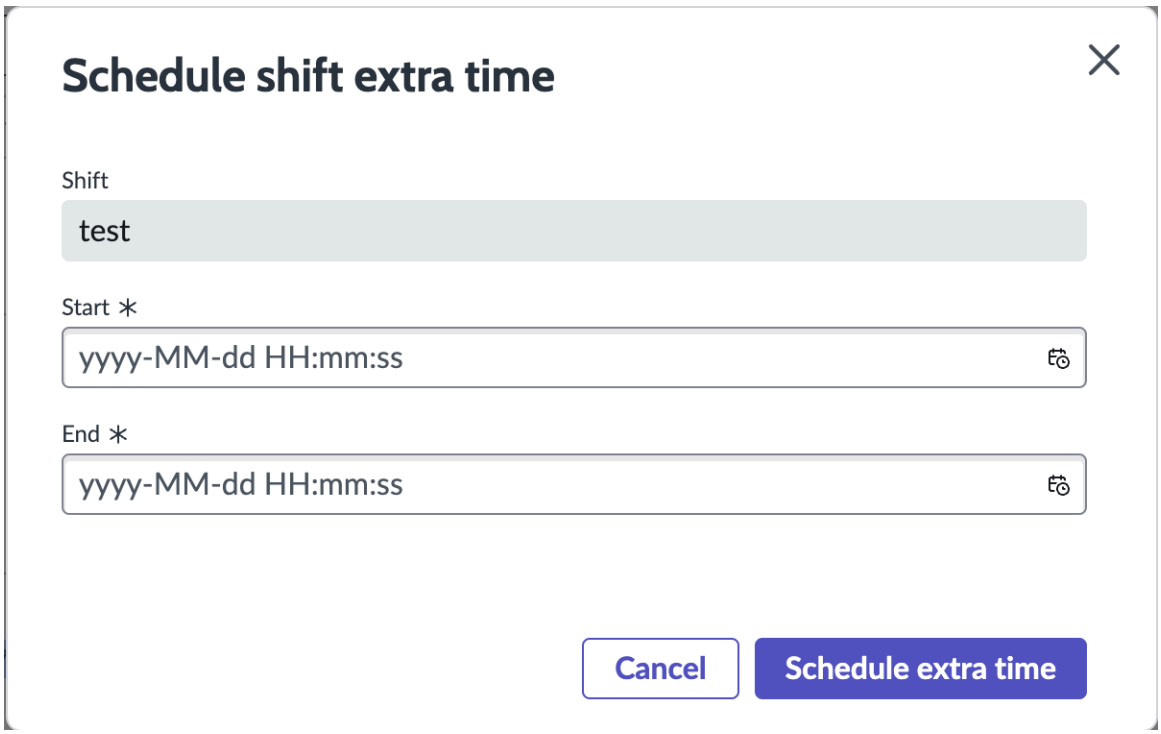
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Programar hora extra** para trabalhar horas adicionais e forneça os seguintes dados:
   - Início
   - Fim

   Clique em **Programar hora extra**.



7. Clique com o botão direito do mouse em um cartão de turno e selecione **Excluir ausência** para remover a solicitação de ausência aprovada do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar regra de preferência de notificação

Defina seus métodos de notificação e canais de entrega preferenciais para receber alertas sempre que um tíquete de escalação for gerado.

Antes de Iniciar

Acesse uma visão geral de como adicionar canais de entrega e preferências de notificação neste vídeo.

Criar regra de preferência de notificação e canais de entrega

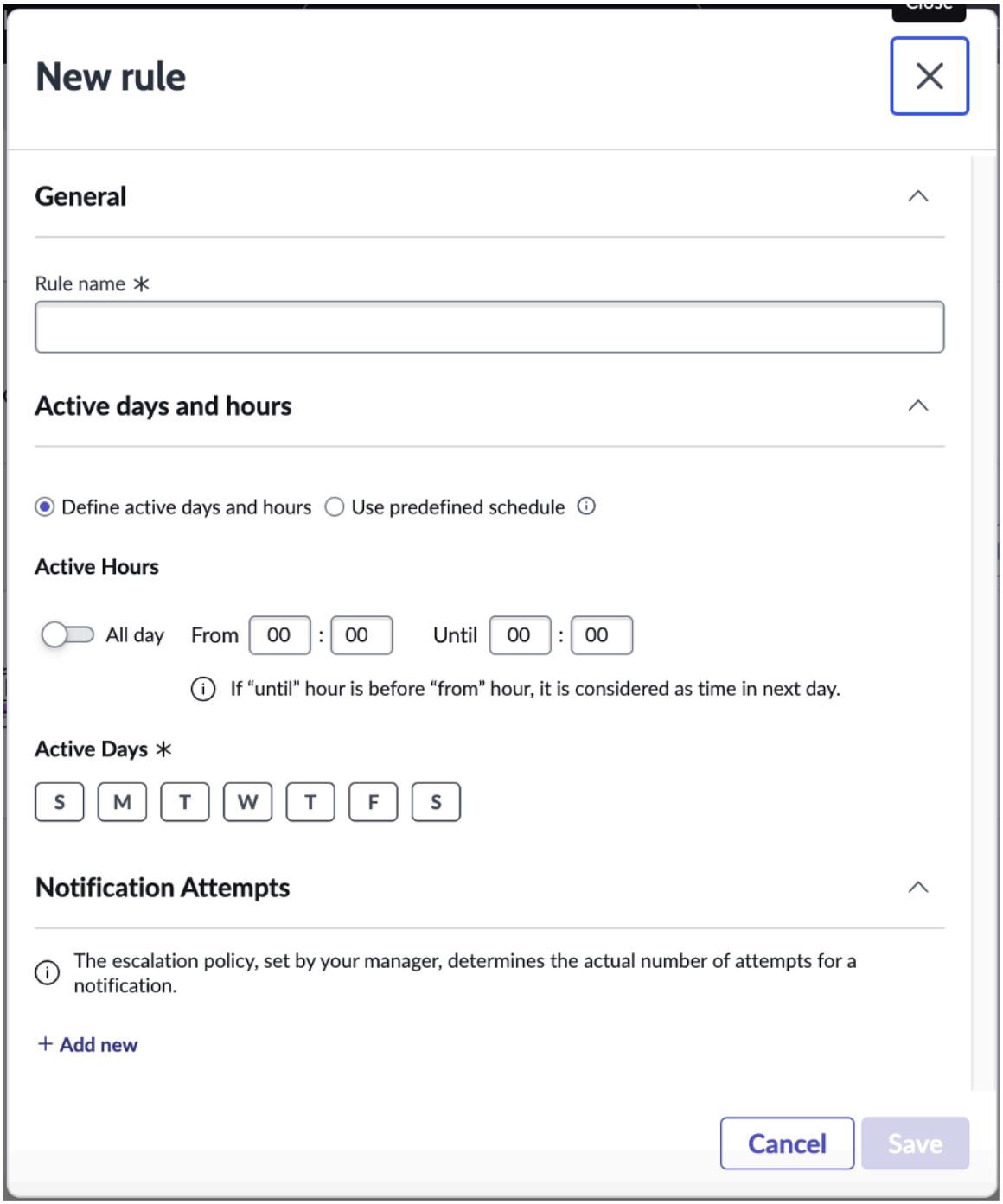
Função necessária: ITIL, rota_manager ou rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone **Cronograma**.
3. Na página **Cronogramas**, selecione a guia **Preferências de notificação de plantão**.
4. Para definir sua notificação preferencial, selecione **Criar nova** e forneça os seguintes dados:
   - Nome da regra
   - Selecione **Definir dias e horas ativos** para personalizar a regra com os seguintes dados:
     - Caixa de seleção de dia inteiro
     - De e Até
     - Dados dos dias ativos
     - Dias ativos
     - Tentativa de notificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

- Selecione **Usar programação preferencial** para reutilizar uma programação existente e forneça os dados necessários.
- Em **Tentativas de notificação**, selecione **Adicionar nova** e selecione os métodos preferenciais entre as seguintes opções:
  - Slack
  - Microsoft Teams
  - IDs de e-mail

5. Selecione **Salvar**.

Editar preferências de plantão da equipe usando o menu Equipes

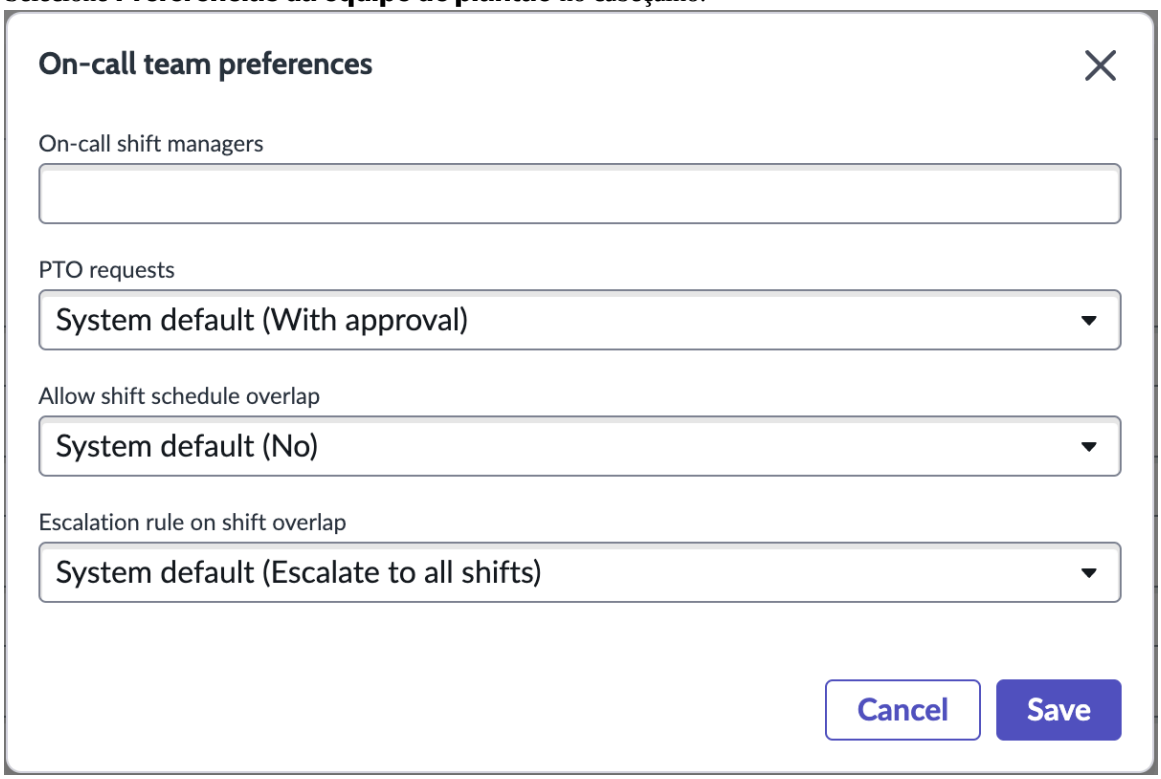
Use o menu **Equipes** para editar as preferências de plantão da equipe selecionada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na navegação primária, selecione o ícone **do Teams** ( ).
3. Selecione um cartão de equipe para abrir.
4. Selecione **Preferências da equipe de plantão** no cabeçalho.



5. Selecione um **Gerente de turno de plantão** no menu de lista.
6. Selecione uma opção de **Solicitações de descanso remunerado** no menu de lista.
7. Selecione uma opção para **Dia preferencial de início da semana** no menu de lista.

Nota:
Esta opção está disponível somente para Washington DC e versões posteriores.

8. Selecione uma opção para **Permitir sobreposição da programação do turno** no menu de lista.
9. Selecione uma opção para **Regra de escalação em caso de sobreposição de turno** no menu de lista.
10. Selecione **Salvar**.

Editar canal de entrega

Edite as regras e os canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone **Cronograma**.
3. Na página **Cronogramas**, selecione **Preferências de notificação** e escolha **Editar** para adicionar ou editar Canais de entrega.
4. Selecione **Adicionar novo** para adicionar um novo canal e fornecer o nome e o ID do e-mail.
5. Selecione a guia **Números de telefone** para adicionar e editar números de telefone.
6. Selecione **Salvar** para aplicar suas mudanças.

Gatilhos de escalação e políticas

Criar e editar regras de gatilho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de criar e editar políticas e gatilhos de escalação. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços** e:

- Menu de cronogramas:
  - Selecione o menu **Cronogramas**, escolha um cartão de turno e clique no ícone .
  - Selecione a guia **Políticas de escalação** e clique em **Abrir registro de equipe**.
- Menu Equipes:
  - Selecione o menu **Equipes**, escolha **Todos os turnos** no menu suspenso e opte por um cartão de turno.
  - Selecione a guia **Políticas e gatilhos de escalação**.

Antes de Iniciar

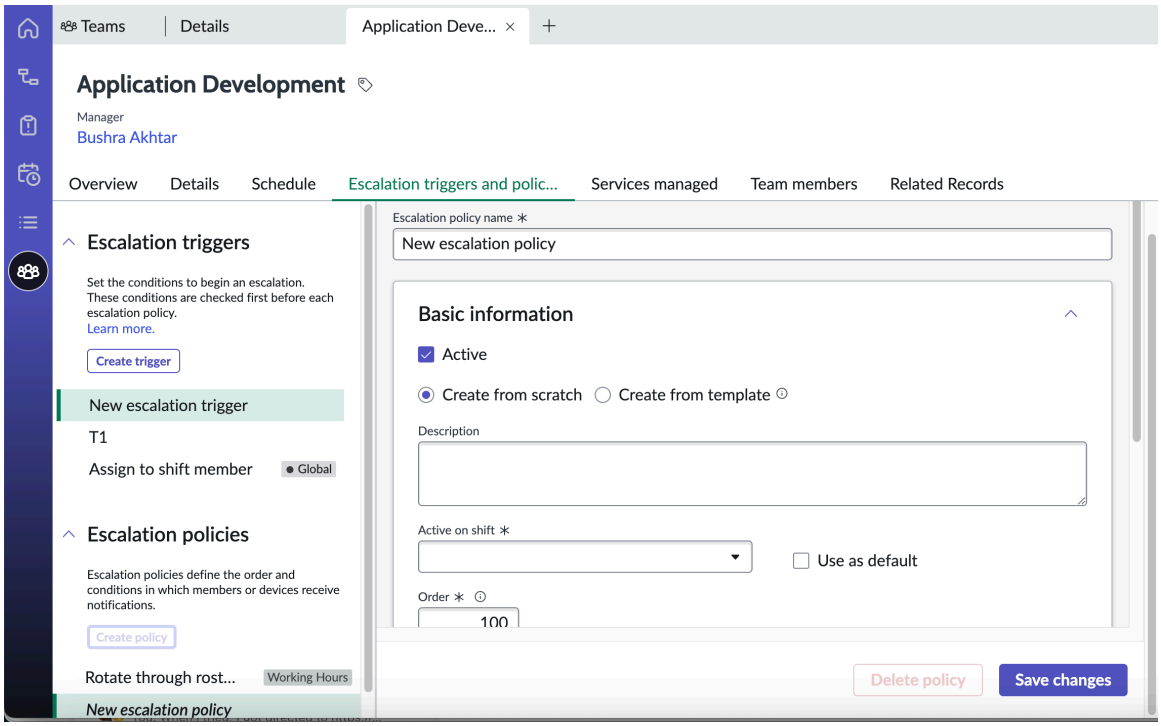
Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Procedimento

1. Em **Políticas de escalação**, no painel esquerdo, selecione **Criar política**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



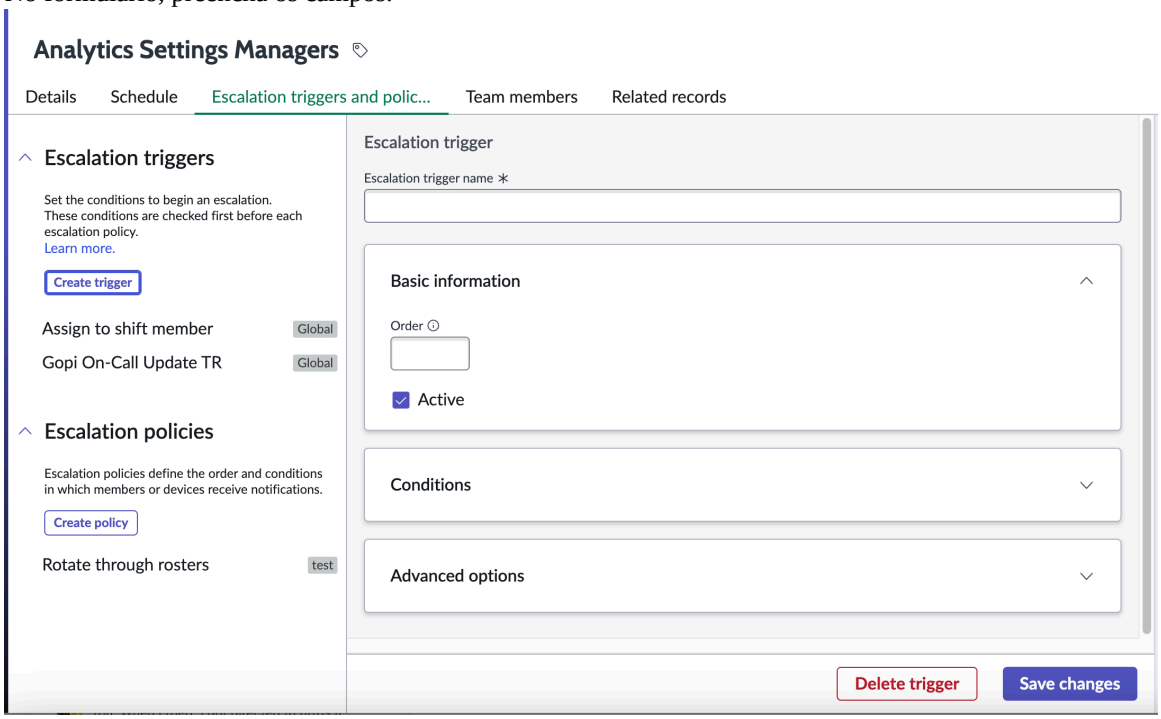
Campo	Descrição
Ativo	Selecione a caixa para ativar ou desativar a política.
Crie do zero ou a partir de um modelo	Crie sua própria política ou use um modelo criado por seu administrador.
Descrição	Insira o texto que descreve a política.
Ativo no turno	Selecione no menu de lista. Defina como padrão usando a caixa de seleção.
Ordem	Selecione uma ordem de execução. Quando houver vários gatilhos de escalação em uma equipe, aquele com o menor número de ordem será verificado primeiro.
Condições	Defina as condições da política selecionando uma tabela e um conjunto de condições. Essas condições são verificadas depois que a escalação é iniciada por um gatilho de escalação. Se as condições forem atendidas, a política será executada.
Etapas de escalação	Usando o modal, adicione etapas de escalação. Selecione **Concluído** ao terminar.
Notificações de escalação	Defina as condições de notificação da política. Alterne a substituição da preferência do usuário, conjunto manual ou usar modelo.
Adicionar etapa de notificação	Selecione e-mail, chamada ou SMS. Você pode adicionar quantas tentativas quiser. Selecione **Concluído** ao terminar.

3. Para adicionar mais níveis de escalação à política, selecione **Adicionar nível de escalação**.
4. Selecione **Salvar mudanças**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para adicionar outra política de escalação à equipe para outra categoria de alerta ou incidente, selecione **Adicionar política**.
6. Para criar regras de gatilho, selecione **Gatilhos de escalação** no painel esquerdo e escolha **Criar gatilho**.
7. No formulário, preencha os campos.



Formulário de gatilho de escalação

Campo	Descrição
Nome do gatilho de escalação	Insira o nome do gatilho.
Ativo	Selecione a caixa para ativar ou desativar o gatilho.
Ordem	Selecione uma ordem de execução. Quando houver vários gatilhos de escalação em uma equipe, aquele com o menor número de ordem será verificado primeiro.
Condições	Defina as condições do gatilho selecionando uma tabela e um conjunto de condições. Quando as condições são atendidas, os gatilhos de escalação são acionados para os turnos da equipe de SRM.

8. Selecione **Salvar mudanças**.

Criar políticas e regras do gatilho de escalação a partir do registro da equipe

Navegar até o registro da equipe para criar uma nova política e regras de gatilho

Antes de Iniciar

Acesse uma visão geral de como criar regras e políticas do gatilho de escalação a partir de um registro de equipe neste vídeo. Criar políticas e regras de gatilho de escalação

Função necessária: rota_manager ou rota_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Clique no ícone **Programação**.
3. Na página **Cronogramas**, clique com o botão direito do mouse no período do turno e selecione o ícone .

Suporte de plantão para um incidente em Espaço de operações de serviços

Você pode identificar membros de plantão disponíveis de um grupo de suporte e contatá-los para resolver um problema.

Suporte de plantão para um incidente

Com base nos grupos de suporte associados a todos os serviços e ICs do incidente, o painel **Especialistas de plantão** exibe três recomendações de plantão na seguinte ordem:

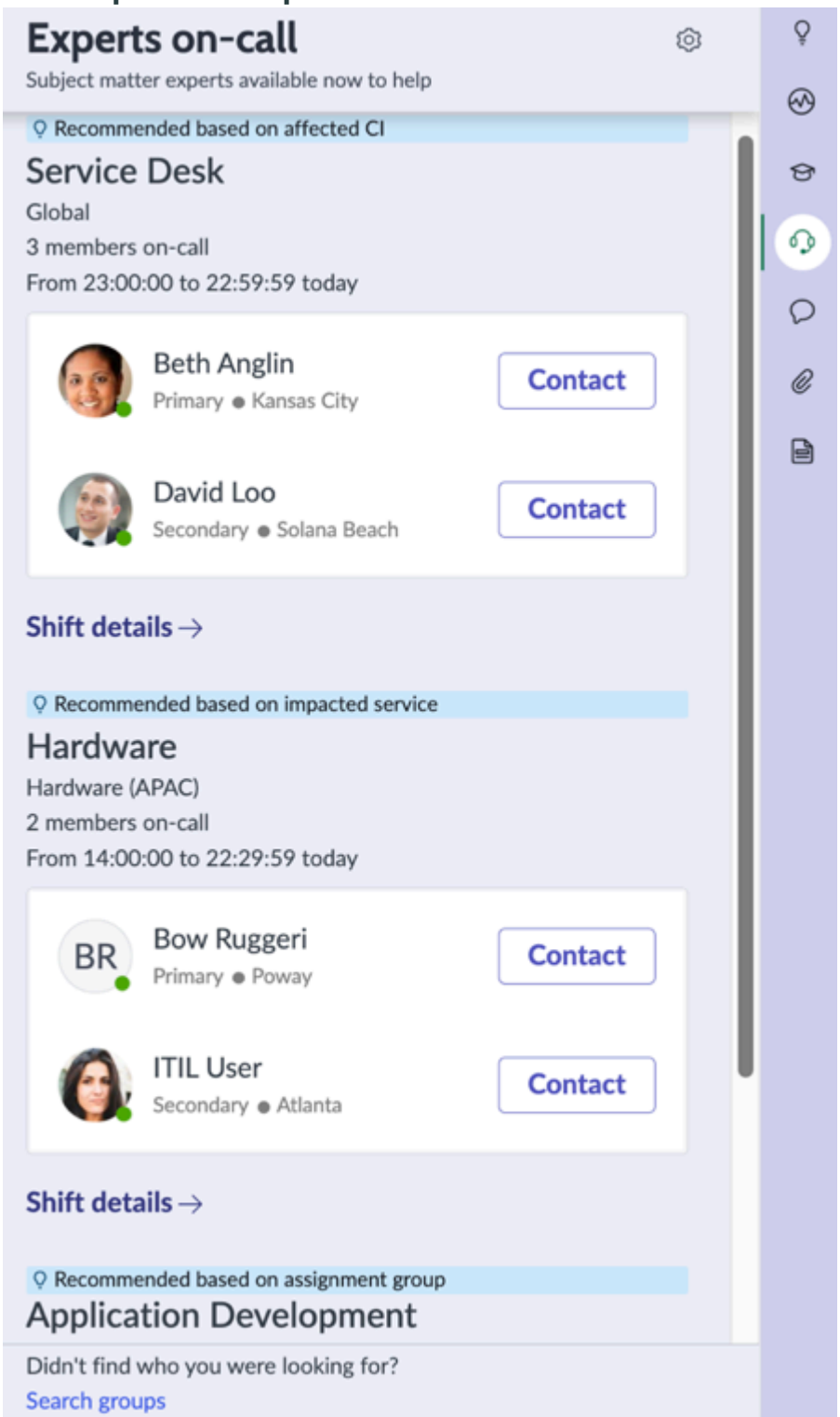
- Grupo de suporte associado ao serviço primário, ou seja, o campo **Serviço**.
- Principal grupo de suporte de serviços afetados da lista relacionada de Serviços/ICs afetados.
- Grupo de suporte associado ao item de configuração primário, ou seja, o campo **Item de configuração**.
- Principal grupo de suporte de ICs afetados da lista relacionada de ICs afetados.
- Grupo de atribuição de um agente, ou seja, o campo **Grupo de atribuição**.

Para cada um desses campos, informações de plantão, como nomes de turnos e membros de plantão, são exibidas. Para cada membro de plantão, você pode visualizar as informações de contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Especialistas de plantão



Para obter informações sobre Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão .

Especialistas de plantão em Espaço de operações de serviços

Veja os detalhes relevantes do turno e entre em contato com os membros de plantão para resolução de problemas e acompanhe de forma dinâmica a escalação de plantão.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, admin, sn_incident_read ou sn_change_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique se o registro em log de escalação, ou seja, a propriedade *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, está habilitado para exibir a página de acompanhamento de escalação de plantão. Para obter informações sobre a propriedade, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão.

Procedimento

1. Abra um incidente.
2. Para exibir os detalhes relevantes do turno, entre em contato com os membros de plantão e execute outras tarefas relevantes e as etapas a seguir.

   a. No painel lateral contextual, clique no ícone de especialistas de plantão ( ).
   Para obter informações sobre como as recomendações de plantão podem ser configuradas, consulte Personalizar as recomendações do grupo de suporte de plantão.
   Três recomendações de plantão são exibidas com base nos grupos de suporte associados a todos os serviços e ICs do incidente na seguinte ordem:
   - Grupo de suporte associado ao serviço primário, ou seja, o campo **Serviço**.
   - Principal grupo de suporte de serviços afetados da lista relacionada de Serviços/ICs afetados.
   - Grupo de suporte associado ao item de configuração primário, ou seja, o campo **Item de configuração**.
   - Principal grupo de suporte de ICs afetados da lista relacionada de ICs afetados.
   - Grupo de atribuição do agente, ou seja, o campo **Grupo de atribuição**.

   b. Para visualizar informações detalhadas do turno, como todos os membros de plantão e horário de início e término, clique em **Detalhes do turno**.
   Quando nenhum membro de plantão estiver disponível para um grupo de suporte nesse turno, você poderá visualizar o próximo turno com membros de plantão.

   c. Para iniciar uma conversa de bate-papo via Microsoft Teams com um membro de plantão, clique em **Contato** ao lado dos detalhes do membro e clique em **Iniciar bate-papo do Teams**.

   Nota:
   Você pode visualizar a presença do usuário antes de entrar em contato com o membro de plantão.

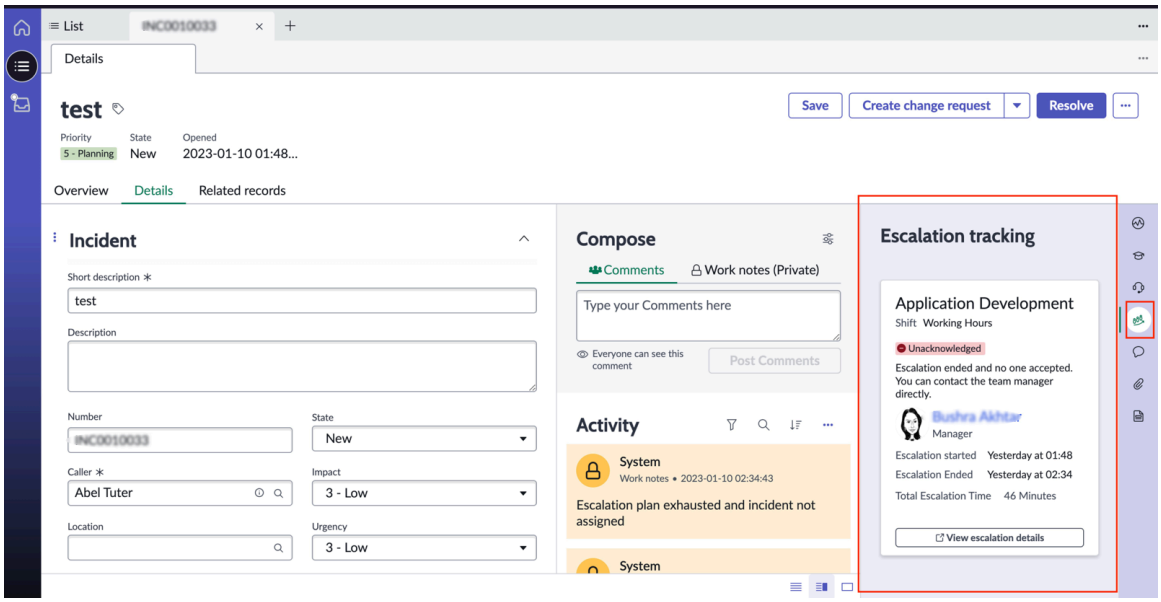
   Para obter informações sobre o bate-papo do Microsoft Teams, consulte Como colaborar em um registro de tarefa usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços.

   d. Para configurar as preferências de exibição no painel **Especialistas de plantão**, clique no ícone de preferências ( ) e realize qualquer uma das ações a seguir.
   - Para ocultar turnos sem membros de plantão, use o botão de alternância **Ocultar turnos sem plantão**. Se nenhum membro de plantão estiver disponível para todos os grupos de suporte, você poderá pesquisar outros grupos e visualizar seus membros de plantão.
   - Para usar o formato de data e hora padrão configurado para o usuário atual, use o botão de alternância **Usar formatos de data e hora padrão**.

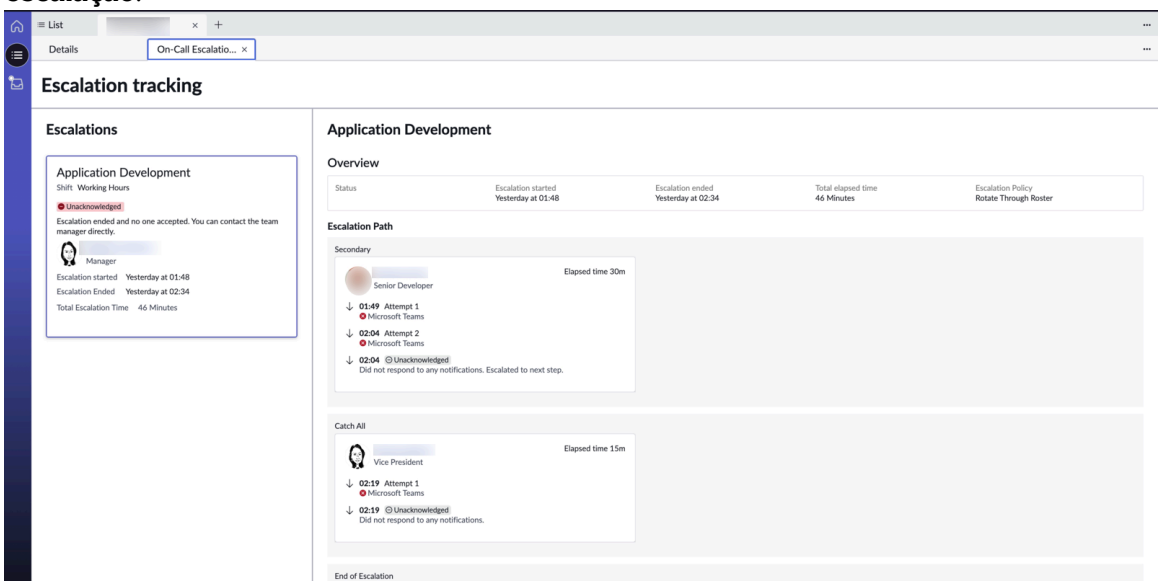
3. Para exibir o acompanhamento dinâmico da escalação de plantão, clique no ícone de escalações de plantão ( )

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Para exibir informações detalhadas de acompanhamento de escalação, clique em **Exibir dados de escalação**.



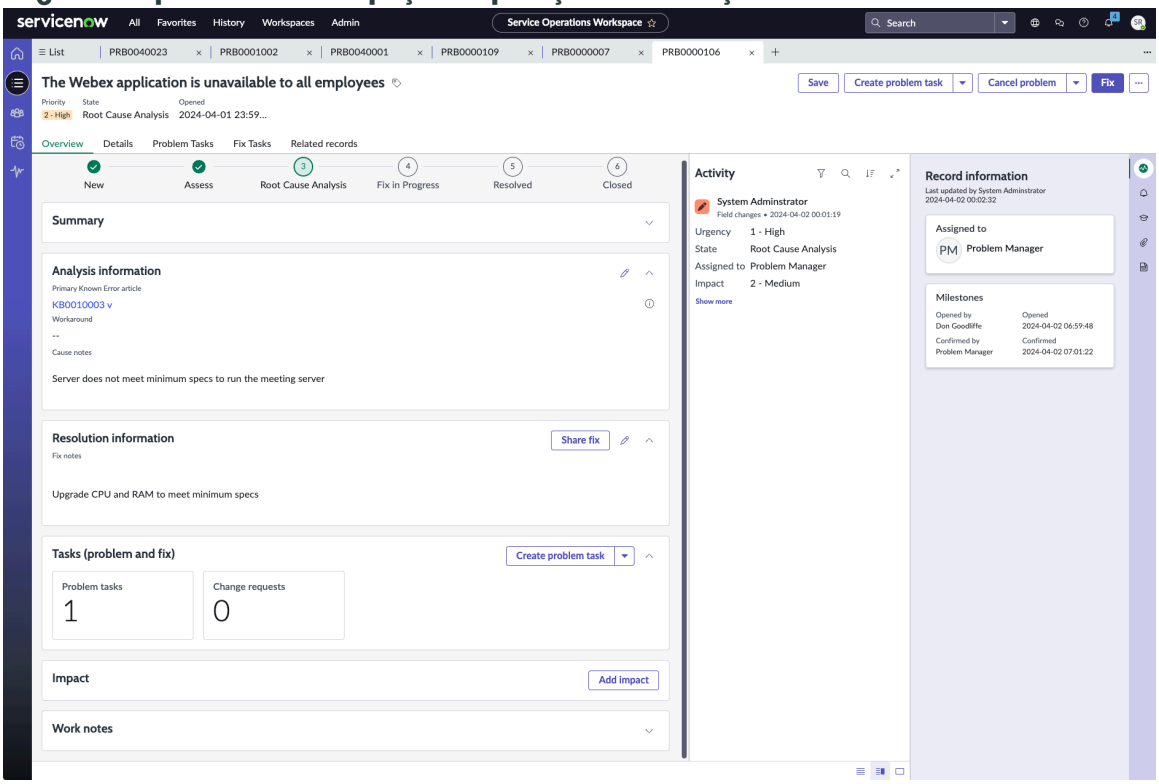
Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Quando há incidentes recorrentes ou um incidente grave, você pode criar um problema para identificar a causa raiz dos incidentes e ajudar a impedir que eles aconteçam novamente. Use Espaço de operações de serviços para gerenciar problemas durante o ciclo de vida, compartilhar soluções alternativas ou correções com incidentes relacionados e criar artigos de erros conhecidos para ajudar a evitar incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de problemas no Espaço de operações de serviços



Guia Visão Geral

Esta guia exibe as seguintes informações sobre um problema:

- Resumo
- Informações sobre a análise
- Informações sobre a resolução
- Tarefas do problema e tarefas de correção
- Impacto
- Anotações de trabalho

Você pode configurar a guia de visão geral do registro do problema e os respectivos elementos de IU dela no Espaço de operações de serviços Central de administração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar configurações em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Opcionalmente, você pode habilitar os atalhos a seguir, acessíveis nos menus suspensos de cabeçalho e **Tarefas (problema e correção)**:

- **Criar defeito** (para mais informações e requisitos, consulte Agile Development 2.0)
- **Criar melhoria** (para mais informações e requisitos, consulte Agile Development 2.0)
- **Criar iniciativa de melhoria** (para mais informações e requisitos, consulte Gestão de melhoria contínua)

Para as demais opções de configuração, consulte Como configurar o Gestão de problemas no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de detalhes

Essa seção exibe as informações detalhadas de um problema. Para obter informações sobre os campos dessa seção, consulte Como criar um problema no Espaço de operações de serviços.

Na seção **Compor**, você pode adicionar anotações de trabalho para o problema.

Todos os campos disponíveis no formulário de problema da Now Platform estão disponíveis no Espaço de operações de serviços. No entanto, no formulário de problema do Espaço de operações de serviços, o campo **Estado** é somente leitura. Para obter informações sobre transições de estado de um problema, consulte Ciclo de vida de um problema.

Para obter informações sobre como configurar campos nessa guia, consulte Como configurar o Gestão de problemas no Espaço de operações de serviços.

Guia Tarefas do problema

Essa seção exibe as tarefas dos problemas associadas a esse problema. As tarefas do problema são criadas quando você precisa de ajuda de outras equipes para identificar uma correção para o problema. Para obter informações sobre como criar uma tarefa do problema, consulte Como criar uma tarefa do problema no Espaço de operações de serviços.

Guia Tarefas de correção

Essa seção exibe as tarefas de correção associadas ao problema. No Espaço de operações de serviços, apenas as solicitações de mudança são configuradas como tarefas de correção. Para obter informações sobre a propriedade **Lista de registros de tarefas relacionados (separadas por vírgulas) para rastrear como correções para esse problema** em que as tarefas de correção são configuradas, consulte Configurar propriedades para Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Guia Registros relacionados

Essa seção exibe os seguintes registros relacionados ao problema. Você pode adicionar, criar ou remover um registro do problema.

- Incidentes
- ICs afetados
- Indisponibilidades
- Conhecimento vinculado da Assistência do agente

Painel lateral contextual

A partir dessa seção, você pode acessar o Assistência do agente, pesquisar por registros relevantes e realizar as ações necessárias.

Para obter mais informações sobre Gestão de problemas, consulte Gestão de problemas.

Como criar um problema no Espaço de operações de serviços

Investigue a causa raiz de incidentes recorrentes ou graves. Forneça uma correção permanente para ajudar a impedir que aconteçam novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou problem_coordinator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie um problema a partir de uma das seguintes origens.

2. No formulário do problema, preencha os campos na guia **Detalhes**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de problema.
3. Selecione **Salvar**.

Como trabalhar em um problema no Espaço de operações de serviços

Gerencie problemas e tarefas de problema durante seu ciclo de vida, compartilhe soluções alternativas ou correções com incidentes relacionados e crie artigos de erros conhecidos para ajudar a desviar incidentes.

Antes de Iniciar

Se você não estiver usando o ciclo de vida do problema básico, continuará a usar a experiência clássica para gerenciar problemas ou tarefas do problema durante o ciclo de vida. Na página de registro do problema, selecione **Prosseguir para o problema** a fim de ser redirecionado para a interface do usuário do Now Platform, onde poderá fazer transições de estado. Para obter informações sobre transições de estado de um problema, consulte Ciclo de vida de um problema.

O ciclo de vida do problema base está incluído no plug-in Práticas recomendadas de gestão de problemas - Madrid - Modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Use a aplicação da Store Utilitário de migração para gestão de problemas a fim de habilitar este plug-in e migrar seus registros para o ciclo de vida do problema de base.

Função necessária: itil, problem_coordinator ou superior (para gerenciar o ciclo de vida do problema), problem_admin (para excluir o problema)

Procedimento

1. Abra um problema.
   Para obter informações sobre como criar um problema no Espaço de operações de serviços, consulte Como criar um problema no Espaço de operações de serviços.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir na página de registro do problema.

Modelos do Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Você pode usar modelos do Gestão de problemas a fim de personalizar processos para casos de uso específicos.

Você pode criar modelos personalizados para problemas e tarefas do problema a fim de estender seus modelos padrão sem comprometer os recursos existentes. Para usar esses recursos, habilite a propriedade de sistema `com.snc.problem_management.models.enabled` introduzida na versão Xanadu. Habilitar modelos do Gestão de problemas é opcional.

Modelos do Gestão de problemas permitem que você defina:

- Estados de casos de uso específicos
- Transições de estado
- Condições de transições de estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes modelos padrão são fornecidos para replicar as versões que não são do modelo, incluídas como parte do ciclo de vida do problema de base. O ciclo de vida do problema base está incluído no plug-in Práticas recomendadas de gestão de problemas - Madrid - Modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Use a aplicação da Store Utilitário de migração para gestão de problemas a fim de habilitar este plug-in e migrar seus registros para o ciclo de vida do problema de base.

Modelo do problema

Modelo	Descrição
Geral	Processo de problema equivalente ao ciclo de vida do problema de base não baseado no modelo.

Modelos da tarefa do problema

Modelo	Descrição
Análise de causas raiz	Processo de tarefa de problema equivalente ao ciclo de vida do problema não baseado em modelo.
Geral	Processo de tarefa de problema equivalente ao ciclo de vida do problema não baseado em modelo.

Habilitando modelos do Gestão de problemas

Teste modelos do Gestão de problemas primeiro em uma instância de não produção. Se você alterou o ciclo de vida do problema de base ou as ações do ciclo de vida, deverá efetuar as mudanças equivalentes nos modelos personalizados.

Para começar a trabalhar com modelos personalizados, consulte os tópicos a seguir:

- Habilitar modelos [Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços
- Criar um modelo de problema em Espaço de operações de serviços
- Criar modelo de tarefa do problema no Espaço de operações de serviços

Nota:
Todos os problemas ou tarefas do problema que foram criados antes de você habilitar os modelos do Gestão de problemas, continuarão a usar o ciclo de vida não baseado no modelo.

Desabilitando modelos do Gestão de problemas

Antes de desabilitar os modelos do Gestão de problemas, você deve aplicar todos os recursos adicionais incluídos por meio de modelos do Gestão de problemas personalizados ao seu ciclo de vida não baseado no modelo.

Considerações para modelos do Gestão de problemas e Espaço de operações de serviços

Espaço de operações de serviços 6.x é baseado na versão Xanadu e compatível com os modelos do Gestão de problemas.

Espaço de operações de serviços 5.x é baseado na versão Washington DC e não é compatível com os modelos do Gestão de problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando o Espaço de operações de serviços 5.x e habilitar modelos do Gestão de problemas, você gerenciará problemas e tarefas do problema na experiência clássica do UI16, em vez de em Espaço de operações de serviços.

Como criar uma tarefa do problema no Espaço de operações de serviços

Quando você precisar envolver outra equipe ou agente para obter ajuda, crie e atribua uma tarefa do problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou problem_coordinator

Procedimento

1. Abra um problema.
2. Na página de registro do problema, crie uma tarefa do problema de uma das maneiras a seguir.
   - Selecione **Criar tarefa do problema**.
   - Na guia **Tarefas do problema**, selecione **Novo**.
3. Na caixa de diálogo Criar tarefa do problema, selecione o tipo de tarefa do problema.
   - **Análise de causa raiz**: tarefas para investigar a causa raiz de um problema e encontrar uma solução para ele.
   - **Geral**: outras tarefas além das tarefas de análise de causa raiz.

   Para obter informações sobre como criar tipos de tarefas adicionais, consulte Criar um tipo de tarefa para o problema ou mudança no Espaço de operações de serviços.
4. Selecione **Criar**.
5. No formulário da tarefa do problema, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de problema.
6. Selecione **Salvar**.

Como trabalhar em uma tarefa do problema no Espaço de operações de serviços

Gerencie problemas e tarefas de problema durante seu ciclo de vida, compartilhe soluções alternativas ou correções com incidentes relacionados e crie artigos de erros conhecidos para ajudar a desviar incidentes.

Antes de Iniciar

Se você não estiver usando o ciclo de vida do problema básico, continuará a usar a experiência clássica para gerenciar problemas ou tarefas do problema durante o ciclo de vida. Na página de registro da tarefa do problema, selecione **Prosseguir para a tarefa do problema** para acessar a interface do usuário do Now Platform, onde você poderá fazer transições de estado. Para obter informações sobre transições de estado de um problema, consulte Ciclo de vida de um problema.

O ciclo de vida do problema base está incluído no plug-in Práticas recomendadas de gestão de problemas - Madrid - Modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Use a aplicação da Store Utilitário de migração para gestão de problemas a fim de habilitar este plug-in e migrar seus registros para o ciclo de vida do problema de base.

Função necessária: itil ou problem_task_analyst (para mudar o estado da tarefa do problema ou excluí-la)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um problema.
   Para obter informações sobre como criar um problema no Espaço de operações de serviços, consulte Como criar um problema no Espaço de operações de serviços.
2. Na guia **Tarefas do problema**, abra a tarefa do problema necessária.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir na página de registro da tarefa do problema.

Referência de Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre Gestão de problemas em Espaço de operações de serviços.

Formulário de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de problema em Espaço de operações de serviços.

Criar novo formulário de Problema

Campo	Descrição
Problema	
Declaração do problema	Breve descrição do problema.
Descrição	Descrição detalhada do problema.
Número	Número exclusivo que identifica o registro do problema.
Tarefa de origem	Tarefa que primeiro identificou esse problema.
Categoria e subcategoria	Grupo ao qual o problema pertence, como software ou hardware. Depois de selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.
Estado	Valor que muda conforme o problema prossegue de um estado para outro. Para obter informações sobre transições de estado de um problema, consulte Ciclo de vida de um problema.
Impacto	Efeito que o problema tem nas operações de negócios.
Urgência	Até que ponto a resolução do problema pode demorar.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa. O campo **Prioridade** é automaticamente definido como **Impacto** e **Urgência**.
Impacto	
Serviço	Serviço de negócio, como e-mail ou serviços de TI, aos quais o problema se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de Problema

Campo	Descrição
Oferta de serviço	Consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. A oferta de serviço permite que você receba diferentes recursos e seus níveis de desempenho para um determinado serviço.
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído. Você pode preencher o campo **Grupo de atribuição** automaticamente com base no grupo de suporte disponível para o respectivo item de configuração (IC). Se o IC não tiver nenhum grupo de suporte, o campo será preenchido com o grupo de suporte disponível para ofertas de serviço. A regra de negócios **Preencher grupo de atribuição com base em IC/SO** ativa o gatilho da funcionalidade quando há criação ou atualização de um incidente, problema ou solicitação de mudança quando os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** estão em branco. As propriedades a seguir identificam o campo cujo valor preenche o campo do **Grupo de atribuição**: • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Esta propriedade de problema identifica qual campo de CI preenche o campo **Grupo de atribuição**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_grou* Esta propriedade de problema identifica qual campo de oferta de serviço preenche o campo **Grupo de atribuição**.
Atribuído a	Coordenador de problemas a quem o problema é atribuído. Se uma regra de atribuição for aplicável, o problema será atribuído automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Anotações	
Anotações de trabalho	Anotações informativas sobre o trabalho realizado no problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de problema

Descrição dos valores de campos do formulário de tarefas de problema em Espaço de operações de serviços.

Criar novo formulário de Tarefa com problema

Campo	Descrição
Tarefa do problema	
Descrição resumida	Breve descrição da tarefa com problema.
Descrição	Descrição detalhada da tarefa do problema.
Número	Número que identifica o registro da tarefa com problema.
Tipo	O tipo de tarefa com problema.
Problema	Número de identificação do problema para o qual a tarefa com problema foi criada.
Ordem	Ordem na qual as tarefas do problema devem ser associadas ao problema.
Estado	Valor que muda conforme o problema prossegue de um estado para outro. Para informações sobre transições de estado de uma tarefa do problema, consulte Ciclo de vida de uma tarefa com problema.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa.
Prazo	Data em que a tarefa com problema deve ser concluída.
Item de configuração	
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual a tarefa com problema foi atribuída.
Atribuído a	Analista de problemas a quem a tarefa com problema foi atribuída.
Anotações	
Anotações de trabalho (privadas)	Informações sobre o trabalho realizado na tarefa com problema.

Estrutura de recomendação em Espaço de operações de serviços

Um agente pode visualizar as recomendações dinâmicas e contextuais e realizar uma ação relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de recomendação agora está descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. O recurso Ações recomendadas para ITSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter a versão Advanced, você deve instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

As recomendações estão disponíveis em várias áreas de um incidente no Espaço de operações de serviços.

Recomendações da barra lateral para um incidente

Na barra lateral de um incidente, você pode acessar o painel **Recomendações**, onde pode configurar e agrupar as recomendações em qualquer um dos formatos a seguir.

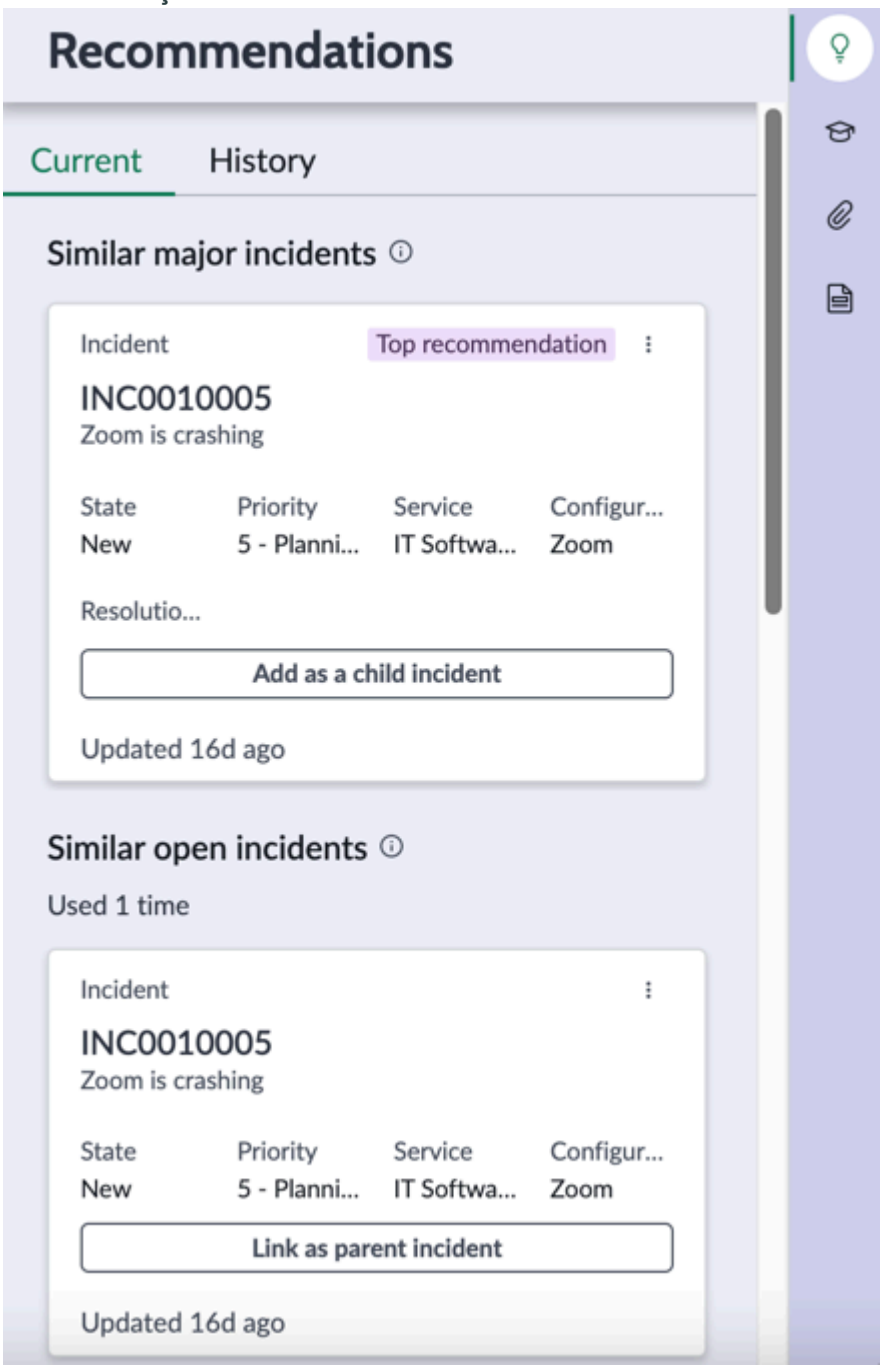
- Cartão de registro: os detalhes relevantes do registro de uma tabela e as ações correspondentes estão disponíveis.
- Cartão de mensagem: uma mensagem gerada da recomendação e das ações correspondentes está disponível. Por exemplo, cartão **Propor incidente grave**.

Nota:
Todas os cartões da mesma regra de recomendação são agrupados. Por exemplo, para a regra Incidentes semelhantes abertos de um incidente do Espaço de operações de serviços, todos os incidentes relevantes serão agrupados como cartões em **Incidentes semelhantes abertos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações da barra lateral



Para obter informações sobre os grupos de cartões disponíveis para um incidente e suas dependências nas regras de recomendação, consulte Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Quando você clica em um cartão ou no número de registro dele, as informações detalhadas sobre esse cartão e suas ações são exibidas em uma nova guia.

Cada cartão tem uma ação primária e várias outras ações. Para cada ação realizada no cartão, as recomendações são recalculadas. Você pode descartar uma recomendação caso ela não seja relevante. Além disso, ao realizar uma ação primária em um cartão, ela é movida da guia **Atual** para a guia **Histórico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Com base na prioridade, o primeiro cartão do principal grupo de cartões é exibido como a recomendação principal na parte superior do painel **Recomendações**.

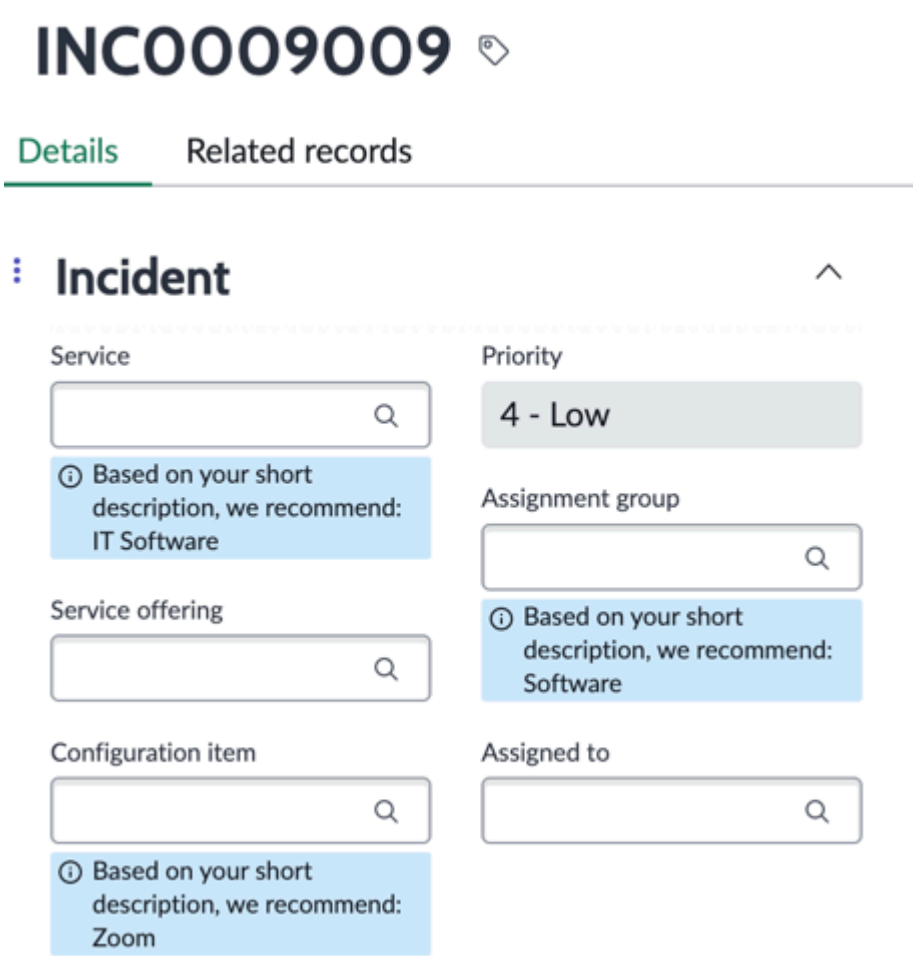
Recomendações no nível de campo para um incidente

Um valor previsto é exibido para esses campos na guia **Detalhes** de um incidente.

- Grupo de atribuição
- Item de configuração
- Serviço

Esses valores são previstos com base em uma regra de recomendação para cada campo. Para obter informações sobre essas regras, consulte Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços. Quando um valor limite estiver configurado, o valor recomendado poderá ser registrado ou preenchido automaticamente como o valor do campo. Para obter informações sobre essa configuração, consulte Configurar o Estrutura de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços.

Recomendações no nível de campo



Regras de recomendação para um incidente no Espaço de operações de serviços

As recomendações para um incidente são baseadas em regras definidas no Estrutura de recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura de recomendação agora está descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. O recurso Ações recomendadas para ITSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter a versão Advanced, você deve instalar o plug-in Ações recomendadas avançadas para ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro.

Nota:
A prática recomendada para obter a versão Advanced é instalar o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) e adquirir a assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre o Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Para que as regras de recomendação funcionem, instale o plug-in relevante que instala a definição de solução correspondente. Com base nessa definição de solução, a regra de recomendação prevê valores ou registros para um incidente.

Para obter informações sobre os plug-ins e as definições de solução correspondentes, consulte Configuração do Estrutura de recomendação em Espaço de operações de serviços.

Regras de recomendação para recomendações em nível de campo em um formulário de incidente

Regra de recomendação	Definição de solução	Campo de incidente onde a recomendação está disponível
Recomendação de grupo de atribuição	Atribuição de incidente Prevê valores para o campo **Grupo de atribuição** com base na breve descrição do incidente.	Grupo de atribuição
Item de configuração	Item de configuração de incidente Prevê valores para o campo **Item de configuração** com base na breve descrição do incidente.	Item de configuração
Regra de recomendação de serviço	Serviço de tipo de incidente Prevê valores para o campo **Item de configuração do incidente** com base na breve descrição do incidente.	Serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de recomendação para grupos de cartões no painel Recomendações

Regra de recomendação	Definição de solução	Grupo de cartões associados no painel Recomendações	Ação primária do grupo de cartões	Outras ações do grupo de cartões
Artigos de conhecimento	Artigos de conhecimento semelhantes Prevê artigos de conhecimento aos quais o incidente atual pode ser vinculado.	Artigos de conhecimento	Anexar: anexa o artigo de conhecimento recomendado ao incidente atual. Na página de registro do incidente, esse artigo é exibido na lista Conhecimentos anexados da guia **Registros relacionados**.	Descartar: descarta a recomendação e a move para a guia **Histórico** do painel **Recomendações**.
Propor incidente grave	Recomendação de incidente grave Recomenda que o incidente atual seja proposto como um incidente grave.	Propor incidente grave	Propor incidente grave: propõe o incidente atual como um incidente grave. O campo **Estado do incidente grave** é definido como **Proposto** para o incidente.	Exibir incidentes semelhantes: exibe uma lista de incidentes semelhantes relacionados ao incidente atual. Depois de visualizar incidentes semelhantes, você pode decidir se o incidente atual pode ser proposto como um incidente grave.
Problemas relevantes	Problemas semelhantes em aberto Prevê problemas relevantes aos quais o incidente pode estar vinculado.	Problemas relevantes	Vincular problema: vincula o problema recomendado ao incidente atual. Na página de registro do incidente, esse problema é exibido na seção **Registros relacionados** da guia **Detalhes**.	Descartar: descarta a recomendação e a move para a guia **Histórico** do painel **Recomendações**.
Incidentes graves semelhantes	Recomendação de incidente grave Prevê incidentes graves ativos semelhantes aos quais o incidente	Incidentes graves semelhantes	Adicionar como incidente secundário: adiciona o incidente recomendado como primário ao incidente atual. Na página de registro do incidente atual, o incidente primário é exibido na seção **Registros**	Descartar: descarta a recomendação e a move para a guia **Histórico** do painel **Recomendações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de recomendação para grupos de cartões no painel Recomendações

Regra de recomendação	Definição de solução	Grupo de cartões associados no painel Recomendações	Ação primária do grupo de cartões	Outras ações do grupo de cartões
	atual pode ser vinculado.		**relacionados** da guia **Detalhes**.	
Incidentes semelhantes abertos	Incidentes semelhantes em aberto Prevê incidentes semelhantes abertos aos quais o incidente atual pode ser vinculado.	Incidentes semelhantes abertos	Vincular como incidente primário: adiciona o incidente recomendado como primário para o incidente atual. Na página de registro do incidente atual, o incidente primário é exibido na seção **Registros relacionados** da guia **Detalhes**.	Descartar: descarta a recomendação e a move para a guia **Histórico** do painel **Recomendações**.
Incidentes semelhantes resolvidos	Incidentes semelhantes resolvidos Prevê incidentes semelhantes resolvidos para ajudar nos processos de investigação e resolução de incidentes.	Incidentes semelhantes resolvidos	Vincular incidente: vincula o incidente recomendado ao incidente atual. Na página de registro do incidente atual, o incidente vinculado é exibido como o incidente primário na seção **Registros relacionados** da guia **Detalhes**.	Descartar: descarta a recomendação e a move para a guia **Histórico** do painel **Recomendações**.

Tradução automática

Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços

Obtenha recomendações baseadas em orientação ou no nível de campo para registros no Espaço de operações de serviços.

Obtenha recomendações baseadas em orientação

Obtenha recomendações acionáveis em tempo real no painel lateral para ajudar a resolver problemas do cliente com agilidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Os usuários que têm itil ou sn_incident_write no sistema de base ITSM podem ver e usar as recomendações. Essas funções (itil e sn_incident_write) também incluem as duas funções a seguir:

- sn_nb_action.next_best_action_user: para exibir a recomendação.
- sn_gd_guidance.guidance_user: para usar a recomendação

Função necessária: itil, admin, sn_incident_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

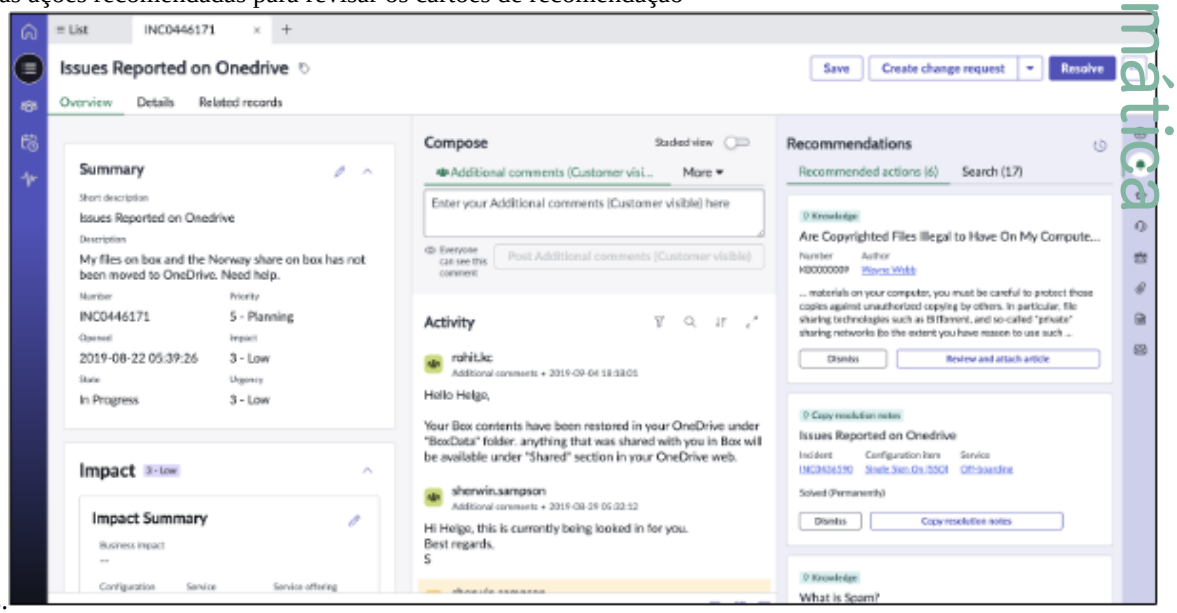
As recomendações baseadas em orientação aparecem para vários registros no Espaço de operações de serviços, incluindo Incidente, Tarefa de Incidente, Problema, Tarefa do Problema, Solicitação de Mudança, Tarefa de Mudança, Interação e Solicitação.

Para registros de incidentes, clicar no ícone **Recomendações** ( ) exibe as subguias **Ações recomendadas** e **Pesquisar**. A subguia **Pesquisar** permite pesquisar manualmente recomendações equipadas com IA.

Para registros que não sejam incidentes (como Tarefas de Incidente, Problemas, Tarefas do Problema, Solicitações de Mudança, Tarefas de Mudança, Interações e Solicitações), as recomendações não aparecem diretamente. Em vez disso, você pode usar a pesquisa equipada com IA para encontrar as recomendações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços.**.
2. Abra o registro com que deseja trabalhar.
3. Selecione o ícone **Recomendações** ( ) no painel contextual lateral.
4. Selecione as ações recomendadas para revisar os cartões de recomendação acionáveis.



5. Revise os cartões de Recommended Actions e siga um destes procedimentos:
   - Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   - Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione a guia **Pesquisar** a fim de pesquisar manualmente recomendações equipadas com IA.

   A pesquisa equipada com IA resulta nos oito tipos de registro a seguir: Incidente, Tarefas de Incidente, Problema, Tarefas do Problema, Solicitação de Mudança, Tarefa de Mudança, Interação e Solicitação.

Obtenha recomendações de campo

Obtenha recomendações para campos de incidentes na Espaço de operações de serviços ao criar ou atualizar incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As recomendações de campo só estão disponíveis na aplicação Ações recomendadas avançadas para ITSM que requer a assinatura do pacote ITSM Pro.
- As recomendações associadas às recomendações de campo devem estar ativas.
- As recomendações de campo devem ser configuradas na Ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte Create a field recommendation in Recommended Actions .

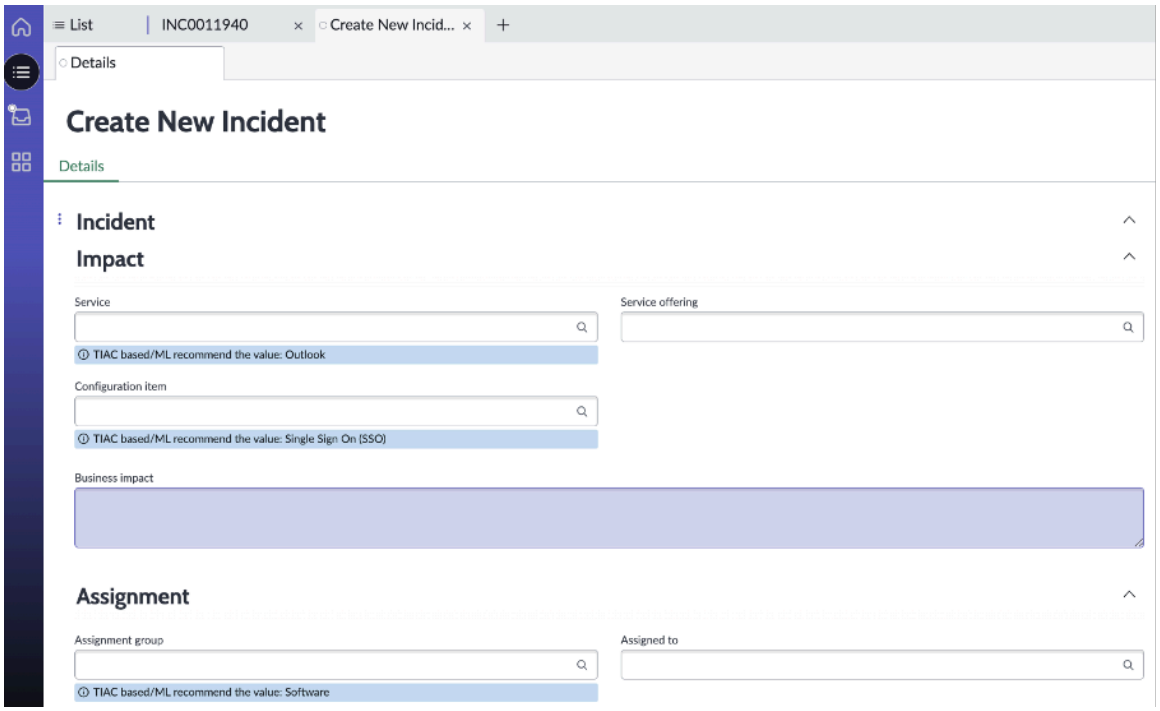
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Realize uma das ações a seguir para começar a criar um incidente.
3. Nos campos **Descrição** e **Descrição resumida**, insira uma descrição e uma descrição resumida do incidente.
4. Execute uma das seguintes ações para obter as recomendações do campo:
   - Se você tiver uma versão anterior à 4.2, pressione a tecla Tab para obter as recomendações de campo.

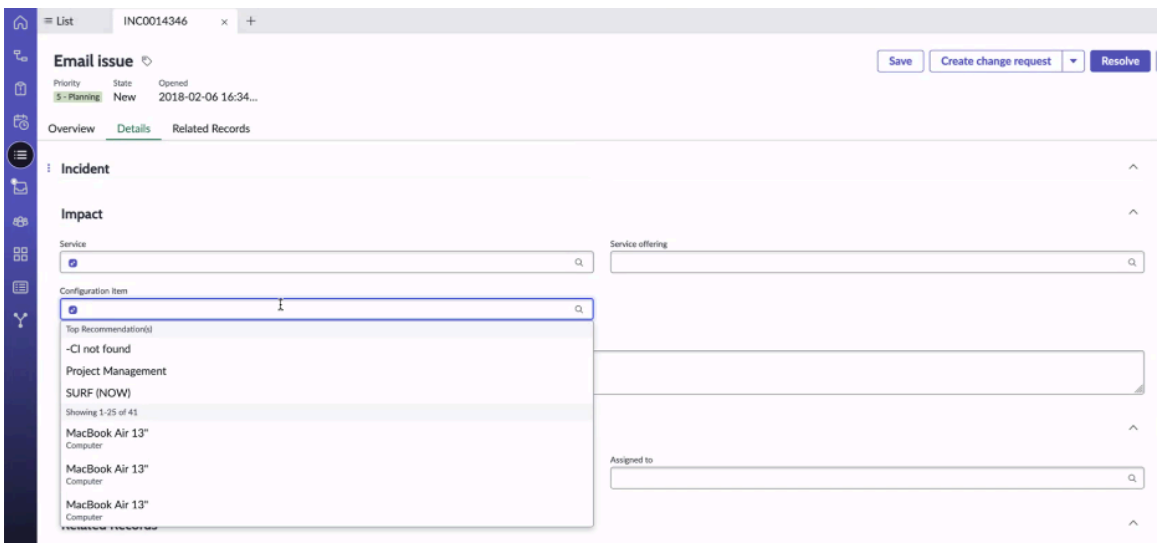
     Os campos são preenchidos automaticamente ou recomendados com base na saída definida na recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Se você estiver usando uma versão posterior à 4.2, selecione os campos obrigatórios para ver as recomendações de campo na lista suspensa.



Referência do Ações recomendadas para ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os campos de formulário e componentes instalados com Ações recomendadas para ITSM.

Contextos no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui o contexto a seguir.

Descrição de contextos

Contexto	Descrição
Contexto de incidente	Ele mostrará todas as recomendações válidas para incidentes com base nas recomendações ativas no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição de contextos

Contexto	Descrição
Tarefa de incidente	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para tarefas de incidente em Espaço de operações de serviços.
Problema	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para problemas em Espaço de operações de serviços.
Tarefa do problema	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para tarefas do problema em Espaço de operações de serviços.
Solicitação de mudança	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para solicitações de mudança em Espaço de operações de serviços.
Tarefa de mudança	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para tarefas de mudança em Espaço de operações de serviços.
Interação	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas na IA para interações em Espaço de operações de serviços.
Solicitação	Isso permitirá que você pesquise recomendações equipadas com IA para solicitações em Espaço de operações de serviços.

Regras no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui as regras a seguir.

Descrição de regras

Regra	Descrição
Incidente ativo	Essa opção mostrará todas as recomendações válidas se o incidente estiver ativo.
Incidente não secundário não MI ativo	Essa opção mostrará todas as recomendações válidas se o incidente estiver ativo, sem incidentes secundários e se não for grave.
Pesquisa com IA	Isso permitirá que você pesquise recomendações baseadas em IA em vários registros no Espaço de operações de serviços, incluindo Incidente, Tarefa de incidente, Problema, Tarefa do problema, Solicitação de mudança, Tarefa de mudança, Interação e Solicitação.
Incidente grave sem	Essa opção mostrará todas as recomendações válidas para os incidentes graves sem registro de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição de regras

Regra	Descrição
Registro de problema	

Recomendações baseadas em orientação no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui estas recomendações baseadas em orientação:

Descrição das recomendações baseadas em orientação

Recomendação	Descrição
Recomendação da pesquisa com IA	Retorna recomendações baseadas na IA em vários registros no Espaço de operações de serviços, incluindo Incidente, Tarefa de incidente, Problema, Tarefa do problema, Solicitação de mudança, Tarefa de mudança, Interação e Solicitação.
Criar registro de problemas para um incidente grave	Retorna recomendações baseadas em orientação. Selecione a ação **Criar problema** a fim de criar um registro de problema para o incidente grave.
Incidentes em aberto (IC e serviço)	Retorna recomendações baseadas em orientação. São exibidos os incidentes em aberto que têm um item de configuração ou serviço correspondente ao registro de incidente atual e que tenham sido criados nos últimos seis meses. São exibidas no máximo cinco recomendações para esse tipo de incidente. Selecione a ação **Tornar primário** para tornar o incidente primário do incidente recomendado.
PRBs em aberto (IC e serviço)	Retorna recomendações baseadas em orientação. São exibidos os problemas que têm um item de configuração ou serviço correspondente ao registro de incidente atual e que tenham sido criados nos últimos sete dias. São exibidas no máximo cinco recomendações para esse tipo de incidente. Selecione **Vincular ao problema** para associar o incidente ao problema recomendado.
Incidentes semelhantes (TI)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Os registros com campos semelhantes aparecem.
Artigos da base de conhecimento semelhantes (similaridade)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base na semelhança, retorna artigos da base de conhecimento como recomendações. Selecione **Anexar KB** para anexar o artigo da base de conhecimento ao incidente atual.
Propor incidente	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base na semelhança com a tendência, retorna incidentes como recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição das recomendações baseadas em orientação

Recomendação	Descrição
grave (tendência)	Selecione **Propor como incidente grave** para propor o incidente como grave.
Incidente grave semelhante (tendência)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base na semelhança com a tendência, retorna incidentes graves como recomendações. Selecione **Vincular incidente grave como primário** para vincular o incidente grave recomendado ao incidente atual. O incidente atual se torna secundário do incidente grave recomendado.
Incidentes semelhantes em aberto (similaridade)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base na semelhança, retorna incidentes em aberto. Selecione **Vincular como primário** para vincular o incidente recomendado ao incidente atual. O incidente atual se torna secundário do incidente em aberto recomendado.
PRBs em aberto semelhantes (similaridade)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base no modelo de semelhança, retorna problemas em aberto. Selecione **Vincular o problema como primário** para vincular o incidente atual ao problema em aberto recomendado. O incidente atual tem um campo de problema, que é vinculado ao problema recomendado.
Incidentes resolvidos semelhantes (similaridade)	Retorna recomendações baseadas em orientação. Com base na semelhança, retorna incidentes resolvidos. Selecione **Copiar resolução** para copiar a resolução dos incidentes resolvidos recomendados para o incidente atual.
Incidentes resolvidos semelhantes (IC e serviço)	Retorna recomendações baseadas em orientação. São exibidos os incidentes resolvidos que têm um item de configuração ou serviço correspondente ao incidente atual e que tenham sido criados nos últimos seis meses. São exibidas no máximo cinco recomendações para esse tipo de incidente. Selecione a ação **Copiar resolução** para copiar a resolução e associar o incidente ao incidente resolvido recomendado.

Recomendações no nível do campo em Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base do ITSM inclui as seguintes recomendações no nível do campo para incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição da recomendação no nível do campo

Recomendação	Descrição
Serviço (classificação)	Retorna recomendações de campo com base em Inteligência preditiva. Isso fornecerá previsões de campo em Serviço do incidente atual.
Grupo de atribuição (classificação)	Retorna previsões de campo baseadas em Inteligência preditiva no campo Grupo de atribuição do incidente atual.
Item de configuração (classificação)	Retorna previsões de campo baseadas em Inteligência preditiva no campo Item de configuração do incidente atual.
Previsão de valores dos campos de incidente (TI)	Retorna previsões de campo baseadas em Inteligência para tarefas do ITSM nos campos Serviço, Grupo de atribuição e Item de configuração do incidente atual.

Orientações no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui as orientações a seguir.

Descrição das orientações

Orientação	Descrição
Vincular ao incidente grave	Permite que os agentes vinculem o incidente atual a um incidente grave existente clicando no link Vincular a este incidente grave no registro recomendado, o que define o incidente grave como primário do incidente atual.
Propor incidente grave	Permite que os agentes proponham incidentes recomendados como incidentes graves.
Revisar e anexar o artigo ao incidente	Permite que os agentes revisem e anexem um artigo a um incidente.
Mostrar solicitação de mudança [sem ação]	Permite que os agentes exibam detalhes da solicitação de mudança.
Mostrar resultado do Genius [sem ação]	Permite que os agentes exibam detalhes do resultado do Genius sem nenhuma ação.
Mostrar problema [sem ação]	Permite que os agentes exibam detalhes de um problema sem nenhuma ação.
[Incidente] Anexar Base de Conhecimento	Permite que os agentes exibam informações relevantes e anexem o artigo da base de conhecimento ao incidente atual.
[Incidente] Copiar resolução	Permite que o agente copie a resolução do incidente resolvido para o incidente atual.
[Incidente] Vincular incidente em aberto	Permite que os agentes vinculem o incidente atual a um incidente em aberto existente clicando no link Vincular a este incidente no registro recomendado, o que define o incidente em aberto como primário do incidente atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição das orientações

Orientação	Descrição
[Incidente] Vincular problema em aberto	Permite que os agentes vinculem o incidente atual a um problema em aberto existente clicando no link Vincular a este problema no registro recomendado, o que define o problema em aberto como primário do incidente atual.
[Interação] Revisar e anexar o artigo	Permite que o agente exiba informações e ações relevantes para anexar a Base de Conhecimento à interação.
[Não ML] Copiar resolução	Esta orientação é usada somente para recomendações não relacionadas a ML. Permite que os agentes copiem as resoluções dos incidentes resolvidos para o incidente atual.
[Não ML] Criar problema	Esta ação de orientação cria um registro de problema para o Incidente Grave.
[Não ML] Vincular incidente em aberto	Esta orientação é usada somente para recomendações não relacionadas a ML. Permite que os agentes vinculem os incidentes em aberto ao incidente atual.
[Não ML] Vincular problema em aberto	Esta orientação é usada somente para recomendações não relacionadas a ML. Permite que os agentes vinculem os problemas em aberto ao incidente atual.
[Tarefa] Vincular solicitação de mudança	Permite aos agentes vincular a solicitação de mudança à tarefa.
[Tarefa] Vincular incidente	Permite aos agentes exibir informações e ações relevantes dos incidentes.
[Tarefa] Vincular indisponibilidade	Permite aos agentes exibir informações e ações relevantes para vincular uma indisponibilidade à tarefa.
[Tarefa] Vincular problema	Permite aos agentes exibir informações e ações relevantes dos problemas.
[Tarefa] Pedir item	Esta ação de orientação mostra informações e ações relevantes do Item do Catálogo. Esta orientação pode ser exibida em qualquer tipo de tarefa.

Geradores de recursos no Ações recomendadas para ITSM

O sistema de base ITSM inclui os seguintes geradores de recursos.

Descrição do gerador de recursos

Gerador de recursos	Descrição
Grupo de atribuição usando classificação	A recomendação **Grupo de atribuição (classificação)** usa este gerador de recursos para retornar previsões de campo no grupo de atribuição do incidente atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do gerador de recursos

Gerador de recursos	Descrição
Item de configuração usando classificação	A recomendação **Item de configuração (classificação)** usa este gerador de recursos para retornar previsões de campo no item de configuração do incidente atual.
TI com previsões dos campos de incidente	A recomendação **Previsão de valores dos campos do incidente (classificação)** usa este gerador de recursos para retornar previsões de campo no grupo de atribuição, item de configuração e campos de serviço do incidente atual.
PRBs em aberto usando IC e serviço	A recomendação **PRBs em aberto (IC e serviço)** usa este gerador de recursos para retornar problemas com o mesmo IC e serviço que podem estar vinculados ao incidente atual.
Propor incidente grave usando tendência	A recomendação **Propor incidente grave (tendência)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes que podem ser propostos como um incidente grave.
Incidentes resolvidos com o mesmo IC e serviço	A recomendação **Incidentes resolvidos semelhantes (IC e serviço)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes resolvidos com o mesmo IC e serviço cuja resolução pode estar vinculada ao incidente atual.
Serviço usando classificação	A recomendação **Serviço (classificação)** usa este gerador de recursos para retornar previsões de campo no serviço do incidente atual.
Bases de conhecimento semelhantes usando similaridade	A recomendação **Bases de conhecimento semelhantes (similaridade)** usa este gerador de recursos para retornar artigos da base de conhecimento como recomendações que podem ser anexadas ao incidente atual.
Incidente grave semelhante usando tendências	A recomendação **Incidente grave semelhante (tendência)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes graves que podem estar vinculados ao incidente atual.
Incidentes em aberto semelhantes usando similaridade	A recomendação **Incidentes em aberto semelhantes (similaridade)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes em aberto que podem estar vinculados ao incidente atual.
Incidentes em aberto semelhantes com o mesmo IC e serviço	A recomendação **Incidentes resolvidos semelhantes (IC e serviço)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes em aberto com o mesmo IC e serviço.
PRBs semelhantes usando similaridade	A recomendação **PRBs em aberto semelhantes (similaridade)** usa este gerador de recursos para retornar problemas que podem estar vinculados ao incidente atual.
Gerador de recurso de pesquisa com IA	A recomendação **Pesquisa com IA** usa este gerador de recursos para retornar resultados de pesquisa com tecnologia de IA como recomendações.
Incidentes semelhantes usando a similaridade de TI	A recomendação **Incidentes semelhantes (TI)** usa este gerador de recursos para retornar registros semelhantes para incidentes.
Incidentes resolvidos semelhantes usando similaridade	A recomendação **Incidentes resolvidos semelhantes (similaridade)** usa este gerador de recursos para retornar incidentes resolvidos cuja resolução pode ser copiada para o incidente atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações da ServiceNow ao Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Você pode criar uma experiência conectada para usuários do Espaço de operações de serviços por meio de integrações da ServiceNow ao Microsoft Teams.

A colaboração usando o Microsoft Teams está disponível para os seguintes registros de tarefa no Espaço de operações de serviços.

- Incidente
- Problema
- Mudança
- Solicitação
- Interação

No painel **Colaborar** do registro de tarefa, você pode realizar qualquer uma das seguintes ações:

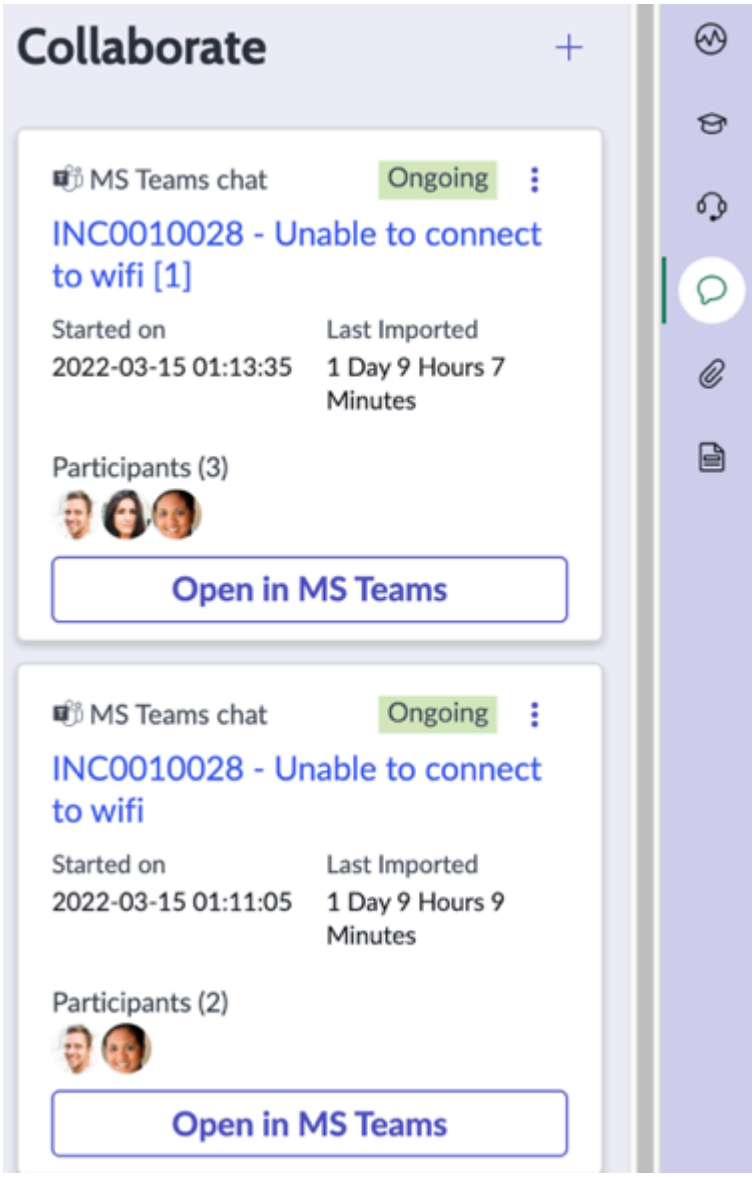
- Visualizar o histórico da conversa de bate-papo relacionadas ao registro.
- Iniciar uma conversa de bate-papo a partir do registro.
- Importar mensagens de uma conversa de bate-papo existente para o registro.

Um agente pode visualizar a presença do usuário antes de entrar em contato com ele. Para obter informações sobre a duração da atualização para a presença do usuário no Espaço de operações de serviços, consulte Como especificar a duração da atualização da presença do usuário no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Colaborar na barra lateral



Para obter mais informações sobre as integrações de Espaço de operações de serviços por ServiceNow com Microsoft Teams, consulte ServiceNow para Microsoft Teams .

Como colaborar em um registro de tarefa usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Ofereça uma experiência conectada aos usuários iniciando uma conversa de bate-papo do Microsoft Teams a partir de um registro de tarefa ou importando o bate-papo para o registro de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao exibir ou importar uma conversa de bate-papo do Microsoft Teams para um registro de tarefa, os detalhes do registro são exibidos na seção **Detalhes** da guia **Importação do MS Teams**. Para obter informações sobre como configurar esses detalhes, consulte Configurar as informações de registro de tarefa na guia Importação do MS Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa, por exemplo, incidente.
2. No Barra lateral, clique no ícone “Colaborar” ( ).
3. Para visualizar uma conversa de bate-papo, clique no ícone “Mais opções” (⋮) no bate-papo e selecione **Exibir bate-papo**.
4. Para iniciar uma conversa de bate-papo, realize as ações a seguir.
   a. No painel **Colaborar**, clique no sinal de mais (+)e selecione **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**.
   b. Na caixa de diálogo **Iniciar bate-papo do Microsoft Teams**, especifique os participantes.
   c. **Opcional:** Para especificar mais opções de bate-papo, clique em **Mostrar mais opções de bate-papo** e especifique um cliente.

      (Optional) Você pode escolher o aplicativo Microsoft Teams ou o aplicativo da Web Microsoft Teams.
   d. Clique em **Iniciar bate-papo**.
      - Uma conversa de bate-papo é iniciada no Microsoft Teams.
      - Todos os bate-papos automáticos são importados automaticamente para o painel **Colaborar**.
5. Para visualizar uma conversa de bate-papo, clique no ícone “Mais opções” (⋮) no bate-papo e selecione **Exibir bate-papo**.
6. Para importar uma conversa de bate-papo, realize uma das ações a seguir.

   Os bate-papos importados são refletidos no fluxo de atividades do registro da tarefa.

Gestão de nível de serviços em Espaço de operações de serviços

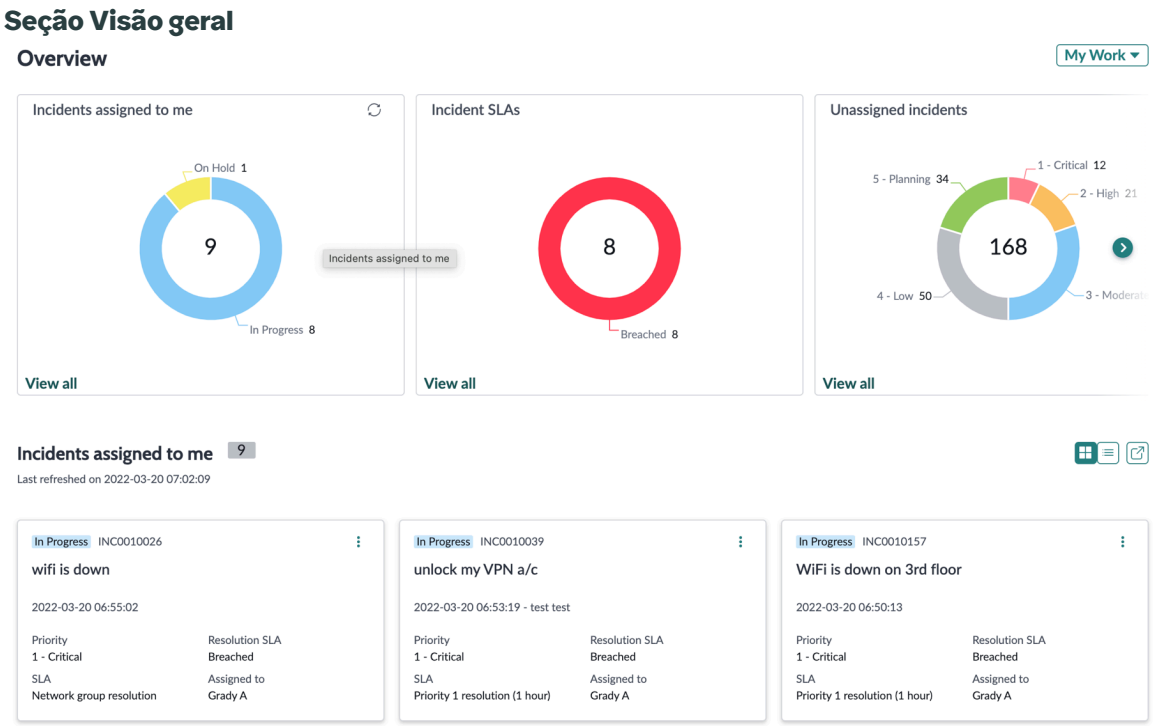
Você pode acessar as informações do Acordo de nível de serviço (ANS) de um incidente na página inicial do Espaço de operações de serviços e na página de registro do incidente.

Informações de ANS na página inicial do Espaço de operações de serviços

Na página inicial do Espaço de operações de serviços, você pode clicar no cartão **ANSs de incidentes** para exibir os incidentes agrupados por seus ANSs. Esse cartão exibe detalhes do ANS apenas para incidentes atribuídos ao agente. Para obter informações sobre possíveis personalizações para esse cartão, consulte Configure a cor do donut na seção Visão geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter informações sobre monitoramento de ANSs, consulte Monitoramento de Acordo de nível de serviço (ANS).

Como exibir informações do acordo de nível de serviço de um incidente

Monitore os ANSs da tarefa exibidos em uma página de registro de incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou admin

As configurações do temporizador de ANS a seguir exibem o ANS de resposta e resolução de um incidente.

- Resposta do incidente
- Resolução do incidente

Você deve configurar os mapeamentos de configuração do temporizador de ANS para essas configurações de temporizador. Para obter as informações sobre como configurar esses mapeamentos, consulte Configurar temporizador de ANS.

Procedimento

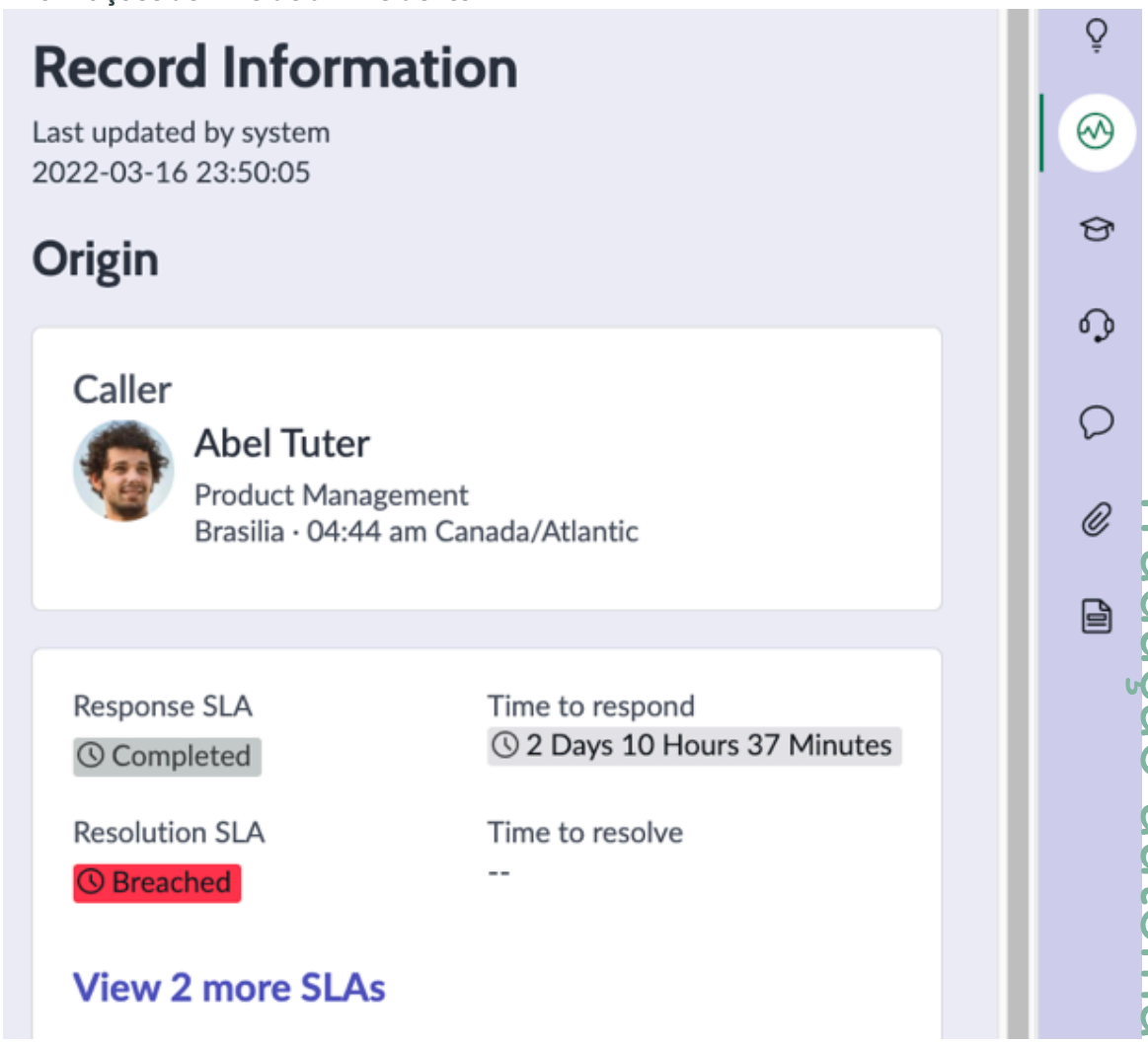
1. Abra uma página de registro do incidente.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de informações do registro ( ).
   - Os ANSs de resposta e resolução são exibidos.
   - No caso de vários mapeamentos de configuração do temporizador de ANS para as configurações de temporizador de Resposta do incidente e Resolução do incidente, apenas um registro de ANS de resposta e resolução associado ao mapeamento com a menor ordem é exibido.
   - Após a conclusão do ANS, o tempo necessário para responder e resolver o incidente é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como configurar a exibição de informações do ANS, consulte Personalizar a exibição de acordos de nível de serviço de um incidente.

Informações do ANS de um incidente



3. **Opcional:** Para visualizar todos os ANSs relacionados ao incidente, clique em **Exibir mais ANSs**. Uma lista de todos os ANSs de tarefas é exibida.

Gerenciamento do Walk-up Experience no Espaço de operações de serviços

Gerencie suas interações e filas de balcão de serviços no Espaço de operações de serviços.

Como agente do balcão de serviços, você pode usar o Espaço de operações de serviços para gerenciar suas interações de balcão de serviços atribuídas. Você pode abrir incidentes quando um problema não for resolvido no local de balcão de serviços. Também é possível criar diretamente uma solicitação de hardware ou software por meio do Catálogo de serviços quando um ativo não estiver disponível no estoque do local do balcão de serviços.

Como agente do balcão de serviços, você pode realizar as atividades a seguir.

- Acessar a caixa de entrada pessoal para exibir as atribuições de canais de balcão de serviços.
- Trabalhar em interações simultâneas ou múltiplas ao mesmo tempo.
- Promover interações para incidentes ou solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Extrair e trabalhar aleatoriamente em uma interação de balcão de serviços da fila.
- Usar a Assistência do agente para agilizar o atendimento.
- Exibir suas interações atribuídas de balcão de serviços, compromissos agendados e futuros, locais de balcão de serviços e quiosques atribuídos a você.
- Exibir os ativos disponíveis e atender às solicitações de um depósito local.
- Criar incidentes e solicitações quando necessário.
- Reatribuir, transferir e modificar as interações de balcão de serviços quando necessário.

Listas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
Meus depósitos	Depósitos e ativos associados aos locais de balcão de serviços atribuídos a você.
Locais de balcão de serviços	Locais de balcão de serviços atribuídos a você.
Quiosques do local	Quiosques disponíveis em um local de balcão de serviços. Selecione um quiosque para fazer o check-in.
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações de balcão de serviços para você resolver ou atender a solicitações. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento.
Aberto - Não Atribuído	Lista de todas as interações de balcão de serviços abertas e não atribuídas para todos os locais. Essas interações estão no estado Novo, Em fila ou Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações de balcão de serviços encerradas. As interações fechadas têm o estado Fechado e concluído ou Fechado e abandonado.
Compromissos	Todos os próximos compromissos de balcão de serviços.

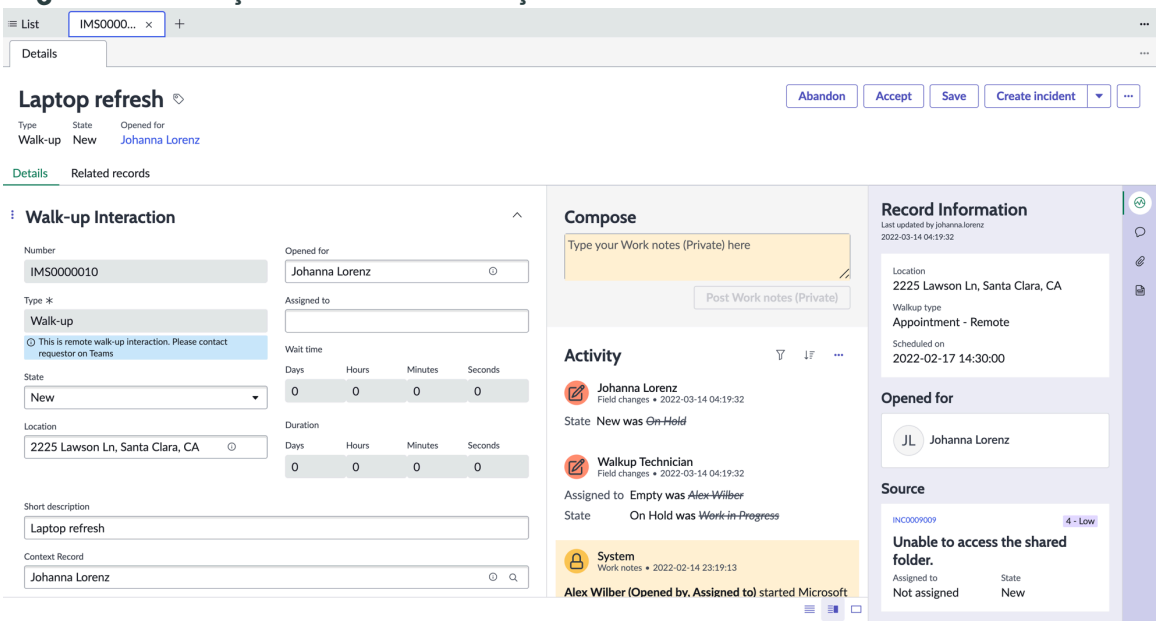
Como explorar a interação de balcão de serviços no Espaço de operações de serviços

Explore as várias seções de uma tarefa de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de interação de balcão de serviços



Guia Detalhes

Veja os detalhes de uma interação de balcão de serviços.

- Interação de balcão de serviços: exiba detalhes da interação de balcão de serviços, como número, estado, local de balcão de serviços e o motivo da visita ao balcão de serviços.
- Compor: escreva anotações de trabalho para si mesmo.
- Atividade: visualize as atividades realizadas nesse registro.
- Informações do registro: visualize as informações sobre o compromisso.
- Aberto para: visualize as informações do solicitante.
- Origem: exiba a origem do registro de interação de balcão de serviços.

Nota:
A seção Origem será exibida apenas se um compromisso do balcão de serviços for criado por meio de um incidente. Para obter mais detalhes, consulte Como criar um compromisso por meio do incidente

Guia Registros relacionados

Visualize detalhes dos registros relacionados.

- Tarefas relacionadas
- Tarefas do usuário

Como trabalhar na interação de balcão de serviços no Espaço de operações de serviços

Gerencie seus compromissos de balcão de serviços no Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione **Caixa de entrada** na barra lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Defina seu status como **Disponível**.
   Uma tarefa de interação de balcão de serviços é enviada automaticamente para sua caixa de entrada caso você ainda não tenha nenhuma interação de balcão de serviços atribuída a você.
4. Selecione **Aceitar**.
5. Na página de detalhes, selecione uma das opções a seguir.

6. Se você já tiver interações atribuídas a você, navegue até **Listas** > **Balcão de serviços** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
7. Na lista Balcão de serviços, selecione **Quiosque do local**.
8. Selecione um quiosque atribuído ao local da lista.
9. Na página **Quiosque do local de balcão de serviços**, selecione **Check-in**.

   Nota:
   Os quiosques do local de balcão de serviços são exibidos somente quando a opção Exibir quiosque está ativada.

10. Na página **Meus balcões de serviços atribuídos**, selecione a interação de balcão de serviços atribuída a você.
11. Depois de atender ou resolver a solicitação, defina o estado da interação de balcão de serviços como **Fechado e concluído**.

Como criar um compromisso por meio do incidente

Programe uma compromisso em nome de um solicitante por meio de um registro de incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou admin

Procedimento

1. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
2. Em **Incidentes**, selecione **Aberto** ou **Atribuído a mim**.
3. Selecione o incidente para o qual você deseja reservar um compromisso.
4. Selecione o ícone Mais ações.
5. Na lista suspensa, selecione a opção **Reservar compromisso de balcão de serviços**.
6. Na janela Reserva de compromisso de balcão de serviços, insira os detalhes necessários para agendar um compromisso em nome do solicitante.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Um registro de compromisso de balcão de serviços será criado.
- A opção **Compromisso de balcão de serviços** é exibida na guia **Registros relacionados** desse incidente. Você pode ver todos os compromissos de balcão de serviços relacionados ao incidente.
- O solicitante será notificado sobre o compromisso. O solicitante também poderá ver o compromisso criado na página inicial do widget Meus itens ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colaboração no Espaço de operações de serviços

Os serviços de colaboração fornecem uma maneira de se comunicar e colaborar em tempo de resolução real dos incidentes. Você pode iniciar um bate-papo ou fazer chamadas em conferência usando um provedor de serviços para se comunicar com as partes interessadas.

Para iniciar um bate-papo Microsoft Teams, consulte Como colaborar em um registro de tarefa usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços.

Notify em Espaço de operações de serviços

O Notify no Espaço de operações de serviços fornece suporte para SMS, telefone e provedores de serviço na Now Platform para comunicação interna com membros da equipe e externamente com clientes e prestadores de serviços.

Para obter mais informações sobre como configurar Notify, consulte Notify.

Use o Twilio para fazer chamadas em conferência no Espaço de operações de serviços

Use o Twilio para programar chamadas em conferência com as partes interessadas para resolver incidentes no Espaço de operações de serviços.

Certifique-se de que o Twilio esteja configurado para fazer chamadas em conferência de Espaço de operações de serviços. Para configurar Twilio, consulte Configure Notify with Twilio.

Iniciar e encerrar uma chamada em conferência do Twilio no Espaço de operações de serviços

Inicie uma chamada em conferência usando o Twilio para colaborar com outras pessoas a fim de encontrar uma resolução de um incidente. Encerre a chamada quando a discussão terminar.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas** e, em seguida, selecione o ícone de adição (+).
7. Selecione **Iniciar reunião por telefonia**.
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário para iniciar uma chamada em conferência

Campo	Descrição
Título	Título da chamada em conferência
Adicionar participantes	Forneça a lista de participantes da chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

9. Selecione **Iniciar**.

   Se houver mais de 50 participantes, a chamada em conferência será iniciada em modo assíncrono e alguns participantes adicionais serão incluídos na chamada em conferência em segundo plano após um breve momento. Isso permite que você continue trabalhando sem qualquer interrupção.

10. Após concluir a discussão, encerre a chamada.
    a. Selecione o cartão de chamada ativo.
    b. No menu suspenso **Sair da chamada**, selecione **Encerrar chamada**.

Ingressar ou sair de uma chamada em conferência do Twilio no Espaço de operações de serviços

Ingresse em uma chamada em conferência existente do Twilio para participar de uma discussão para resolver um incidente. Você pode sair da chamada sem afetar outros participantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Ingressar ou sair da chamada.
   - Para ingressar na chamada, selecione **Ingressar na chamada**.
   - Para sair da chamada, selecione **Sair da chamada**.

Administrar uma chamada do Twilio existente no Espaço de operações de serviços

Adicione ou silencie participantes a uma chamada em conferência do Twilio.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. **Opcional:** Adicionar participantes à chamada.
   a. Selecione **Opções da reunião**.
   b. Selecione **Adicionar participantes**.
   c. Insira os participantes no campo **Adicionar participantes**.
   d. Forneça um breve resumo sobre o problema a ser discutido na chamada de conferência no campo **Incluir uma mensagem resumida para os participantes**.
   e. Selecione **Adicionar participantes**.
8. Selecione o cartão de chamada ativo.
9. **Opcional:** Silencie os participantes para evitar ruídos de fundo selecionando o ícone ( ).

Reinicie uma chamada em conferência do Twilio no Espaço de operações de serviços

Reinicie uma chamada em conferência do Twilio que foi encerrada para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Na seção de chamadas **Concluídas**, selecione o botão **Reiniciar**.

Exibir uma gravação de chamada em conferência de Twilio em Espaço de operações de serviços

Exiba os detalhes de uma chamada de conferência gravada em Espaço de operações de serviços acessando o registro de conferência associado como referência.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Na guia **Chamadas**, na seção **Chamadas concluídas**, selecione o botão **Exibir gravação**.

Resultado

Você pode exibir a lista com todas as gravações de chamada em conferência relacionadas ao registro do incidente.

Usar o Webex para chamadas em conferência no Espaço de operações de serviços

Use o Webex para programar chamadas em conferência com as partes interessadas para resolver incidentes no Espaço de operações de serviços.

Iniciar uma chamada em conferência usando o Webex no Espaço de operações de serviços

Inicie uma chamada em conferência usando o Webex para trabalhar na resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas** e, em seguida, selecione o ícone de adição (+).
7. Selecione **Iniciar reunião em Webex**.
8. No formulário, preencha os campos.

Iniciar chamada em conferência

Campo	Descrição
Ponte de conferência	Opção para escolher a ponte de conferência.
Título	Opção para fornecer um título para a chamada em conferência
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

9. Selecione **Iniciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar participantes a uma chamada existente do Webex no Espaço de operações de serviços

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione **Opções da reunião**.
9. Selecione **Adicionar participantes**.
10. No formulário, preencha os campos.

Adicionar participantes

Campo	Descrição
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

11. Selecione **Adicionar participantes**.

Reinicie uma chamada em conferência do Webex no Espaço de operações de serviços

Reinicie uma chamada em conferência para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Na seção de chamadas **Concluídas**, selecione **Reiniciar chamada**.

Use o Zoom para fazer chamadas em conferência no Espaço de operações de serviços

Use o Zoom para programar chamadas em conferência com as partes interessadas para resolver incidentes no Espaço de operações de serviços.

Iniciar uma chamada em conferência usando o Zoom no Espaço de operações de serviços

Inicie uma chamada em conferência usando o Zoom para trabalhar na resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas** e, em seguida, selecione o ícone de adição (+).
7. Selecione **Iniciar reunião no Zoom**.
8. No formulário, preencha os campos.

Iniciar chamada em conferência

Campo	Descrição
Ponte de conferência	Opção para escolher a ponte de conferência.
Título	Opção para fornecer um título para a chamada em conferência
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

9. Selecione **Iniciar**.

Gerenciar chamadas em conferência do Zoom no Espaço de operações de serviços

Adicione ou silencie participantes a uma chamada em conferência do Zoomno Espaço de operações de serviços.

Adicionar participantes a uma chamada existente do Zoom no Espaço de operações de serviços

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione **Opções da reunião**.
9. Selecione **Adicionar participantes**.
10. No formulário, preencha os campos.

Adicionar participantes

Campo	Descrição
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

11. Selecione **Adicionar participantes**.

Ingressar em uma chamada em conferência do Zoom no Espaço de operações de serviços

Ingresse em uma chamada em conferência existente para participar da discussão para resolver um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No cartão **Ativo**, selecione **Ingressar na chamada**.

Nota:
Você pode pesquisar o histórico do bate-papo pelo nome do participante e pelo assunto do bate-papo.

Silenciar participantes em uma chamada em conferência do Zoom no Espaço de operações de serviços

Ingresse em uma chamada em conferência existente para participar da discussão para resolver um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Silencie os participantes para evitar ruídos de fundo selecionando o ícone ( ).

Sair de uma Zoom chamada em conferência no Espaço de operações de serviços

Sair de uma chamada em conferência ativa. A chamada ainda estará ativa com outros participantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione **Sair da chamada**.

Encerrar uma chamada em conferência do Zoom no Espaço de operações de serviços

Como host ou usuário com a função de gerente de incidentes, você pode encerrar a chamada de conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione o menu suspenso **Sair da chamada**.
9. Selecione **Encerrar chamada**.

Reinicie uma chamada em conferência do Webex no Espaço de operações de serviços

Reinicie uma chamada em conferência para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente que tem uma chamada em conferência ativa.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Na seção de chamadas **Concluídas**, selecione **Reiniciar chamada**.

Use o Microsoft Teams para fazer chamadas em conferência no Espaço de operações de serviços

Use o Microsoft Teams para programar chamadas em conferência com as partes interessadas para resolver incidentes no Espaço de operações de serviços.

Iniciar uma chamada em conferência usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Inicie uma chamada em conferência do Microsoft Teams para trabalhar na resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas** e, em seguida, selecione o ícone de adição (+).
7. Selecione **Iniciar reunião do MS Teams**.
8. No formulário, preencha os campos.

Iniciar chamada em conferência

Campo	Descrição
Ponte de conferência	Opção para escolher a ponte de conferência.
Título	Opção para fornecer um título para a chamada em conferência
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

9. Selecione **Iniciar**.

Gerenciar chamadas em conferência do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Adicione ou silencie participantes a uma chamada em conferência do Microsoft Teamsno Espaço de operações de serviços.

Adicionar participantes a uma chamada existente do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione **Opções da reunião**.
9. Selecione **Adicionar participantes**.
10. No formulário, preencha os campos.

Adicionar participantes

Campo	Descrição
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à chamada em conferência.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na chamada em conferência.

11. Selecione **Adicionar participantes**.

Ingressar em uma chamada em conferência do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Ingresse em uma chamada em conferência existente para participar da discussão para resolver um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. No cartão **Ativo**, selecione **Ingressar na chamada**.

Silenciar participantes em uma chamada em conferência do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Silencie um participante da chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Silencie os participantes para evitar ruídos de fundo selecionando o ícone).

Sair de uma Microsoft Teams chamada em conferência no Espaço de operações de serviços

Sair de uma chamada em conferência ativa. A chamada ainda estará ativa com outros participantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.
8. Selecione **Sair da chamada**.

Encerrar uma chamada em conferência do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Como host ou usuário com a função de gerente de incidentes, você pode encerrar a chamada de conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Selecione o cartão de chamada ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o menu suspenso **Sair da chamada**.
9. Selecione **Encerrar chamada**.

Reinicie uma chamada em conferência do Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços

Reinicie uma chamada em conferência para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente que tenha uma chamada em conferência.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Selecione a guia **Chamadas**.
7. Na seção de chamadas **Concluídas**, selecione **Reiniciar chamada**.

Exibir uma gravação de chamada em conferência de Microsoft Teams em Espaço de operações de serviços

Exiba os detalhes de uma chamada de conferência gravada em Espaço de operações de serviços acessando o registro de conferência associado como referência.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de **Lista** ( ).
3. Selecionar **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione o registro de incidente.
5. Selecione o ícone **Colaborar** ( ) no painel contextual lateral.
6. Na guia **Chamadas**, na seção **Chamadas concluídas**, selecione o botão **Exibir gravação**.

Iniciar um bate-papo do Barra lateral no Espaço de operações de serviços

Inicie um bate-papo do Barra lateral para trabalhar na resolução de um incidente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode integrar Slack e Microsoft Teams com Barra lateral Para saber mais sobre como configurar Barra lateral, consulte Sidebar .

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Navegar até **Incidentes** > **Aberto**.
4. Selecione um incidente.
5. Selecione **Colaborar** no painel lateral contextual.
6. Selecione a guia **Bate-papo** e, em seguida, selecione o ícone de adição (+).
7. Selecione **Iniciar discussão na barra lateral**.
8. No formulário, preencha os campos.

Iniciar discussão na barra lateral

Campo	Descrição
Assunto	Opção para fornecer um título para a discussão na barra lateral. **Nota:** A contagem do bate-papo será exibida no início do assunto.
Adicionar participantes	Opções para adicionar participantes à discussão da barra lateral. **Nota:** Se Agendamento de plantão for definido para um grupo, apenas os membros que estão de plantão serão adicionados como participantes. Se não configurado, todos os membros do grupo serão incluídos como participantes. Além disso, se Agendamento de plantão estiver ativo e nenhum membro disponível em um turno, ninguém será adicionado ao bate-papo. A discussão Barra lateral se aplica somente para incidente, mudança e problema.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Envie um resumo curto do problema para que seja abordado na discussão da barra lateral.

9. Selecione **Iniciar discussão**.

Nota:
Se o chamador não ler as mensagens em 24 horas, um e-mail será enviado como lembrete para exibir as mensagens e retomar a discussão.

Integração de telefonia e computação na Espaço de operações de serviços

A Espaço de operações de serviços fornece um agente (com a função sn_openframe_user) para receber chamadas de entrada e fazer chamadas de saída usando a interface da Integração de telefonia e computação (CTI).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A janela OpenFrame está disponível para agentes com as funções a seguir.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

Depois de obter a função necessária, a CTI deve ser habilitada em Espaço de operações de serviços pelo administrador. Para obter mais informações sobre como habilitar a CTI na Espaço de operações de serviços, confira Permitir que os provedores de Integração de telefonia e computação interajam com a Espaço de operações de serviços.

Após a integração CTI, o agente pode ligar para o número de telefone encontrado no perfil do usuário e nos cartões de contato por meio de qualquer uma das seguintes opções:

Nota:

As janelas de CTI padrão da aplicação nas imagens a seguir são fornecidas somente para fins de demonstração.

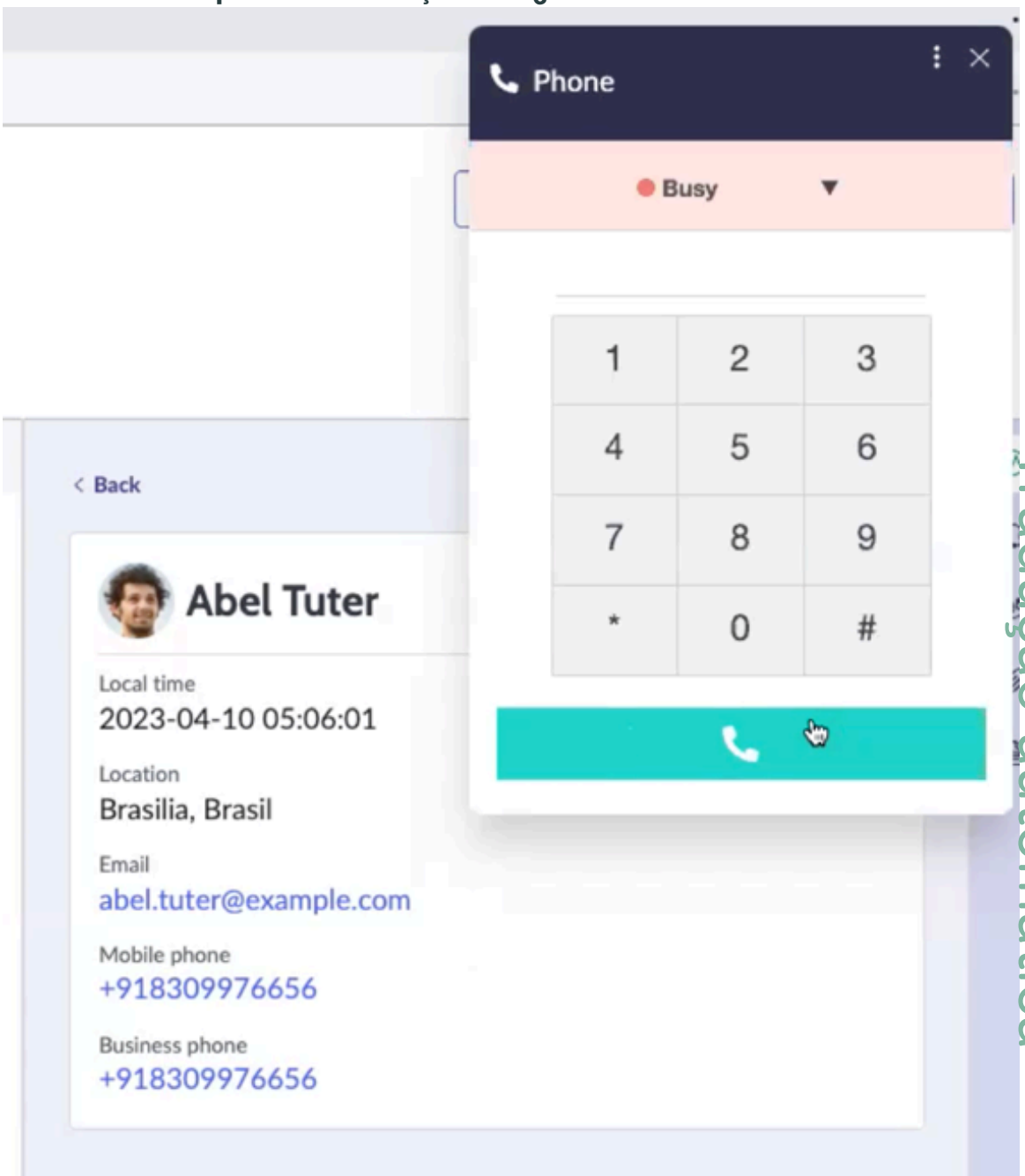
Verifique se a sua instância contém os conectores necessários para comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações de registro do painel contextual lateral de um registro.

Chamada de CTI a partir das informações de registro

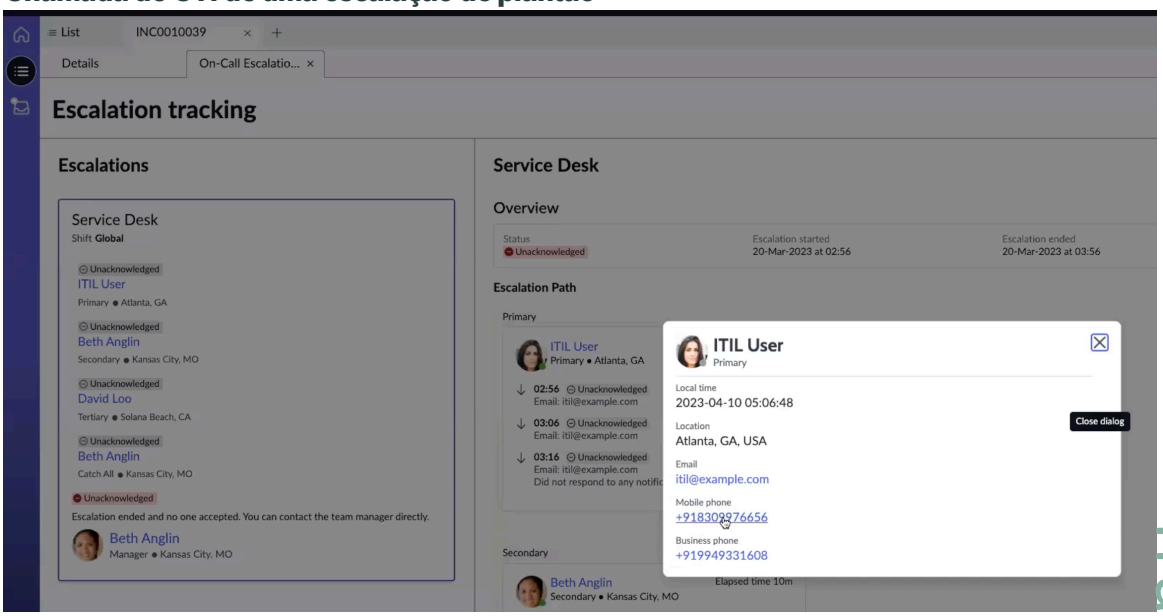


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Escalação de plantão.

Chamada de CTI de uma escalação de plantão



Solicitação universal em Espaço de operações de serviços

A Solicitação universal é uma tarefa que um solicitante cria a partir de qualquer uma das origens que inclui: Espaço do agente, Espaço de operações de serviços ou usando um bate-papo de Virtual Agent.

Use Solicitação universal em Espaço de operações de serviços para exibir, criar, editar e resolver solicitações universais.

Criar um Solicitação universal em Espaço de operações de serviços

Como agente, você pode criar solicitações universais na aplicação da Solicitação universal, em nome do solicitante, para rastrear e resolver problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Navegar até **Solicitação universal** > **Aberto**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário da solicitação universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para a solicitação universal.
Aberto	Data e hora em que a solicitação universal foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aberto por	Agente que criou a solicitação universal.
Aberto para	O usuário que solicitou esta solicitação universal.
Tarefa primária	Número da tarefa, por exemplo, número de incidente ou caso de RH, que está associado à solicitação universal.
Tipo de contato	Mídia de contato a partir da qual a solicitação universal foi criada.
Prioridade	Identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa.
Estado	Estado da solicitação universal.
Impacto	O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação universal.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação universal.
Precisa de revisão de resolução	Quando marcada e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação Universal não é fechada. O estado da Solicitação Universal permanece **Em Andamento** e o motivo do estado muda para **Confirmar Resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação.
Seção de anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.
Seção Informações de fechamento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Encerrado	Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada.
Encerrado por	O agente que encerrou a solicitação.
Anotações de fechamento	Como ou por que a solicitação universal foi encerrada.

6. Selecione **Enviar**.

Cancelar um Solicitação universal em Espaço de operações de serviços

Cancele Solicitação universal se o problema já foi resolvido ou se você não precisa mais da solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode cancelar uma solicitação universal somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ela. Você pode cancelar uma solicitação universal somente nos estados **Novo** ou **Em andamento**. Quando uma solicitação universal é cancelada, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas a ela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Aberto**.
4. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

> **Nota:**
> Se a pessoa especificada no campo **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, essa pessoa deverá inserir o motivo do cancelamento.

6. Selecione **Atualizar**.

Use Assistência do agente em Espaço de operações de serviços

Use a Assistência do agente em Espaço de operações de serviços para encontrar Solicitações Universais semelhantes que estão abertas e fechadas, artigos de conhecimento, itens do catálogo e artigos fixados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Aberto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a solicitação universal na lista.
5. Na **Assistência do agente**, selecione o ícone de configurações ( ) e escolha seu recurso na lista.
   - Solicitação universal semelhante encerrada: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão encerradas.
   - Solicitação universal: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão disponíveis.
   - Conhecimento e catálogo: para exibir todos os artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.
   - Artigos de conhecimento: para exibir todos os artigos de conhecimento relacionados.
   - Itens do catálogo: para exibir todos os itens do catálogo relacionados.
   - Artigos fixados: para exibir todos os artigos fixados relacionados.

Transferir um tíquete primário na Espaço de operações de serviços

Você pode transferir um tíquete primário para Solicitação universal, conjunto de serviço (departamento) ou serviço com resolução ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL, os agentes que fazem parte do grupo de atribuição ou os agentes no tíquete primário podem executar esta tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Aberto**.
4. Abra a tarefa primária que deseja rotear para um Solicitação universal.
5. Selecione **Transferência**.
6. No diálogo **Transferir tíquete**, forneça os dados a seguir.
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota:
     As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.
7. Selecione **Transferência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restringir ou cancelar a restrição do acesso à solicitação universal em Espaço de operações de serviços

Marque uma solicitação universal como restrita ou irrestrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica do serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Aberto**.
4. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
5. No formulário, selecione o botão **Restringir**.

Marcar a solicitação universal como irrestrita em Espaço de operações de serviços

Você pode marcar uma solicitação universal restrita como irrestrita se identificar que ela não contém informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica do serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Aberto**.
4. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita.
5. No formulário, selecione o botão **Cancelar restrição**.

Referência de Solicitação universal em Espaço de operações de serviços

Solicitação universal é ativado em Espaço de operações de serviços quando você habilita o plug-in de Solicitação universal (com.snc.universal_request). Este tópico fornece informações sobre componentes instalados com Solicitação universal em Espaço de operações de serviços.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição
Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]	Defina e configure funções de Solicitação universal para Solicitação universal para Espaço de operações de serviços.
Agente de roteamento	Crie, edite, exiba e resolva as solicitações universais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição
[sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Manipula interações e cria solicitação universal a partir da interação.

Tarefa universal em Espaço de operações de serviços

Os agentes podem usar a aplicação de Tarefa universal para criar tarefas para os funcionários e gerenciar a resolução da solicitação.

Criar uma tarefa universal para uma solicitação universal na Espaço de operações de serviços

Crie uma tarefa universal para uma solicitação e atribua ao funcionário ou crie várias tarefas para uma solicitação usando Tarefa universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para Tarefa universal.
Primário	Número do caso ou da solicitação primária.
Grupo de atribuição primário	Grupo atribuído ao caso ou à solicitação primária.
Primário atribuído a	Agente responsável principalmente por trabalhar no caso ou na solicitação primária.
Tipo	Tipo de tarefa que está sendo atribuída.
Formulário do funcionário	Formulário obrigatório do funcionário. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo**.
Instância de pesquisa	Link para o formulário do funcionário preenchido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo** e o valor do campo **Estado** estiver preenchido.
Modelo	Modelo de tarefa para preenchimento prévio do formulário da tarefa.
Estado	Estado do Tarefa universal.
Prioridade	Valor que identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à Tarefa universal. Este campo está disponível para os tipos de tarefa **Marcar quando concluído** e **Check-list**. Outros tipos de tarefa exigem uma atualização obrigatória do campo **Atribuído a** com o **Grupo de atribuição**. **Nota:** As notificações por e-mail são enviadas somente para os dois tipos de tarefa.
Atribuído a	Funcionário atribuído à Tarefa universal.
Prazo	Data prevista para o funcionário concluir a tarefa.
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando há mudança no status da tarefa.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação
Descrição	Descrição detalhada da solicitação
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança. As informações deste campo ficam visíveis para o cliente.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o Tarefa universal ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.

4. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

Referência de Tarefa universal em Espaço de operações de serviços

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Tarefa universal, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_uni_task.admin]	Exibir e configurar a aplicação de Tarefa universal	Nenhum
Exibição de relatório [sn_uni_task.report_view]	Acessar e exibir relatórios de Tarefa universal	Nenhum

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_admin]	Criar e gerenciar formulários do funcionário	survey_admin
Criador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_creator]	Criar e modificar formulários do funcionário	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Criar e gerenciar modelos de Tarefa universal	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Tarefa Universal [sn_uni_task_universal_task]	Armazene os detalhes do registro da Tarefa Universal para uma tabela específica do departamento.
Configuração de Tarefa Universal [sn_uni_task_config]	Armazene a lista de tipos de tarefa para cada tabela específica de departamento.
Configuração da tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config]	Armazena os dados dos itens do catálogo da tabela específica de departamento.
Configuração da tarefa de base [sn_uni_task_base_task_config]	Atua como tabela de base para as tabelas de configuração de todos os tipos de tarefa.
Formulário do funcionário [sn_uni_task_employee_form]	Armazena os registros de formulário do funcionário que foram criados para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
Configuração da tarefa de entrada do funcionário [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Armazena as funções que podem exibir as respostas dos formulários preenchidos do funcionário para cada tabela específica de departamento.
Modelo de Tarefa Universal [sn_uni_task_template]	Armazena os modelos de tarefa universal com valores de campos predefinidos que podem ser aplicados nos formulários da Tarefa universal.
Mapeamento do modelo dinâmico de tarefa universal [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Armazena os mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da Tarefa universal e da tabela primária.

Tradução automática

Redefinição de senha usando a Redefinição de senha assistida pelo Service Desk no Espaço de operações de serviços

A Redefinição de senha para a aplicação Espaço de operações de serviços impõe senhas fortes e seguras, permitindo que os usuários finais redefinam ou alterem suas senhas solicitando ao agente da central de serviços.

Redefinir senha usando a assistência da Central de Serviços

Redefinir a senha permite que o usuário faça login no sistema e retome seu trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Redefinir a senha desbloqueia a conta e define uma nova senha se a conta do usuário estiver bloqueada.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_service_desk ou password_reset_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Navegue até a lista de incidentes e selecione um registro.
   - Navegue até a lista de interações e selecione o registro de interação.
4. Selecione o ícone **Mais ações** e escolha **Redefinir senha**.

   Nota:
   Esta opção é exibida somente para o agente que tem a função da central de serviços de redefinição de senha atribuída ao incidente ou a uma interação.

5. Identifique o usuário.

   a. Na seção **Identificar**, escolha o usuário no menu suspenso.

   b. Selecione o processo de redefinição de senha para o usuário.

   Nota:
   Você só pode redefinir a senha usando um processo específico por três vezes em um intervalo de 24 horas.

   c. Selecione **Prosseguir com a verificação**.

6. Verifique o usuário.

Verificação do usuário

Método de verificação	Descrição
Verificação por e-mail	Um código de verificação é enviado ao endereço de e-mail registrado exibido. Selecione Enviar código de verificação e insira o código no campo Inserir Código de Verificação. **Nota:** Você tem apenas três tentativas para executar a verificação por e-mail.
Verificação por SMS	Um código de verificação é enviado aos números de celular registrados. O mesmo código de verificação é enviado a todos os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método de verificação	Descrição
	números de celular registrados do usuário. Selecione **Enviar código de verificação** e insira o código no campo **Inserir Código de Verificação**. **Nota:** Você tem apenas três tentativas para executar a verificação por SMS. Se o plug-in do Notify não estiver ativo na sua instância, você deverá selecionar o provedor de serviços do número do celular registrado.
Verificação por perguntas de segurança	Você faz as perguntas de segurança ao usuário e insere as respostas nos respectivos campos.
Verificação de dados pessoais	Insira o endereço de e-mail do usuário no campo Inserir Endereço de E-mail do Usuário.
Confirmação de dados pessoais	O endereço de e-mail do usuário é mostrado. Você deve solicitar o endereço de e-mail do usuário e confirmar se está correto.

7. Selecione **Prosseguir com a redefinição**.
8. Redefina a senha.

Redefinir senha

Método de redefinição de senha	Descrição
Enviar e-mail com as instruções	Um e-mail é enviado ao usuário com os detalhes sobre a redefinição de senha.
Gerar nova senha automaticamente	O sistema gera automaticamente uma nova senha para o usuário. É preciso ler a senha para o usuário.
Redefinir a senha manualmente	É preciso inserir uma nova senha nos campos Inserir nova senha e Repetir a nova senha. Selecione Redefinir senha. É preciso ler a senha para o usuário.

9. Selecione **Fechar**.
10. Selecione **Sair** no modal de confirmação para indicar que a senha foi compartilhada com o usuário.

Para mais informações sobre os erros encontrados ao redefinir a senha, consulte Redefinição de senha em Espaço de operações de serviços referência.

Desbloquear a conta do usuário

Você pode desbloquear um usuário bloqueado a fim de permitir que ele faça login no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta opção fica disponível somente quando a conta está bloqueada.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Na lista de navegação, selecione **Lista**.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Navegue até a lista de incidentes e selecione um registro.
   - Navegue até a lista de interações e selecione o registro de interação.
4. Selecione o ícone **Mais ações** e escolha **Redefinir senha**.

   Nota:
   - Incidente: a opção será exibida somente se a categoria do incidente for **Redefinição de Senha** e for atribuída a um agente com a função da central de serviços para redefinição de senha.
   - Interação: a opção será exibida somente se houver uma interação atribuída ao agente que tem a função da central de serviços para redefinição de senha.

5. Identifique o usuário.
   a. Na seção **Identificar**, escolha o usuário no menu suspenso.
   b. Selecione o processo de redefinição de senha para o usuário.

      Nota:
      Você só pode redefinir a senha usando um processo específico por três vezes em um intervalo de 24 horas.

   c. Selecione **Prosseguir com a verificação**.
6. Verifique o usuário.

Verificação do usuário

Método de verificação	Descrição
Verificação por e-mail	Um código de verificação é enviado ao endereço de e-mail registrado exibido. Selecione Enviar código de verificação e insira o código no campo Inserir Código de Verificação. **Nota:** Você tem apenas três tentativas para executar a verificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método de verificação	Descrição
Verificação por SMS	Um código de verificação é enviado aos números de celular registrados. O mesmo código de verificação é enviado a todos os números de celular registrados do usuário. Selecione **Enviar código de verificação** e insira o código no campo **Inserir Código de Verificação**. **Nota:** Você tem apenas três tentativas para executar a verificação por SMS. Se o plug-in do Notify não estiver ativo na sua instância, você deverá selecionar o provedor de serviços do número do celular registrado.
Verificação por perguntas de segurança	Você faz as perguntas de segurança ao usuário e insere as respostas nos respectivos campos.
Verificação de dados pessoais	Insira o endereço de e-mail do usuário no campo Inserir Endereço de E-mail do Usuário.
Confirmação de dados pessoais	O endereço de e-mail do usuário é mostrado. Você deve solicitar o endereço de e-mail do usuário e confirmar se está correto.

7. Selecione **Prosseguir com a redefinição**.
8. Selecione a opção **Desbloquear conta**.

Resultado
A conta do usuário é desbloqueada e ele pode acessar o sistema.

Redefinição de senha em Espaço de operações de serviços referência

Este tópico de referência fornece informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e administrar a Redefinição de senha.

Métodos de identificação

Erros de Identificação

Mensagem de erro	Descrição
Usuário não inscrito	O usuário não está inscrito no momento no processo de redefinição de senha. O usuário deve se inscrever no processo de redefinição de senha para que possa redefinir a senha.
Usuário não qualificado para este processo	O processo de redefinição de senha selecionado não se aplica ao usuário em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erros de Identificação

Mensagem de erro	Descrição
	questão. Você deve selecionar outro processo de redefinição de senha para proceder com a redefinição da senha. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais assistência.
Nenhum processo de redefinição de senha encontrado para este usuário	O usuário não foi designado a nenhum processo de redefinição de senha. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais assistência.
Número máximo de tentativas de verificação atingido	O usuário esgotou todas as tentativas disponíveis para redefinição de senha. Você poderá redefinir a senha novamente após 8 horas.

Métodos de verificação

Erros de verificação

Mensagem de erro	Descrição
Verificação por e-mail	
O código de verificação inserido está incorreto	O código de verificação inserido não corresponde ao código esperado.
Número máximo de tentativas de reenvio excedido	A mensagem de erro indica que você excedeu o número de tentativas permitido para reenvio do código de verificação.
Verificação por SMS	
O código de verificação inserido está incorreto	O código de verificação inserido não corresponde ao código esperado.
Número máximo de tentativas de reenvio excedido	Você excedeu o número máximo de tentativas de reenvio do código de verificação.
O Notify não está habilitado	Os usuários são inscritos no sistema para entregar notificações, no entanto, o recurso do Notify responsável pelo envio de mensagens SMS não está habilitado.
Pergunta de segurança	
Uma ou mais respostas incorretas	O usuário não forneceu a resposta certa para as perguntas de segurança ou o agente pode ter inserido as respostas incorretamente.
Verificação de dados pessoais	
A resposta inserida está incorreta	O usuário não forneceu a resposta certa para as perguntas de segurança ou o agente pode ter inserido as respostas incorretamente.
Confirmação de dados pessoais	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erros de verificação

Mensagem de erro	Descrição
Resposta incorreta	O usuário não forneceu o endereço de e-mail conforme instruído.
Outros erros	
Erro de múltiplas sessões	É permitido somente uma sessão ativa por vez para redefinir a senha. Feche a nova sessão.
Erro técnico	Você deve fazer logout e login novamente para trabalhar no tíquete de redefinição de senha.
Máximo de tentativas de verificação excedido	Você excedeu o máximo de tentativas para verificar a identidade do usuário.

Para redefinir a senha de um usuário, consulte Redefinir senha usando a assistência da Central de Serviços.

Como otimizar os serviços de TI na sua organização

Você pode aproveitar algumas Espaço de operações de serviços integrações para aprimorar e otimizar os serviços de TI em sua organização.

A jornada de um agente ao otimizar os serviços de TI

- Um agente pode começar o dia analisando uma visão geral de atribuições, indisponibilidades, anúncios de serviço e atribuições do Espaço de operações de serviços para priorizar o trabalho com base em ANSs (Service Level Agreements, acordos de nível de serviço), nível de prioridade e urgência.
- O agente pode criar um incidente com base no problema relatado. Como o agente tem acesso a incidentes relacionados e interações recentes, é possível oferecer um suporte melhor e mais rápido. O agente também tem acesso a todas as informações relacionadas da página de registro de incidentes.
- O agente pode resolver o incidente mais rapidamente usando recomendações personalizadas.
- O agente pode entrar em contato com especialistas de plantão para tarefas de alta prioridade.
- O agente pode colaborar facilmente com o solicitante e os colegas diretamente a partir da tarefa.
- O agente pode criar uma solicitação de mudança para corrigir o problema.
- O agente pode gerenciar cronogramas e treinamentos atribuídos. O agente também pode solicitar licenças, trocas de turno e acompanhar o desempenho em relação aos objetivos.

Tópicos relacionados

Operação de serviços de TI na sua organização

Como gerenciar serviços de TI na sua organização

Tradução automática

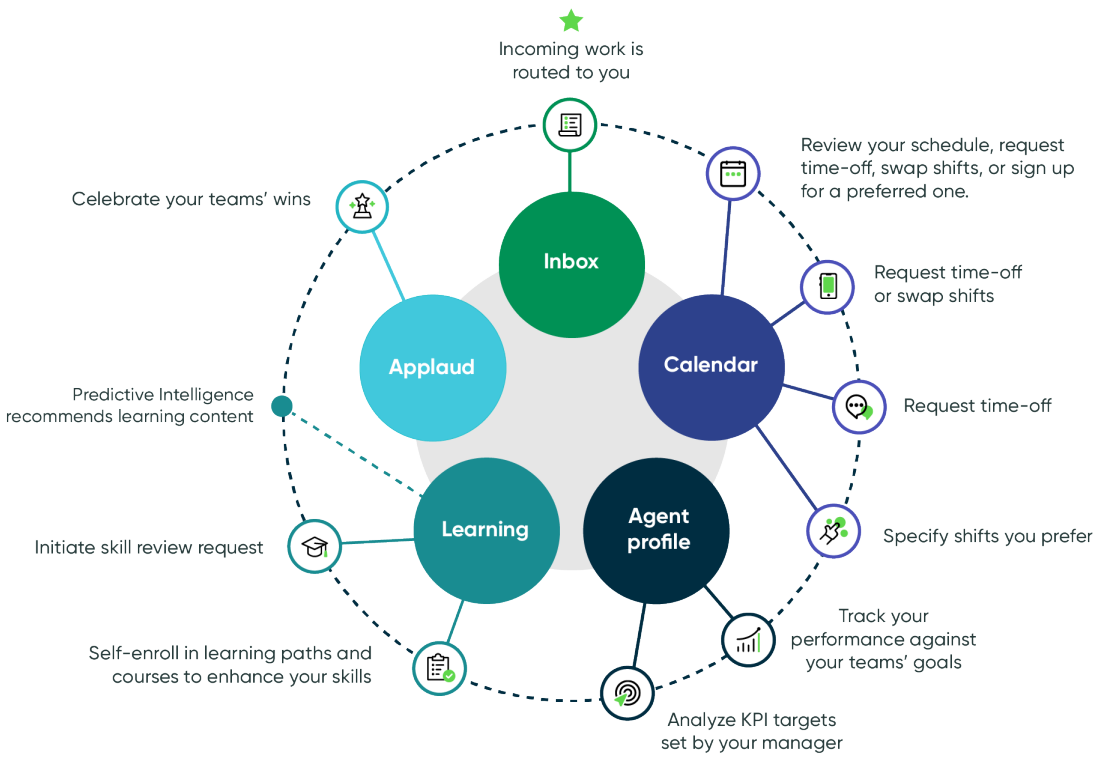
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização da força de trabalho para ITSM no Espaço de operações de serviços

Gerencie sua programação usando o Otimização da força de trabalho para ITSM Scheduling no Espaço de operações de serviços. Use o Coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.

Importante:
Você deve ativar o plug-in Espaço configurável de Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) para usar Otimização da força de trabalho para ITSM para Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Como ativar Otimização da força de trabalho para ITSM.

A imagem abaixo exibe o fluxo de trabalho do agente entre os diferentes módulos do Otimização da força de trabalho para ITSM.



Monitore as metas definidas pelo seu gerente, visualize as tarefas de aprendizado que você precisa concluir e rastreie os próximos itens na página principal do Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte a página principal do Espaço de operações de serviços.

Acesse seu perfil em Espaço de operações de serviços

Rastreie e monitore o status em tempo real do seu trabalho acessando seu perfil em Espaço de operações de serviços. Você pode rastrear quantos incidentes e interações encerrou e em quantos está trabalhando ativamente. Você também pode exibir as funções e os grupos aos quais você pertence, além de ver informações sobre seu gerente e colegas de equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acesse seu perfil para analisar informações como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Principais indicadores de desempenho que mais importam para você e metas Performance Analytics definidas para você pelo seu gerente. Para obter informações sobre Performance Analytics, consulte Metas de Análise de desempenho .
- Treinamento pendente que foi atribuído a você e quando ele expira.
- Canais de serviço aos quais você está atribuído e sua utilização atual.
- Habilidades e níveis de habilidade usadas atualmente, e as lacunas de habilidade que você pode querer resolver.
- Próximo descanso remunerado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.

   Ao clicar no , é possível visualizar o status do seu trabalho, desempenho organizacional, status atual de incidentes e incidentes não atribuídos na página principal do Espaço de operações de serviços.

2. Clique no ícone Listas ( ).

Espaço de operações de serviços - Scheduling

Use o Espaço de operações de serviços para gerenciar sua programação.

Como agente, você pode usar o painel do Espaço de operações de serviços para ver eventos como treinamento e folga relacionados aos turnos do agente ou quantos turnos de trabalho você tem no dia atual e no dia seguinte.

Nota:
Se você tiver um descanso remunerado no dia seguinte, na seção **A seguir**, a lista **Hoje** exibirá que você tem um descanso remunerado no dia seguinte. Se você estiver em descanso remunerado no dia atual, a lista não mostrará que você tem um descanso remunerado.

Gerencie sua programação usando o Espaço de operações de serviços

Consulte sua programação, crie um evento de tipo de evento personalizado, solicite folga para um plantão ou turno de trabalho, ou troque de turno com seus colegas usando o calendário do Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

- Se o administrador do sistema habilitou a propriedade do sistema `sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break`, você pode editar a hora de início e fim de sua pausa em um turno.
- Se o administrador do sistema habilitou a propriedade do sistema `sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break`, você pode adicionar ou remover sua hora de pausa em um turno.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você pode trabalhar durante o turno solicitado, também pode aprovar o pedido de troca de turno de seu colega. Ao solicitar folga para um turno de plantão, você também pode propor um agente para cobrir o turno. Você também pode filtrar agentes no calendário da equipe com base no membro da equipe, local, habilidades, plano de turno ou eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode:

- Troque turnos com os agentes que estão dentro do seu grupo de atribuição.
- Adicione participantes à reunião ou tipos de evento de treinamento.
- Edite ou exclua os tipos de evento de reunião ou treinamento que você criou.
- Edite ou exclua tipos de evento de trabalho se você for o usuário conectado e se o evento tiver sido atribuído a você.

Nota:

- Se o calendário do agente em Otimização da força de trabalho para ITSM estiver integrado ao calendário Microsoft Outlook dele, será possível exibir turnos, cronogramas e eventos, como reuniões, treinamentos e folgas no calendário do Microsoft Outlook. Para obter mais informações, consulte Sincronização do calendário do agente em Otimização da força de trabalho para ITSM com o calendário do Microsoft Outlook.
- Quando você cria um evento dos tipos reunião ou treinamento, o usuário conectado sempre fará parte da lista de participantes e não poderá ser removido.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço de operações de serviços*.
2. Clique no ícone Programar.
   Acesse a programação:
   - Exiba sua programação clicando na guia **Meu calendário**. Em seguida, use a lista para selecionar a programação que você deseja exibir por dia, semana ou mês.
   - Visualize a programação de outro agente clicando na guia **Calendário da equipe**. Em seguida, clique na programação de um agente para ver os horários de trabalho e de intervalo desse agente.

   Nota:
   Você pode visualizar a programação do grupo de atribuição primário e do grupo de plantão do qual você faz parte.

3. Crie um evento do tipo de evento personalizado.
   Você pode criar, editar ou excluir eventos de tipos de eventos personalizados que o administrador do sistema habilitou para acesso do agente.
   a. Clique em **Novo** e selecione o nome do tipo de evento personalizado.
   b. No formulário de tipo de evento personalizado, preencha os campos conforme necessário.
   c. Clique em **Salvar**.

   Para editar o evento, selecione o evento e o ícone de editar ( ) para fazer as mudanças necessárias e salve o evento. Para excluí-lo, selecione o ícone de exclusão.
4. Fazer uma solicitação.
   - Você pode usar o campo **Compor** da solicitação de folga para se comunicar com seu gerente.
   - Você pode usar o campo **Compor** da solicitação de troca de turno para se comunicar com seus colegas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Solicitar uma troca de turno	Crie uma troca de turno ou uma troca ao selecionar um turno. Para criar uma troca de turno: **a.** Clique em **Novo** e selecione **Troca de turno**. **b.** Preencha os dados do solicitante. Seu nome será preenchido automaticamente no campo **Solicitante**. **i.** No campo **Data**, selecione a data em que deseja trocar o turno. **ii.** No campo **Turno**, selecione o turno a ser trocado. Se você tiver apenas um turno para a data selecionada, esse campo será preenchido automaticamente. **c.** Preencha os detalhes do agente com quem deseja trocar o turno. **i.** No campo **Agente**, selecione o nome do agente. **ii.** No campo **Data**, selecione a data em que deseja trocar o turno. **iii.** No campo **Turno**, selecione o turno a ser trocado. Se você tiver apenas um turno para a data selecionada, esse campo será preenchido automaticamente. **d.** Clique em **Enviar**. Para trocar selecionando um turno: **a.** Selecione um turno no calendário e clique no ícone de troca de turno. **b.** No menu Turno do seu turno, selecione o turno que você deseja trocar com outro agente. Essas informações são preenchidas automaticamente quando você abre a solicitação usando o ícone de turno de troca. **c.** No campo **Agente** para o turno solicitado, selecione o agente com o qual deseja trocar. **d.** No menu Turno do turno solicitado, selecione o turno do agente com o qual deseja trocar. **e.** Clique em **Enviar**.
Solicitar folga para um turno de trabalho	Crie uma nova solicitação de folga ou selecione um turno de trabalho para o qual você deseja tirar uma folga. Para criar uma nova solicitação de folga: **a.** Clique em **Novo** e selecione **Folga**. **b.** No campo **Data de início**, clique no ícone de calendário e selecione a data para começar a tirar uma folga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	c. No campo **Data de término**, clique no ícone de calendário e selecione a data desejada para o término da folga. **d.** Clique em **Salvar**. Para criar uma solicitação de um turno de trabalho: **a.** Selecione o turno de trabalho no calendário para o qual você deseja tirar uma folga e clique no ícone). A data e hora de início e a data e hora de término são preenchidas automaticamente. **b.** No campo **Título**, insira um nome para o turno de trabalho. **c.** No campo Descrição, insira um motivo para a folga. **d.** Clique em **Salvar**. **Nota:** ◦ Para editar um turno de trabalho, selecione o período do turno cujo horário de pausa você deseja editar, selecione o ícone editar ( ) no turno de trabalho, edite os horários de intervalo desejados e clique em **Salvar**. ◦ Se você editar sua solicitação de folga depois de enviá-la, a solicitação mudará para o estado **Solicitado**.
Solicitar folga para um turno de plantão	Crie uma nova solicitação de folga de plantão ou selecione um turno de plantão para o qual você deseja tirar uma folga. **Nota:** As preferências de aprovação de descanso remunerado para cada grupo de plantão são definidas pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configurar preferências de um grupo de usuários. A propriedade `com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required` deve ser definida como true. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para Agendamento de plantão. Para criar uma nova solicitação: **a.** Clique em **Novo** e selecione **Folga de plantão**. **b.** No campo **Data de início**, clique no ícone de calendário e selecione a data para começar a tirar uma folga. **c.** No campo **Data de término**, clique no ícone de calendário e selecione a data desejada para o término da folga. **d.** No campo **Grupo**, selecione o grupo ao qual pertence o agente que você propõe para cobertura. **e.** No campo **Cobertura proposta**, selecione o nome do agente. **f.** Clique em **Salvar**. Para criar uma solicitação a partir de um turno de plantão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	a. Selecione um turno de trabalho de plantão no calendário para o qual você deseja tirar folga. **b.** Clique no ícone Solicitar folga ( ). A data e hora de início, a data e hora de término e o grupo são preenchidos automaticamente. **c.** No campo **Cobertura proposta**, selecione o nome do agente. **d.** Solicitar folga. **e.** Clique em **Salvar**.

A solicitação de troca de turno passa para a fila de aprovação do agente com o qual você solicitou a troca. Para obter mais informações, consulte Aprovar ou rejeitar uma troca de turno.

A solicitação de folga é movida para a fila de aprovação do seu gerente. Para obter mais informações sobre aprovações, visite Como rastrear e gerenciar a programação de suas equipes.

Como aprovar ou rejeitar uma troca de turno no Espaço de operações de serviços

Você pode aprovar uma troca de turno solicitada por seu colega se estiver disponível para trabalhar nesse período de tempo. Você pode rejeitá-lo se não conseguir trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Clique no ícone Programar.
3. Clique na guia **Aprovações de turno**.
4. Selecione a solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar.
5. Revise os detalhes da solicitação de troca de turno e siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar a solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar uma troca de turno, a aplicação moverá a solicitação para a fila de aprovação do seu gerente. Para obter mais informações, visite Como rastrear e gerenciar a programação de suas equipes.

Solicitar folga usando o ITSM Virtual Agent

Automatize sua solicitação de folga usando o ITSM Virtual Agent. Digite palavras-chave no chatbot para criar e enviar sua solicitação, que é encaminhada automaticamente para o seu gerente para aprovação. Você também pode usar Compreensão da linguagem natural para fazer sua solicitação de licença.

Antes de Iniciar

O plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics (com.snc.itsm.virtualagent) deve ser habilitado.

Nota:
Para pesquisar turnos e horários, você deve gerar o índice de texto para a tabela Tópico [sys_cs_topic] antes de começar a usar o ITSM Virtual Agent para fazer solicitações de folga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de poder usar o Natural Language Understanding para realizar solicitações de folga, o modelo NLU de solicitação de folga deve ser treinado e publicado.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
2. Clique no ícone de bate-papo.
3. Na janela de chat, siga um destes procedimentos para criar a solicitação:
   - Para usar palavras-chave, insira *`folga`*, *`férias`*ou palavras-chave semelhantes.
   - Para usar Compreensão da linguagem natural, digite um enunciado.
4. Selecione o tópico Solicitação de folga.
   O calendário aparece com a mensagem "Quando você deseja iniciar sua folga?"
5. Selecione a data e a hora de início da solicitação de folga e clique em **Selecionar**.
   O calendário aparece com a mensagem "Quando você deseja finalizar sua folga?"
6. Selecione a data e a hora de término da solicitação de folga e clique em **Selecionar**.
   A mensagem "Deseja inserir o motivo da sua folga?" exibida.
7. **Opcional:** Clique em **Sim**, insira o motivo da folga e clique em **Enter**.
   A mensagem "Sua solicitação de folga foi enviada e está na fila de aprovação do seu gerente" é exibida.
8. Para exibir a solicitação enviada no seu calendário, clique em **Exibir solicitação enviada (número da solicitação)**.

Como bater o ponto de entrada e saída do seu turno de trabalho no Espaço de operações de serviços

Bata o ponto de entrada e saída dos seus turnos de trabalho usando o Espaço de operações de serviços. Você pode rastrear detalhes, como tempo de presença e resumo de tempo trabalhado, para saber o quanto você está cumprindo seus cronogramas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O evento de ponto de entrada é gerado quando você faz login ou define seu status como **Disponível** no Espaço de operações de serviços. O evento de ponto de saída é gerado quando você faz logout do Espaço de operações de serviços ou define seu status como **Off-line** ou **Pausa**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Clique no ícone Caixa de entrada ( ).
   - Para bater o ponto de entrada no seu turno, defina seu status como **Disponível**.
   - Para bater o ponto de saída do seu turno, defina seu status como **Offline** ou **Pausa**.

Resultado
Você pode exibir seu tempo de participação e adesão em **Listas** > **Cumprimento da programação** > **Tempo de participação** > **Resumo do tempo trabalhado** listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inscrição nos seus turnos preferidos

Especifique um ou mais turnos em um plano de programação nos quais você prefere se inscrever.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você poderá receber notificações quando seu gerente disponibilizar um plano de programação para inscrição. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Selecione a guia **Inscrever-se em turnos**.

   Você pode usar palavras-chave para pesquisar os planos de programação e exibir todos os cronogramas com turnos ativos para os grupos de atribuição nos quais você pode se inscrever. Use a paginação para percorrer todos os planos de programação disponíveis.

   O estado atual de cada plano de programação é exibido como um destaque em cada cartão. A tabela abaixo descreve o valor destacado.

Valor em destaque	Descrição
Disponível	Os turnos do plano de programação estão disponíveis para inscrição.
Rascunho	Turnos em que você considerou se inscrever, mas não concluiu o processo de inscrição.
Concluído	Envie um ou mais turnos preferenciais no plano de programação.
Encerrado incompleto	No momento, o plano de programação não tem turnos nos quais você poderia se inscrever.
Encerrado concluído	O plano de programação tem pelo menos um turno preferencial no qual você se inscreveu.

4. Selecione o ícone de sobreposição de folga ( ) para analisar se a folga solicitada ou as folgas que foram aprovadas se sobrepõem ao plano de programação disponível para inscrição.
5. Para se inscrever em seus turnos preferidos, selecione **Adicionar turnos**.
   Você só pode se inscrever nos turnos do plano de programação que ainda não foram publicados.
   A janela pop-up Adicionar turnos é exibida. Você pode buscar turnos usando a barra de pesquisa e selecionar turnos para salvar como rascunho.

   Você pode se inscrever em um número máximo de turnos que o administrador configurou na propriedade do sistema *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.

6. Para salvar os turnos selecionados para inscrição, selecione **Salvar turnos** e, em seguida, **Salvar como rascunho**.
7. Selecione o sinal de mais (+) e inscreva-se em turnos adicionais.
   Quando você tem mais de um turno, pode reordená-los usando as setas para cima ou para baixo no cartão de cada turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Enviar**.
   Todos os turnos que você adicionou para inscrição serão enviados.

Espaço de operações de serviços - Aprendizado

Use Espaço de operações de serviços Aprendizado para revisar os cursos e caminhos de aprendizado e concluí-los.

Como agente, você pode obter recomendações sobre cursos ou caminhos que talvez deseje fazer, concluir cursos e caminhos de aprendizado e adicionar habilidades ao seu conjunto de habilidades ao concluí-los.

Guia Visão Geral

Use a guia **Visão geral** para exibir suas tarefas de aprendizado ativas ou concluídas, habilidades que você usou recentemente e recomendações com base em suas atividades anteriores.

Seção	Descrição
Meu aprendizado ativo	Visualize as tarefas de aprendizado, que podem incluir cursos e caminhos de aprendizado. • Isso inclui aqueles que seu gerente atribuiu a você e aqueles em que você escolheu se inscrever manualmente. • Eles são classificados por data de vencimento e exibem a duração para concluir a tarefa e o andamento da conclusão. • Você pode selecionar **Exibir toda a aprendizado ativa** para exibir todas as suas tarefas ativas.
Tarefas de aprendizado concluídas nos últimos 90 dias	Monitore o status dos cursos e caminhos de aprendizado inscritos que você concluiu nos últimos 90 dias.
Minhas habilidades	Analise quantas habilidades você tem em seu conjunto de habilidades em determinado momento, incluindo as habilidades que você usou recentemente.
Talvez você goste	Veja recomendações de que você pode gostar com base em suas atividades anteriores ou nas atividades de suas equipes, nas tendências e nos cursos que foram adicionados recentemente à sua biblioteca.

Guia Descobrir

Use a guia **Descobrir** para:

- Pesquisar o catálogo de cursos ou filtrá-los com base em critérios definidos para restringir a exibição ao que é relevante para você.
- Analisar os detalhes de um curso e um caminho, como o tempo necessário para concluí-los ou as habilidades que você adquiriu recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Obter o aprendizado recomendado para você com base em suas atividades anteriores ou nas atividades das equipes às quais você pertence. O conteúdo é agrupado em diferentes categorias. Para obter mais informações, consulte Agrupamento de recomendações.
- Selecione **Pesquisar aprendizado recomendada** e, em seguida, selecione e se inscreva no item de curso desejado.

Minha guia de aprendizado

Use a guia **Meu aprendizado** para:

- Analisar os cursos ou caminhos cuja conclusão ainda está pendente. Você também pode classificá-los por data de vencimento.
- Ver os cursos que foram atribuídos a você ou aqueles em que você se inscreveu e que concluiu.
- Use o filtro **Atribuído e inscrito** para restringir a pesquisa.

Responda a uma pesquisa ou revise as habilidades para adicionar ao seu conjunto de habilidades. Você pode receber as pesquisas disponíveis de qualquer grupo ao qual você pertença. Você pode fazer uma cópia da pesquisa e trabalhar nela para concluí-la.

Caminho de aprendizado e descoberta de itens de curso do Espaço de operações de serviços

Pesquise cursos ou caminhos de aprendizado e escolha aqueles que são do seu interesse. Você também pode descobri-los usando Inteligência preditiva, que faz recomendações com base em atividades anteriores.

O Espaço de operações de serviços usa o Inteligência preditiva para descobrir e sugerir todos os cursos e caminhos de aprendizado que você pode fazer com base nas atividades de aprendizado das equipes às quais você pertence e em suas atividades de aprendizado anteriores.

Inscreva-se em Aprendizado para fazer um curso de aprendizado ou concluir um caminho de aprendizado

Quando você se inscreve em um curso de aprendizado ou caminho de aprendizado, a aplicação cria uma tarefa de aprendizado. Você pode acompanhar o andamento do curso ou do caminho usando a tarefa de aprendizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de Aprendizado .
3. Selecione a guia **Descobrir**.
4. Selecione um curso ou caminho no qual você deseja se inscrever.
5. Selecione **Inscrever-se**.

Conclua as tarefas de aprendizado usando o Espaço de operações de serviços

Aprimore seu conjunto de habilidades, concluindo tarefas de aprendizado a partir de conteúdo de aprendizado interno ou externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de Aprendizado .
3. Selecione a guia **Meu aprendizado**.
   Você pode exibir os detalhes do caminho e dos itens de curso nos quais está trabalhando.
   - Selecione a guia **Ativo** para exibir todas as tarefas que você ainda não iniciou ou as que estão em andamento.
     - As tarefas exibem um destaque para mostrar quais tarefas vencem no dia atual, vencem em breve ou estão atrasadas. A guia também mostra há quanto tempo o curso está atrasado. As tarefas criadas mais recentemente são destacadas como **Novas**.
     - Você também pode ver em quais tarefas se inscreveu e quais tarefas foram atribuídas a você, além do andamento de cada curso ou caminho.
     - Você pode filtrar as tarefas para exibir todas as tarefas que foram atribuídas a você ou todas as tarefas em que você se inscreveu, ou ambas.
     - Você pode classificar a tarefa pela data de vencimento.
   - Selecione a guia **Concluído** para exibir a lista de tarefas classificadas pela data em que foram concluídas.
4. Conclua uma tarefa de aprendizado.
   As habilidades associadas às tarefas serão adicionadas ao seu conjunto de habilidades.

Como revisar as habilidades para adicionar ao seu conjunto de habilidades

Avalie a proficiência em uma habilidade existente ou adicione uma nova habilidade e solicite a aprovação para atualizá-la em seu conjunto de habilidades. Seja notificado quando seu gerente solicitar uma análise de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_skillreview.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você receberá uma notificação quando seu gerente iniciar ou aprovar uma solicitação de análise de habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Envie uma solicitação para revisar uma proficiência de habilidade atualizada ou para revisar uma nova habilidade que será adicionada ao seu conjunto de habilidades.
4. Selecione **Enviar para revisão**.
   Quando seu gerente aprovar ou rejeitar a solicitação de análise de habilidades e concluí-la, você receberá um notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como responder a uma pesquisa no Espaço de operações de serviços

Seja notificado quando uma pesquisa for atribuída a você. Responda à pesquisa para dar feedback.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode responder às pesquisas ou às suas avaliações. Você pode acessar as pesquisas disponíveis de qualquer grupo ao qual você pertença.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Acesse seu perfil.
   Para obter mais informações sobre como acessar seu perfil, consulte Acesso do seu perfil no Espaço de operações de serviços.
3. Selecione a guia **Avaliações**.
4. Ir para **Pesquisas** > **Aberto**.
5. No campo **Tipo de métrica**, selecione a pesquisa que você deseja responder.

   Nota:
   Você também pode selecionar o ícone Notificações e selecionar a pesquisa.

   Você será notificado 7 dias antes, no dia anterior e no dia em que a pesquisa estará disponível para conclusão.

6. Selecione **Responder a uma pesquisa**.
7. Conclua a pesquisa.

Dê aplausos aos seus colegas de equipe no Espaço de operações de serviços

Reconheça seus colegas de equipe em qualquer ocasião, como quando eles colaboraram de maneira eficaz com você. Adicione uma mensagem para que eles saibam especificamente em que se destacaram. Você também pode notificar outros usuários que podem ver o aplauso.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil e sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Eis uma descrição geral de Applaud para Agentes em Otimização da força de trabalho para ITSM
Aplausos para gerentes na Otimização da força de trabalho para ITSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Celebrate your teams' wins by recognizing their achievements with Applaud

Procedimento

1. Na página inicial de Espaço de operações de serviços, selecione **Perfil do espaço**.
Sua página de perfil é exibida. Você pode analisar as cinco principais ocasiões de aplauso e selecionar **Reconhecimento** para navegar até a página do feed de atividades de reconhecimento.

Aqui você pode:

- Visualizar todas as respostas e comentários de uma publicação de reconhecimento.
- Você pode classificar o feed pela data de criação em ordem crescente ou decrescente em que foi criado.
- Excluir uma publicação de reconhecimento ou um comentário sobre o reconhecimento.
  - Quando você exclui uma publicação, todos os comentários e reações à publicação são excluídos.
  - Quando você exclui um comentário, as reações ao comentário são excluídas.
- Restringir a exibição dos feeds de reconhecimento usando filtros.

2. Selecione **Dê aplausos**.
No pop-up **Dê aplausos aos seus colegas de equipe**, faça o seguinte:

a. No campo **Para**, selecione um ou mais colegas de equipe que você gostaria de reconhecer.

b. No campo **Ocasião**, selecione uma ou mais ocasiões que você gostaria de reconhecer.

> **Nota:**
> Se você quiser aplaudir qualquer ocasião de sua escolha, selecione **Adicionar sua própria ocasião**. No campo **Ocasião personalizada**, insira o nome da ocasião.

c. Opcional: No campo **Mensagem personalizada**, adicione detalhes sobre o motivo pelo qual você deseja reconhecer o colega.

d. Opcional: No campo **Notificar outras pessoas**, insira os nomes de outros membros da equipe que gostariam de ser informados sobre este reconhecimento.
Se você não quiser tornar o reconhecimento publicamente visível, marque a caixa de seleção **Ocultar no quadro de reconhecimento público**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Dê aplausos**.

Nota:
Para receber a faixa e notificações por e-mail Next Experience, você deve ativar as preferências de notificação Next Experience.

Para obter informações sobre a configuração:

- As preferências de notificação da faixa, consulte Configure Next Experience notification preferences .
- As preferências de notificação por e-mail, consulte Enable email digest in Next Experience .

- Os destinatários e seus gerentes recebem, por padrão, uma faixa e uma notificação por e-mail.
- Todos na lista notificada recebem a faixa e as notificações por e-mail.
- Na faixa, você pode selecionar a notificação para exibir os detalhes do aplauso. Você pode adicionar um comentário, responder ao comentário de outra pessoa ou curtir um comentário.
- Se o e-mail foi gerado:
  - Em uma notificação de aplauso, você pode selecionar o link para abrir o aplauso.
  - Em uma notificação de comentário, você pode selecionar **Comentário** para abrir o aplauso e exibir o comentário.

    Quando qualquer usuário comenta sobre um aplauso, uma notificação é enviada ao usuário que deu o aplauso, bem como ao receptor do aplauso.

  Você também pode fazer um sinal de positivo para mostrar que gostou do reconhecimento.

Como analisar a atividade de reconhecimento de seus colegas de equipe no Espaço de operações de serviços

Exiba a atividade de reconhecimento de todos os seus colegas de equipe. Veja os membros da equipe para os quais você deu o aplauso e aqueles de quem você recebeu o aplauso. Você pode ver todas as atividades de reconhecimento em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil e sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procedimento

1. Na página inicial, na seção **Seu aplauso recente**, selecione **Reconhecimento**.
2. Na página **Feed de atividades Reconhecimento**, analise a atividade de reconhecimento.
   Você pode classificar o feed pela data de criação em ordem crescente ou decrescente em que foi criado.

   a. Selecione a guia **Você**.
   Faça o seguinte:

   - Analise todas as atividades relacionadas aos aplausos que você deu ou recebeu de alguém.
   - Restrinja a exibição dos feeds de atividades com base na ocasião, se o reconhecimento foi dado ou recebido e o período de tempo para o qual você deseja exibir a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione a guia **Todos**.
Faça o seguinte:

- Analise todas as atividades relacionadas aos aplausos que sua equipe deu ou recebeu.
- Restrinja a exibição dos feeds de atividades com base nos membros da equipe e no período para o qual você deseja exibir a atividade.

3. Na seção **Colaboradores mais recentes**, analise os colegas de equipe que contribuíram mais recentemente para os reconhecimentos.

Referência do Espaço de operações de serviços para ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre ServiceNow Espaço de operações de serviços.

Para obter informações sobre os componentes instalados com o Espaço de operações de serviços para ITOM, consulte Referência de Espaço de operações de serviços para ITOM .

Terminologia em Espaço de operações de serviços para ITSM

Você pode se familiarizar com os termos mais usados em Espaço de operações de serviços para ITSM.

Termos e descrições do SOW

Termos do SOW	Descrição
Agente	Uma pessoa no ecossistema da sua empresa (interno ou externo) que pode exibir, trabalhar e responder aos tíquetes do usuário final.
Solicitante	Um usuário final (externo ou interno) que gera incidentes ou solicitações de serviço no Portal de suporte de TI.
Espaço configurável	Espaço criado usando componentes do Construtor de IU.

Compatibilidade de versão entre Espaço de operações de serviços para ITSM e Espaço de operações de serviços ITOM

Procure a compatibilidade de versão entre as aplicações Espaço de operações de serviços para ITSM e Espaço de operações de serviços para ITOM.

Gráfico de compatibilidade de versões

Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis:

- Espaço de operações de serviços ITSM Aplicação de aplicações (sn_sow_itsm_cont)
- Espaço de operações de serviços ITOM Aplicação de aplicações (sn_sow_itom_cont)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões compatíveis Espaço de operações de serviços

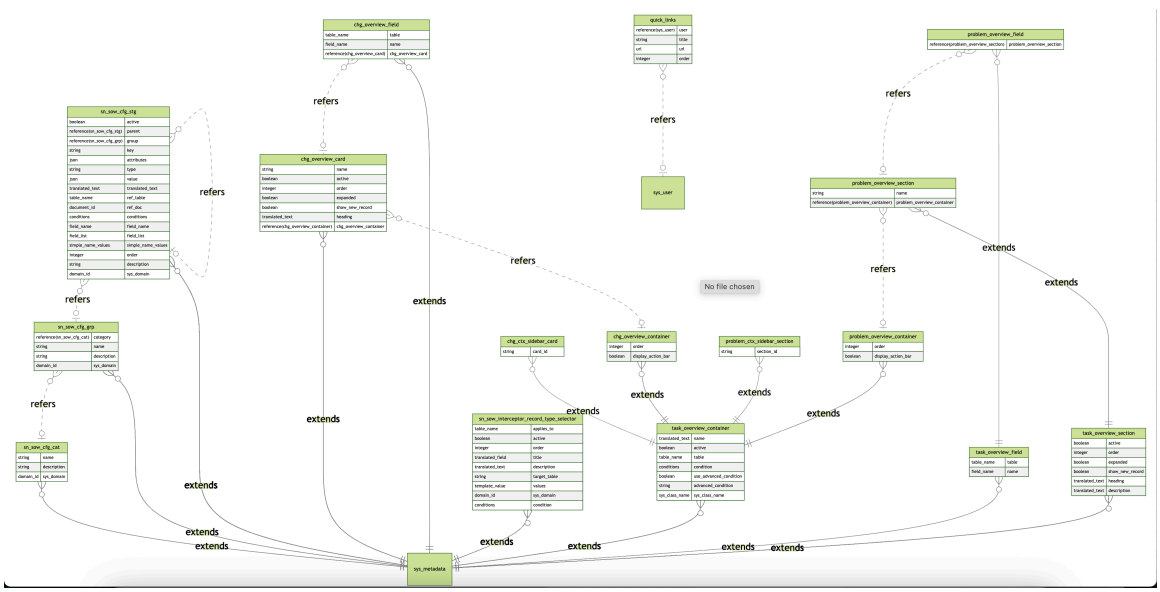
Espaço de operações de serviços **para** ITSM (sn_sow_itsm_cont)	Espaço de operações de serviços **para** ITOM (sn_sow_itom_cont)
1.1.x	21.0.y
1.2.x	21.1.y
1.3.x	21.2.a, 21.5.a e 21.6.a
2.0.x	22.0.a
2.1.x	22.1.y e 22.yy
3.1.x	23.aa
4.x.x	24.aa
5.0.x	24.2.y
5.1.0	25.3.x
6.1.1	26.1.y
7.0.x	26,3 anos

Modelo de dados Espaço de operações de serviços para ITSM

Saiba mais sobre o Espaço de operações de serviços (SOW) para ITSM exibindo o diagrama de relacionamento do modelo de dados. Este diagrama mostra os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornece um panorama geral de como o SOW opera.

Modelo de dados

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos dentro do SOW para ITSM. Você pode estender e aproveitar este modelo de dados a fim de atender às suas necessidades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com o Espaço de operações de serviços ITSM Applications

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do aplicativo Espaço de operações de serviços ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont), incluindo função do usuário, plug-ins e aplicativos da ServiceNow Store.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário Espaço de operações de serviços [sn_sow.sow_user]	Permite que os usuários acessem e executem operações básicas no Espaço de operações de serviços.	Nenhum

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Critérios de usuário da estrutura de UX [com.glide.ux.user_criteria]	Estrutura de UX para critérios do usuário.
Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Estrutura para exibir a seção contextual de Registros relacionados dinâmicos em um espaço de trabalho configurável.

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Página de registro do Espaço de operações de serviços [sn_sow_record]	Exibição de registro que é usada em vários aplicativos do Espaço de operações de serviços. Essa exibição inclui informações detalhadas de registro, como ações e registros relacionados.
Quick links component for Espaço de operações de serviços [sn_sow_quick_links]	Estrutura para criar e manter uma lista de hiperlinks personalizados no Espaço de operações de serviços.
Espaço de operações de serviços Núcleo [sn_sow]	Habilidades principais e configurações do espaço de trabalho do Espaço de operações de serviços.
Gestão de mudanças para Espaço de operações de serviços	Processo de criação de mudanças no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
[sn_sow_chg]	
Serviços de colaboração para Espaço de operações de serviços [sn_sow_collab]	Colaboração entre colegas e o solicitante usando o Microsoft Teams no Espaço de operações de serviços.
Gestão de incidentes para Espaço de operações de serviços [sn_sow_inc]	Processo simplificado e automatizado de resposta do incidente para responder a um evento não planejado ou uma interrupção de serviço e para restaurar serviços no Espaço de operações de serviços.
Recommendations for Gestão de incidentes [sn_sow_incident_rf]	Configurações para prever recomendações para um incidente, por exemplo, regras de recomendação, no Espaço de operações de serviços. Use informações de incidentes semelhantes e artigos de conhecimento para resolver incidentes mais rapidamente.
Gestão de interações para Espaço de operações de serviços [sn_sow_interaction]	Processo simplificado de interação para responder por meio de um canal de comunicação (bate-papo, conversa telefônica ou balcão de serviços) no Espaço de operações de serviços.
Interceptor UI for Espaço de operações de serviços [sn_sow_interceptor]	Interface do usuário do interceptador para criar um tipo de tarefa para mudanças e problemas no Espaço de operações de serviços.
Espaço de operações de serviços ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Configurações comuns compartilhadas entre aplicativos do IT Service Management no Espaço de operações de serviços.
Agendamento de plantão do Espaço de operações de serviços [sn_sow_on_call]	Suporte de plantão para um incidentes no Espaço de operações de serviços.
Gestão de problemas para Espaço de operações de serviços [sn_sow_problem]	Processo de criação de problemas para identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes no Espaço de operações de serviços.
Gestão de solicitações do Espaço de operações de serviços [sn_sow_req]	Processo de criação de solicitações e suporte para todo o ciclo de vida das solicitações no Espaço de operações de serviços.
Walk-up Experience para Espaço de operações de serviços	Configuração de filas de balcão de serviços, depósitos e compromissos no Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
[sn_sow_walkup]	
Estrutura de recomendação [sn_rf]	Estrutura para gerar recomendações contextuais, úteis e dinâmicas em um espaço de trabalho configurável.
Gestão de nível de serviço Experience for Workspace [sn_sla]	Reúne requisitos de serviço, monitora e relata com referência aos níveis de serviço acordados (ANSs) em um espaço configurável.
Central de administração do Espaço de operações de serviços [sn_sow_admin]	Fornece acesso rápido a configurações de páginas personalizáveis no Espaço de operações de serviços e recomenda a configuração adicional necessária para estender os recursos do Espaço de operações de serviços.
Central de administração para ITSM e Espaço de operações de serviços [sn_sow_itsm_admin]	Fornece acesso rápido às configurações relacionadas ao ITSM no Espaço de operações de serviços.

Gestão de portfólio de serviços

ServiceNow® Gestão de portfólio de serviços permite melhorar suas operações de negócios de TI e atender às demandas dos clientes documentando e gerenciando seus serviços de TI com um formato estruturado e padronizado.

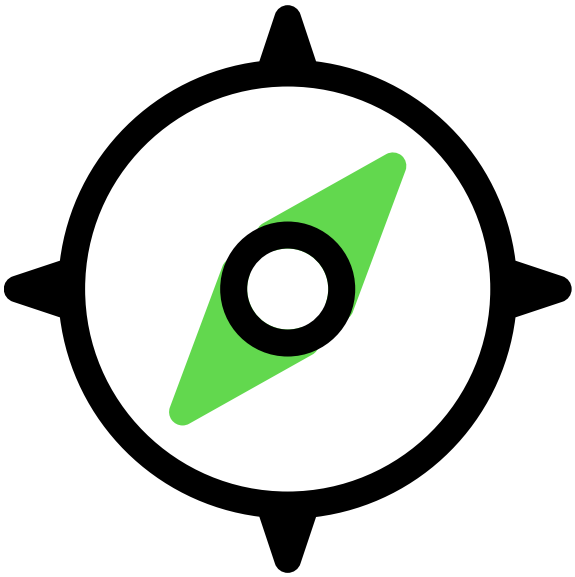
O Gestão de portfólio de serviços permite que os proprietários de portfólio e responsáveis pelo serviço criem e gerenciem serviços, ofertas de serviço e portfólios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

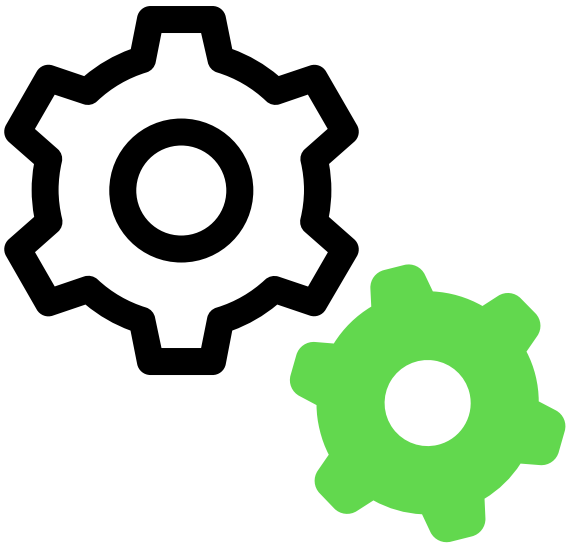
Introdução

Explorando



Saiba mais sobre Gestão de portfólio de serviços conceitos e recursos.

Configurando

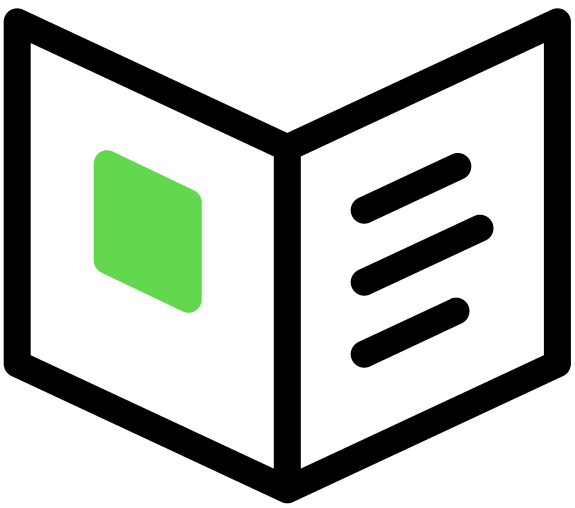


Configure ofertas de serviço, compromissos, assinaturas e o catálogo de serviços.

Usando

Use Gestão de portfólio de serviços para criar e gerenciar serviços, ofertas de serviço, portfólios e acordos de nível de serviço (ANS).

Referência



Obtenha informações sobre a administração de Gestão de portfólio de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Perguntar ou responder questões na comunidade do Gestão de portfólio de serviços
- Pesquisar por artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Now Support.

Explorando Gestão de portfólio de serviços

A aplicação Gestão de portfólio de serviços permite documentar e gerenciar serviços, ofertas de serviço e portfólios usando um formato padronizado e estruturado.

Visão geral Gestão de portfólio de serviços

O aplicativo Gestão de portfólio de serviços permite criar, organizar e gerenciar os portfólios de serviços de TI. Ele otimiza o valor dos serviços e reduz seus custos para ajudar você a simplificar suas operações de negócios de TI e atender às demandas dos clientes. Um portfólio de serviços inclui informações relacionadas à organização dos serviços e dados sobre cada serviço, incluindo o status e itens relacionados.

Os portfólios de serviço normalmente têm três fases:

- Pipeline de serviço: serviços que ainda não estão operacionais ou disponíveis para uso. Esses serviços são normalmente propostos ou serviços em revisão para adequação. Nessa fase, você pode analisar e gerenciar o crescimento futuro e a linha do tempo de cada serviço.
- Catálogo de serviços: serviços que estão operacionais e disponíveis para uso, bem como em design e desenvolvimento. Esses serviços geralmente têm representação em um catálogo de solicitações.
- Serviços descontinuados: serviços que não estão mais operacionais ou disponíveis para uso. Esses serviços podem incluir informações históricas essenciais.

Gestão de portfólio de serviços usuários

A seguinte tabela apresenta os usuários mais comuns para Gestão de portfólio de serviços. Para mais informações sobre tabelas e funções principais, consulte Instalado com Gestão de portfólio de serviços.

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de portfólio	Configurar, criar, editar e excluir serviços e portfólios de serviços. Gerenciar os portfólios de serviços, incluindo os compromissos relacionados e a disponibilidade. Atualizar nós de taxonomia, serviços, ofertas de serviço e corrigir serviços.
Editor de portfólio	Edite e exclua serviços e portfólios de serviços. Atualizar portfólios, nós de taxonomia, serviços, ofertas de serviço e corrigir serviços.
Visualizador de portfólio	Exiba portfólios, nós de taxonomia, serviços e ofertas de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

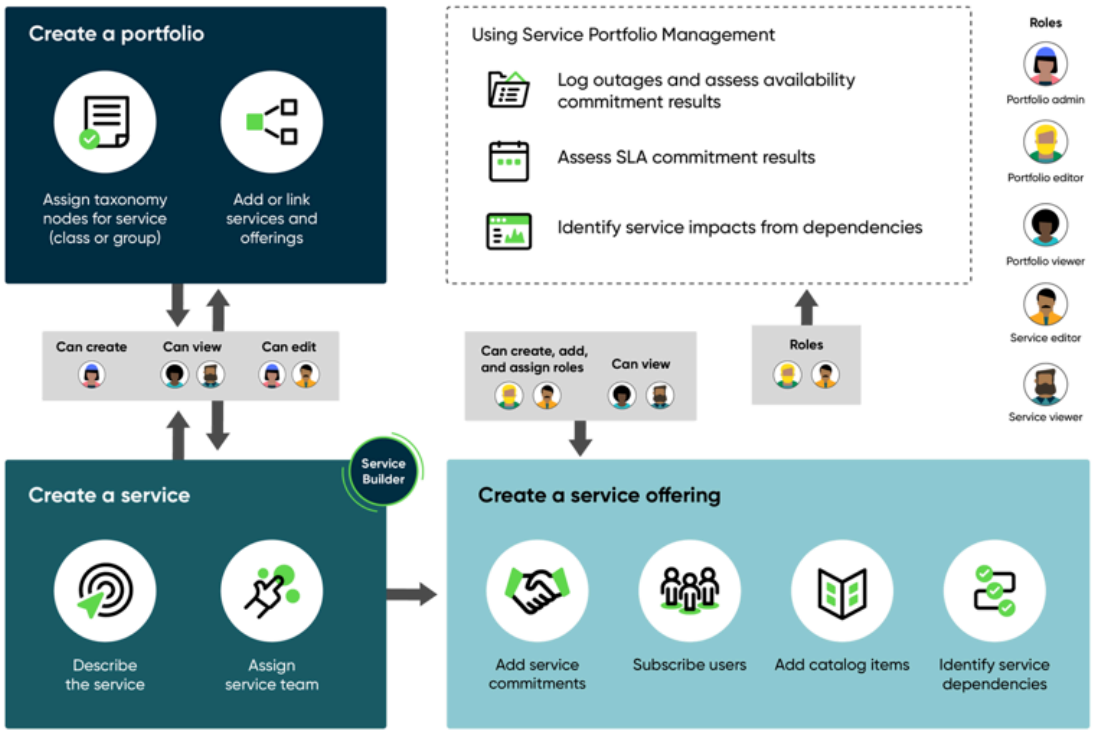
Usuários

Usuário	Descrição
Administrador do serviço	Configure, crie, edite e exclua serviços e ofertas de serviço.
Editor de serviço	Editar serviços e ofertas de serviço que pertençam ou tenham sido delegadas a eles.
Visualizador de serviço	Exiba todos os serviços e portfólios e ofertas de serviço.

Fluxo de trabalho do Gestão de portfólio de serviços

Dependendo da sua função, você pode usar o Gestão de portfólio de serviços para uma série de casos de uso.

Visão geral do Gestão de portfólio de serviços



- Os administradores de portfólio criam serviços e portfólios e ofertas de serviço. Os administradores de portfólio também podem usar a aplicação ServiceNow® Construtor de serviços para criar e editar serviços e ofertas de serviço.
- Editores de portfólio e editores de serviço criam, adicionam e atribuem funções às ofertas de serviço. Editores de portfólio e editores de serviço também podem registrar indisponibilidades, avaliar resultados do compromisso de disponibilidade, avaliar resultados do acordo de nível de serviço (ANS) e identificar impactos de serviço de dependências.
- Os visualizadores de portfólio e os visualizadores de serviço podem exibir serviços e portfólios e ofertas de serviço em Gestão de portfólio de serviços e em Construtor de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios das Gestão de portfólio de serviços

A aplicação de Gestão de portfólio de serviços fornece vários benefícios para ajudar você a organizar serviços e outras soluções.

Benefícios das Gestão de portfólio de serviços

Benefício	Recurso	Usuários
Crie e gerencie portfólios de serviços e adicione a eles serviços e ofertas.	Criar portfólios no Gestão de portfólio de serviços	Administrador de portfólio
Crie e gerencie a taxonomia geral do portfólio, incluindo os nós de serviço.	Gestão de portfólio de serviços taxonomia	Administrador de portfólio
Como criar nós de taxonomia	Como criar nós de taxonomia	Administrador de portfólio
Criar serviços	Crie um serviço no Gestão de portfólio de serviços	Administrador de portfólio e editor de serviço
Crie ofertas de serviço, compromissos, atribua equipes de suporte a uma oferta de serviço e cadastre usuários.	Ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços	Administrador de portfólio para criar ofertas de serviços. Editor de serviços para adicionar compromissos a uma oferta, atribuir várias equipes de suporte e cadastrar usuários.
Registrar indisponibilidades	Registrar indisponibilidades em Gestão de portfólio de serviços	Editor de serviço
Como exibir os resultados de disponibilidade	Exibir resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços	Todas as funções de Gestão de portfólio de serviços
Definir o fuso horário dos resultados de disponibilidade	Definir o fuso horário para resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços	Administrador de portfólio
É integrado com Common Service Data Model (CSDM)	Aplicando as diretrizes de CSDM à Gestão de portfólio de serviços	Administrador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Gestão de portfólio de serviços, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração do Gestão de portfólio de serviços
- Como usar o Gestão de portfólio de serviços
- Referência do Gestão de portfólio de serviços

Usar Gestão de portfólio de serviços serviços

Configure os serviços de TI em seus portfólios para agregar mais valor à sua organização. Os serviços de TI definidos em seus portfólios podem ou não estar alinhados a uma aplicação. Os serviços de TI definidos em seus portfólios podem ou não ser representados em um catálogo de solicitações.

A fase e o status de um serviço indicam a posição do ciclo de vida do serviço. Você pode exibir, rastrear e monitorar os serviços por fase e status com listas de plataforma e relatórios. As listas também podem incluir serviços desativados para fins de exibição.

Cada registro de serviço tem um número exclusivo para identificar o registro.

Para refletir a importância ou o impacto de cada serviço nas operações da sua organização, você pode selecionar um nível de criticalidade para eles. Por exemplo, você pode selecionar um nível alto para um serviço que ofereça suporte à funcionalidade de vendas usando o site da organização. Você pode então selecionar um nível inferior para um serviço que forneça impressão interna para os funcionários da organização.

Serviços de negócios

Os serviços de negócios compõem a estrutura da taxonomia do portfólio de serviços. Você pode gerenciar o serviço associado e os detalhes da oferta por meio das guias de dependência da lista relacionada nos formulários de Serviço e Oferta de serviço. Os serviços de negócio residem na tabela [cmdb_ci_service_business].

Crie ofertas secundárias de serviços. As ofertas são criadas na tabela Oferta de serviço [service_offering]. Consulte Ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços para mais detalhes.

Você pode designar serviços como **Serviços dos quais eu dependo** ou **Serviços dependentes de mim** pelas listas relacionadas ao formulário.

Serviços técnicos

Você pode adicionar serviços técnicos como parte da taxonomia do portfólio de serviços. Mesmo que não o faça, você ainda pode obter informações sobre esses serviços adicionando-os como **Serviços de que dependo** ou **Serviços dependentes de mim** na seção de lista relacionada do formulário de serviço.

A partir da versão Yokohama, os serviços técnicos se alinham com a Common Service Data Model (CSDM), versão 5. Com esse alinhamento, os serviços técnicos permanecem na tabela [cmdb_ci_service_technical] e são rotulados na interface do usuário como Serviço de gestão de tecnologia. As ofertas de serviço permanecem na tabela [service_offering] e são rotuladas como Oferta de serviço.

Tabela e rótulo para serviços técnicos

Nome da tabela	Rótulo em Xanadu e versões anteriores	Rótulo em Yokohama e versões posteriores
[cmdb_ci_service_technical]	Serviço Técnico	Serviço de gestão de tecnologia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar ou modificar serviços, consulte Como criar ou modificar serviços do Gestão de portfólio de serviços.

Para saber mais sobre as ofertas de serviço, consulte Ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços.

Para inscrever usuários em uma oferta de serviço, consulte Como inscrever usuários em uma oferta de serviço no Gestão de portfólio de serviços.

Gestão de portfólio de serviços portfólios

Um portfólio de serviços apresenta uma exibição geral de nível superior dos serviços disponíveis no momento, possíveis serviços futuros e serviços que existiam no passado. Avalie o impacto que os serviços causam sobre sua empresa e gerencie isso em um único portfólio ou em vários portfólios com estruturas de taxonomia, proprietários e escopo de mercado exclusivos.

Visão geral do portfólio

Obtenha conhecimento valioso sobre os portfólios de serviços, incluindo uma pontuação de desempenho geral e gastos estimados. Esse conhecimento ajuda você a orçar seus serviços e tomar decisões informadas em relação à adição de novos serviços e à desativação de serviços que não beneficiam mais sua empresa.

Pense no portfólio de serviços como um contêiner que mantém uma organização hierárquica de nós, serviços e ofertas de serviços definíveis. A taxonomia em Gestão de portfólio de serviços refere-se à classificação das camadas do seu portfólio e serviços associados (os portfólios legados usam camadas; confira a **Nota**). Normalmente, a taxonomia é estruturada de uma perspectiva geral de alto nível para um nível específico, como uma oferta de serviço. Com essa estrutura de taxonomia dinâmica, você pode organizar seus portfólios de serviço de várias maneiras.

Estruturas de portfólio padrão e legada

Antes da versão Utah, o Gestão de portfólio de serviços oferecia uma estrutura de portfólio. A partir da versão Utah, os clientes existentes podem passar da estrutura legada para a estrutura padrão aprimorada, optando por uma propriedade do sistema.

Como um cliente existente, aceitar a estrutura de portfólio padrão faz upgrade de todos os seus portfólios de serviços. Seus portfólios existentes permanecem intactos, mas as métricas de desempenho, as pontuações e os pesos não estão mais disponíveis. Com os portfólios de serviço padrão aprimorados, você pode usar grupos de KPI (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) do Gestão de portfólios digitais (DPM) para gerar relatórios sobre serviços, nós e desempenho do portfólio.

A estrutura de portfólio padrão oferece novos recursos e habilidades para seus portfólios de serviços para que você possa:

- Criar estruturas de portfólio que tenham várias profundidades diferentes no mesmo portfólio.
- Atualize as estruturas do seu portfólio ao longo do tempo para adicionar ou remover profundidade em áreas do portfólio, conforme necessário.
- Trabalhe nos portfólios existentes da nova estrutura, ainda que as "camadas" tenham sido removidas.

O portfolio_admin pode navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Administração** > **Fazer upgrade para Portfólio padrão** para acessar a propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[standard_portfolio_construct.turn_on]. Somente os clientes existentes veem esse caminho de menu. Os novos clientes obtêm a estrutura de portfólio por padrão; por isso, esse caminho de menu não está disponível.

Importante:
Depois de fazer upgrade para o portfólio padrão:

- Você não pode reverter para a estrutura de portfólio legada.
- Você não tem acesso à pontuação de desempenho do Espaço do responsável pelo serviço porque os pesos e as métricas de desempenho não estão mais disponíveis.

Considerações sobre a estrutura padrão e legada dos portfólios de serviços

Aceitação dos portfólios de serviços padrão	Não aceitação — manter os portfólios de serviços legados
• Use relacionamentos nó a nó para criar portfólios de serviços com diferentes níveis de profundidade em um único portfólio (não há mais camadas). • Gere relatórios sobre serviços, nós e desempenho de portfólio usando grupos de KPIs do DPM.	• Registros em camadas são necessários; então, você atribui nós a uma camada e faz referência ao nó primário/secundário. • Gere relatórios usando métricas de desempenho de portfólio, pontuações e pesos do Espaço do responsável pelo serviço (e não grupos de KPI do DPM).

Quando você aceita, uma caixa de diálogo apresenta esses aspectos e considerações importantes. Marque a caixa de seleção se quiser aceitar ou não (Sim ou Não).

Importante:
A tabela de dados de métrica da oferta de serviço [service_offering_metric_data], juntamente com os quatro indicadores a seguir, foi descontinuada na versão Utah:

- Cumprimento médio do ANS [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Média da satisfação do cliente [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Média da disponibilidade [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Média da atividade de solicitação [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Portanto, se você tiver a aplicação Espaço de gestão de fornecedores integrada ao Gestão de portfólio de serviços e se estiver atualizando para o portfólio padrão de Gestão de portfólio de serviços, os dados de métrica dos indicadores legados não estarão mais disponíveis. Para informações sobre pontuações do fornecedor, confira Grupos de KPI de fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores referência.

Administração de portfólio

Como usuário portfolio_admin, você pode criar um único portfólio de serviço ou vários portfólios. Se a sua organização tiver vários negócios, você pode definir vários portfólios para separá-los por local de negócios, fornecedor ou CIO (Chief Information Officer, diretor de tecnologia da informação). Você também pode:

- Adicionar e remover serviços de portfólios.
- Determinar como os serviços de um portfólio são categorizados.
- Atualizar taxonomia do portfólio.
- Atualizar detalhes do portfólio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizar serviços e ofertas de serviço (a função service_editor também tem acesso).
- Corrigir serviços (a função service_editor também tem acesso).

Configuração do Gestão de portfólio de serviços

Os tópicos de configuração orientam sobre como instalar e configurar a aplicação Gestão de portfólio de serviços.

Visão geral da configuração

Para ativar o Gestão de portfólio de serviços, seus plug-ins e o pacote de conteúdo de amostra, é preciso ter a função de administrador. Para configurar serviços e compromissos, é preciso ter a função de administrador de portfólio ou de editor de serviços.

Ativação do Gestão de portfólio de serviços

O plug-in Gestão de portfólio de serviços Core (com.snc.service_portfolio_core) está disponível por padrão para clientes licenciados do ITSM. Você pode ativar plug-ins adicionais relacionados disponíveis para funcionalidades e recursos aprimorados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Dados principais para gestão de portfólio de serviços [com.snc.service_portfolio] permite que sua organização documente portfólios, taxonomias, serviços e ofertas de serviço usando um formato padronizado e estruturado. Ele contém dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados. O plug-in Foundation está pronto para uso e ativa os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Para informações gerais, consulte Gestão de portfólio de serviços.

Plug-ins relacionados para Dados principais para gestão de portfólio de serviços

Plug-in	Descrição
Gestão de portfólio de serviços Núcleo [com.snc.service_portfolio_core]	Adiciona a tabela de oferta de serviço [service_offering] ao Configuration Management Database (CMDB). Disponível por padrão para usuários com SKUs ITSM.
Catálogo de serviços aplicativos principais [com.glideapp.servicecatalog]	Permite integrações com o aplicativo Catálogo de serviços e seus recursos.
Mecanismo de relatório - use a tabela de resumo para relatórios [com.glideapp.summary_report_engine]	Adiciona a propriedade de sistema glide.report_summary_engine e ativa o mecanismo de emissão de relatórios de conjuntos de resumo para todos os relatórios em Gestão de portfólio de serviços.

Vários plug-ins adicionais oferecem funcionalidade aprimorada para Dados principais para gestão de portfólio de serviços. Ative esses plug-ins para aprimorar sua experiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins adicionais para a funcionalidade Dados principais para gestão de portfólio de serviços

Plug-in	Descrição
Gestão de portfólio de serviços Compromissos de ANS [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Adiciona suporte de compromisso de ANS para Gestão de portfólio de serviços. Inclui dados de demonstração.
Gestão de portfólio de serviços Pacote de conteúdo de taxonomia [com.snc.spm.content]	Fornece metadados de taxonomia de exemplo, completos com portfólio, camadas e nós. Os dados de demonstração incluem serviços e ofertas de serviço, com itens relacionados, como SLAs, incidentes, mudanças e muito mais. Inclui dados de demonstração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Instalado com Gestão de portfólio de serviços

Administração de ativações do Gestão de portfólio de serviços

Gestão de portfólio de serviços inclui vários plug-ins para habilitar a organização, a documentação e a gestão de portfólios de serviços no seu departamento de negócios de TI.

Os administradores podem ativar plug-ins e atribuir funções Gestão de portfólio de serviços específicas aos usuários do sistema.

Gestão de portfólio de serviços aplicativos do produto

Os seguintes plug-ins de aplicativo de produto estão disponíveis:

Nome	Descrição
Gestão de portfólio de serviços Núcleo [com.snc.service_portfolio_core]	Adiciona a tabela de oferta de serviço [service_offering] ao Configuration Management Database (CMDB).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	Disponível por padrão para SKUs ITSM.
Dados principais para gestão de portfólio de serviços (com.snc.service_portfolio)	Permite que sua organização documente portfólios, taxonomias, serviços e ofertas de serviço usando um formato padrão e estruturado. Você pode instalar este plug-in na interface do usuário da Now Platform.
Dados principais para gestão de portfólio de serviços Dados de demonstração (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Adiciona dados de demonstração para Gestão de portfólio de serviços e compromissos de acordo de nível de serviço. **Nota:** Se você instalou o plug-in Gestão de portfólio de serviços ANS Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) antes da versão New York, esse plug-in ativará a versão mais recente.

Gestão de portfólio de serviços Pacote de conteúdo de taxonomia

Você também pode ativar o plug-in Gestão de portfólio de serviços Pacote de conteúdo de taxonomia [com.snc.spm.content]. Este plug-in contém dados de demonstração e fornece metadados de taxonomia de exemplo, completos com portfólio, camadas de taxonomia e nós. Os usuários podem exibir serviços e ofertas de serviço, incluindo itens relacionados, como SLAs, incidentes, mudanças e muito mais como uma demonstração.

Os gerentes de portfólio se beneficiam do Gestão de portfólio de serviços Pacote de conteúdo de taxonomia porque fornece um exemplo útil de como portfólio de serviços e serviços são construídos dentro do aplicativo. Este exemplo resulta em uma modelagem mais rápida do portfólio de serviços de uma organização. Além disso, os gerentes de portfólio geralmente devem dar rapidamente à organização um exemplo de uma estrutura de portfólio para acelerar a tomada de decisões em relação à abordagem de negócios.

Aplicando as diretrizes de CSDM à Gestão de portfólio de serviços

Os dados de serviço se relacionam entre si usando aplicações diferentes e de maneiras diferentes. O Gestão de portfólio de serviços faz referência à estrutura do Common Service Data Model (CSDM) para reunir dados relacionados ao serviço em uma única exibição.

Como ambos os produtos da ServiceNow® de Gestão de portfólio de serviços e Gestão de portfólios digitais (DPM) estão intimamente alinhados com CSDM, é útil conhecer os termos comuns e os campos do ciclo de vida ao trabalhar nessas aplicações.

Dica:
Para mais informações de configuração de CSDM, consulte Implementing the CSDM framework in stages .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de ciclo de vida da CSDM para serviços técnicos e de negócios

Depois que o plug-in de ativação de CSDM for instalado (*com.snc.cmdb.csdm.activation*), você poderá usar os campos de ciclo de vida de CSDM em Gestão de portfólio de serviços. Para ver os nomes dos campos, navegue até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Serviços**e defina a exibição como Portfólio de serviços.

Usar esses campos do CSDM ajuda a gerenciar o ciclo de vida dos serviços e ofertas de serviço de ponta a ponta. Os nomes de campo compartilhados fornecem consistência e alinhamento ao usar outros aplicativos ServiceNow. Para mais informações sobre a CSDM, confira Enabling CSDM life-cycle sync between legacy fields and related assets .

Importante:
Para a versão Yokohama e posterior, os rótulos dos itens nas tabelas [cmdb_ci_service_technical] e [service_offering] são Serviço de gestão de tecnologia e Oferta de serviço de gestão de tecnologia, respectivamente. As mudanças de rótulo se alinham com CSDM, versão 5. Antes da versão Yokohama, os rótulos eram Serviço técnico e Oferta de serviço técnico.

A comparação a seguir mostra as diferenças dos campos Fase e Status tradicionais da Gestão de portfólio de serviços para os campos Fase e status do ciclo de vida de CSDM.

Esses campos também são exibidos quando você usa os indicadores Performance Analytics (PA).

Mapeamento da tabela de serviço [cmdb_ci_service] de Gestão de portfólio de serviços e CSDM

Nomes dos campos Fase e Status da Gestão de portfólio de serviços	Nomes dos campos Fase e Status do ciclo de vida do CSDM
Pipeline | Requisitos	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Definição	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Análise	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Aprovado	Idealização | Em avaliação
Pipeline | Contratado	Design | Contratado
Catálogo | Design	Design | Design
Catálogo | Desenvolvimento	Design | Design
Catálogo | Construir/Testar/Lançar	Implantar | Testar
Catálogo | Operacional	Operacional | Em uso
Catálogo | Descontinuando	Operacional | Descontinuação pendente
Descontinuado | Descontinuado	Fim da vida útil | Descontinuado
Descontinuado | Obsoleto	Fim da vida útil | Obsoleto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns de CSDM usados em Gestão de portfólio de serviços e em DPM

Termos comuns do CSDM usados na Gestão de portfólio de serviços e no DPM

Termo	Definição	Anotações
Portfólio	Coleção de serviços, produtos, projetos ou aplicativos.	Usado para gerenciar itens semelhantes para um negócio. Os portfólios podem ser agrupados por objetivo, habilidades, organização e projetos ou serviços semelhantes.
Capacidade de negócios	Habilidade de alto nível de que uma organização precisa para executar seu modelo de negócios ou cumprir sua missão.	Normalmente, é descrita no contexto da execução de uma ou mais tarefas específicas para alcançar resultados de negócios. Por exemplo, Gestão de demandas ou planejamento financeiro.
Serviço	É um meio de entregar valor aos clientes, gerando os resultados que os clientes desejam alcançar sem ter responsabilidade por custos e riscos específicos.	Normalmente, tem três aspectos: • Interação • Oferta • Sistema de serviço A ServiceNow oferece três tipos de serviços básicos: • Negócio • Técnico • Aplicativo Os clientes podem estender os tipos básicos para alinhá-los aos tipos de serviço de sua organização.
Serviço de negócio	Um tipo de serviço que é publicado para usuários comerciais e, normalmente, sustenta uma ou mais capacidades de negócios.	Geralmente, pode ser solicitado por usuários comerciais. Os usuários comerciais podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do ServiceNow Catálogo de serviços. Por exemplo, compras, envio e finanças.
Serviço técnico	Um tipo de serviço que é publicado para proprietários de serviço e, normalmente, sustenta um serviço de negócios ou de aplicativo.	Normalmente, pode ser solicitado pelos proprietários de serviço. Os proprietários de serviço podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, computadores, armazenamento e redes.
Serviço de aplicativos	Um tipo de serviço que é uma representação lógica de uma pilha de aplicativos implantados.	Exemplos de serviços de aplicações são hospedagem, backup de dados e recuperação. **Nota:** Não há um relacionamento individual entre a aplicação e os serviços de aplicações.
Aplicação	Qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado que seja projetado para oferecer funcionalidades específicas	Define o comportamento e tem uma funcionalidade específica associada a ele. Os aplicativos geralmente são funcionalidades detectáveis, como o Apache Web Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns do CSDM usados na Gestão de portfólio de serviços e no DPM

Termo	Definição	Anotações
	em uma infraestrutura de computador.	
Aplicativo de negócios	Representa todos os ambientes de software e infraestrutura (desenvolvimento, teste e produção) configurados para oferecer funcionalidade.	Usado para aumentar a produtividade e executar outras funções de negócios com precisão. Por exemplo, Dell Online.
Catálogo de serviços	Oferece uma exibição consumível de produtos, serviços, opções de compromissos de serviço e ofertas disponíveis.	Ajuda a gerenciar a quais serviços um usuário pode ter acesso. Além disso, os catálogos são o ponto de início para acesso aos serviços disponíveis. Por exemplo, catálogo dos serviços de TI.
Oferta de serviços	Uma estratificação de um serviço em habilidade, disponibilidade, preço e opções de embalagem.	Diferentes níveis de desempenho e recursos para determinado serviço podem ser disponibilizados. Por exemplo, ITSM Standard e ITSM Pro.
Compromissos de serviço	Define as obrigações de entrega de serviço acordadas entre o consumidor e o provedor.	Muitas vezes, manifestado na forma de contratos, como acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e contratos de sustentação. Os compromissos de serviço incluem características específicas de desempenho que diferenciam uma oferta da outra.
IC (Configuration Item, item de configuração)	Componentes físicos e lógicos de uma infraestrutura que estão, no momento ou em breve, sob gerenciamento de configurações.	Um só módulo, como um servidor, banco de dados ou roteador, ou um item mais complexo, como um sistema completo. Por exemplo, um servidor Web, um banco de dados ou uma infraestrutura.
Ativo	Um item cujo valor financeiro é rastreado.	Muitos ativos são ICs e vice-versa, mas isso nem sempre acontece. Os ativos têm um ciclo de vida com considerações financeiras, por exemplo, Microsoft Office 365.
Modelo operacional	Uma representação (modelo) abstrata e idealmente visual de como uma organização agrega valor a seus clientes ou beneficiários.	Normalmente, representa os vários elementos de como uma organização opera. Geralmente, incorpora posições estratégicas como o modelo de inovação, o grau de automação inteligente, o alinhamento ao setor, os modelos de entrega de fornecedores e as expectativas de negócios da TI.

Tópicos relacionados

Implementing the CSDM framework in stages

Configurar serviços e compromissos no Gestão de portfólio de serviços

Configure serviços e compromissos no Gestão de portfólio de serviços para definir os serviços e rastrear o desempenho deles em relação aos compromissos de disponibilidade. Você pode retransmitir as informações de desempenho em tempo real para as partes interessadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin ou service_editor

Procedimento

1. Defina as ofertas de serviço e os compromissos.
   Crie registros de ofertas de serviço que definam diferentes níveis de serviço para um serviço existente. Por exemplo, você pode oferecer dois níveis de suporte de desktop em sua organização. Você oferece uma oferta padrão para upgrades e proteção contra vírus e uma oferta executiva que também inclui garantia de disponibilidade. Crie um conjunto completo de ofertas de serviço com compromissos de serviço que definem as especificações da oferta.

2. Defina o escopo das ofertas de serviço.
   O escopo no Gestão de portfólio de serviços se refere aos parâmetros de serviço detalhados que definem os limites de um serviço. Defina serviços adicionais específicos relacionados ao serviço como **No escopo** ou **Fora do escopo**. Para obter instruções sobre como aplicar definições de escopo aos serviços, consulte Como aplicar escopo a um serviço em Gestão de portfólio de serviços.

3. Configure o preço da oferta de serviço.
   Cada oferta de serviço pode ter um modelo e uma unidade de preço. Os valores são definidos no serviço primário e herdados pelas ofertas. O preço real por unidade cobrado pelo serviço é estabelecido na oferta. Para obter informações sobre modelagem de preço, consulte Gestão de portfólio de serviços preço de oferta de serviço.

4. Configure o catálogo de serviços para o usuário final.
   Todos os dados criados nas etapas anteriores são exibidos na página do serviço no catálogo de serviços. O layout não é configurável, mas um administrador pode controlar como o serviço é categorizado e quem pode exibi-lo no catálogo. Para obter mais informações, consulte Catálogo de serviços administração .

5. Assine as ofertas de serviço.
   Com o Gestão de portfólio de serviços, os responsáveis pelo serviço podem inscrever várias entidades de negócios em Ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços.

6. **Opcional:** Aceite a propriedade do sistema da calculadora de disponibilidade atualizada [com.snc.availability.v2].
   A propriedade do sistema de disponibilidade atualizada [com.snc.availability.v2] oferece cálculos e manutenção aprimorados. Para obter mais informações, consulte ..

Instalar o pacote de conteúdo de amostra Gestão de portfólio de serviços

Instale o plug-in Gestão de portfólio de serviços Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) para acessar uma amostra de estrutura de portfólio e taxonomia de serviço. Esses dados de amostra aceleram sua capacidade de criar e gerenciar um portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou portfolio_admin

Dependência: aplicação Dados principais para gestão de portfólio de serviços

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A instalação do plug-in Gestão de portfólio de serviços Pacote de conteúdo de taxonomia (com.snc.spm.content) permite que você:

- Acesse dados de demonstração e uma amostra de metadados de estrutura de taxonomia.
- Crie portfólios e taxonomias associadas.
- Acesse listas de amostra de dados de serviço.
- Link para dados de exemplo de periferia, como fornecedores e contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir o conteúdo de amostra no módulo **Portfólios de serviços** da aplicação Gestão de portfólio de serviços como **Portfólio de serviços de TI de amostra**. Como alternativa, você pode exibir os dados no DPM Workspace. Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais.

Importante:
Para a Etapa 2 do procedimento, insira com.snc.spm.content no campo Pesquisar e marque a caixa para **Carregar dados de demonstração**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Exibição da Gestão de portfólio de serviços amostra de conteúdo do portfólio de serviços de TI

Acesse, exiba e analise a amostra de conteúdo do portfólio de serviços de TI Gestão de portfólio de serviços para planejar e criar seu portfólio de serviços. Considere a estrutura de amostra como um ponto de partida. Você pode adicionar ou modificar para atender às necessidades específicas da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: portfolio_admin, service_editor ou service_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portfólio de serviço de TI de amostra fornece dados utilizáveis na forma de portfólios, camadas de taxonomia e nós de taxonomia. Ele também fornece dados de demonstração na forma de serviços, ofertas de serviço, incidentes, compromissos e muito mais.
Você pode exibir o conteúdo do portfólio de serviços de TI de amostra com qualquer função Gestão de portfólio de serviços. Para criar portfólios ou gerenciar os nós de taxonomia, você deve ter a função portfolio_admin ou service_editor.

Você pode exibir o conteúdo de amostra na aplicação Gestão de portfólio de serviços e no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Portfólios de Serviço**.
2. Selecione **Amostra de portfólio de serviços de TI** para abrir os detalhes do portfólio.
3. Revise os nós de taxonomia.
   Uma lista de exemplos de nós relacionados ao serviço de TI é exibida, incluindo, entre outros, o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de software
- Suporte de Hardware
- Gerenciamento e consultoria de TI
- Suporte de rede
- Gestão de data centers
- Suporte de software

4. Selecione um nó de taxonomia de tipo de serviço.
5. Revise a amostra de portfólio de serviços de TI e seus nós de taxonomia para entender a estrutura básica. Observe vários nós de taxonomia de tipo de serviço para encontrar a estrutura que melhor se adapta às suas necessidades. Você pode usá-los como orientação ao criar sua própria estrutura de conteúdo de portfólio.

Tópicos relacionados

Como usar o Gestão de portfólio de serviços

Como trabalhar com portfólios no Gestão de portfólios digitais

Tradução automática

Como usar o Gestão de portfólio de serviços

O Gestão de portfólio de serviços permite criar serviços e ofertas de serviço e atribuir a portfólios de serviços. Você também pode exibir dados relacionados ao serviço, incluindo resultados de disponibilidade de serviço.

Visão geral do Gestão de portfólio de serviços

Os tópicos a seguir fornecem orientação sobre como usar o Gestão de portfólio de serviços.

Criar portfólios no Gestão de portfólio de serviços

Você pode criar um único portfólio de serviços ou vários portfólios de serviços, cada um com sua própria estrutura de taxonomia. O portfólio de serviços permite que você tenha uma visão geral dos serviços de TI atuais. Você também pode exibir serviços que poderão estar disponíveis no futuro e que existiam no passado.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um portfólio de serviços antes de definir nós de taxonomia. Depois de criar o portfólio de serviços, você pode editá-lo na plataforma e monitorar o desempenho dele no Gestão de portfólios digitais (DPM).

Importante:
Os clientes existentes podem optar pela estrutura de portfólio aprimorada navegando até **Gestão de portfólio de serviços** > **Administração** > **Configuração** > **Aceitação de novo portfólio**. A estrutura aprimorada usa nós e não usa camadas e pontuações ponderadas do Espaço do responsável pelo serviço. Depois que os clientes aceitam a estrutura de portfólio aprimorada, não há uma opção para reverter para a estrutura anterior. Para obter mais informações, consulte Portfólios do Gestão de portfólio de serviços. Novos clientes têm a estrutura de portfólio aprimorada por padrão.

Nota:
O procedimento a seguir reflete a exibição de usuário **SPM Avançado**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Portfólios de Serviço** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Fomulário Portfólio de serviços

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que reflete a natureza do portfólio de serviços, por exemplo, Portfólio de Serviços de TI.
Descrição resumida	Breves detalhes sobre o portfólio de serviços.
Descrição	Detalhes abrangentes sobre o portfólio de serviços, como os níveis de suporte de software e rede.
Escopo de mercado	Parâmetros de serviço detalhados que definem os limites de um serviço. Por exemplo, quem usa os serviços do portfólio.
Proprietário do portfólio de serviços	Pessoa que detém o portfólio, geralmente no nível de CIO (Chief Information Officer, diretor de tecnologia da informação). Essa pessoa tem a função portfolio_editor e pode visualizar e atualizar apenas portfólios próprios.
Gerente do portfólio de serviços	Pessoa que tem a função portfolio_admin e está autorizada a gerenciar o portfólio de serviços. O portfolio_admin pode criar, ler, atualizar a excluir registros de portfólio de todos os tipos, inclusive: ○ Portfólios ○ Níveis e nós de taxonomia ○ Serviços e ofertas de serviço ○ Relacionamentos ○ Critérios de desempenho
Criar automaticamente ofertas de serviço	Quando marcado, o campo **Número de ofertas por serviço** é exibido, permitindo que você selecione o número de ofertas de serviço a serem criadas automaticamente. Cada serviço deve ter uma oferta. Ao criar uma oferta de serviço usando a caixa de seleção de criação automática, acontece o seguinte: ○ As ofertas de serviço são criadas com a convenção de nomenclatura de *<service name> Offering1*. O número representa o número de ofertas que você criou. Se você criou duas, o nome da segunda oferta será *<service name> Offering2*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ A oferta de serviço herda os seguintes campos do serviço primário: ▪ Pertencente a ▪ Gerente de entrega ▪ Delegado ▪ Estado ▪ Classificação do serviço ○ As ofertas de serviço criadas automaticamente estão localizadas no link relacionado Ofertas do serviço.

Importante:
Os campos de desempenho a seguir serão exibidos somente se você estiver usando o plug-in Espaço do responsável pelo serviço descontinuado. Para obter mais informações sobre a obsolescência do Espaço do responsável pelo serviço, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Limite máximo de pontuação de desempenho	Ponto percentual de limite alto designado acima do qual os indicadores mudam de âmbar para verde em Espaço do responsável pelo serviço. Além da mudança de cor, o percentual padrão é **80**.
Limite mínimo de pontuação de desempenho	Ponto percentual de limite baixo designado abaixo do qual os indicadores mudam de âmbar para vermelho em Espaço do responsável pelo serviço. Além da mudança de cor, o percentual padrão é **60**.
Adicionar métricas de desempenho padrão	Opção para adicionar cinco métricas ao criar um novo portfólio de serviços. Você pode optar por não adicionar as métricas desmarcando a caixa. As métricas padrão adicionadas incluem: ○ Disponibilidade ○ Satisfação do cliente ○ Incidentes críticos ○ Atividade ○ Violação do acordo de nível de serviço (ANS) **Nota:** Este campo está oculto nos registros do Portfólio de serviços. Aparece somente ao criar um registro.
Avaliar as métricas de desempenho de maneira uniforme para novas ofertas	Quando ativado, cada vez que uma oferta é criada como parte de um portfólio, o peso do desempenho de cada métrica é distribuído uniformemente. Por exemplo, cada métrica padrão tem peso de 20%.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se sua instância estiver integrada com o Gestão financeira e os campos de **Modelo de custo estimado de gastos** forem configurados no formulário Oferta de serviço, você verá os detalhes de **Gastos estimados** do portfólio.

3. Selecione **Enviar** para salvar o portfólio de serviços ou selecione **Atualizar** após editar um serviço.
   O portfólio de serviço recém-criado aparece na lista do módulo **Portfólios de serviços**.
4. Selecione o nome do portfólio de serviços recém-criado na lista.
   As listas relacionadas Nós de taxonomia, Métricas de portfólio e Pesos dos nós de taxonomia são exibidas no formulário Portfólio de serviços. Consulte Taxonomia do Gestão de portfólio de serviços para obter informações detalhadas sobre a criação e a inclusão de nós de taxonomia na estrutura do portfólio de serviços.

Gestão de portfólio de serviços taxonomia

A Gestão de portfólio de serviços usa uma estrutura de taxonomia para organizar e gerenciar serviços em um portfólio.

Estruturas de portfólio

Antes do lançamento de Utah, Gestão de portfólio de serviços fornecia uma estrutura de portfólio com camadas e nós de taxonomia. Com a versão Utah e posteriores, os clientes existentes podem passar da estrutura legada para a estrutura padrão aprimorada, optando por uma propriedade do sistema. A estrutura de portfólio padrão aprimorada não usa mais camadas na estrutura de taxonomia. Em vez disso, ele usa somente nós. Para obter mais informações sobre os dois tipos de estruturas de portfólio, confira Gestão de portfólio de serviços portfólios.

Para fazer o upgrade para a estrutura de portfólio padrão, o portfolio_admin navega até **Gestão de portfólios de serviços > Administração > Fazer upgrade para o portfólio padrão** para acessar a propriedade do sistema [standard_portfolio_construct.turn_on]. Somente os clientes existentes veem esse caminho de menu. Os novos clientes obtêm a estrutura de portfólio por padrão; por isso, esse caminho de menu não está disponível.

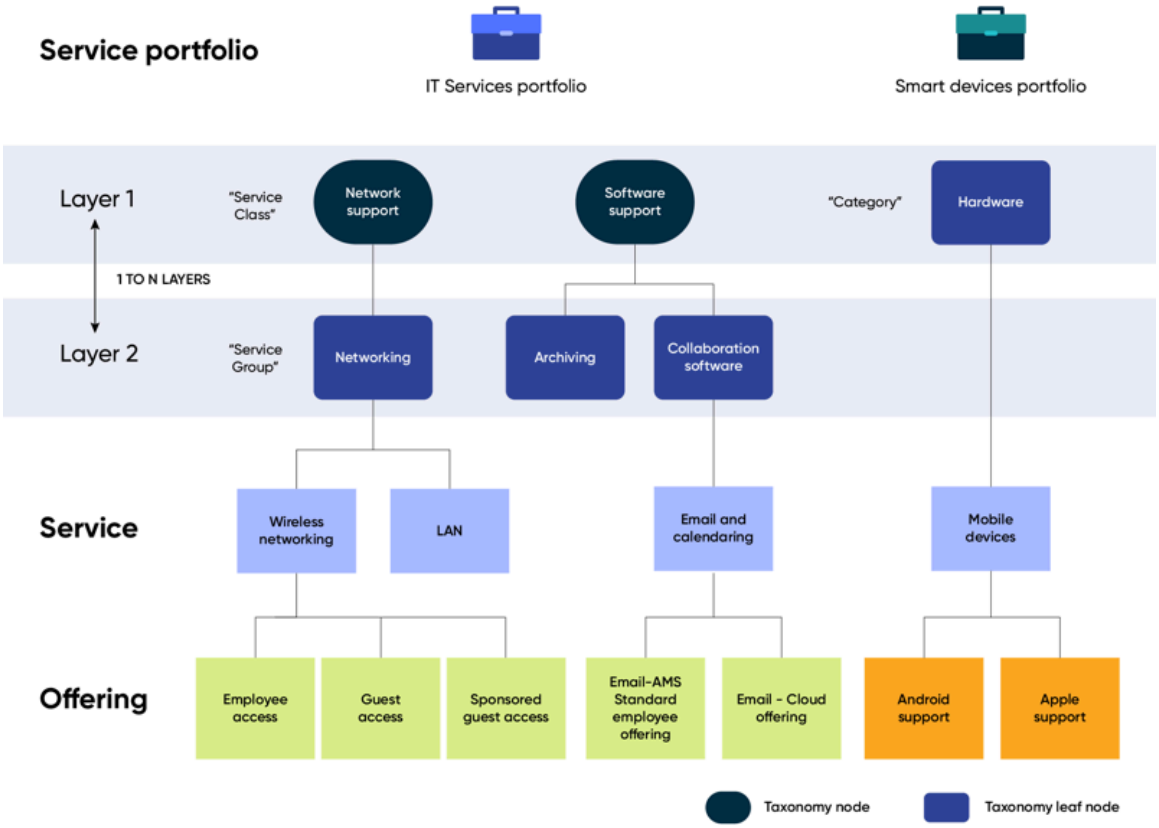
Taxonomia da estrutura de portfólio legada

Se você estiver trabalhando em uma estrutura de portfólio legada, sua estrutura de taxonomia poderá ser semelhante a este exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de taxonomia da estrutura de portfólio legada



Neste exemplo, há dois portfólios de serviço: portfólio de serviços de TI e portfólio de dispositivos inteligentes.

- As camadas estão abaixo dos portfólios de serviço. Você pode ter de 1 a N camadas e elas podem ser um nó de taxonomia, um nó folha de taxonomia, ou ambos.
- Abaixo das camadas e dos nós folha estão os serviços e as ofertas de serviço.

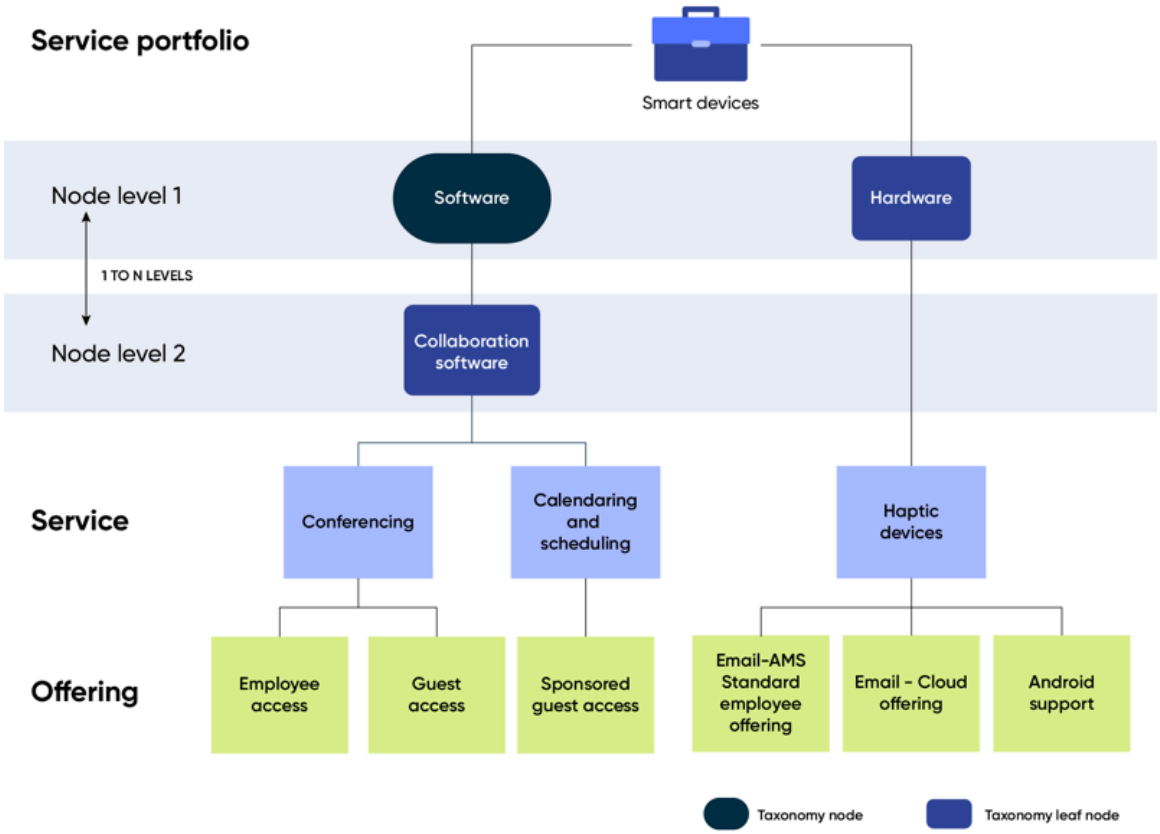
Taxonomia da estrutura de portfólio padrão

Se você estiver usando a estrutura de portfólio padrão aprimorada, sua estrutura de taxonomia poderá ser semelhante a este exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de taxonomia da estrutura de portfólio padrão



Neste exemplo, há um portfólio de serviços na parte superior - Dispositivos inteligentes.

- Abaixo do portfólio de serviços, está o nível do nó.
  - Você pode ter de 1 a N níveis de nó.
  - Um nível de nó pode conter tanto um nó de taxonomia quanto um nó folha.
  - Atribua vários nós (em vez de camadas) para ter mais flexibilidade ao estruturar seus portfólios de serviços. Por exemplo, um portfólio pode ter vários níveis de profundidade por meio de relacionamentos nó a nó.
- Abaixo dos níveis do nó de taxonomia estão os serviços e as ofertas de serviços.

Nota:
Você pode ver um mapa de relacionamento visual de nós, serviços e ofertas de serviço em Gestão de portfólios digitais (DPM). Para obter mais informações, confira Comece com Gestão de portfólios digitais.

Tópicos relacionados

Como criar nós de taxonomia

Como criar definições de camada de taxonomia

Exibir mapas de relacionamento no Gestão de portfólios digitais

Como criar definições de camada de taxonomia

Crie um número ilimitado de camadas de taxonomia para organizar, rotular e gerenciar seu portfólio de serviços. As camadas de taxonomia representam os níveis de contenção mais altos do seu portfólio de serviços. Cada nível oferece suporte a ramificações, ou nós, que contêm nós secundários ou serviços em uma estrutura hierárquica de cima para baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Esta tarefa se aplica se você estiver usando a estrutura de portfólio legada. Para obter informações sobre as estruturas de portfólio legadas e padrão, consulte Gestão de portfólio de serviços taxonomia.

Função necessária: portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Abrir o módulo **Definições de camada de taxonomia** exibe uma lista de todas as camadas existentes definidas para todos os portfólios de serviço.

Por padrão, o nome do portfólio de serviços associado à camada de taxonomia é indicado na primeira coluna da lista **Portfólio de serviços**. O portfólio de serviços é o elemento primário da camada de taxonomia. As camadas de taxonomia existentes aparecem na coluna **Nome** e são classificadas em ordem cronológica na coluna **Ordem**. Sua camada com número de pedido 100 está sempre na parte superior, seguida pelo número de pedido 200 e assim por diante.

Camadas de taxonomia sempre associadas a um portfólio de serviços primário. Camadas de exemplo para um portfólio de serviços de TI podem incluir as seguintes camadas de taxonomia:

- Classe de serviço
- Grupo de serviço

Se os dados de amostra do plug-in Gestão de portfólio de serviços do Pacote de conteúdo de taxonomia [com.snc.spm.content] estiverem ativados em sua instância, revise os dados de taxonomia fornecidos para compreender como definir melhor suas camadas de taxonomia. Consulte Como ativar pacote de conteúdo de amostra do Gestão de portfólio de serviços para obter mais detalhes.

Procedimento

1. Navegue até **Gestão de portfólio de serviçosDefinições de camada de taxonomia**.
2. Selecione **Novo**.
   Como alternativa, para editar uma definição de camada de taxonomia existente, selecione o nome da definição de camada de taxonomia para abrir o formulário. Altere qualquer um dos dados do campo do formulário conforme necessário.
3. Preencha ou edite os campos de formulário.

Definições de camada de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que define a finalidade da camada de taxonomia, por exemplo, Nível, como no nível de suporte de software ou nível de suporte de rede.
Ordem	Valor que representa o nível hierárquico em que a camada de taxonomia existirá. 1 é o nível mais alto, com cada número cronológico seguindo em um nível inferior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A ordenação de camada está bloqueada e não pode ser alterada quando um nó é criado para qualquer camada em um portfólio de serviços. Os nós não podem ser adicionados a camadas se houver uma lacuna na ordem das camadas.
Portfólio de serviços	Portfólio de serviços ao qual a camada de taxonomia está associada.
Descrição resumida	Breve detalhe sobre a finalidade da camada de taxonomia.

4. Clique em **Enviar** para salvar seu portfólio de serviços ou clique em **Atualizar** após editar uma camada de taxonomia.
5. Clique na definição de camada de taxonomia recém-criada na lista.
   Os nós de taxonomia e as listas relacionadas às métricas do portfólio aparecem no formulário Portfólio de serviços. Consulte Taxonomia do Gestão de portfólio de serviços para obter informações detalhadas sobre como criar e adicionar nós de taxonomia em sua estrutura de portfólio de serviços.

Como criar nós de taxonomia

Crie um número ilimitado de nós ou ramificações e adicione-os às camadas de taxonomia do portfólio de serviços. Ao configurar nós de taxonomia, você pode obter com sucesso um portfólio de serviços altamente detalhado e organizado que contém várias camadas elementares, de geral a específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione novos nós conforme necessário e edite os nós existentes, além de reatribuir nós principais ou excluir nós. Você pode corrigir um nó para outro nó na mesma camada de taxonomia.
Em Gestão de portfólio de serviços, os nós de taxonomia geralmente representam tipos de serviço dentro das camadas de taxonomia configuradas. Esses tipos atuam como contêineres para serviços ou nós secundários. Os exemplos para um portfólio de serviços de TI podem incluir os seguintes nós de taxonomia:

- Gestão de data centers
- Suporte de Hardware
- Gerenciamento de software

Se os dados de amostra do plug-in Gestão de portfólio de serviços do Pacote de conteúdo de taxonomia [com.snc.spm.content] estiverem ativados em sua instância, revise os dados de taxonomia fornecidos para compreender como definir melhor suas camadas de taxonomia. Consulte Como ativar pacote de conteúdo de amostra do Gestão de portfólio de serviços para obter mais detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de portfólio de serviços** > **Nós de taxonomia** e selecione **Novo**.
   Para editar um nó de taxonomia existente, selecione o nome do nó para abrir o formulário. Altere qualquer um dos dados do campo do formulário conforme necessário. Para excluir um nó existente, selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Preencha ou edite os campos de formulário.

Nó de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que define a finalidade do nó.
Descrição resumida	Breve detalhe sobre a finalidade do nó de taxonomia.
Descrição	Informações detalhadas sobre o nó.
Portfólio de serviços	Portfólio de serviço ao qual esse nó de taxonomia está associado.
Camada de taxonomia	Camada de taxonomia à qual esse nó está associado.
Primário	Nó de taxonomia ao qual o nó de taxonomia está associado. Use esse campo de formulário para reatribuir um nó principal no mesmo nível de taxonomia.
Pertence a	Proprietário do nó de taxonomia.
Válido de	A data em que o código de taxonomia é válido.
Válido até	A data em que o código de taxonomia não é mais válido.
Pontuação de desempenho **Nota:** Aparece com uma assinatura Espaço do responsável pelo serviço.	Pontuação de desempenho mais recente para este nó. A pontuação de desempenho é calculada por um script noturno. **Nota:** Apenas um administrador pode alterar a pontuação, se necessário.

3. **Envie** seu nó de taxonomia.
   Como alternativa, você pode selecionar **Atualizar** após editar um nó de taxonomia existente.
4. Edite ou defina os pesos dos nós de taxonomia.
   Se disponível, selecione o Link relacionado **Editar pesos** para editar os pesos dos serviços ou nós secundários existentes. Como alternativa, você pode navegar até **Gestão de portfólio de serviços** > **Nós de taxonomia** e localize um nó na lista. Selecione para abrir o formulário.

   Nota:
   O link relacionado **Editar pesos** é exibido com uma assinatura do Espaço do responsável pelo serviço. Os valores de peso dos nós secundários associados estão especificados no nível de oferta de serviços por meio do link relacionado **Editar pesos de métrica** no formulário de Oferta de serviço.

5. Especifique os valores de peso para cada nó secundário associado.
   O peso total deve ser igual a 100%. Para obter mais informações sobre pesos e especificação de valores de pesos, consulte Métricas de desempenho Espaço do responsável pelo serviço.
6. Analise os registros da lista relacionada.
   Dependendo do tipo de nó, seja ou não um nó folha, as listas relacionadas exibem os seguintes dados associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Nós de taxonomia	Lista de todos os nós secundários associados. Você pode editar um nó secundário existente selecionando um nome do Nó de taxonomia. Crie um novo nó secundário clicando em **Novo** e preenchendo o formulário **Nó de taxonomia**.
Serviços	Lista de todos os serviços associados mostrados para nós folha. Edite a lista selecionando **Editar** e fazendo alterações no formulário. Você pode selecionar um serviço na Lista Relacionada para modificar e atualizar. Crie um novo serviço associado clicando em **Novo** e preenchendo o formulário **Serviço**. Consulte Crie um serviço no Gestão de portfólio de serviços.

Crie um serviço no Gestão de portfólio de serviços

Crie serviços que beneficiam e adicionam valor à sua organização interna, aos clientes externos e aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as ocorrências da tabela e do rótulo do campo de referência **Serviço de negócios** em todo o produto foram alteradas para **Serviço**. Por exemplo, o formulário Serviço de negócios foi alterado para o formulário Serviço. Essa mudança é apenas para novas instâncias e não afeta as instâncias atualizadas existentes.

Nota:
Você também pode criar e editar serviços e ofertas de serviço usando a aplicação da Construtor de serviços. A Construtor de serviços fornece uma experiência de orientação com ajuda contextual ao longo do caminho. Para obter mais informações, consulte Construtor de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Serviços** e selecione **Novo**.
   Como alternativa, para editar um serviço existente, selecione o nome do serviço para abrir o formulário. Altere qualquer um dos dados do campo do formulário conforme necessário. Para excluir um serviço existente, selecione o botão **Excluir** no cabeçalho do formulário.
2. No formulário, preencha os campos.

Cabeçalho do formulário de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que reflete a natureza do serviço.
Portfólio de serviços	Portfólio de serviços ao qual esse serviço está associado.
Nó de taxonomia	Nó folha de taxonomia de um portfólio ao qual esse serviço está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fase	Fase em que o serviço se encontra. Os valores disponíveis são: **Pipeline**, **Catálogo**e **Descontinuado**.
Status	Status da fase do serviço.
Descrição resumida	Tipo de serviço. Os valores disponíveis são: **Serviço de negócios**, **Serviço técnico** e **Serviço de aplicações**.
Pertencentes a	Responsável pelo serviço na organização.
Gerente de entrega	O gerente de entrega do serviço.
Gerente de relacionamentos de negócios	Gerente de relacionamento para este serviço
Importante: Os dois campos a seguir serão exibidos somente se você estiver usando o plug-in Espaço do responsável pelo serviço descontinuado. Para obter mais informações sobre a obsolescência do Espaço do responsável pelo serviço, consulte Espaço do responsável pelo serviço.	
Pontuação de desempenho	Pontuação de desempenho mais recente. É preenchido depois que o serviço fica ativo. A pontuação de desempenho é calculada por um script noturno e não pode ser alterada.
Pontuação de CSAT	Pontuação de feedback do serviço de atendimento ao cliente.

3. Selecione a guia **Geral**.
4. No formulário, preencha os campos.

Guia Geral do formulário de serviço

Campo	Descrição
Número	Identificação exclusiva gerada automaticamente para um novo registro de serviço. Seu valor consiste em uma cadeia de caracteres 'BSN' e um número exclusivo. Outros formulários e scripts podem fazer referência a essa identificação. O campo **Número** está visível com a exibição de formulário do Portfólio de serviços. **Nota:** O campo **Número** nos registros de serviço que foram criados antes de o campo ser adicionado é nulo.
Versão	Versão do serviço.
Aliases	Outros nomes usados para este serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação do serviço	Tipo de serviço. Os valores disponíveis são: **Serviço de negócios**, **Serviço técnico** e **Serviço de aplicativos**.
Tipo de consumidor	Tipo de consumidor. Os valores disponíveis são: **Interno**, **Externo**e **Interno e externo**.
Data de início	Data em que o serviço está disponível.
Data de término	Data em que o serviço foi descontinuado.
Última data de revisão	Data em que o serviço foi revisado pela última vez.

5. Selecione a guia **Equipe**.
6. No formulário, preencha os campos.

Guia Equipe do formulário de serviço

Campo	Descrição
Delegado	Pessoa autorizada a gerenciar o serviço em nome do responsável pelo serviço.
Contato comercial	Pessoa a ser contatada para problemas relacionados a este serviço.
Fornecedor	O fornecedor que fornece este serviço.
Partes interessadas	Pessoas com interesse ou preocupação em relação a este serviço.

7. Selecione a guia **Necessidade de negócio**.
8. No formulário, preencha os campos.

Guia Necessidade de negócio do formulário de serviço

Campo	Descrição
Necessidade de negócio	As necessidades de negócio às quais esse serviço dá suporte.
Criticalidade dos negócios	Nível de criticidade que define a importância do serviço em sua organização.

9. Após preencher o formulário, mantenha pressionada (ou clique com o botão direito sobre) a barra do cabeçalho e escolha **Salvar** no menu pop-up exibido.
   As listas relacionadas ao serviço são exibidas. Exibir associados ou criar o seguinte:
   - Ofertas
   - No escopo
   - Fora do escopo
   - Serviços dos quais eu dependo
   - Serviços dependentes de mim
   - Incidentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Problemas
- Solicitações de mudança
- Outras tarefas
- Artigos de conhecimento
- Pesos do nó da oferta de serviço
- Iniciativas de melhoria

10. Selecione **Enviar** para salvar o serviço ou selecione **Atualizar** após editar um serviço.

Como aplicar escopo a um serviço em Gestão de portfólio de serviços

Defina os limites de um serviço com detalhes de escopo para conceder ou negar exibições de serviço específicas. Itens fora do escopo definem o que um serviço não pode oferecer e itens no escopo definem o que um serviço oferece. Por exemplo, os backups noturnos podem estar no escopo do serviço de suporte da área de trabalho, mas fora do escopo do serviço de recuperação de desastre.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições No escopo e Fora do escopo aparecem na página do catálogo de serviços que os usuários veem quando acessam o catálogo de serviços.

Para exibir a lista de entradas de escopo em seu sistema, insira `service_scope.list` no navegador e pressione a tecla Enter.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Serviços**.
2. Selecione o nome de um serviço para o qual você deseja definir o escopo.
   Somente um serviço primário pode ter escopo.
3. Na lista relacionada No escopo ou Fora do escopo, selecione **Novo** para criar uma nova definição ou selecione **Editar** para adicionar o escopo à lista No escopo ou Fora do escopo do serviço.
   Configure o escopo com qualquer informação que seja pertinente ao serviço e ajude a definir os seus limites.
4. Dê um nome descritivo ao item de escopo e informe detalhes no campo **Descrição**.
5. Selecione **Enviar**.

Editar e gerenciar portfólios de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Gerencie os CSDM campos de ciclo de vida dos nós de taxonomia do portfólio na aplicação Gestão de portfólio de serviços. Você pode mover nós de taxonomia facilmente de um portfólio para outro para confirmar que seus portfólios estão sincronizados. Você também pode decidir mostrar ou ocultar os campos de ciclo de vida no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM) complementar.

Gerenciar os CSDM campos de ciclo de vida em Gestão de portfólio de serviços

Gerencie os CSDM campos de ciclo de vida dos nós de taxonomia dos seus portfólios de serviços. Você também pode usar a caixa de seleção Ativo para exibir ou ocultar os campos de ciclo de vida no espaço Gestão de portfólios digitais (DPM).

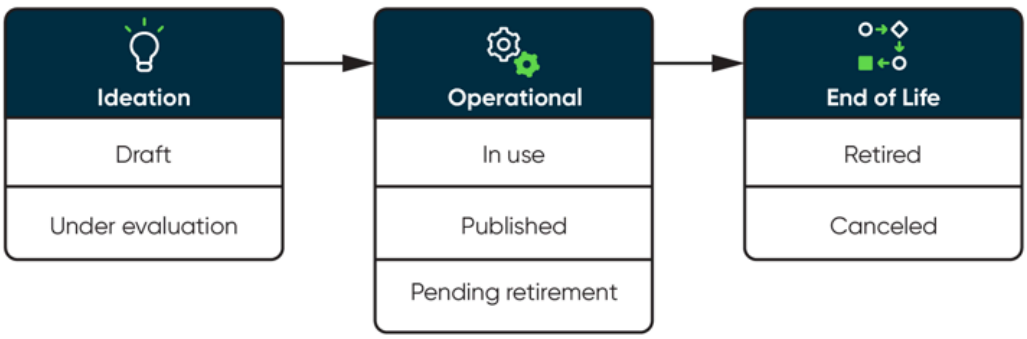
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: portfolio_admin ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fases do ciclo de vida do nó de taxonomia CSDM para portfólios de serviços



Fase	Status
Ideação	• Rascunho • Sob avaliação
Operacional	• Em uso • Publicado • Descontinuação pendente
Fim da Vida Útil	• Retirado • Cancelado **Nota:** Um estado de fim de vida útil nunca seria definido como Expirado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Nós de taxonomia**.
   Use a exibição Portfólio de serviços.
2. Abra o nó de taxonomia em que você deseja ativar os campos de ciclo de vida CSDM.
3. Insira ou atualize os seguintes campos.

Campo	Descrição
Fase do ciclo de vida	A fase do ciclo de vida do nó de taxonomia. As fases podem ser **Idealização**, **Operacional**ou **Fim da vida útil**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Status da fase do ciclo de vida	O status do ciclo de vida do nó de taxonomia. O sistema oferece muitas opções, mas algumas das mais comuns são **Rascunho**, **Design**, **Em uso**, **Em espera** e **Disponível**.
Caixa de seleção **ativa**	A caixa de seleção **Ativo** determina se o portfólio é exibido no espaço DPM. A caixa de seleção está ativa (marcada) por padrão, mas você pode desmarcá-la a qualquer momento.

Remapear nós de taxonomia do portfólio de serviços no Gestão de portfólio de serviços

Use as opções flexíveis ao remapear (ou reassociar) nós de taxonomia de um portfólio para outro. Você pode mover uma ramificação inteira de uma taxonomia de um portfólio para outro, incluindo a movimentação automática de seus nós secundários.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você move nós de taxonomia de um portfólio para outro, todos os nós secundários associados e seus serviços e ofertas também são movidos. Essa transição suave confirma que seus portfólios de serviço estão sincronizados. Seguindo o procedimento, talvez seja útil abrir os dois portfólios em sua própria guia.

Procedimento

1. Determine o nome do portfólio de serviços ao qual você deseja adicionar nós de taxonomia.
2. Abra o portfólio de serviços para obter o nó de taxonomia.
   - Selecione o nó de taxonomia que você deseja mover.
   - Altere o valor do campo **Portfólio de serviços** para o nome do portfólio para o qual você deseja mover o nó de taxonomia. Uma mensagem explica o impacto da mudança do nome do portfólio.
   - Salve o registro.
   - Atualize a lista Nó de taxonomia para ver a exibição do portfólio atualizado na coluna Portfólio de serviços.
3. Verifique a mudança no DPM Workspace.
   - Navegue até Portfólios empresariais no DPM Workspace.
   - Encontre o portfólio ao qual você adicionou os nós de taxonomia.
   - Verifique se os nós de taxonomia foram adicionados, bem como seus nós secundários, serviços e ofertas de serviço.

Importante:
Os portfólios de serviço contêm os valores do KPI (principal indicador de desempenho) do snapshot de desempenho. Se os dados de KPI estiverem definidos como "pontuação mais recente", o novo nó levará um dia para refletir os dados de KPI atualizados. Para obter mais informações, consulte Grupos de KPIs no Gestão de portfólios digitais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Uma oferta de serviço deriva de um serviço, refinando o serviço primário para uma necessidade de negócios e um nível de desempenho específicos.

Ofertas de serviço e compromissos

Os registros de ofertas de serviço definem diferentes níveis de desempenho para um serviço existente. Por exemplo, você pode oferecer dois níveis de suporte de desktop em sua organização. Você pode oferecer uma oferta padrão para atualizações e proteção contra vírus e uma oferta executiva que também inclui garantia de disponibilidade.

Os tipos de oferta de serviço incluem ofertas de serviço de negócio e técnico.

Importante:
Para a versão Yokohama e posterior, os rótulos dos itens nas tabelas [cmdb_ci_service_technical] e [service_offering] são Serviço de gestão de tecnologia e Oferta de serviço de gestão de tecnologia, respectivamente. Antes da versão Yokohama, os rótulos eram Serviço técnico e Oferta de serviço técnico.

Crie um conjunto completo de ofertas de serviço definidas por compromissos que configuram as especificações da oferta. Cada serviço deve ter pelo menos uma oferta definida para passar para a fase Catálogo. Isso ocorre porque as ofertas de serviço são onde você define os Acordos de nível de serviço (ANSs) e onde as métricas são agrupadas.

Para obter informações detalhadas sobre ANSs, incluindo resultados e definições do ANS, consulte Gestão de nível de serviço.

Preços de oferta de serviço

Cada oferta de serviço pode ter um modelo e uma unidade de preço. Use estes dados de preço para criar itens do catálogo.

Assinaturas de oferta de serviço

Você pode assinar diferentes entidades para uma oferta de serviço. Esses dados são usados para determinar a contagem total de assinantes no formulário de oferta.

Ofertas de serviço técnico

As ofertas de serviço técnico podem ser mostradas como relacionamentos herdados para serviços e ofertas de negócios. Elas não estão incluídas nos modelos de métrica e não usam o modelo de ponderação.

Tipos de oferta primária de serviço

Você pode mudar a oferta primária de serviço de um tipo de serviço para outro. Por exemplo, mudar uma oferta primária de um serviço comercial para um serviço técnico ou vice-versa. As ofertas não podem ser redirecionadas para um serviço de aplicativos. Algumas informações e diretrizes importantes sobre os tipos de oferta primária de serviço de incluem:

- Ao mudar a oferta primária de um serviço de negócios para um serviço técnico, você receberá uma mensagem alertando que a pontuação de desempenho não está disponível com as ofertas de serviço técnico.
- Quando você transfere a oferta primária de um tipo de serviço para outro, as regras de ponderação existentes serão aplicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você tentar redefinir o item primário e o serviço primário estiver na fase de Catálogo com apenas uma oferta, você receberá uma mensagem informando que não é possível fazer essa mudança.
- Se o peso da métrica no serviço primário for maior que 0, você receberá uma mensagem alertando para ajustar os dados antes de redirecionar a oferta. Não é possível mudar o primário da oferta para um tipo de serviço diferente até que o peso da oferta no tipo de serviço anterior seja definido como zero.

Tópicos de ofertas de serviço nesta seção

Exibir uma oferta de serviço em Gestão de portfólio de serviços

Exiba ofertas de serviço em Gestão de portfólio de serviços para encontrar ofertas que agregam valor à sua organização e aos usuários externos. Você também pode exibir ofertas de serviço na aplicação Construtor de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço**.
2. Encontre a oferta de serviço rolando pela lista ou selecione o filtro ( ) para ajustar as condições do filtro.
3. Selecione a oferta de serviço para abri-la.

   Antes de abrir uma oferta, você pode ver um dos seguintes símbolos na frente de seu nome.
   - A palavra [RAFT] indica que a oferta foi submetida a check-out e está em um estado de rascunho.
   - Um símbolo de aviso de triângulo transparente ( ) indica que é a nova cópia [RASCUNHO] que está sendo trabalhada.
   - Um ponto vermelho ( ) indica que a oferta é somente leitura.

   Ao exibir a oferta, você pode usar o primeiro conjunto de guias para ver suas informações gerais, equipes de suporte e informações sobre preço e operações. Use o segundo conjunto de guias (Links relacionados) para obter mais detalhes sobre a oferta. Além disso, um botão permite editar a oferta na aplicação Construtor de serviços.
4. **Opcional:** Exiba uma oferta de serviço usando a aplicação Construtor de serviços.

   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Construtor de serviços**.

   b. Selecione a guia **Serviços**.

   c. Encontre e abra o serviço para a oferta de serviço que você procura.

   Dica:
   Você pode restringir a pesquisa usando as opções de filtro nos títulos das colunas.

   d. Depois que o serviço for aberto, selecione **Gerenciar ofertas** no painel de navegação para ver a lista de ofertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode selecionar **Novo** para criar uma oferta de serviço para esse serviço.

Nota:
Os mesmos símbolos descritos anteriormente se aplicam.

Tópicos relacionados

Crie uma oferta de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Crie uma oferta de serviço no Construtor de serviços

Crie uma oferta de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Crie ofertas de serviço para definir serviços, documentá-los, acompanhar o desempenho em relação aos compromissos de disponibilidade definidos e retransmitir as informações de desempenho em tempo real para os usuários finais.

Antes de Iniciar
Função necessária: portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Frequentemente, os dados definidos em um serviço e suas ofertas secundárias são idênticos. Por exemplo, a mesma pessoa pode ser proprietária de um serviço e de suas ofertas, conforme definido no campo **Pertence a** no formulário **Serviço**. No entanto, existe flexibilidade para que os dados definidos sejam diferentes entre os serviços e as ofertas secundárias, se a organização desejar. Por exemplo, uma pessoa pode ser a proprietária do serviço enquanto outra pessoa é a proprietária da oferta secundária.

Vincule ofertas de serviço a itens do catálogo necessários para provisionar um serviço. Cada oferta de serviço tem compromissos, que por sua vez, têm acordos de nível de serviço.

Uma oferta de serviço consiste em um conjunto de compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo e preço. Por exemplo, você pode oferecer dois níveis de suporte de desktop em sua organização. Uma oferta padrão de upgrades e proteção contra vírus. E uma oferta executiva com os compromissos padrão mais algum tipo de garantia de disponibilidade, como disponibilidade de 98% das 8h às 17h nos dias de semana.

Quando uma oferta é adicionada a um serviço pela primeira vez, alguns valores de campos de formulário de oferta são herdados do registro de serviço primário. Estes campos de formulário são: **Pertence a**, **Criticalidade dos negócios**, **Gerente de entrega**e **Delegado**. Quando uma oferta é adicionada e o registro de serviço primário tem valores de campos vazios, esses campos também ficam vazios no registro de oferta. Quando você insere uma oferta em um serviço pela primeira vez, os valores do campo de registro de serviço primário substituirão todos os valores existentes no registro de oferta. Você pode atualizar os campos depois de adicionar a oferta, se necessário.

Você também pode criar automaticamente ofertas de serviço ao criar um portfólio de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar portfólios no Gestão de portfólio de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço** e selecione **Novo**.
   Como alternativa, para editar uma oferta de serviço existente, selecione o nome da oferta de serviço para abrir o formulário. Altere qualquer um dos dados do campo do formulário conforme necessário. Para excluir um serviço existente, selecione o botão **Excluir** no cabeçalho do formulário.
2. Preencha os campos do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de oferta

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que reflete a natureza do serviço.
Primário	O serviço primário.
Fase	Fase em que o serviço se encontra. Os valores disponíveis são: **Pipeline**, **Catálogo**e **Descontinuado**.
Status	Status do serviço por fase.
Descrição resumida	Breves detalhes sobre o portfólio de serviços.
Descrição	Detalhes abrangentes sobre a oferta de serviço.
Pontuação de índice de satisfação do cliente	Pontuação de feedback de satisfação do cliente.
Total de assinantes	Número de assinaturas para esta oferta de serviço. O total de assinantes é calculado por um script noturno. **Nota:** Apenas um administrador pode alterar a pontuação, se necessário.
Pertence a	Proprietário de serviço responsável por este serviço na organização. **Nota:** Este valor é herdado do registro de serviço primário, mas você pode atualizar.
Pontuação de desempenho **Nota:** Este campo será exibido se você estiver usando o plug-in Espaço do responsável pelo serviço obsoleto. Para obter mais informações sobre a obsolescência do Espaço do responsável pelo serviço, consulte Espaço do responsável pelo serviço.	Pontuação de desempenho mais recente. É preenchido depois que o serviço fica ativo. A pontuação de desempenho é calculada por um script noturno. **Nota:** Apenas um administrador pode alterar a pontuação, se necessário.

3. Para preencher a seção Geral do formulário, selecione a guia **Geral**.

Campo	Descrição
Aliases	Outros nomes usados para este serviço.
Criticalidade dos negócios	Grau da criticidade desta oferta de serviço para o negócio. Você pode basear uma estratégia de resposta de demanda neste valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este valor é herdado do registro de serviço primário, mas você pode atualizar.
Tipo de consumidor	Tipo de consumidor. Os valores disponíveis são: **Interno** e **Externo**.
Classificação do serviço	Tipo de serviço. Os valores disponíveis são: **Serviço de negócios**, **Serviço técnico** e **Serviço de aplicações**.
Versão	Versão da oferta de serviço.
Data de início	Data em que o serviço está disponível.
Data de término	Data em que o serviço foi desativado.
Local	Localização física do serviço.
Frequência da pesquisa de CSAT	A frequência com que uma pesquisa do cliente é enviada.
Última pesquisa de CSAT enviada	Última vez que uma pesquisa de satisfação do cliente foi enviada.

4. Para preencher a seção Equipe do formulário, selecione a guia **Equipe**.
A lista relacionada a Equipes permite atribuir diferentes tipos de grupo para oferecer suporte a uma oferta de serviço. Para obter mais informações, consulte Teams related list e Atribuir várias equipes para dar suporte a uma oferta de serviço.

Campo	Descrição
Gerente de entrega	O gerente de entrega para este serviço. **Nota:** Este valor é herdado do registro de serviço primário, mas você pode atualizar.
Delegado	Pessoa autorizada a gerenciar o serviço junto com o proprietário de serviço. **Nota:** Este valor é herdado do registro de serviço primário, mas você pode atualizar.
Grupo de suporte	Grupo que gerencia o serviço. Consulte Atribuir várias equipes para dar suporte a uma oferta de serviço.
Fornecedor	O fornecedor que fornece este serviço.
Partes interessadas	Pessoas com interesse ou preocupação em relação a este serviço.

5. Para preencher a seção Preço do formulário, selecione a guia **Preço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo de preço	Estrutura de preços para uma oferta de serviço, conforme definido no serviço primário. O campo de **Modelo de preço** é somente leitura. Este valor é definido no serviço primário.
Unidade de preço	Nome curto da unidade para este serviço. É exibido quando o campo **Por unidade** é escolhido para o tipo de **Modelo de preço** no serviço primário. O campo **Unidade de preço** é somente leitura. Este valor é definido no serviço primário.
Preço	Preço e moeda.
Descrição da unidade	Descrição mais detalhada de uma unidade desta oferta.

6. Para preencher a seção Operações do formulário, selecione a guia **Operações**.

Campo	Descrição
Contrato	Número do contrato associado.
Cronograma de manutenção	Tempo programado para a manutenção.
Requisito de nível de serviço	O campo captura os requisitos, que incluem os acordos e as metas de nível de serviço para o serviço.
Pré-requisitos	Pré-requisitos para esta oferta de serviço.
Dependências de compatibilidade	Dependências de compatibilidade para esta oferta de serviço.
Requisitos de monitoramento	Requisitos para monitorar esta oferta de serviço.

7. **Opcional:** Selecione a guia **Despesa estimada** para exibir a respectiva seção.

> **Importante:**
> Essa etapa e a próxima são opcionais e só se aplicam se você estiver usando o plug-in Espaço do responsável pelo serviço obsoleto. Para obter mais informações sobre a obsolescência do Espaço do responsável pelo serviço, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

8. **Opcional:** Escolha um valor para o campo **Modelo de custo**.
   As opções incluem o padrão **Nenhum**, **Fixo** e **Por unidade**. Exibe dados somente leitura no campo **Despesa estimada**.
9. Após preencher o formulário, mantenha pressionada (ou clique com o botão direito sobre) a barra do cabeçalho e escolha **Salvar** no menu pop-up exibido.
   As listas e os **Links relacionados** para a oferta a seguir são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. **Opcional:** Em **Links relacionados**, você pode criar uma iniciativa de melhoria de oferta, editar os pesos de métrica da oferta e se inscrever na oferta selecionando o link associado.

> **Importante:**
> Essa etapa é opcional e só se aplica se você estiver usando o plug-in Espaço do responsável pelo serviço descontinuado. Para obter mais informações sobre a obsolescência do Espaço do responsável pelo serviço, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

11. Exiba listas e itens relacionados associados.
Exibir associados ou criar novos:
    - Compromissos de serviço
    - Ofertas de serviço das quais eu dependo
    - Ofertas de serviço dependentes de mim
    - Indisponibilidades
    - Incidentes
    - Problemas
    - Solicitações de mudança
    - Outras tarefas
    - Artigos de conhecimento
    - Itens do catálogo
    - Assinado por grupo
    - Assinado pela localização
    - Assinado por departamento
    - Assinado pelo usuário
    - Assinado pela empresa
    - Métricas de desempenho
    - Iniciativas de melhoria
12. Selecione **Enviar** para salvar sua oferta de serviço ou clique em **Atualizar** após editar uma oferta de serviço.

Tópicos relacionados

Teams related list

Atribuir várias equipes para dar suporte a uma oferta de serviço

Adicionar um compromisso a uma oferta de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Compromissos de serviço são serviços específicos que definem as garantias de disponibilidade exclusivas, o escopo e o preço de uma oferta de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os compromissos de serviço definem o nível esperado de um serviço. Uma oferta de serviço deriva de um serviço, adaptando o serviço primário a uma necessidade de negócios específica. Uma oferta de serviço consiste em um conjunto de compromissos de serviço que definem exclusivamente as ofertas de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar compromissos de serviço, cada serviço precisa de pelo menos uma oferta de serviço associada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço**.
   Como alternativa, você pode navegar até **Gestão de portfólio de serviços** > **Compromissos**.
2. Abra um registro de oferta de serviço.
3. Na lista relacionada Compromissos de serviço, selecione **Novo**.
4. Informe um nome descritivo ao compromisso.
   Você pode especificar qualquer tipo de serviço.
5. Selecione o **Tipo** de compromisso na lista.

Opção	Descrição
Disponibilidade ou janela de manutenção	Usado no processamento do sistema. Se você selecionar **Janela de manutenção**, o campo **Programação** será obrigatório. Cria registros de disponibilidade para a oferta de serviço com base nas indisponibilidades dessa oferta. Se houver um compromisso de disponibilidade, quando uma indisponibilidade for criada em uma oferta de serviço com o compromisso de disponibilidade, ela começará a rastrear o tempo de inatividade e a disponibilidade.
Tempo de resposta, entrega ou outro	Exibe informações adicionais no catálogo de serviços. Essas informações detalham o tipo de compromisso de serviço que o usuário pode esperar de uma determinada oferta de serviço. Esses tipos de compromisso de serviço não oferecem funcionalidade adicional ou um medidor de página inicial.
Objetivo de tempo de recuperação	Garantia de quanto tempo leva para recuperar o sistema do ponto de recuperação. Defina o tempo de recuperação no campo **Valor de tempo** que aparece quando você seleciona este tipo de compromisso. Este campo está disponível com o registro de tíquete de fornecedor. **Nota:** Esses tipos de compromisso de serviço não oferecem funcionalidade adicional ou um medidor de página inicial.
Objetivo de ponto de recuperação	Garantia de com que frequência os backups são realizados. Defina o intervalo de backup no campo **Valor de tempo** que aparece quando você seleciona este tipo de compromisso. Este campo está disponível com o registro de tíquete de fornecedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Esses tipos de compromisso de serviço não oferecem funcionalidade adicional ou um medidor de página inicial.
ANS	Permite compromissos definidos por um Acordo de nível de serviço (ANS) que rastreia se um fornecedor oferece um nível de serviço por uma porcentagem definida do tempo. Os resultados do ANS são calculados automaticamente e podem ser exibidos na página inicial Meus serviços - SLAs ou navegando até **Serviços** > **ANS de oferta de serviço** > **Resultados do ANS**.

6. **Opcional:** Selecione um **Contrato** para esse compromisso de serviço.
   Essas informações são usadas ao criar registros de crédito do fornecedor.

   Dica:
   Se você não vir a tarefa (ANSs) para incidentes relacionados a compromissos de serviço, entre em contato com o administrador. Quando **Contrato** for inserido no campo Referência do incidente, o campo Usar qualificador de referência deverá ser definido como **Avançado** e a regra de negócios global `contractFilter` deverá ser inserida no campo **Qualificador de referência**.

7. Insira as informações para calcular o crédito devido pelo fornecedor para quaisquer violações de contrato. Estes campos estão disponíveis com o registro de tíquete de fornecedor:
   - **Valor da penalidade por violação**: valor avaliado por unidade de tempo para uma violação.
   - **Por**: unidade de tempo usada para calcular o crédito total devido por uma violação.
   - **Tempo da penalidade por violação**: tempo livre oferecido pelo fornecedor por violação.
8. Preencha o formulário e selecione **Enviar**.
   O formulário de oferta de serviço é aberto e o novo compromisso aparece na lista relacionada de compromisso de serviço.
9. Selecione **Novo** para adicionar outro compromisso de serviço ou selecione **Editar** para adicionar um compromisso existente a essa oferta.

Atribuir várias equipes para dar suporte a uma oferta de serviço

Você pode atribuir várias equipes para dar suporte a uma só oferta de serviço quando houver várias equipes responsáveis por essa oferta.

Antes de Iniciar
Função necessária: service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela da equipe de oferta de serviço [cmdb_rel_team] permite que vários grupos sejam relacionados a uma só oferta de serviço. Enquanto estiver no registro da oferta, atribua um grupo de suporte a ela usando a guia **Equipe**. Use a guia **Equipes** dos Links relacionados para adicionar mais grupos de suporte à oferta de serviço. Você também pode editar o tipo de grupo das equipes adicionadas na guia **Equipes** dos Links relacionados.

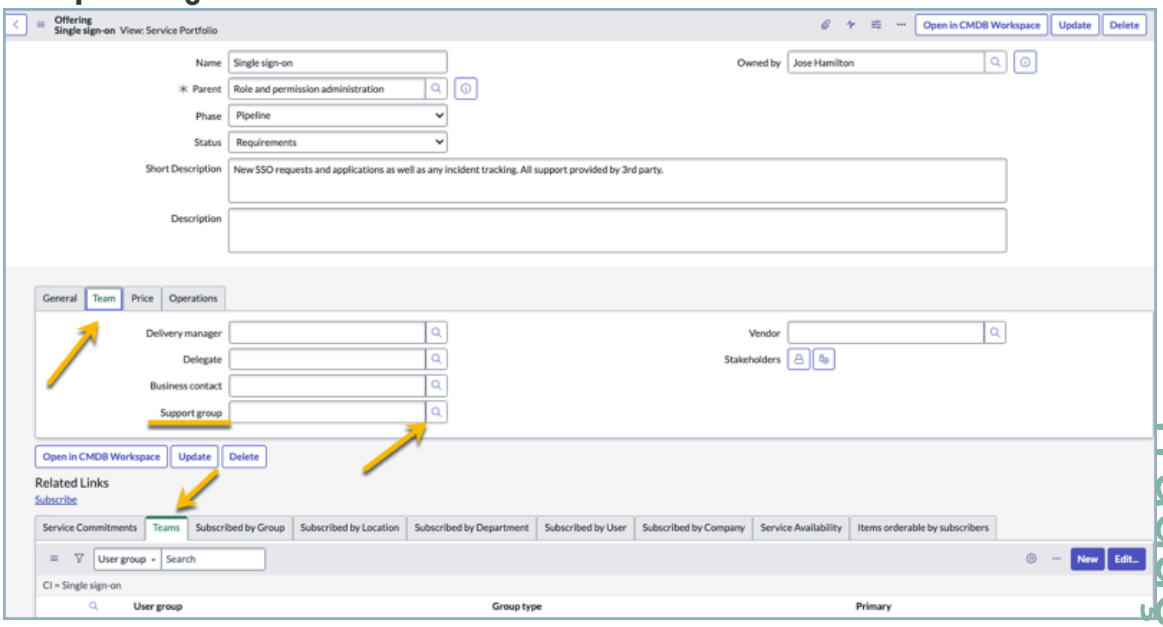
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço**.
2. Abra a oferta de serviço a que deseja atribuir equipes de suporte.

Exemplo de registro da oferta



3. Na primeira guia **Equipe** do registro da oferta, use o ícone Pesquisar ( ) para selecionar o grupo de suporte desta oferta de serviço e **Salve** a página.
   Depois de salvar a página, o grupo de suporte selecionado é exibido na segunda guia **Equipes**, na área Links relacionados. A guia **Equipes** dos Links relacionados tem três colunas: **Grupo de usuários** (o nome do grupo de suporte que você selecionou na primeira guia Equipes), **Tipo de grupo** e **Primário**. Você pode definir a entrada primária como verdadeira ou falsa, indicando que o grupo do usuário é o grupo de suporte primário.
4. Na guia **Equipes** dos Links relacionados, adicione mais grupos de suporte à lista **Grupo do usuário**.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Mova um ou mais grupos da **Coleção** para a **Lista de equipes** e **Salve**.
5. **Salve** o registro da oferta.
6. A guia **Equipes** dos Links relacionados contém todas as equipes que você adicionou.
   Você pode selecionar qualquer equipe da coluna **Grupo do usuário** para mudar a equipe. Você também pode selecionar qualquer **Tipo de grupo** para alterar para uma das outras opções: grupo de suporte, grupo de aprovadores, grupo de mudança ou gerenciado por grupo.

Inscrever usuários em uma oferta de serviço em Gestão de portfólio de serviços

Defina os usuários como assinantes de uma oferta de serviço para que eles possam solicitá-la no catálogo. As ofertas também podem ser assinadas por empresas, locais, grupos e departamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: com.snc.service_portfolio

Função necessária: service_editor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os assinantes definem a quem se destina uma oferta de serviço. Defina os usuários como assinantes das ofertas de serviço para que eles possam exibir e solicitar itens do catálogo relacionados às ofertas. Por exemplo, um serviço de videoconferência pode ter duas ofertas: uma plataforma de comunicações pessoais ou um webinar. Para selecionar uma das opções, o usuário deve solicitar a opção no catálogo. Para fazer o pedido, ele precisa ser adicionado como assinante dessa oferta de serviço.

O sistema de base conta o número de assinantes por oferta e por serviço. Ele também permite que você envie pesquisas de satisfação do cliente (CSAT) aos assinantes para obter feedback sobre a oferta de serviço. Você pode escolher o intervalo de envio das pesquisas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço**.
2. Selecione uma oferta de serviço para adicionar assinantes.
3. Selecione a lista relacionada *Assinado pelo usuário* (guia) e clique em **Editar**.
   Como alternativa, selecione uma das outras listas relacionadas (guias) para assinar grupos, locais, departamentos ou empresas.
4. Selecione o nome do assinante na **Coleção** e mova-o para a lista **Assinado pelo usuário**.
5. Selecione **Salvar**.

Criar itens do catálogo para assinantes da oferta de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Como responsável pelo serviço ou assinante de oferta de serviço, você pode criar um ou mais itens do catálogo para o serviço, independentemente da fase ou do status da oferta. Também é possível relacionar um item do catálogo existente a uma oferta de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: com.snc.service_portfolio ou service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a lista relacionada (guia) **Itens encomendáveis por assinantes** em uma oferta de serviço para:

- Relacionar um item do catálogo existente a uma oferta de serviço.
- Criar itens do catálogo para uma oferta de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas de serviço**.
2. Abra uma oferta de serviço à qual você deseja relacionar um item do catálogo ou à qual deseja adicionar um item do catálogo.
3. Selecione a guia **Itens encomendáveis por assinantes**.
4. **Opcional:** Relacionar um item do catálogo a uma oferta de serviço existente.
   a. Selecione **Editar** para ver uma lista de itens do catálogo que você pode relacionar à oferta de serviço. A lista de itens do catálogo inclui produtores de registro. Para ver uma lista de produtores de registro, abra uma nova guia e digite `sc_cat_item_producer.list` no campo de navegação Filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Mova o item do catálogo da lista **Coleção** para a lista **Itens encomendáveis por assinantes**.

c. Depois de mover todos os itens do catálogo que deseja relacionar à oferta de serviço, selecione **Salvar**.

5. Criar um item do catálogo para uma oferta de serviço.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do item do catálogo.
Catálogos	Os catálogos aos quais esse item está relacionado.
Categoria	Categoria do item. Adicionar o catálogo permite que outras pessoas pesquisem esse item.
Estado	Estado do item do catálogo. Ao criar um item do catálogo, você não pode editar o campo **Estado**. O estado muda para **Rascunho** depois que você seleciona **Enviar**.
Submetido a check-out	Nome da pessoa que fez check-out do item do catálogo para edição.
Proprietário	Responsável pelo item do catálogo.
Nível de automação de execução	O nível de execução do item do catálogo.
Detalhes do Item	
Descrição resumida	Descrição resumida que é exibida na página inicial do catálogo de serviços, nos resultados da pesquisa e na barra de título do formulário de pedido.
Descrição	Descrição completa do item do catálogo. Você pode incorporar vídeos, imagens, links para artigos internos da KB (Base de conhecimento) e links para fontes externas de informações.
Meta	Lista separada por vírgulas de marcadores usados para pesquisar o item do catálogo. Use vírgulas entre as palavras-chave para obter melhores resultados na pesquisa. Para obter mais informações, consulte Como configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo .
Mecanismo do processo **Nota:** Você pode especificar um valor para apenas um desses campos.	
Fluxo	Fluxo que define a execução do item do catálogo.
Fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho que define a execução do item do catálogo.
Plano de execução	Plano de execução que define a entrega do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem	
Ícone	Imagem ao lado do item no catálogo. As dimensões do ícone são 27x27 pixels. Se nenhuma imagem for carregada, o ícone padrão estará ao lado do item do catálogo. A imagem carregada substitui a imagem padrão armazenada em images/service_catalog/generic_small.gif.
Imagem	Imagem do item.
Preços	
Preço	Preço do item do catálogo. Selecione a moeda na lista.
Preço Recorrente	Preço do item do catálogo que é recorrente. Por exemplo, um serviço de manutenção pode ter um preço mensal recorrente.
Frequência de preço recorrente	Intervalo de tempo da recorrência, como **Mensal** ou **Anual**.
Configurações do portal	
Use essas configurações para configurar o comportamento do item do catálogo no Portal de serviços.	
Método de solicitação	Configuração que controla o rótulo do botão **Pedir agora** e a experiência de envio do pedido. ▪ **Pedir**: ▪ Rótulo do botão: **Pedir agora** ▪ Caixa de diálogo de confirmação: exibido ▪ Informações de entrega: editáveis **Nota:** Essa é a configuração padrão. ▪ **Solicitação**: ▪ Rótulo do botão: **Solicitação** ▪ Caixa de diálogo de confirmação: exibida ▪ Informações de entrega: não exibida Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de acesso ao código, em que as informações de entrega são predeterminadas. ▪ **Enviar**: ▪ Rótulo do botão: **Enviar** ▪ Caixa de diálogo de confirmação: não exibida ▪ Informações de entrega: não exibidas Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de redefinição de senha em que nenhuma informação de solicitação adicional é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar ao carrinho** não será exibido para o item. Se a opção de instância **Mostrar "Adicionar ao carrinho"** do widget estiver definida como **false**, essa configuração será ignorada. Essa configuração será selecionada por padrão se **Método de solicitação** for **Solicitar** ou **Enviar**. Para cenários de upgrade, se o campo **Sem carrinho** estiver selecionado na plataforma, execute a inclusão de script `CatalogPortalSettingsMigration` para atualizar essa configuração para o campo **Ocultar "Adicionar ao carrinho"** na guia **Configurações do portal**. **Nota:** Esse campo é aplicável a um item do catálogo e uma guia de pedido.
Ocultar quantidade	Se a opção for selecionada, a lista **Quantidade** não será exibida para o item do catálogo. **Ocultar quantidade** será selecionada por padrão se o **Método de solicitação** for **Solicitar** ou **Enviar**. Para clientes de upgrade, se o campo **Sem quantidade** estiver selecionado na plataforma, execute o script de migração `CatalogPortalSettingsMigration` para atualizar essa configuração para o campo **Ocultar quantidade** na guia **Configurações do portal**. **Nota:** ▪ Aplicável a um item do catálogo. ▪ Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Ocultar tempo de entrega	Se a opção for selecionada, o campo **Tempo de entrega** não será exibido para o item do catálogo. **Ocultar tempo de entrega** será selecionada por padrão se o **Método de solicitação** for **Enviar**. **Nota:** ▪ Aplicável a um item do catálogo. ▪ Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Ocultar "Adicionar à lista de desejos"	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar à lista de desejos** não será exibido para o item. Se a lista de desejos estiver inativa para o item do catálogo ou a opção de instância de widget do portal estiver definida como **falsa**, essa configuração será substituída para o item. **Nota:** Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro.
Ocultar anexo	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar anexos** não será exibido para o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ▪ Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro. ▪ Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Anexo obrigatório	Se a opção for selecionada, será obrigatório adicionar um anexo ao item do catálogo. **Nota:** Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro.

6. **Enviar**.
   Antes de enviar, selecione **Testar** para ver o resultado.

Emissão de relatórios para serviços e ofertas de serviço no Gestão de portfólio de serviços

Veja o que está afetando seus serviços e ofertas de serviço e gere relatórios sobre eles usando as informações de lista relacionada do Gestão de portfólio de serviços.

Os responsáveis pelo serviço podem rastrear os acordos de nível de serviço (ANS) quando um incidente (ou um problema ou uma mudança) faz referência à sua oferta de serviço em uma destas listas relacionadas: Serviços afetados ou Itens de configuração (ICs) afetados. Os administradores de portfólio podem criar indicadores e relatórios de ofertas de serviço para ter uma exibição abrangente do que está afetando cada oferta de serviço.

Listas relacionadas a registros de ofertas

No registro de oferta de serviço, há três listas relacionadas que afetam suas ofertas de serviço:

- Todos os Incidentes
- Todos os Problemas
- Todas as Mudanças

Conforme implícito, cada lista relacionada recupera todos os incidentes, todos os problemas e todas as mudanças quando a oferta de serviço os tiver adicionado como parte destas áreas:

- Campo de oferta de serviço no registro
- Lista relacionada de ICs afetados no registro
- Lista relacionada de serviços afetados do registro

Você também pode filtrar cada lista relacionada para encontrar itens específicos.

Emissão de relatórios de compromisso do ANS

Quando uma oferta de serviço é adicionada à lista relacionada de serviços afetados ou ICs afetados, a emissão de relatórios de violação de ANS é acionada para essa oferta. O gatilho acontecerá mesmo se a oferta não estiver listada no campo de oferta de serviço do registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Exibir resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços

Gestão de portfólio de serviços preço de oferta de serviço

As ofertas de serviço herdam a estrutura de preços do serviço primário associado. Se o modelo de preço de cada oferta de serviço do Gestão de portfólio de serviços for definido no serviço primário conforme a unidade, cada oferta de serviço também deverá ter uma unidade de preço associada. O preço real dessa unidade é estabelecido no registro de ofertas de serviço.

Você pode revisar as informações de oferta de serviço regularmente como parte do Certificação de dados e do fluxo de trabalho. Por exemplo, você pode configurar uma certificação para validar o preço das suas ofertas de serviço.

Preveja o uso e o custo do serviço em um período fiscal para planejar seus negócios futuros usando a funcionalidade de Showback Gestão financeira.

Para definir um preço de oferta de serviço, navegue até **Gestão de portfólio de serviços** > **Ofertas do serviço** e selecione uma oferta para a qual existe uma estrutura de preços definida. Insira o **Preço** da unidade de preço de serviço e atualize o registro. Você também pode digitar uma descrição opcional no campo **Descrição da unidade** do registro de oferta de serviço.

Registrar indisponibilidades em Gestão de portfólio de serviços

Registre indisponibilidades para ajustar a disponibilidade do seu compromisso comercial ou serviço técnico.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de portfólio de serviços rastreia e relata as indisponibilidades de todas as ofertas de serviço técnico ou de negócios que incluem compromissos de disponibilidade.

A indisponibilidade é usada para avaliar a disponibilidade da oferta e é exibida nos relatórios gerados para esta oferta. Existem três tipos de indisponibilidades:

- **Indisponibilidade**: uma indisponibilidade não planejada, que ocorre em virtude de problemas de hardware ou de rede. O único tipo de indisponibilidade considerado ao calcular a disponibilidade de um serviço técnico ou de negócios.
- **Indisponibilidade planejada**: uma indisponibilidade necessária e esperada, causada por upgrades ou manutenções planejadas.
- **Degradação**: problema que afeta um serviço técnico ou de negócios, mas não resulta na indisponibilidade desse serviço.

Os registros de indisponibilidade podem estar relacionados a vários itens de configuração (ICs). Você pode vincular uma única indisponibilidade a vários registros de IC usando a lista relacionada de ICs afetados.

Nota:
Uma indisponibilidade deve ser criada e salva antes que você possa adicionar uma relação de IC ou vincular uma indisponibilidade a vários registros de IC usando a lista relacionada de ICs afetados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe um identificador de **Número de indisponibilidade** exclusivo para seus registros de indisponibilidade. Exibe a coluna Número da indisponibilidade na lista de registros da tabela Indisponibilidade e no formulário Indisponibilidade.

Nota:
O plug-in de Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) deve ser ativado para apresentar dados numéricos. O plug-in é ativado automaticamente para todas as instâncias e upgrades, exceto aquelas que já têm uma coluna de prefixo de número na tabela Indisponibilidade. Se o plug-in não estiver ativo e você quiser passar para o campo do sistema base, confira o artigo Ativar plug-in Outage Numbering [KB0823685] na HI Base de conhecimento ou fale com Suporte e atendimento ao cliente.

Quando uma indisponibilidade é aberta em um serviço técnico ou de negócios, todas as ofertas secundárias são adicionadas à lista relacionada de ICs afetados no formulário de indisponibilidade. Uma mensagem pop-up notifica você de que a indisponibilidade afeta todas as ofertas secundárias. Se necessário, as ofertas podem ser removidas da lista relacionada de ICs afetados.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de portfólio de serviços** > **Indisponibilidades**.
2. Selecione **Novo** para criar uma indisponibilidade ou localize a oferta de serviço técnico ou de negócios no campo **Item de configuração** da lista de registros de indisponibilidades para editá-la.
   - Se estiver criando uma indisponibilidade, o formulário Indisponibilidade será aberto.
   - Se estiver editando uma indisponibilidade existente, selecione a indisponibilidade no campo **Tipo**.
3. Edite o campo **Tipo** conforme necessário ou escolha **Nenhum**.
4. **Opcional:** Insira um texto no campo **Mensagem**.
5. Insira a duração da indisponibilidade.
   - Selecione as datas e horas de **Início** e **Término** no calendário ou
   - Insira a **Duração** como uma função de dias e horas.
6. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) no cabeçalho do formulário para salvar o registro ou selecione **Enviar** ou **Atualizar** se estiver editando um registro de indisponibilidade existente.

   Nota:

   Se uma única indisponibilidade afetar várias ofertas de serviço técnico ou de negócios, você poderá adicionar essas ofertas à lista relacionada de ICs afetados.

7. Para adicionar um IC afetado associado, selecione **Adicionar**.
   Todos os ICs afetados são listados na classe de configuração **oferta de serviço**.
8. Selecione um único IC ou grupo de ICs.
   Marque a caixa ao lado do nome do IC e selecione **Adicionar selecionados**. Como alternativa, você pode adicionar todos os ICs afetados listados ao registro de indisponibilidade, selecionando **Adicionar tudo**.
9. Feche a janela da lista Adicionar itens de configuração afetados.
   O IC ou ICs são adicionados à lista relacionada de ICs afetados.
10. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços

Exiba cálculos de disponibilidade para compromissos em ofertas de serviço e serviços de aplicações. Depois que os compromissos forem configurados no Gestão de portfólio de serviços, você poderá exibir os resultados em um relatório automatizado configurado por você.

Depois que um compromisso de disponibilidade é adicionado a uma oferta de serviço ou um serviço de aplicações, o Gestão de portfólio de serviços gera um ano de registros de disponibilidade para esse item e compromisso, com início no ano anterior. A disponibilidade de serviço é baseada na disponibilidade das ofertas acumuladas para o serviço. Se uma indisponibilidade for atualizada, os registros de disponibilidade relacionados também serão atualizados para que você avalie os impactos da indisponibilidade e gerencie os registros de indisponibilidade.

O Gestão de portfólio de serviços executa um trabalho diário para gerar os relatórios de disponibilidade de compromisso e usa o fuso horário do sistema.

Para obter informações sobre como adicionar compromissos de disponibilidade, consulte Como adicionar um compromisso a uma oferta de serviço.

Calculadora de disponibilidade

A partir da versão Yokohama, você pode usar uma calculadora de disponibilidade `[com.snc.availability.v2]` para melhorar o desempenho, os cálculos e a manutenção.

A calculadora de disponibilidade foi redesenhada a partir da versão anterior para garantir que você veja os dados de disponibilidade mais atualizados e precisos no período desejado.

O Gestão de portfólio de serviços cria registros de disponibilidade no primeiro dia do período para que você veja a disponibilidade conforme o período avança. Esses dados em tempo real são especialmente valiosos quando você se compromete a oferecer um nível específico de disponibilidade para seus clientes.

Além disso, a calculadora aprimorada atualiza o registro conforme as indisponibilidades são criadas. Por exemplo, você começa com 100% de disponibilidade e, quando acontece uma indisponibilidade, ela é atualizada para 99,95% com base na duração da indisponibilidade. Você e seus clientes podem contar com dados de disponibilidade precisos durante as indisponibilidades, dispensando cálculos de indisponibilidade repetidos sem data de término (como na calculadora anterior).

Veja as opções de período de disponibilidade que você pode escolher ao usar a calculadora atualizada:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Anualmente
- Últimos 7 dias
- Últimos 30 dias
- Últimos 12 meses

Novos clientes obtêm automaticamente a calculadora de disponibilidade atualizada, mas os clientes atuais devem definir a propriedade como “verdadeiro” para aceitá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para definir a propriedade do sistema atualizada como “verdadeiro”, os administradores devem fazer o seguinte:

- Digite sys_properties.list no Navegador de filtros e pressione **Enter**.
- Selecione a opção de pesquisa **Texto**.
- Digite **disponibilidade** no campo **Pesquisar** e pressione **Enter**.
- Encontre a opção *[com.snc.availability.v2]* e defina o valor como verdadeiro.

Emissão de relatórios de disponibilidade dos serviços de aplicações

Para exibir a emissão de relatórios de disponibilidade dos serviços de aplicações, você deve criar e mapear compromissos de disponibilidade a um serviço de aplicações usando a *[cmdb_ci_service_auto table]*.

Em *[cmdb_ci_service_auto table]*, use o campo *cmdb_ci* em *service_offering_commitment* para associar um serviço de aplicações a um compromisso de disponibilidade.

Como gerar resultados de disponibilidade

Para exibir os resultados de disponibilidade, navegue até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Disponibilidade**e selecione o registro relacionado na lista.

Campos e cálculos de disponibilidade de serviço

Campo	Descrição	Cálculos
Nome de exibição	Nome do Item de configuração (IC) e a disponibilidade do compromisso. Você não pode editar esse campo.	Não aplicável.
Oferta de serviço	A oferta afetada para essa disponibilidade.	Não aplicável.
Compromisso de serviço	O compromisso afetado para essa disponibilidade.	Não aplicável.
Início	Início do intervalo de disponibilidade. Ao passar o mouse sobre esse campo, a duração será exibida.	Não aplicável.
Fim	Fim do intervalo de disponibilidade. Ao passar o mouse sobre esse campo, a duração será exibida.	Não aplicável.
Tempo de atividade comprometido	Total esperado de disponibilidade de serviço para esse compromisso em dias, horas, minutos e segundos.	Fim do período ao início do período.
Tempo de inatividade aceitável	Número aceitável de tempo de inatividade em relação à programação desse compromisso para esse intervalo em dias, horas, minutos e segundos.	Fim do período programado para o início do período programado multiplicado pela porcentagem de compromisso.
Tempo de inatividade total	Tempo de inatividade do relógio de parede (independentemente da programação) em dias, horas, minutos e segundos.	Fim da indisponibilidade ao início da indisponibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e cálculos de disponibilidade de serviço

Campo	Descrição	Cálculos
% de disponibilidade total	Porcentagem de disponibilidade do intervalo inteiro (independentemente da programação).	(Tempo de atividade disponível menos o tempo de inatividade total) dividido pelo tempo de atividade disponível.
Total de indisponibilidades	Número total de períodos de indisponibilidade nesse intervalo (independentemente da programação). **Nota:** Se uma indisponibilidade não planejada (total ou parcial) se sobrepuser a uma indisponibilidade planejada, o tempo de indisponibilidade não planejada que se sobrepõe não será contabilizado no tempo total de indisponibilidade. Essa lógica se aplica ao IC e aos ICs afetados do registro de indisponibilidade.	Número de indisponibilidades.
% de disponibilidade de compromisso	Disponibilidade na programação desse compromisso.	(Tempo de atividade confirmado menos tempo de inatividade do compromisso) dividido pelo tempo de atividade confirmado.
Tempo de inatividade de compromisso	Tempo de inatividade contabilizado na programação desse compromisso em dias, horas, minutos e segundos.	(Início da indisponibilidade menos o término da indisponibilidade) no tempo de atividade programado.
Indisponibilidades de compromisso	Número de períodos de indisponibilidade na programação desse compromisso nesse intervalo.	Número de indisponibilidades no tempo de atividade programado.
Compromisso atendido	Quando essa opção estiver selecionada, indica que o compromisso de disponibilidade foi atendido.	Verdadeiro ou falso, dependendo do percentual de disponibilidade de compromisso ser maior do que o compromisso de serviço.
Tempo médio entre falhas (MTBF)	Tempo médio entre indisponibilidades de compromisso para um IC.	Fórmula básica: tempo de atividade total no período dividido pelo número de indisponibilidades no período (períodos de indisponibilidade de compromisso), em que tempo de atividade total no período = (tempo de atividade comprometido menos tempo de inatividade comprometido).
Tempo médio para restaurar o serviço (MTRS)	Duração média das indisponibilidades de compromisso para um IC.	Fórmula básica: duração total (tempo de inatividade do compromisso) dividida pelo número de indisponibilidades no período (períodos de indisponibilidade do compromisso).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e cálculos de disponibilidade de serviço

Campo	Descrição	Cálculos

Nota:
Para obter mais informações sobre cálculos para MTBF e MTRS, consulte KB1505841 .

Regras de arquivamento para melhor desempenho

A partir da versão Vancouver, as regras de arquivamento são ativadas por padrão. Gestão de portfólio de serviços usa um trabalho agendado chamado limpador de tabela para arquivar os registros mais antigos das tabelas de uma instância para manter os tamanhos da tabela e o desempenho da consulta gerenciáveis. Para garantir que você obtenha resultados de dados mais rápidos, Gestão de portfólio de serviços usa o trabalho de limpeza de tabela para arquivar dados de disponibilidade com mais de três anos.

Definir o fuso horário para resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços

Por padrão, o fuso horário para calcular a disponibilidade de serviços e compromissos é definido como o fuso horário global (sistema). Você pode mudar o fuso horário global ou definir um fuso horário para compromissos de serviço. Com qualquer uma das opções, você pode recalcular os resultados de disponibilidade com base no fuso horário que definiu.

Antes de Iniciar

Função necessária: portfolio_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As propriedades do sistema a seguir funcionam em segundo plano para definir o fuso horário dos resultados de disponibilidade:

- spm.availability.global.tz - Fuso horário padrão, também chamado de fuso horário do sistema. Esta propriedade do sistema permite que você selecione um fuso horário em uma lista para calcular os resultados de disponibilidade de todos os compromissos que usam o fuso horário global.
- spm.availability.commitment.tz - Quando definida como verdadeiro (ou como Sim, na interface), esta propriedade do sistema permite que você calcule os resultados de disponibilidade usando o fuso horário selecionado para um registro de compromisso.

Para definir o fuso horário, a propriedade do sistema Disponibilidade [com.snc.availability.v2] deve ser definida como verdadeira.

1. No Navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
2. Insira `*avail` no campo de pesquisa **Nome das propriedades do sistema**, depois pressione **Enter**.
3. Verifique se a propriedade do sistema Disponibilidade [com.snc.availability.v2] está definida como verdadeira.

Nota:
Se a propriedade do sistema Disponibilidade não estiver definida como verdadeira, selecione o nome da propriedade do sistema, defina o campo Valor como verdadeiro e selecione **Atualizar**. Pode ser exibida uma faixa com um link para editar o registro.

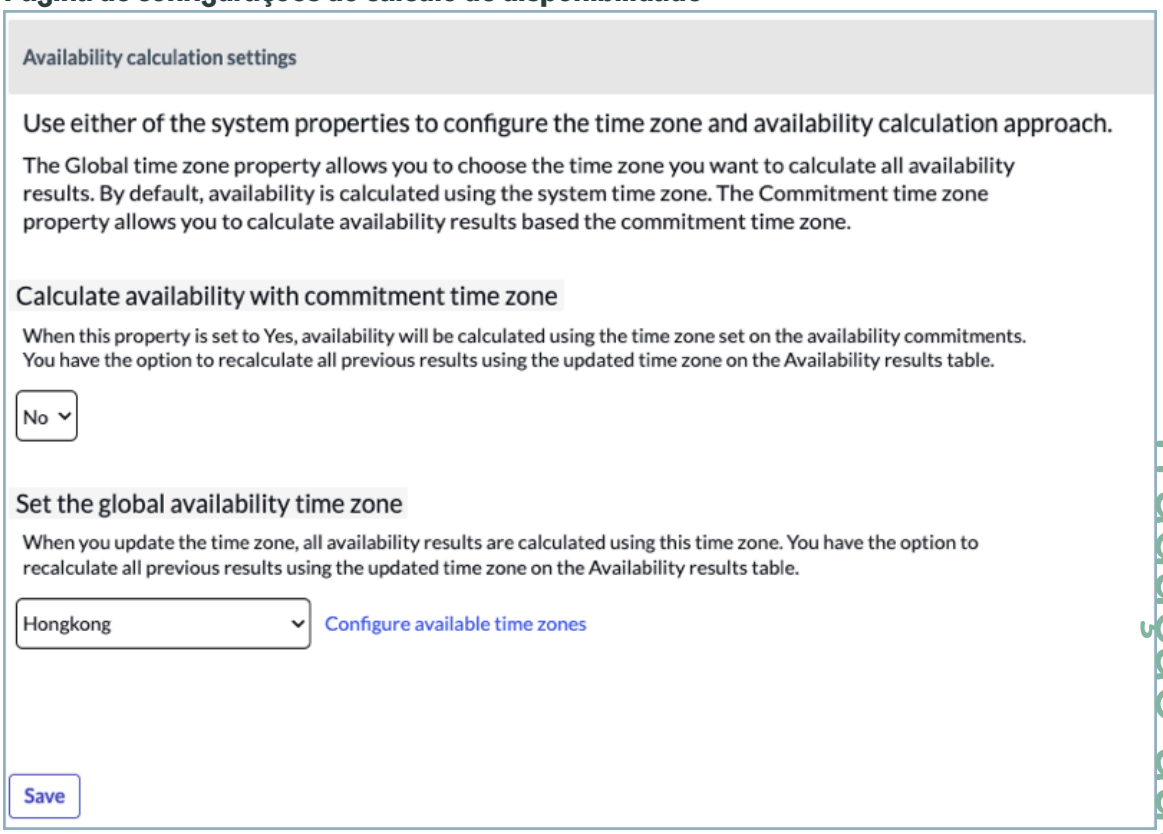
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Administração** > **Configurações do cálculo de disponibilidade**.

Página de configurações do cálculo de disponibilidade



2. Decida como deseja calcular a disponibilidade.
   - **Calcule a disponibilidade com o fuso horário do compromisso** ou
   - **Defina o fuso horário de disponibilidade global**.

   Consulte a imagem da **Página de configurações de cálculos de disponibilidade** para conferir as próximas etapas.
3. Opcional: **Calcular a disponibilidade com o fuso horário de compromisso**.
   a. Na página de **Configurações de cálculos de disponibilidade**, selecione **Sim** para **Calcular a disponibilidade com o fuso horário de compromisso** e **Salvar**.

   Nota:
   Note que o fuso horário de disponibilidade global não pode ser definido.

   b. Na guia do IU principal, navegue até a lista de compromissos de serviço.

   Dica:
   Para ver uma lista de compromissos de serviço, insira `service_commitment.list` no navegador de filtro e pressione **Enter**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Abra um compromisso de serviço cujo fuso horário você deseja mudar. No campo **Fuso horário**, use a seta para baixo a fim de selecionar um fuso horário diferente e selecione **Atualizar**.

d. A coluna **Fuso horário** da tabela Compromisso de serviço mostra o fuso horário que você atualizou.

4. **Opcional: Defina o fuso horário de disponibilidade global**.

a. Na página **Configurações de cálculos de disponibilidade**, selecione **Não** para **Calcular a disponibilidade com o fuso horário de compromisso**.

b. Use a seta para baixo a fim de **Definir o fuso horário de disponibilidade global** e selecione **Salvar**.

c. Na guia do IU principal, navegue até a lista de disponibilidade de serviço.

Dica:
Para ver a lista de disponibilidade de serviço, insira `service_availability.list` no navegador de filtro e pressione **Enter**.

d. Selecione **Recalcular resultados** e **Recalcular** na página de **Confirmação**.

e. Selecione **Atualizar** ( ) na lista de disponibilidade de serviço para ver o fuso horário atualizado na coluna **Fuso horário**.

Nota:
Leva alguns minutos para que todos os registros sejam recalculados e mostrem o campo Fuso horário atualizado.

5. **Opcional:** Configure os fusos horários disponíveis.

a. Na página **Configurações de cálculos de disponibilidade**, selecione **Configurar fusos horários disponíveis** para abrir em outra guia.

b. Na guia aberta, escolha o fuso horário no campo **Disponível** e mova-o para o campo **Selecionado**.

Nota:
Você também pode adicionar um fuso horário diferente ao campo **Disponível**. Insira um fuso horário no campo **Inserir novo item** e escolha **Adicionar**.

c. Selecione **Salvar**.

d. Para retornar à página **Configurações do cálculo de disponibilidade**, selecione sua guia.

6. Selecione **Salvar**.

Tópicos relacionados

Exibir resultados de disponibilidade em Gestão de portfólio de serviços

Como converter serviços em massa no Gestão de portfólio de serviços

Converta vários serviços da tabela de serviços do Configuration Management Database (CMDB) em uma das tabelas secundárias dedicadas. Você pode converter para um serviço de negócio ou para um serviço técnico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode converter os serviços individualmente, mas, para reduzir a sobrecarga manual, converta vários serviços de uma só vez a partir da tabela de serviço do CMDB [cmdb_ci_service] em uma das tabelas secundárias dedicadas:

- Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]
- Tabela de serviço de gestão de tecnologia [cmdb_ci_service_technical]

Nota:
A partir da versão Yokohama, a tabela [cmdb_ci_service_technical] é rotulada como Serviço de gestão de tecnologia na interface do usuário (anteriormente chamada de Serviço técnico). Além disso, a tabela [service_offering] é rotulada como Oferta de gestão de tecnologia na interface do usuário (anteriormente chamada de Oferta de serviço técnico).

Ao converter um serviço, o registro e todos os seus relacionamentos permanecem intactos.

Nota:
As ofertas de serviço não podem ser convertidas, mas herdam o tipo primário (classificação de serviço, se a sua organização usa esse campo).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Serviços**.
2. Selecione os serviços que deseja converter.
   Se sua organização usa o campo Classificação de serviço para serviços técnicos e de negócios, você pode filtrar por Classificação de serviço.
3. Selecione **Ações em linhas selecionadas** e escolha **Converter para serviço de negócios** ou **Converter para serviço técnico**.
4. Quando solicitado, selecione **OK** para continuar convertendo os serviços ou selecione **Cancelar**.

   Nota:
   Se não for possível converter um item selecionado, uma mensagem de aviso será exibida.

5. **Opcional:** Converta um serviço enquanto estiver no registro de serviço.
   Para converter um serviço enquanto estiver no registro do serviço, encontre as opções de conversão em **Links relacionados**. Se não vir as opções de conversão, talvez você esteja em um registro que não está na tabela de serviços do CMDB [cmdb_ci_service].

Exibir resultados do Acordo de nível de serviço (ANS) em Gestão de portfólio de serviços

Gestão de portfólio de serviços aproveita o aplicativo Gestão de nível de serviços e inclui um módulo para gerenciar as definições e os resultados do Acordo de nível de serviço (ANS).

Você pode exibir, modificar ou criar definições do ANS no aplicativo Gestão de portfólio de serviços. Você também pode exibir, modificar ou criar resultados de ANS. Consulte Definição de Acordo de nível de serviço (ANS) e Criação de uma definição do ANS para obter informações sobre configurações e definições do ANS. Para obter informações detalhadas completas sobre ANSs, consulte Gestão de nível de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após definir os compromissos de serviço para suas ofertas, você pode monitorar os resultados do ANS para gerenciar o desempenho, executando um trabalho diário que gera os resultados do ANS.

Para habilitar o suporte ao compromisso do Acordo de nível de serviço (ANS) para o Gestão de portfólio de serviços, ative o plug-in com.snc.service_portfolio.sla_commitment. Para obter mais informações, consulte Ativação do Gestão de portfólio de serviços.

Para exibir os resultados do ANS, navegue até **Gestão de portfólio de serviços** > **Gestão de nível de serviço** > **Resultados do ANS**. Para editar um resultado de ANS, selecione o nome do resultado de ANS desejado para abrir o formulário correspondente. Altere qualquer um dos dados do campo do formulário conforme necessário.

Formulário de resultado de ANS

Campo	Descrição
Oferta de serviço	Selecione a oferta de serviço para a qual você deseja criar ou modificar um registro de resultado de ANS.
Compromisso de serviço	Selecione o compromisso de serviço para aplicar o registro de resultado de ANS.
Início	Especifique a data de início para este intervalo de resultado de ANS.
Fim	Especifique a data de término para este intervalo de resultados de ANS.
Empresa	Especifique a empresa para a qual o registro de resultado de ANS é criado.
Porcentagem de ANS necessária	Insira a porcentagem de tarefas que devem atender este ANS.

Nota:
Os seguintes campos exibem dados de resultado de ANS quando disponíveis:

- **Total de tarefas** - Total de incidentes que são abertos em relação à oferta de serviço.
- **Violado**: número de tarefas que violaram este ANS neste intervalo.
- **Alcançado**: número de tarefas que cumpriram este ANS neste intervalo.
- **% do total atingido**: porcentagem de ANS atingido para o intervalo inteiro.

Nota:
Quando uma definição do ANS tem o gatilho ativado em relação a uma tarefa específica, um registro de ANS da tarefa é gerado e contém todos os dados de acompanhamento para o ANS específico nesse registro. Para criar uma tarefa de ANS ou modificar uma tarefa existente, consulte Tabela de ANS de tarefa.

Referência do Gestão de portfólio de serviços

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as funções, as listas e os formulários para configurar e administrar o Gestão de portfólio de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalado com Gestão de portfólio de serviços

Gestão de portfólio de serviços O core está ativo por padrão para usuários com licenças da ITSM. O Dados principais para gestão de portfólio de serviços é ativado pelo administrador e permite documentar portfólios, taxonomias, serviços e ofertas de serviço usando um formato estruturado e padronizado.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins do Gestão de portfólio de serviços

Os dois plug-ins a seguir permitem que você use a funcionalidade completa do Gestão de portfólio de serviços:

- Gestão de portfólio de serviços Core [com.snc.service_portfolio_core]
- Dados principais para gestão de portfólio de serviços [com.snc.service_portfolio]

O plug-in Dados principais para gestão de portfólio de serviços ativa automaticamente o plug-in Gestão de portfólio de serviços Core. Cada plug-in instala de modo independente um conjunto de funções e tabelas.

Ao instalar o Construtor de serviços a partir da ServiceNow Store, o plug-in [com.snc.service_builder] será instalado automaticamente. O Construtor de serviços usa o mesmo conjunto de funções que o Gestão de portfólio de serviços. Consulte Construtor de serviços para obter mais informações.

Gestão de portfólio de serviços Funções e tabelas core

Funções instaladas com Gestão de portfólio de serviços Núcleo

Função	Ações da função	Contém as funções
[portfolio_admin]	• Configurar, criar, editar e excluir serviços e portfólios de serviços. • Gerenciar os portfólios de serviços, incluindo os compromissos relacionados e a disponibilidade. • Atualizar nós de taxonomia, serviços, ofertas de serviço e corrigir serviços.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	Editar serviços e ofertas de serviço que pertençam ou tenham sido delegadas a eles.	service_viewer
[service_viewer]	Exiba todos os serviços e ofertas de serviço.	cmdb_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Gestão de portfólio de serviços Core

Tabela	Descrição
[service_offering]	Estende a tabela [cmdb_ci_service].

Gestão de portfólio de serviços Funções e tabelas de base

Funções instaladas com Gestão de portfólio de serviços Fundação

Função	Ações da função	Contém as funções
[portfolio_editor]	• Edite e exclua serviços e portfólios de serviços. • Atualizar portfólios, nós de taxonomia, serviços, ofertas de serviço e corrigir serviços.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
[portfolio_viewer]	Exiba portfólios, nós de taxonomia, serviços e ofertas de serviço.	service_viewer
[service_admin]	Configure, crie, edite e exclua serviços e ofertas de serviço.	service_author
[service_author]	Criar, editar e excluir serviços e ofertas de serviço que eles criaram ou pelos quais são responsáveis.	service_editor

Tabelas instaladas com Gestão de portfólio de serviços Fundação

Tabela	Descrição
[spm_service_portfolio]	Usado para criar ou modificar um portfólio de serviços.
[spm_taxonomy_layer_definition]	Usado para definir a ordem de uma camada de taxonomia associada a um portfólio de serviços. **Nota:** Use esta tabela com a estrutura de portfólio legada. A estrutura padrão do portfólio não tem camadas de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços portfólios.
[spm_taxonomy_node]	Usado para criar ou modificar um nó de taxonomia associado a um portfólio de serviços.
[service_subscribe_company]	Usado para associar assinaturas de oferta de serviço a uma empresa específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de portfólio de serviços Fundação

Tabela	Descrição
[service_scope]	Usado para armazenar os limites definidos pelo usuário para os níveis de serviço de um serviço.
[service_subscribe_department]	Usado para associar assinaturas de oferta de serviço a um departamento específico.
[service_availability]	Usado para informar os registros de disponibilidade calculados de um serviço.
[service_subscribe_sys_user]	Usado para criar um módulo que permite categorizar os assinantes por usuários individuais.
sc_cat_item_subscribe_mtom	Usado para criar um item do catálogo e disponibilizá-lo para assinatura.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Usado para criar um item sem torná-lo disponível para assinatura.
service_subscribe_location	Usado para especificar onde uma oferta de serviço está localizada, por endereço físico real.
sc_cat_item_service	Usado para inserir um item no Catálogo de serviços.
service_offering_commitment	Usado para criar e configurar compromissos de serviço, especificando ordens e associando ofertas de serviço.
service_in_scope	Usado para criar e definir serviços no escopo e especificar os parâmetros do escopo.
service_subscribe_sys_user_grp	Usado para criar um módulo que permite categorizar os assinantes por grupo.
service_commitment	Usado para armazenar registros da lista relacionada **Compromissos de serviço** no formulário de ofertas de serviço.
service_out_scope	Usado para criar e definir serviços fora do escopo e especificar os parâmetros do escopo.

Tradução automática

Separação de domínios e Gestão de portfólio de serviços

Separação de domínios é compatível com Gestão de portfólio de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico*

O nível de suporte é Básico, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço (SP) de aplicativo.
- A interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações usam o domínio em tempo de execução de produção.
- O proprietário da instância deve conseguir configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Caso de uso de exemplo: quando um SP usa o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

* Todos os componentes do Gestão de portfólio de serviços (GPS) e Espaço de trabalho do proprietário de serviço (SOW) são separados por domínio nas versões New York e posteriores. Se estiver usando o Gestão financeira para o plug-in de GPS para gastos estimados, poderá haver apenas um calendário fiscal definido por instância. Quando este plug-in está ativado, pode haver apenas uma abordagem para a modelagem de custo de oferta de serviço por instância, usando o mecanismo Gestão financeira ou dados locais. Domínios diferentes não podem escolher seu próprio modelo de gastos.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Espaço do responsável pelo serviço

ServiceNow® Espaço do responsável pelo serviço fornece uma experiência integrada Gestão de portfólio de serviços. Se você é um gerente de portfólio ou responsável pelo serviço, pode gerenciar e monitorar portfólios e serviços em uma interface do usuário integrada.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte a clientes existentes em relação ao Espaço do responsável pelo serviço, mas os clientes que optarem pela nova estrutura de portfólio padrão deverão implementar Gestão de portfólios digitais (DPM). Consulte Gestão de portfólios digitais. Para obter informações sobre o processo de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] .

Espaço do responsável pelo serviço está disponível como uma assinatura separada e faz parte da experiência Gestão de portfólio de serviços Premium.

Rastreie e analise o desempenho dos seus serviços e quais serviços precisam de atenção. É possível também integrar os dados das aplicações Espaço de gestão de fornecedores, Gestão de contratos, Contratos de ANS, Gestão de riscos e Gestão de melhoria contínua (GCM) para acessar rapidamente os dados em um só lugar.

Principais recursos

Todos os dados em um só lugar	Layout de desempenho do serviço abrangente	Dados do aplicativo integrado
Gerencie o desempenho de seus serviços. Avalie	Analise as métricas de desempenho do	Use dados agregados de vários aplicativos e meça o desempenho do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o desempenho em relação ao valor para garantir que seus serviços mereçam o investimento.

serviço usando um layout abrangente com todas as informações relacionadas a um serviço e suas ofertas.

serviço usando métricas qualitativas e quantitativas.

Iniciar

Selecione um bloco para começar.

Como explorar o Espaço do responsável pelo serviço

O oferece Espaço do responsável pelo serviço aos proprietários de portfólio e serviço uma experiência de usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

Como o Espaço do responsável pelo serviço funciona

Espaço do responsável pelo serviço é uma interface do usuário somente leitura guiada pelo plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium (com.snc.spm) da funcionalidade. Gestão de portfólio de serviços Premium coleta métricas de oferta de serviço e acumula esses cálculos para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviços primários e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas visualizadas por meio de Espaço do responsável pelo serviço. Performance Analytics indicadores capturam esses dados e Gestão de portfólio de serviços Premium usa os dados Performance Analytics como métricas de entrada para calcular uma pontuação de desempenho de oferta de serviço. Esses indicadores também podem rastrear dados sobre uma oferta de serviço sem incluí-los na pontuação de desempenho da oferta.

Os usuários podem criar novas definições de métrica ou usar as definições de métrica fornecidas no aplicativo do sistema de base. Atribua métricas a portfólios de serviço e defina pesos para cada métrica em um nível de oferta para fornecer mais granularidade no desempenho. Os trabalhos diários calculam a pontuação de desempenho da oferta e acumulam as pontuações até o serviço e outros nós de taxonomia associados para monitorar em Espaço do responsável pelo serviço.

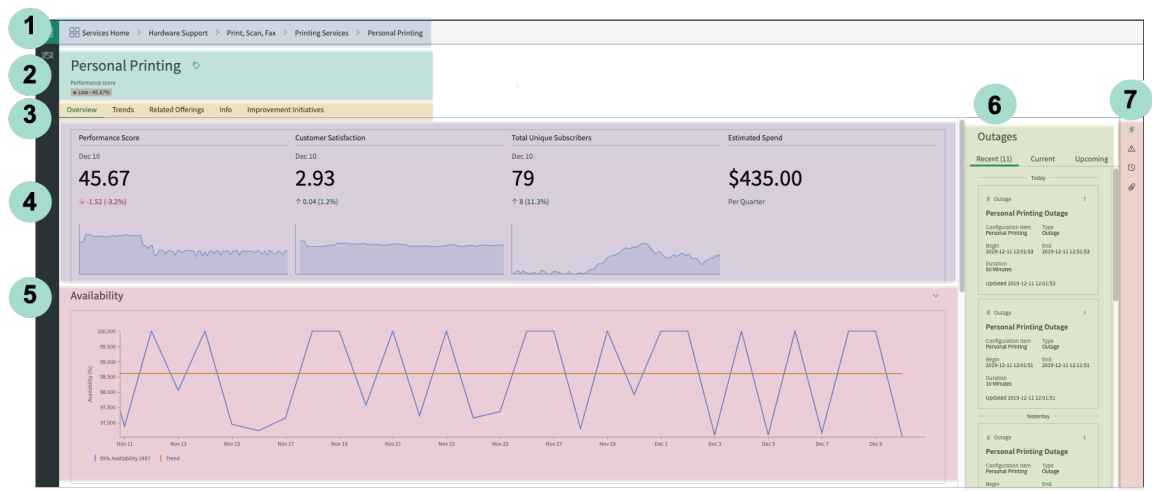
Requisitos do navegador Espaço do responsável pelo serviço

ServiceNow espaços de trabalho não são compatíveis com dispositivos móveis e, a partir da versão Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use o Microsoft Edge-Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Browser Support . Se você estiver usando New York ou uma versão anterior e estiver usando o Internet Explorer 11 ou o Microsoft Edge com qualquer espaço de trabalho, como o Espaço do agente do ServiceNow® CSM ou o ServiceNow® Espaço do gerente de fornecedores, será necessário migrar para um navegador mais recente antes de fazer upgrade pelo menos para a versão Orlando. Consulte o artigo Desempenho do Internet Explorer 11 [KB0683275] na Now SupportBase de conhecimento para obter mais informações.

Visão geral Espaço do responsável pelo serviço

Gerencie e monitore seus serviços com recursos premium. Exiba detalhes da oferta de serviço no espaço de trabalho:

Detalhes da oferta de serviço



Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
1	Guias	A interface de várias guias permite que você navegue facilmente entre os registros relacionados ao serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
		• Todos os serviços são abertos na guia **Página inicial de serviços**. • Os detalhes da oferta de serviço associada são abertos em subguias. Detalha até o nível hierárquico mais baixo para exibir detalhes sobre todas as ofertas de serviço relacionadas.
2	Cabeçalho do formulário	O cabeçalho do formulário fornece um resumo rápido da oferta de serviço e uma pontuação de desempenho associada. Os detalhes das despesas estimadas aparecem no cabeçalho do formulário, quando disponíveis.
3	Menu de itens relacionados	As informações relacionadas ao serviço estão disponíveis para exibição no menu de itens relacionados. Clique em um item para ver as informações relacionadas.
4	Faixa de opções	Os componentes da faixa de opções exibem o serviço que oferece pontuação de desempenho, satisfação do cliente e tendências totais do assinante. Os dados de gastos estimados também podem ser vistos quando disponíveis.
5	Painel de formulário	Informações adicionais relacionadas ao serviço são exibidas conforme você rola a página para baixo e se aprofunda nos dados. As informações incluem disponibilidade de oferta de serviço, SLAs violados, satisfação do cliente, estabilidade e atividade.
6	Detalhes do painel lateral contextual	Detalhes de dados exclusivos são exibidos. Clique nos ícones para exibir detalhes de **Indisponibilidades**, **Incidentes Críticos**, **Solicitações de Mudança**ou **Anexos**.
7	Painel lateral contextual	O painel lateral contextual exibe dados exclusivos, dependendo do ícone selecionado.

integração com Common Service Data Model

Melhore sua medição e avaliação usando serviços e oferecendo referências em vários formulários de tarefa Gestão de serviços de TI, incluindo:

- Problema
- Mudança
- Gestão de melhoria contínua
- Incidente

Faça referência direta a uma oferta de serviço como o alvo de um problema, mudança ou incidente para consistência com Common Service Data Model (CSDM). O sistema filtra as ofertas disponíveis com base no serviço selecionado.

Exiba e defina o campo de referência do **ID do modelo** do modelo de serviço nos formulários de serviço e oferta para integração com CSDM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de desempenho Espaço do responsável pelo serviço

Espaço do responsável pelo serviço inclui um modelo de métrica no aplicativo Gestão de portfólio de serviços Premium da plataforma para medir o desempenho das ofertas de serviços. Essas métricas de desempenho são agregadas aos serviços e aos nós de taxonomia por meio de um mecanismo de ponderação.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Os clientes que optarem pela nova estrutura de portfólio padrão usarão métricas calculadas a partir de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em Gestão de portfólios digitais (DPM). Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais.

Navegar

Definições de métrica

Quando ativado, Gestão de portfólio de serviços Premium coleta as métricas de oferta de serviço que permitem cálculos para acumular serviços primários e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas. Todas as configurações de métrica são realizadas no aplicativo da plataforma. Os proprietários de serviço podem exibir essas pontuações e métricas de desempenho por meio de Espaço do responsável pelo serviço. As seguintes **Definições de métrica** são instaladas com o plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium (com.snc.spm):

Atividade

O indicador de métrica é da atividade de catálogo relacionada ao portfólio de serviços. A métrica é calculada a partir de itens da solicitação cumpridos derivados de itens do catálogo, que estão conectados a ofertas de serviço.

Disponibilidade

O indicador de métrica é disponibilizado Gestão de portfólio de serviços conforme calculado a partir de registros de indisponibilidade.

Nota:
Se houver mais de um compromisso de Disponibilidade para uma oferta de serviço, pelo menos um deverá ser definido como Primário para fins de tendências. Somente um compromisso de disponibilidade é considerado para o cálculo da pontuação de desempenho, determinado pelo sinalizador **Usar na pontuação de desempenho**. Recursos adicionais incluem:

- Criação de definições de disponibilidade específicas para descrever as disponibilidades de ofertas de serviço.
- Conexão de um compromisso de oferta de serviço diretamente a uma definição de disponibilidade.
- Manutenção de estatísticas de disponibilidade relacionadas a indisponibilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ANS violado

O indicador de métrica é de um registro de ANS, com base em um ANS violado. Os cálculos dependem da ativação do plug-in de Compromissos de ANS do Service Portfolio Management (com.snc.service_portfolio.sla_commitment), que ativa os seguintes recursos:

- Criação de definições do ANS específicas para descrever os SLAs em vigor para ofertas de serviço.
- Conexão de um compromisso de oferta de serviço diretamente a uma definição do ANS.
- Manutenção de estatísticas de ANS em relação às violações.

Nota:
Se houver mais de um compromisso de ANS para uma oferta, pelo menos um deverá ser definido como Primário para uso na pontuação de desempenho. Somente um compromisso de ANS é considerado para o cálculo da pontuação de desempenho, determinado pelo sinalizador **Usar na pontuação de desempenho**.

Satisfação do cliente

Os cálculos são tabulados a partir de pesquisas enviadas para assinantes exclusivos de uma oferta.

Incidentes críticos

O indicador de métrica é calculado a partir de uma combinação de P1 diário e contagens de incidentes graves. Você precisará atualizar os limites inferior e superior desta métrica. Para obter detalhes, consulte Ponderação de desempenho da oferta de serviço.

Nota:
Antes da versão Quebec, a métrica de **Incidentes Críticos** era chamada de **Estabilidade** e representada como um widget de pontuação única na guia **Tendências** do espaço de trabalho. Os dados aparecem atualmente como um gráfico de série de tempo. O intervalo de tempo padrão para o desempenho da métrica Espaço do responsável pelo serviço é de 30 dias, exceto para a métrica **Incidentes Críticos**, que mostra todos os incidentes graves e P1 em aberto por dia.

Ponderação de desempenho da oferta de serviço

Os proprietários de serviço podem variar a inclusão e a ponderação das métricas de oferta de serviço para refletir as necessidades de negócios e as perspectivas de suas partes interessadas. As métricas são normalizadas e ponderadas para determinar o desempenho de uma oferta. As métricas são mantidas somente para ofertas de serviço com status operacional. Os pesos devem ser iguais a 100%.

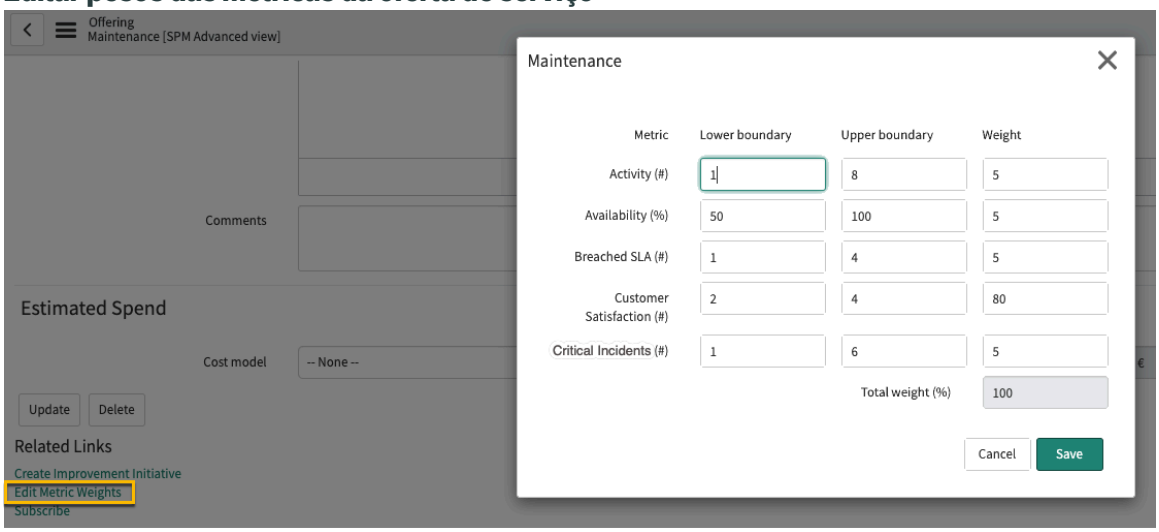
Para desabilitar uma métrica de oferta de serviço com dados indisponíveis ou não confiáveis dos cálculos de desempenho, você pode definir o peso da métrica como 0 no aplicativo da plataforma Gestão de portfólio de serviços Premium.

Clique no link relacionado a **Editar pesos de métrica** no formulário **Oferta de serviço** para editar os limites superior e inferior de cada métrica. A janela pop-up **Manutenção** é exibida para você personalizar de acordo com a oferta de serviço. Os limites superior e inferior definem como uma métrica é medida em relação a uma escala de 0 a 100% e normalizada em conjunto. Para obter uma pontuação de 100% para métricas negativas, como para Incidentes críticos, a pontuação deve ser inferior ou igual ao limite inferior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar pesos das métricas da oferta de serviço



Ponderação de desempenho de serviço para a oferta de serviço

Os proprietários de serviço podem variar a inclusão e o peso da oferta de serviço no desempenho do serviço para refletir as necessidades de negócios e as perspectivas de suas partes interessadas. O desempenho da oferta de serviço é ponderado e combinado para determinar o desempenho de um serviço. Somente ofertas com status operacional são usadas para contribuir com o desempenho do serviço.

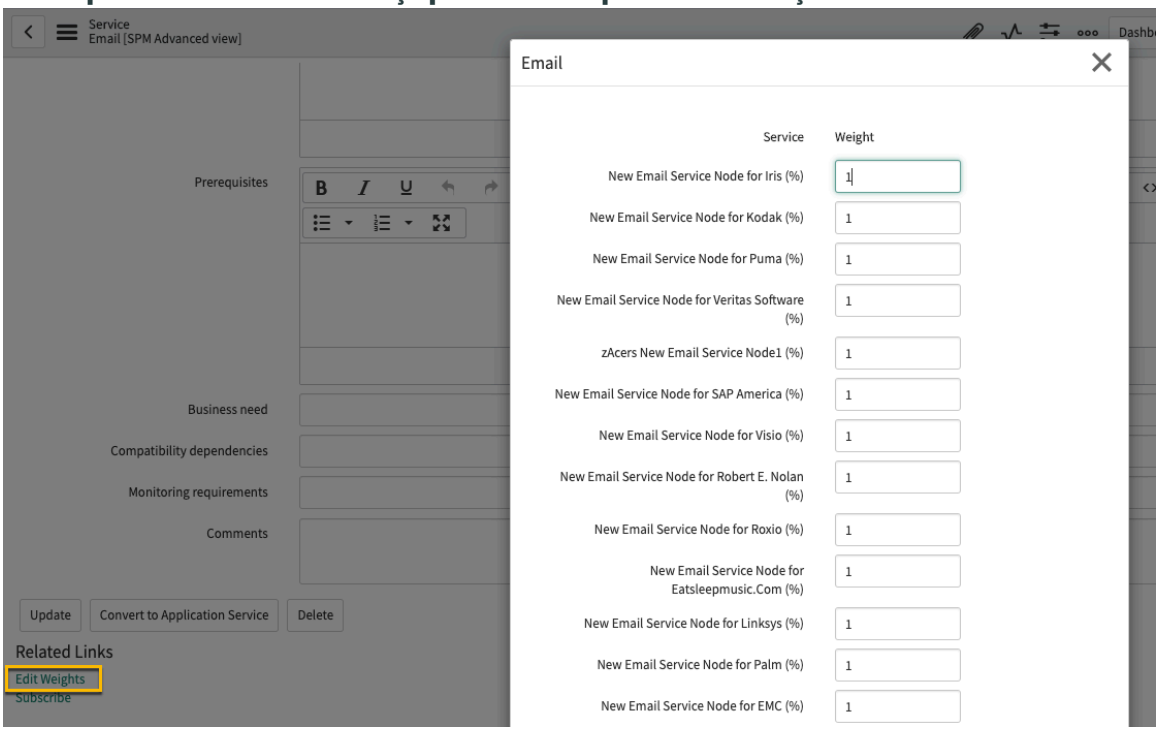
Defina um peso de oferta de serviço como 0 para desabilitá-lo dos cálculos de desempenho de seu serviço primário.

Clique no link relacionado **Editar pesos** no formulário **Serviços** para editar os pesos das ofertas associadas. Os pesos são avaliados em uma escala de 0 a 100% e normalizados juntos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar pesos da oferta de serviço para o desempenho do serviço



Nota:
Os limites de peso superior e inferior podem ser qualquer um, de números negativos a milhares de números. Eles não precisam estar entre 0 e 100. Mas o resultado da matemática de variação linear é usar esses limites para criar um número normalizado entre 0% e 100%.

Por exemplo, o processo de normalização determina que, se você escolher -20 e 150 como limites inferior e superior, qualquer coisa a -20 ou abaixo será normalizada para 0% e qualquer coisa igual ou superior a 150 será normalizada para 100%. Cada número entre -20 e 150 é dimensionado para o intervalo de 0 a 100.

Outra maneira de descrever o processo de normalização é, por exemplo, se você escolher 5 e 150 como limites inferior e superior e a métrica for negativa (minimizar). Com esta métrica, qualquer coisa abaixo ou igual a 5 obtém uma pontuação normalizada de 100%. Portanto, para uma métrica negativa, quanto menor for a pontuação bruta, maior será a pontuação normalizada, que é limitada a 100%. Se você escolher 5 e 150 como limites inferior e superior e a métrica for positiva (maximizar), qualquer coisa abaixo ou igual a 5 obterá uma pontuação normalizada de 0%.

Ponderação de desempenho dos nós de serviço

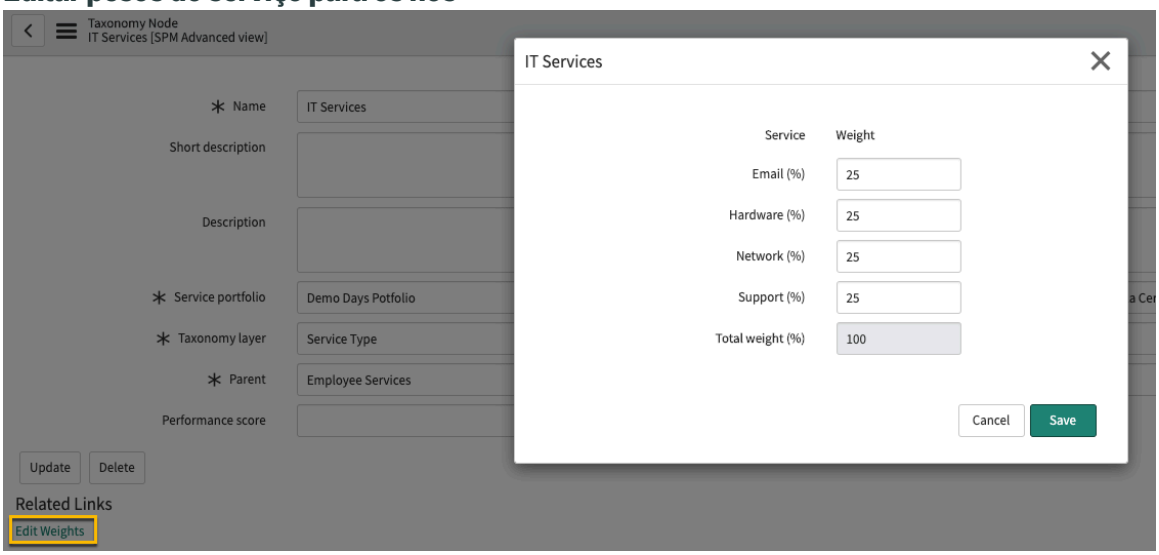
Os proprietários e editores de portfólio podem variar a inclusão e o peso da oferta de serviço no desempenho do nó para refletir as necessidades de negócios e as perspectivas de suas partes interessadas. O desempenho do serviço é ponderado e combinado para determinar o desempenho dos nós de taxonomia de subnível, também chamados de nós secundários.

Use o link relacionado **Editar pesos** no formulário **Nós de taxonomia** para editar os pesos de serviços associados. Os pesos de serviços são avaliados em uma escala de 0 a 100% e normalizados juntos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar pesos do serviço para os nós



Ponderação de desempenho entre nós

Os proprietários e editores de portfólio podem variar a inclusão e o peso do nó no desempenho do nó para refletir as necessidades de negócios e as perspectivas de suas partes interessadas. O desempenho do nó é ponderado e combinado para determinar o desempenho dos nós primários de taxonomia.

Pontuações de desempenho

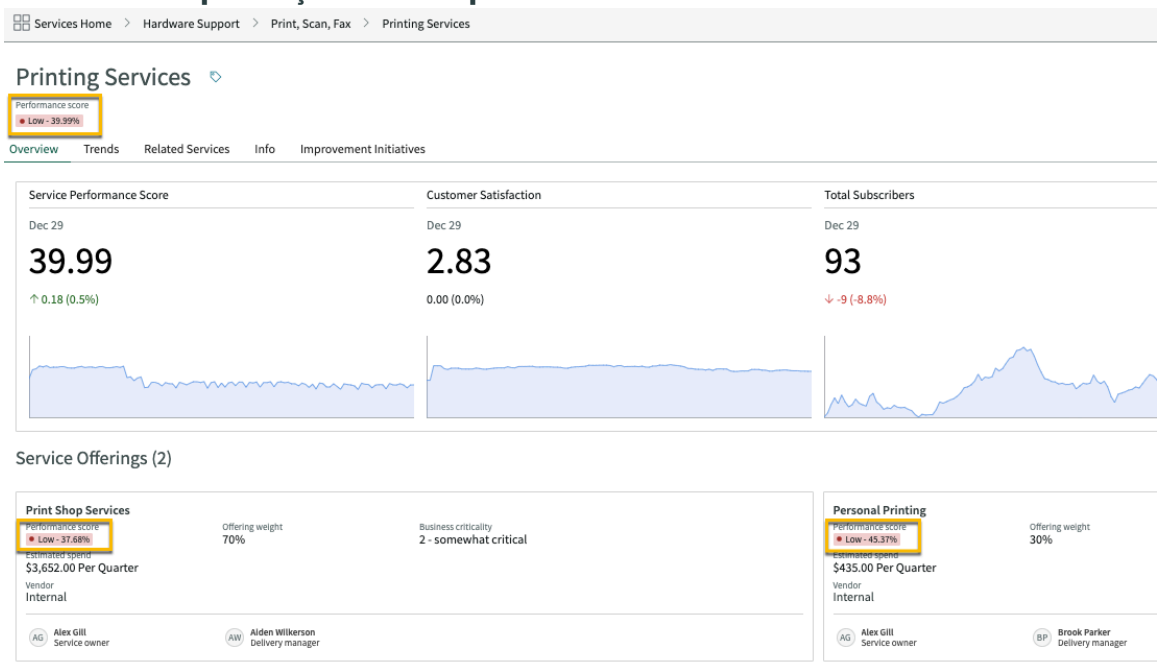
A pontuação de desempenho para serviços e ofertas é realçada com uma cor diferente em Espaço do responsável pelo serviço com base no limite configurado definido no registro do portfólio.

- Vermelho: indica que a pontuação é inferior ao limite definido.
- Âmbar: indica que a pontuação está dentro do limite definido.
- Verde: indica que a pontuação é superior ao limite definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de pontuação de desempenho



Configuração de métricas

Para exibir ou configurar definições de métrica Espaço do responsável pelo serviço, consulte Configuração de definições de métricas Espaço do responsável pelo serviço.

Para exibir ou configurar portfólio de métricas Espaço do responsável pelo serviço, consulte Configuração de métricas de portfólio Espaço do responsável pelo serviço.

Configuração do Espaço do responsável pelo serviço

Prepare-se para a sua experiência Espaço do responsável pelo serviço ativando os aplicativos necessários, acessando testes de início rápido para garantir a funcionalidade apropriada e configurando as métricas a serem monitoradas.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com outros aplicativos

Depois de ativar o plug-in Espaço do responsável pelo serviço (com.spm_owner_workspace), alinhe-se com outros aplicativos ServiceNow para expandir sua experiência de monitoramento de portfólio de serviços.

Espaço do responsável pelo serviço deve funcionar perfeitamente com Espaço do gerente de fornecedores. Frequentemente, os proprietários de serviço também são gerentes de fornecedores. Por esse motivo, a ativação do aplicativo Espaço do gerente de fornecedores é útil. Alternar entre os dois espaços de trabalho é fácil porque eles compartilham a mesma interface. Basta clicar no ícone Espaço do gerente de fornecedores no espaço de trabalho para exibir dados relacionados ao fornecedor.

Ícones do Workspace

A integração com o aplicativo Gestão financeira fornece cálculos de despesas estimadas com base em períodos fiscais e acumula dados de despesas de ofertas de serviço para serviços associados e nós de taxonomia em seu portfólio. Os dados de despesas estimadas estão disponíveis para monitoramento e análise no espaço de trabalho.

Consulte Integrações do Espaço do responsável pelo serviço para obter detalhes completos sobre os aplicativos que você pode ativar para adicionar maior profundidade e valor à sua experiência de monitoramento Espaço do responsável pelo serviço.

Definição e configuração de métricas

O monitoramento dos serviços envolve métricas e pontuações que mantêm você informado sobre o desempenho dos serviços, o grau de satisfação dos clientes com os serviços fornecidos e o número de assinantes dos serviços. Definir métricas e aplicá-las a seus portfólios, serviços e ofertas garantem uma experiência de monitoramento precisa e orientada para o objetivo. Você determina os limites superior e inferior do desempenho do serviço.

Automações de configuração de portfólio

Escolha a partir de automações de configuração pré-criadas para aplicar a um portfólio para reduzir o tempo de criação de serviços e ofertas. Edite e atualize automações e scripts e defina campos no nível de registro do Portfólio de serviços que têm o gatilho ativado quando um script ou uma série de scripts devem ser executados.

- Adicione automaticamente cinco métricas padrão ao criar um novo portfólio de serviços. Você pode optar por não adicionar as métricas.
- Avaliar as métricas de desempenho de maneira uniforme para novas ofertas no nível de portfólio.

  Cada vez que uma oferta é criada como parte de um portfólio, o peso do desempenho de cada métrica é distribuído uniformemente. Por exemplo, cada métrica padrão tem peso de 20%.

  Se um serviço for transferido para um portfólio diferente, as ofertas assumirão automaticamente as métricas do novo portfólio e os pesos quando as **métricas de desempenho de ponderação uniforme para novas ofertas** estiverem ativas ao criar um novo portfólio. Esta mesma lógica se aplica quando uma oferta é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando não for possível igualar 100% em todas as métricas, use a ordem para dar ao número mais alto o peso maior. Por exemplo, se você tiver sete métricas, poderá ponderar as porcentagens como: 15, 15, 14, 14, 14, 14, e 14. Se você tiver três métricas, poderá ponderar as porcentagens como: 34, 33 e 33.

- Crie automaticamente ofertas one-to-many em um serviço recém-criado em um portfólio de serviços ou ao adicionar um serviço a um portfólio de serviços existente. O serviço deve ser associado a um portfólio de serviços e não deve ter ofertas secundárias. Quando você ativa este recurso, um campo suspenso é exibido, permitindo que você escolha quantas ofertas deseja criar.

Para ativar essas automações, consulte Criar portfólios no Gestão de portfólio de serviços.

Como ativar Espaço do responsável pelo serviço

O plug-in Espaço do responsável pelo serviço (com.spm_owner_workspace) está disponível como uma assinatura separada. Ele ativa plug-ins relacionados, incluindo o plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium (com.snc.spm). A assinatura de Espaço do responsável pelo serviço adiciona a interface do usuário do proprietário de serviço e a funcionalidade premium ao seu ambiente Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

Uma assinatura de Espaço do responsável pelo serviço inclui acesso total a Performance Analytics.

O plug-in Performance Analytics Premium (com.snc.pa.premium) é necessário para a funcionalidade do recurso Espaço do responsável pelo serviço. Ele deve ser ativado para que você possa ativar o plug-in Espaço do responsável pelo serviço.

O plug-in Espaço do responsável pelo serviço (com.spm_owner_workspace) ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins relacionados para Espaço do responsável pelo serviço

Plug-in	Descrição
Performance Analytics - Premium [com.snc.pa.premium] **Nota:** Este plug-in deve ser ativado antes de ativar o plug-in Espaço do responsável pelo serviço (com.spm_owner_workspace).	Adiciona a seguinte funcionalidade a Gestão de portfólio de serviços: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros. • Criar widgets de análise de texto. • Usar Performance Analytics com os dados externos. • Preservar pontuações de desempenho além de 180 dias.
Gestão de portfólio de serviços Premium [com.snc.spm]	Coleta métricas de oferta de serviço e acumula esses cálculos para serviços primários e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas visualizadas pelo Espaço do responsável pelo serviço.
Gestão de portfólio de serviços Despesa estimada [com.snc.spm.spend]	Fornece um modelo de custo simples.
Espaço do agente - Formulário [com.snc.agent_workspace.form]	Fornece configurações de formulário de espaço de trabalho.
Espaço do agente - Lista [com.snc.agent_workspace.list]	Fornece configurações de lista de espaço de trabalho.
Espaço do agente - Valores em destaque	Fornece suporte para valores em destaque no espaço de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins relacionados para Espaço do responsável pelo serviço

Plug-in	Descrição
[com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	
Espaço do agente - Ações declarativas [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Fornece suporte para ações declarativas no espaço de trabalho.
Espaço de trabalho de serviço [com.snc.service_workspace]	Fornece o aplicativo Espaço de trabalho de serviço.

Vários plug-ins adicionais oferecem funcionalidade aprimorada para Espaço do responsável pelo serviço. Ative esses plug-ins para aprimorar sua experiência de monitoramento.

Plug-ins adicionais para funcionalidade de monitoramento Espaço do responsável pelo serviço

Plug-in	Descrição
Espaço do gerente de fornecedores [com.snc.vlm.vmw]	Fornece integração com o Espaço do gerente de fornecedores como parte da experiência de monitoramento Espaço do responsável pelo serviço.
Gestão de melhoria contínua CIM [com.sn_cim]	Habilita a exibição de registros CIM existentes em Espaço do responsável pelo serviço quando uma relação de serviço é indicada em formulários associados. Os proprietários de serviço podem iniciar um registro CIM para resolver um problema de desempenho com um serviço ou oferta.
Gestão de incidentes - Principal Gestão de incidentes [com.snc.incident.mim]	Fornece um workbench consolidado para exibir os incidentes graves via Espaço do responsável pelo serviço.
Gestão financeira para GPS [com.snc.financial_management_for_spm]	Permite a integração de Gestão financeira com Gestão de portfólio de serviços, fornecendo modelos de custo de oferta de serviço pré-configurados para exibição em Espaço do responsável pelo serviço. Coleta o custo da oferta de serviço e permite que você selecione entre o modelo de custo local e o modelo de aplicativo Gestão financeira, quando usado. **Nota:** Os usuários também podem optar por não usar o modelo de custo local ou o modelo Gestão financeira, selecionando **Nenhum** em

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Instalado com Espaço do responsável pelo serviço

Lista de plug-ins (New York)

Instalado com Espaço do responsável pelo serviço

Espaço do responsável pelo serviço ativa automaticamente o plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium(com.snc.spm). Gestão de portfólio de serviços Premium instala os seguintes componentes.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Gestão de portfólio de serviços Premium

Tabelas instaladas com Gestão de portfólio de serviços Premium

Tabela	Descrição
Definição de métrica [spm_metric_definition]	Usado para definir métricas para uso no aplicativo Gestão de portfólio de serviços Premium.
Dados de métrica da oferta de serviço [service_offering_metric_data]	Usado para configurar os dados de métrica da oferta de serviço. Com este registro, você pode: • Definir limites dentro de um intervalo de pontuação de desempenho de oferta de serviço. • Definir um valor de ponderação.
Métrica de portfólio	Usado para configurar dados de métrica do portfólio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de portfólio de serviços Premium

Tabela	Descrição
[spm_portfolio_metric]	
Ponderação de nó do GPS [spm_node_weight]	Usado para atribuir um valor de ponderação a um nó em relação ao valor de seus nós semelhantes.

Testes de início rápido para Gestão de portfólio de serviços Premium

Valide se Gestão de portfólio de serviços Premium ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de portfólio de serviços Premium exigem a ativação do plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium (com.snc.spm).

Pacote de testes Gestão de portfólio de serviços Premium - Testes de ATF

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Editor de portfólio: não proprietário de portfólio, acesso de taxonomia somente leitura	Certifique-se de que um editor de portfólio só possa ler as taxonomias de portfólio não pertencentes associadas.	Orlando
Editor de portfólio: não pode criar novos portfólios	Certifique-se de que um editor de portfólio não possa criar novos portfólios.	Orlando
Editor de portfólio: acesso válido de taxonomia de proprietário do portfólio	Certifique-se de que o proprietário do portfólio tenha acesso às taxonomias nos portfólios de sua propriedade.	Orlando
Editor de serviço: acesso	Certifique-se de que um editor de serviço só possa editar serviços e ofertas de sua propriedade.	Orlando
Editor de portfólio: pode modificar portfólios próprios	Certifique-se de que um editor de portfólio possa modificar e atualizar os próprios portfólios.	Orlando
Criar um portfólio	Certifique-se de que um administrador de portfólio possa criar novos portfólios.	Orlando
Editor de portfólio: não pode modificar portfólios que não seja próprios	Certifique-se de que um editor de portfólio não possa modificar portfólios que não sejam próprios.	Orlando
Fluxo de trabalho de serviço	Verifique se um serviço não pode avançar para a fase de catálogo sem um portfólio de serviço, nó de taxonomia e	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes Gestão de portfólio de serviços Premium - Testes de ATF

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	oferta de serviço anexados a ele. Verifique se um serviço não pode retroceder da fase de catálogo para a fase de pipeline.	
Portfólio de serviços (normal)	Crie um portfólio de serviços, camadas de taxonomia e nós de taxonomia.	Orlando
Criar um portfólio mais 3 camadas de taxonomia	Crie um portfólio de serviços com três camadas de taxonomia.	Orlando
Portfólio de serviços (exceção) - Conjunto de definição de camada de taxonomia 01	Crie um portfólio de serviços, camadas de taxonomia e nós de taxonomia.	Orlando
GPS: criar um portfólio	Crie um portfólio de serviços.	Paris
GPS: criar um portfólio mais 3 camadas de taxonomia	Crie um portfólio de serviços com três camadas de taxonomia.	Paris
GPS: portfólio de serviços (normal)	Crie um portfólio de serviços, camadas de taxonomia e nós de taxonomia.	Paris
GPS: portfólio de serviços (exceção) - conjunto de definição de camada de taxonomia 01	Crie um portfólio de serviços, camadas de taxonomia e nós de taxonomia.	Paris
GPS: editor de portfólio: não pode modificar portfólios que não sejam próprios	Certifique-se de que um editor de portfólio possa modificar os próprios portfólios.	Paris
GPS: editor de portfólio: não pode modificar portfólios que não sejam próprios	Certifique-se de que um editor de portfólio não possa modificar portfólios que não sejam próprios.	Paris
GPS: editor de portfólio: não pode criar novos portfólios	Certifique-se de que um editor de portfólio não possa criar novos portfólios.	Paris
GPS: editor de portfólio: acesso válido de taxonomia de proprietário do portfólio	Certifique-se de que os proprietários de portfólio tenham acesso às taxonomias de sua propriedade.	Paris
GPS: editor de portfólio: não proprietário de portfólio, acesso de taxonomia somente leitura	Certifique-se de que um editor de portfólio somente possa ler as taxonomias que não pertença a ele.	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes Gestão de portfólio de serviços Premium - Testes de ATF

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GPS: editor de serviço: acesso	Certifique-se de que um editor de serviço só possa editar serviços e ofertas que pertençam ou foram delegadas a ele.	Paris
GPS: visualizador de serviço: acesso	Certifique-se de que um visualizador de serviço tenha acesso para exibir serviços.	Paris
GPS: fluxo de trabalho de serviço	Verifique se um serviço não pode avançar para a fase de catálogo sem um portfólio de serviço, nó de taxonomia e oferta de serviço anexados a ele. Verifique se um serviço não pode retroceder de catálogo para pipeline.	Paris

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Espaço do responsável pelo serviço Painel de migração

Espaço do responsável pelo serviço fornece um painel de migração para oferecer suporte à transição da estrutura Gestão de portfólio de serviços legada para a estrutura de aplicativo aprimorada.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Ao exibir o **Painel de migração**, os gerentes de portfólio podem determinar rapidamente quais serviços e ofertas existentes contêm uma estrutura descontinuada ou são considerados órfãos na estrutura de taxonomia Gestão de portfólio de serviços aprimorada.

Usuários com as seguintes funções atribuídas podem exibir o painel Gestão de portfólio de serviços:

- service_viewer
- portfolio_admin

Usuários com a função portfolio_admin ou service_editor podem modificar serviços e ofertas de serviço para conformidade estrutural e migrar para o aplicativo Dados principais para gestão de portfólio de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, o painel exibe relatórios para todos os portfólios de serviço existentes. Um filtro interativo permite que você escolha um único portfólio para exibir. Os relatórios do painel ficam visíveis mesmo se não houver portfólios de serviço definidos.

As categorias de relatório do painel exibem o número de problemas de migração identificados relacionados. Se não houver problemas de migração identificados para uma categoria de relatório, um 0 será mostrado.

Acesse o painel navegando até **Gestão de portfólio de serviços** > **Painel de migração**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório. Todos os gráficos de relatório podem ser atualizados para os dados mais recentes.

Os problemas de migração são indicados quando um gráfico de número maior que zero é indicado no relatório. Para esses relatórios, passe o mouse e clique no gráfico de número. Uma lista é aberta exibindo os serviços ou ofertas que exigem modificação para migrar para a estrutura da Empresa Gestão de portfólio de serviços.

Os relatórios a seguir estão disponíveis no **Painel de migração**. Se forem indicados problemas de migração, consulte a descrição do relatório e como solucionar o problema da migração.

Relatório do painel de migração	Descrição e tarefa de migração
Status operacional descontinuado usado para ofertas	Indica o número de ofertas de serviço existentes que usam o status exclusivo descontinuado de **Status operacional**. Altere essas ofertas preenchendo os campos **Fase** e **Status** no formulário de **Oferta de serviço**. **Nota:** O status pode ter uma das várias opções, como **Design**, **Desenvolvimento**, **Criação/ Teste/Liberação**, **Operacional** e **Descontinuando**. Clique em **Atualizar**.
Status operacional descontinuado usado para serviço	Indica o número de serviços existentes que usam o status exclusivo descontinuado de **Status operacional**. Altere esses serviços preenchendo os campos **Fase** e **Status** no formulário de **Serviço**. **Nota:** O status pode ter uma de várias opções, como **Requisitos**, **Definição**, **Análise**, **Aprovado**e **Contratado**. Clique em **Atualizar**.
Serviços operacionais que não estão em um portfólio	Indica o número de serviços existentes não associados atualmente a um portfólio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório do painel de migração	Descrição e tarefa de migração
	Altere o formulário de **Serviço** selecionando um portfólio no campo **Portfólio de serviços**. Clique em **Atualizar**.
Serviços órfãos na fase de catálogo	Indica o número de serviços na fase do catálogo que não têm um nó de taxonomia primário. Modifique o formulário **Serviço** selecionando um nó de taxonomia no campo **Nó de taxonomia**. Clique em **Atualizar**.
Uso descontinuado da entrada do Catálogo de serviços	Indica o número de serviços ou ofertas vinculadas a um item do catálogo por meio da **tabela de entrada do Catálogo de serviços**(sc_cat_item_service) descontinuada.
Ofertas de serviços órfãos	Indica o número de ofertas de serviço em que o campo **primário**no formulário de **Oferta de serviço** não está apontando para um serviço primário. As ofertas devem ser secundárias de um serviço. No campo **Primário**do formulário **Oferta de serviço**, pesquise e selecione o serviço associado. Clique em **Atualizar**.
Ofertas não operacionais catalogadas	Indica o número de itens do catálogo ativos conectados a ofertas de serviço que não estão na fase de catálogo ou com um status operacional. Altere o campo **Fase** do formulário **Oferta de serviço**para **Catálogo** e o campo **Status**para **Operacional**. Clique em **Atualizar**.
Serviços na fase de catálogo sem oferta	Indica o número de serviços na fase de **Catálogo** que não tem pelo menos uma oferta de serviço associada. Uma oferta deve ser definida para um serviço passar para a fase de Catálogo. Para associar uma oferta de serviço a um serviço, abra uma oferta de serviço específica associada ao serviço catalogado indicado no **Painel de migração**. No campo **Primário**do formulário **Oferta de serviço**, pesquise e selecione o serviço associado. Clique em **Atualizar**.

Integrações do Espaço do responsável pelo serviço

Esteja alinhado com outros aplicativos de produto para agregar valor à sua experiência de monitoramento Espaço do responsável pelo serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Espaço do responsável pelo serviço e alinhamento de produto

Ative e integre com estes produtos para expandir a funcionalidade de Espaço do responsável pelo serviço:

Espaço do gerente de fornecedores

Ative o plug-in Espaço do gerente de fornecedores (com.snc.vlm.vmw) para alinhar os dados deste espaço de trabalho com Espaço do responsável pelo serviço.

Gerencie seus fornecedores na mesma interface de espaço de trabalho para obter conhecimento de todas as informações relacionadas ao fornecedor com eficácia.

Monitore e visualize relatórios de desempenho do fornecedor na exibição do espaço de trabalho.

Decida quais métricas do fornecedor monitorar e gerenciar na exibição do espaço de trabalho.

Calcule e exiba o peso do CSAT do fornecedor e o peso do desempenho da oferta de serviço do fornecedor.

Gestão financeira

Ative o plug-in Despesas estimadas do Gestão de portfólio de serviços (com.snc.spm.spend) para exibir os gastos da oferta de serviço, permitindo que você selecione entre o modelo de custo local e o modelo de custo fornecido pelo aplicativo Gestão financeira .

Ative o plug-in Gestão financeira para GPS (com.snc.financial_management_for_spm) para fornecer modelos de custo de oferta de serviço pré-configurados para exibição em Espaço do responsável pelo serviço. Selecione entre o modelo de custo local e o modelo de aplicação do Gestão financeira, quando usado.

Gestão de melhoria contínua (CIM)

Exibe os registros CIM existentes em Espaço do responsável pelo serviço quando uma relação de serviço é indicada em formulários associados.

Os proprietários de serviço podem iniciar um registro CIM quando um problema de desempenho com um serviço ou oferta é exibido.

Gestão de incidentes - Principal Gestão de incidentes

Ative o plug-in Gestão de incidentes - Principal Gestão de incidentes (com.snc.incident.mim) para fornecer um workbench consolidado e exibir os incidentes graves por meio do fluxo de atividades Espaço do responsável pelo serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com Common Service Data Model

Melhore sua medição e avaliação usando serviços e oferecendo referências em vários formulários de tarefa Gestão de serviços de TI, incluindo:

- Problema
- Mudança
- Gestão de melhoria contínua
- Incidente

Faça referência direta a uma oferta de serviço como o alvo de um problema, mudança ou incidente para consistência com Common Service Data Model (CSDM). O sistema filtra as ofertas disponíveis com base no serviço selecionado.

Exiba e defina o campo de referência do **ID do modelo** do modelo de serviço nos formulários de serviço e oferta para integração com CSDM.

Quando o plug-in Gestão de portfólio de serviços Premium (com.snc.spm) estiver ativado com o CSDM aplicado, o painel de navegação incluirá os módulos **Gerenciar serviços técnicos** e **Vender e consumir**. As ofertas de serviço com itens do catálogo associados estão disponíveis para exibição e gestão por meio do **Catálogo de solicitações de tecnologia** e do **Catálogo de solicitações de negócios** nesses módulos. Para obter informações completas sobre CSDM e como ele se relaciona a Gestão de portfólio de serviços Premium, consulte Applying CSDM guidelines to your product — product views .

Configuração de definições de métricas Espaço do responsável pelo serviço

Configure as definições de métrica exclusivas para medir o desempenho de suas ofertas de serviço em Espaço do responsável pelo serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Os clientes que optarem pela nova estrutura de portfólio padrão usarão métricas calculadas a partir de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em Gestão de portfólios digitais (DPM). Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais.

Navegar

Espaço do responsável pelo serviço inclui várias definições de métrica que você pode exibir e editar, se necessário. Você também pode criar novas definições de métrica exclusivas para as necessidades de monitoramento de desempenho desejadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração** > **Definições de métrica**.
2. Exiba as definições de métrica do sistema de base disponíveis e os indicadores associados.
3. Para criar uma definição de métrica exclusiva, clique em **Novo**.
4. Forneça um nome exclusivo para a definição de métrica no campo **Nome**.
5. Selecione um indicador Performance Analytics no campo **Indicador**.
6. Clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre Espaço do responsável pelo serviço métricas e configuração de peso, consulte Métricas de desempenho Espaço do responsável pelo serviço.

Configuração de métricas de portfólio Espaço do responsável pelo serviço

Decida quais métricas configurar para seu portfólio de serviços para medir o desempenho de suas ofertas de serviço em Espaço do responsável pelo serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou portfolio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Os clientes que optarem pela nova estrutura de portfólio padrão usarão métricas calculadas a partir de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em Gestão de portfólios digitais (DPM). Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais.

Navegar

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração** > **Métricas de portfólio**.
2. Clique em um portfólio de serviço existente para saber quais métricas estão associadas.
   A lista de Métricas de portfólio é aberta exibindo todas as métricas aplicadas ao portfólio de serviços.
3. Para inserir uma métrica adicional ao portfólio de serviços, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos de formulário.

Formulário Métrica de portfólio

Campo	Descrição
Portfólio de serviços	Selecione o portfólio de serviços para o qual você deseja criar uma métrica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Métrica	Selecione a métrica a ser aplicada. As opções incluem: **Atividade**, **Disponibilidade**, **ANS violado**, **Satisfação do cliente**e **Incidentes críticos**.
Ordem	Especifique a ordem de exibição do gráfico de tendências na guia **Tendências** em Espaço do responsável pelo serviço.
Gráfico de tendências	Marque a caixa para exibir esta métrica na guia **Tendências** em Espaço do responsável pelo serviço.
Cálculo de desempenho	Marque a caixa para usar esta métrica no cálculo de desempenho da oferta de serviço.

5. Clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre Espaço do responsável pelo serviço métricas e configuração de peso, consulte Métricas de desempenho Espaço do responsável pelo serviço.

Como gerar uma disponibilidade de oferta de serviço

Gere relatórios de disponibilidade sob demanda exibidos em Espaço do responsável pelo serviço. Quando um compromisso de serviço contém uma garantia de disponibilidade, a oferta de serviço exibe um relatório de disponibilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Navegar

Registros de disponibilidade são gerados por um trabalho diário quando você seleciona um Compromisso de serviço do tipo Disponibilidade para sua oferta de serviço. Ao definir a disponibilidade da oferta de serviço, você gera relatórios que rastreiam a disponibilidade real da oferta. Para um gráfico de 7 dias, nenhum dado de emissão de relatórios estará disponível até cinco dias após a criação da oferta de serviço. Para gráficos de 30 dias, 23 dias de dados são necessários antes que um relatório seja gerado. Para um gráfico de 12 meses, o banco de dados deve conter pelo menos 10 meses de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para gerar uma nova disponibilidade de serviço, navegue até **Gestão de portfólio de serviços** > **Disponibilidade** e clique em **Novo**.

   Nota:
   Quando um tipo de compromisso de disponibilidade é adicionado a uma oferta de serviço, ele gera um ano de registros de disponibilidade para essa oferta e compromisso. Por esse motivo, os formulários de disponibilidade existentes não devem ser editados. A disponibilidade é calculada com base nas indisponibilidades no sistema para essa oferta. Se uma indisponibilidade for atualizada, os registros de disponibilidade relacionados também serão atualizados.

2. Preencha os campos de formulário.

Formulário Disponibilidade de serviço

Campo	Descrição
Nome de exibição	Insira o nome da disponibilidade de serviço como ele é exibido nas listas de registros. Configurado automaticamente na criação do registro com base na oferta de serviço e no compromisso.
Oferta de serviço	Selecione a oferta de serviço para a qual você deseja gerar um registro de disponibilidade.
Compromissos de serviço	Selecione o compromisso de serviço para aplicar o registro de disponibilidade.
Início	Selecione o início deste intervalo de disponibilidade.
Término	Selecione o final deste intervalo de disponibilidade.
Tempo de atividade comprometido	Insira o total esperado de disponibilidade de serviço para este compromisso.
Tempo de inatividade aceitável	Insira a quantidade aceitável de tempo de inatividade em relação a esta programação de compromisso para este intervalo.
Tempo de inatividade total	Insira o tempo de inatividade de relógio de parede, independente de programação.
Compromisso atendido	O compromisso de disponibilidade foi atendido para este intervalo. Marque para indicar que o compromisso foi atendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os seguintes campos exibem dados de resultado do ANS quando disponíveis:

- **% de disponibilidade total**: porcentagem de disponibilidade para o intervalo inteiro, independente de programação.
- **Total de indisponibilidades**: número total de indisponibilidades neste intervalo, independente de programação.
- **% de disponibilidade de compromisso**: a porcentagem de disponibilidade nesta programação de compromisso.
- **Tempo de inatividade de compromisso**: o tempo de inatividade que conta nesta programação de compromisso.
- **Indisponibilidades de compromisso**: número de indisponibilidades em relação a programação deste compromisso neste intervalo.

3. Clique em **Enviar**.
Exibir Relatórios de **disponibilidade** de oferta de serviço em Espaço do responsável pelo serviço.

Mudança de escopo para Gestão de portfólio de serviços Premium

Conceda acesso a um usuário dedicado para habilitar a alternância do escopo de Global para Gestão de portfólio de serviços Premium para criar um indicador automatizado personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

O indicador e o trabalho devem estar no mesmo escopo. Forneça a um usuário acesso de desenvolvedor delegado e a função pa_admin para mudar o escopo de Global para Gestão de portfólio de serviços Premium ao criar indicadores personalizados para trabalhos Gestão de portfólio de serviços Premium.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Navegador, digite `sys_scope.list` e pressione Enter.
   A lista de aplicativos é exibida.
2. Pesquise por nome por Gestão de portfólio de serviços Premium e clique no nome do aplicativo para abrir o formulário de Aplicativo da Store associado.
3. Em Links relacionados, clique em **Gerenciar desenvolvedores**.
4. Pesquise o usuário ou grupo ao qual você deseja conceder acesso de desenvolvedor delegado.
   A tela de configuração de **Permissões** é exibida.
5. Configure o acesso de desenvolvedor delegado para o usuário ou grupo.
   a. Na seção **Acesso ao tipo de arquivo**, alterne o botão de opção da categoria **Emissão de relatórios** para conceder este tipo de acesso.
   b. Clique em **Salvar**.
   Conceda acesso a qualquer outra categoria de seção alternando o botão de opção associado.
6. Atribua a função pa_admin ao usuário ou grupo com acesso de desenvolvedor delegado.

Como criar Indicadores em Gestão de portfólio de serviços Premium

Crie indicadores personalizados para seus trabalhos Gestão de portfólio de serviços Premium no escopo correto.

Antes de Iniciar

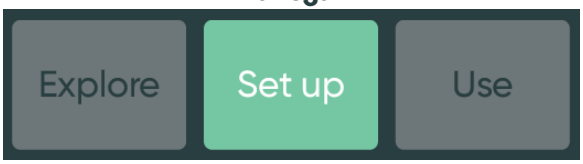
Função necessária: pa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Navegar



Você deve ter o acesso de desenvolvedor delegado do tipo de arquivo de Emissão de relatórios para mudar o escopo de Global para Gestão de portfólio de serviços Premium ao criar indicadores personalizados para o aplicativo. Os administradores concedem acesso de desenvolvedor delegado ao tipo de arquivo de emissão de relatórios. Para obter informações sobre como obter acesso de desenvolvedor delegado, consulte Como criar Indicadores em Gestão de portfólio de serviços Premium.

Quando você cria um indicador e o associa a um trabalho em um aplicativo, o indicador e o trabalho devem estar no mesmo escopo. Os trabalhos e indicadores disponíveis no sistema de base Gestão de portfólio de serviços Premium estão no escopo Gestão de portfólio de serviços Premium correto. No entanto, quando você cria um indicador personalizado, por padrão, ele é criado no escopo Global. Para associar um indicador personalizado a um trabalho Gestão de portfólio de serviços Premium, você precisa primeiro alterar o escopo de Global para Gestão de portfólio de serviços Premium.

Procedimento

1. Clique no ícone Configurações na faixa.
2. Em **Configurações do sistema**, clique em **Desenvolvedor**.
3. Em **Aplicativo**, localize e selecione Gestão de portfólio de serviços Premium.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegar até **Performance Analytics** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados** e clique em **Novo** para criar um indicador no escopo Gestão de portfólio de serviços Premium.
   Para obter detalhes sobre como criar um indicador automatizado, consulte Criar um indicador automatizado .

Usando Espaço do responsável pelo serviço

Use Espaço do responsável pelo serviço para monitorar a integridade dos seus serviços e a satisfação do cliente. Exiba indisponibilidades, incidentes críticos e solicitações de mudança associadas a serviços e ofertas.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

Com Espaço do responsável pelo serviço você pode monitorar métricas e analisar a integridade de seus serviços a partir de uma única interface do usuário. Saiba como os modelos de métrica são criados e configurados para ofertas de serviço e como eles são usados em Espaço do responsável pelo serviço.

Espaço do responsável pelo serviço recursos

Espaço do responsável pelo serviço os recursos incluem:

- Uma interface de várias guias somente para exibição para monitorar e gerenciar vários portfólios e serviços relacionados.
- Os painéis oferecem acesso imediato ao portfólio e às métricas de desempenho e integridade de serviço, além de quem possui e gerencia o serviço.

  Nota:
  Na maioria dos casos, os dados são coletados até o dia anterior. Se houver uma indisponibilidade ou incidente atual, os dados não serão exibidos nos gráficos de tendência ou nas exibições.

- Layout abrangente com todas as informações relacionadas a um portfólio e seus serviços de componente.

Os proprietários de serviço podem acessar o espaço de trabalho para executar suas tarefas mais comuns, incluindo:

- Exibir e gerenciar os serviços de TI de sua propriedade, bem como todos os serviços de TI que a empresa gerencia.
- Expandir as listas de serviços para expor serviços secundários e ofertas de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecionar um serviço para acessar informações pertinentes, incluindo tendências de serviço, serviços e informações relacionadas, iniciativas de melhoria e ofertas de serviço associadas.
- Exibir e monitorar relatórios de pontuação de desempenho de serviço, pontuações de clientes e total de assinantes.
- Monitorar as mudanças recentes e futuras.
- Analisar as ofertas de serviço para exibir a disponibilidade, a conformidade com o ANS, a satisfação do cliente, a estabilidade da oferta, as pontuações de desempenho e muito mais.
- Exiba informações exclusivas ou críticas associadas sobre a oferta de serviço no painel de fluxo de impacto no lado direito do espaço de trabalho. Por exemplo, você pode exibir registros de indisponibilidades com um identificador de **Número de indisponibilidade** exclusivo. Você também pode ver o número de indisponibilidades na exibição de lista de indisponibilidades por meio da guia **indisponibilidade** no visualizador de relatório.

Nota:
O plug-in de Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) deve ser ativado para apresentar dados numéricos. O plug-in é ativado automaticamente para todas as instâncias e upgrades, exceto aquelas que já têm uma coluna de prefixo de número na tabela Indisponibilidade. Consulte o artigo Ativar o plug-in Numeração de Indisponibilidade [KB0823685] na Base de conhecimento da HI ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente se o plug-in não estiver ativo e você quiser mover para o campo do sistema base.

Os administradores do sistema podem configurar o espaço de trabalho de acordo com as necessidades específicas da organização:

- Desabilite a exibição de métricas específicas no espaço de trabalho.
- Configure os pesos das métricas que contribuem para as pontuações de desempenho no espaço de trabalho.
- Configure os limites de métrica para cada métrica exibida no espaço de trabalho.

Comece aqui: Acesso a Espaço do responsável pelo serviço.

Acesso a Espaço do responsável pelo serviço

Abra o Espaço do responsável pelo serviço para acessar e exibir todos os seus portfólios e serviços em um único local. Monitore e gerencie seus serviços e ofertas no espaço de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_viewer

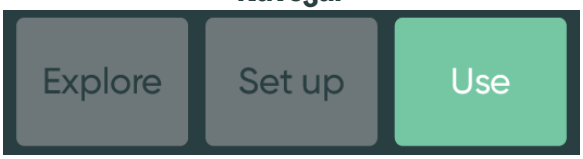
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

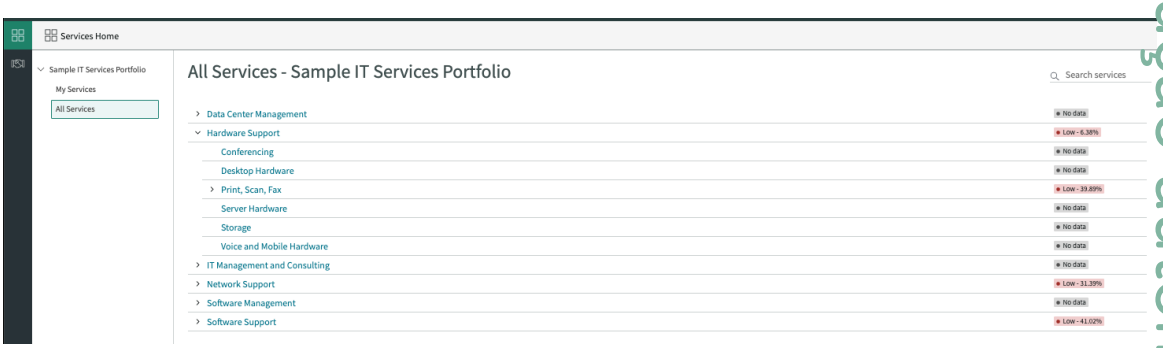
Navegar



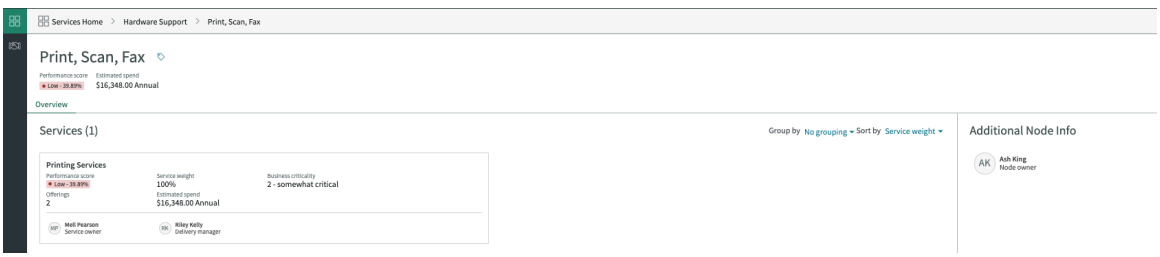
Para acessar e usar Espaço do responsável pelo serviço, o Espaço do responsável pelo serviço plug-in (com.spm_owner_workspace) deve ser ativado e você deve receber a função Visualizador de serviço [service_viewer].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Espaço do responsável pelo serviço**.
2. Clique no nome de um portfólio para expandir as camadas de serviços.
3. Clique em **Meus serviços** para exibir os portfólios que você possui e gerencia.
   Ou clique em **Todos os serviços** para exibir todos os serviços que sua organização possui e gerencia.
   Uma lista de serviços é exibida. Você pode expandir cada serviço para ver os serviços secundário na taxonomia de serviço.



4. Clique em um nome de serviço para exibir as informações pertinentes sobre ele.
   O painel **Visão geral** fornece um instantâneo recente do desempenho da oferta de serviço. Exibir o desempenho nos últimos 7 dias. A barra lateral **Informações adicionais de nó** exibe quem é o proprietário e gerencia o serviço, bem como a **Pontuação de desempenho**associada, os **Nós de taxonomia** (serviços) e a **Despesa estimada**, se disponível.



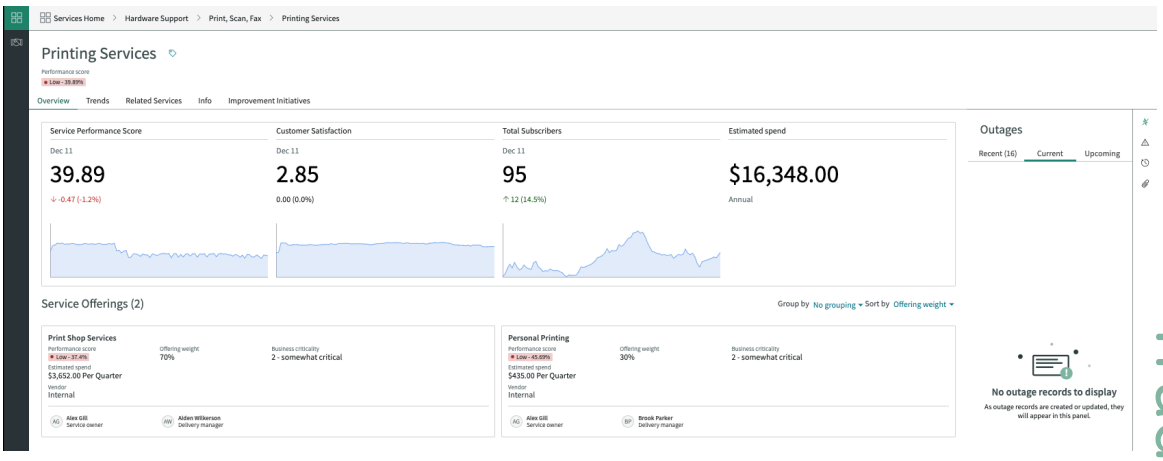
   Para entrar em contato com um proprietário de serviço, proprietário de oferta de serviço ou gerente associado, clique no nome da pessoa no espaço de trabalho e, em seguida, clique no e-mail associado. Os números de telefone também são exibidos para acesso rápido às partes interessadas do serviço.

5. Escolha como agrupar e classificar os dados do painel nas listas **Agrupar por** e **Classificar por**.
   É possível agrupar por **Nenhum agrupamento** ou **Proprietário de nó de taxonomia**. Você pode classificar por **Crescente**, **Decrescente**, **Peso do nó**, **Pontuação de desempenho** ou **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em um **Nó de taxonomia** (serviço) para exibir as informações pertinentes sobre ele.
   O serviço associado é exibido na guia **Visão geral**.
7. Clique no cartão de **Serviço** para obter detalhes e exibir métricas de integridade e desempenho, bem como quaisquer ofertas de serviço associadas.
   A Integridade de serviço e as métricas de desempenho, como **Pontuação de desempenho do serviço**, **Satisfação do cliente**, **Total de assinantes**, **Despesa estimadae Ofertas de serviço** associadas, são exibidas.



8. Clique em guias adicionais além da guia **Visão geral** para exibir dados relevantes para a oferta, incluindo:
   - **Tendências**: exibe o desempenho ao longo de um intervalo de tempo especificado, bem como a conformidade com o ANS. A guia **Tendências** fornece uma exibição mais estratégica do serviço e oferece desempenho por um longo período de tempo, para que você possa determinar se a tendência de desempenho está alta ou baixa. O sistema básico inclui métricas de desempenho para **Atividade**, **Disponibilidade**, **ANS Violado**, **Satisfação do cliente** e **Incidentes críticos**. O período de tempo padrão para o desempenho de **Tendências** é de 30 dias, exceto para a métrica de **Incidentes críticos**, que mostra todos os incidentes graves e P1 abertos por dia. Use o menu suspenso para alterar o intervalo de tempo, se desejado. As opções incluem apenas os últimos 7 dias até o último ano.

     Nota:
     Antes do lançamento Quebec, a métrica de **Incidentes críticos** era chamada de **Estabilidade** e era descrita como um widget de pontuação única. Os dados agora são visualizados em um gráfico de série de tempo. Você precisa definir os limites inferior e superior da métrica de **Incidente crítico**. Para obter detalhes, consulte Métricas de desempenho Espaço do responsável pelo serviço.

   - **Relacionamentos**: exibe os detalhes da dependência do serviço. Esta guia mostra relacionamentos de oferta, por exemplo, de quais serviços um serviço depende e de quais serviços dependem dele.

     Exiba as seções **Eu dependo de** e **Depende de mim** para ver as dependências da oferta de serviço no nível de serviço primário por meio de um cartão com um rótulo destacado indicando **Relacionamento herdado**.

     Nota:
     As dependências que um serviço herda de uma oferta secundária são visualmente distintas das dependências definidas diretamente entre os serviços.

     Os tipos de serviço e oferta são diferenciados no cartão por um ícone e rótulo exclusivos que especificam o tipo de serviço e oferta. Por exemplo, **Serviço de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

negócios, **Serviço de aplicativos**e **Serviço técnico**. Quando você clica em um cartão de oferta, a exibição do registro da oferta é exibida.

- **Informações**: exiba a descrição da oferta de serviço, o detalhamento de desempenho, as informações gerais, os compromissos, a equipe e mais. Você também pode exibir sua oferta de serviço para os relacionamentos de item do catálogo por meio desta guia. Clique para abrir um item do catálogo para obter mais detalhes.

  Monitore solicitações atendidas para todos os itens do catálogo associados na métrica de **Atividade de oferta**. Para obter detalhes completos sobre ofertas de serviço e itens de catálogo associados, consulte Oferta de serviço para catalogar relacionamentos de item.

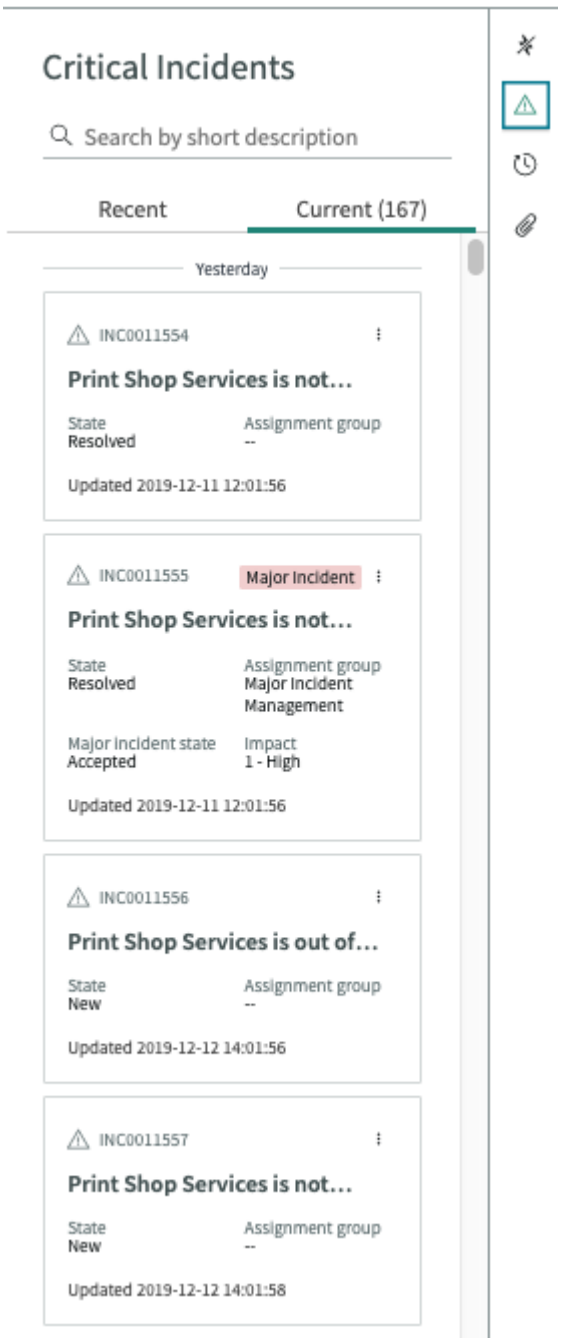
  Nota:
  A ação **Criar item do catálogo** só está disponível quando não há nenhum item do catálogo mapeado para uma oferta de serviço e não há nenhum item do catálogo com o mesmo nome da oferta. Isso evita o problema de ter itens do catálogo com o mesmo nome.

- **Iniciativas de melhoria**: exibe todas as iniciativas CIM como links para os registros. Esta guia é exibida com a ativação do plug-in Gestão de melhoria contínua (GMC) (com.sn_cim).

9. Clique nos ícones do painel de fluxo de impacto, ao lado direito do espaço de trabalho, para exibir informações relacionadas sobre **Indisponibilidades**, **Incidentes críticos**, **Solicitações de mudança**ou **Anexos**.
   Exiba as informações exclusivas ou críticas associadas sobre a oferta de serviço no fluxo de impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

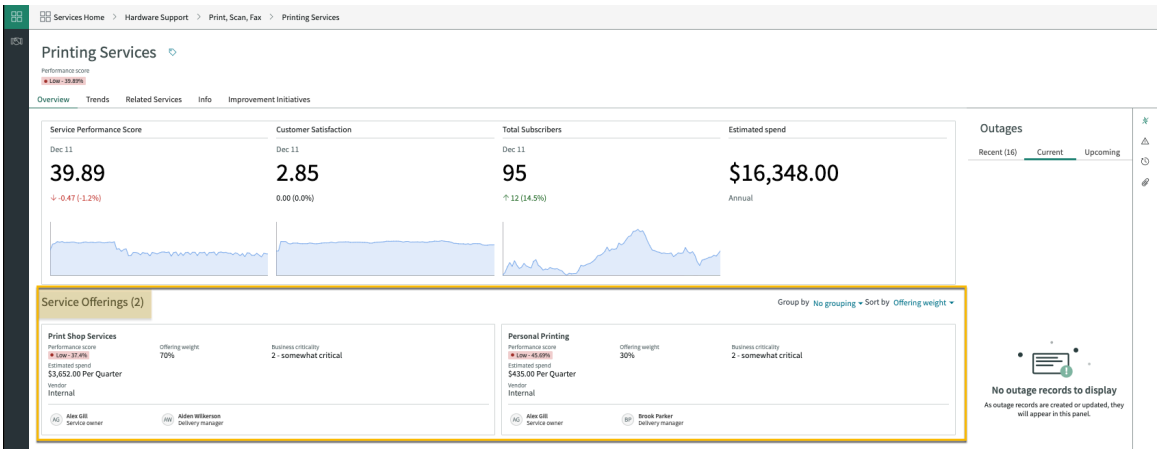
10. Clique em uma indisponibilidade, em um incidente crítico ou em uma solicitação de mudança para obter mais detalhes.

    Depois de clicar em um item de fluxo de impacto, por exemplo, um incidente crítico, você pode exibir todos os detalhes relacionados ao item e até mesmo abrir o registro associado clicando em **Abrir registro**.

    Os dados de indisponibilidades recentes, atuais e futuras estão disponíveis. Clique em um tipo de indisponibilidade para obter as informações desejadas. Consulte Indisponibilidades para obter informações sobre um identificador de **Número de indisponibilidade** exclusivo e como ativar o plug-in de Outage Numbering (com.snc.outage_numbering).

11. Se o serviço que você está exibindo tiver ofertas secundárias associadas, clique em uma oferta para fazer uma busca detalhada e exibir detalhes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exiba a visão geral da oferta, bem como outros dados pertinentes, como disponibilidade da oferta de serviço, SLAs violados, satisfação do cliente, estabilidade e atividade. As guias disponíveis de oferta de serviço incluem **Visão geral**, **Tendências**, **Relacionamentos**, **Informações**, **Itens do catálogo**e **Iniciativas de melhoria**. Essas guias são semelhantes aos dados fornecidos para serviços. A guia **Itens do Catálogo** exibe todos os itens do catálogo relacionados à oferta de serviço, bem como uma descrição resumida do item.

Oferta de serviço para catalogar relacionamentos de item

Gerencie os relacionamentos entre suas ofertas de serviço e itens do catálogo, associando seus itens de catálogo pré-existentes às suas ofertas de serviço e vice-versa. Exibir relacionamentos em listas relacionadas do formulário Now Platform e Espaço do responsável pelo serviço.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre este tópico, consulte Inscrever usuários em uma oferta de serviço em Gestão de portfólio de serviços.

Funções e ações necessárias

Os proprietários de serviço e gerentes de administração de catálogo podem editar os formulários relevantes para associar e gerenciar ofertas de serviço pré-existentes para relacionamentos de itens do catálogo. Este recurso é uma adição ao recurso **Criar item do catálogo** que permite criar um novo item do catálogo.

Com a função service_editor, você pode adicionar, alterar e remover itens do catálogo associados a uma oferta de serviço de propriedade por meio da lista relacionada Item do catálogo do formulário de oferta de serviço. Você também pode criar um item do catálogo a partir de uma oferta de serviço por meio de Espaço do responsável pelo serviço, clicando no link **Criar item do catálogo**. Uma única oferta de serviço pode ter vários itens de catálogo relacionados. Clique no botão **Associar** na lista relacionada de Item do Catálogo para fazer uma mudança.

Nota:
Se um item do catálogo já estiver associado a uma oferta de serviço, não será possível associar o item a uma nova oferta. Você terá que contatar um catalog_admin para remover a associação existente e poder fazer mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a função catalog_admin, você pode adicionar, alterar e remover ofertas de serviço associadas a um item do catálogo por meio da lista relacionada de Oferta de serviço do formulário Item do catálogo. Um único item do catálogo pode ser relacionado a uma oferta de serviço.

Clique no botão **Associar** na lista relacionada para fazer uma mudança. Você pode remover a associação, se necessário, com o botão **Excluir** da lista relacionada.

Nota:
Se uma oferta de serviço já estiver associada a um item do catálogo, o botão **Associar** não aparecerá na lista relacionada. Para obter detalhes sobre como exibir e editar Itens do Catálogo, consulte Como criar ou editar um item do catálogo .

Itens do catálogo em Espaço do responsável pelo serviço

Exiba itens do catálogo relacionados a uma oferta de serviço em Espaço do responsável pelo serviço na guia **Itens do catálogo** da página da oferta. Clique para abrir um item do catálogo para obter mais detalhes e até mesmo abrir a visualização do formulário.

Monitore solicitações atendidas para todos os itens do catálogo associados e guias de pedido na guia **Tendência** da oferta na métrica da **Atividade**.

Passe o mouse sobre a métrica de **atividade** da guia **Tendências** para exibir o nome do item do catálogo e a contagem de execução média de 30 dias.

Quando você clica na linha de tendência de um item do catálogo individual, somente os **Itens solicitados** para esse item do catálogo e a oferta ficam visíveis na exibição de lista do visualizador de relatório.

Pontos a serem lembrados

- Evite conflitos de fase do modelo entre ofertas e itens do catálogo.
  - Os itens do catálogo só podem ser associados a ofertas de serviço na fase **Catálogo**.
  - A oferta de serviço deve estar operacional para que os itens do catálogo estejam ativos.
  - Itens de catálogo inativos podem ser associados a ofertas de serviço operacional.
- Guias de pedido não são referenciados como itens associados.

  Em Espaço do responsável pelo serviço, as métricas de **Atividade** são orientadas por itens do catálogo que compõem um guia de pedido.

Gestão de portfólio de serviços Premium notificações

As notificações são adicionadas com Gestão de portfólio de serviços Premium para gerenciar sua oferta de serviço para os relacionamentos de item do catálogo.

Gestão de portfólio de serviços Premium inclui várias notificações por e-mail que alertam os administradores do catálogo quando uma oferta de serviço associada a um item do catálogo é desativada ou quando um novo item do catálogo é criado a partir de uma oferta de serviço.

As seguintes notificações estão incluídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Oferta desativada Tabela: Oferta de serviço [service_offering]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando uma oferta de serviço associada a um item do catálogo é desativada.
Item do catálogo criado a partir da oferta Tabela: Disponível para assinantes [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando um novo item do catálogo é criado a partir de uma oferta de serviço. O e-mail solicita que o novo item do catálogo seja revisado e preparado para ativação no catálogo.

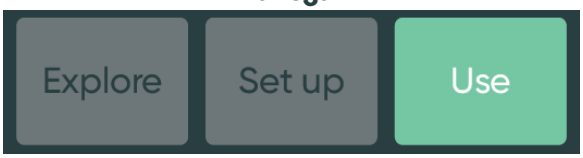
Para configurar destinatárioscatalog_admin para essas notificações, consulte Como criar um grupo de usuários .

Espaço do responsável pelo serviço Pesquisa de oferta de serviço

Os assinantes podem classificar sua experiência com as ofertas de serviço por meio da pesquisa Gestão de portfólio de serviços Premium de Oferta de serviço. Este feedback fornece aos gerentes de portfólio e proprietários de serviço informações valiosas para melhorar o desempenho da oferta de serviço e a satisfação do assinante.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar



No sistema de base, uma Pesquisa de oferta de serviço de GPS predefinida está disponível. As pesquisas são enviadas somente para ofertas de serviço operacionais e em processo de descontinuação. Os administradores de portfólio [portfolio_admin] podem editar a pesquisa e os editores de serviço [service_editor] podem configurar as condições do gatilho associadas.

Você deve ter a função admin ou portfolio_admin para modificar a Pesquisa de oferta de serviço de GPS. Para exibir a pesquisa, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.

A Pesquisa de oferta de serviço de GPS é acionada aleatoriamente para 10% dos assinantes de oferta de serviço. Somente assinantes que não foram pesquisados nos últimos três meses podem receber uma pesquisa. Os assinantes recebem um e-mail com o link da pesquisa. O nome da oferta de serviço é exibido e a pesquisa pergunta até que ponto o assinante está satisfeito com o serviço ou a oferta de serviço. Os assinantes usam botões de opção para classificar a satisfação em uma escala de 1 a 5, sendo 1 insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendamos que você modifique a pesquisa para melhor corresponder às necessidades da sua organização.

Duas propriedades do sistema determinam a porcentagem de assinantes que receberão a pesquisa e com que frequência um assinante é pesquisado.

- *sn_spm.csat.survey_probability*: o valor padrão é de 10% de assinantes pesquisados aleatoriamente.
- *sn_spm.csat.survey_period*: o valor padrão é 90 dias. O sistema não envia uma pesquisa para um assinante que foi pesquisado nos últimos 90 dias.

Os proprietários de serviço podem usar o formulário de oferta de serviço para definir a frequência de envio de uma pesquisa de CSAT. O campo de **frequência de pesquisa de CSAT** oferece as seguintes opções de frequência:

- **Nunca** (padrão)
- **Diariamente**
- **Semanalmente**
- **Mensalmente**

Os proprietários de serviço podem exibir a última vez em que uma pesquisa foi enviada para uma oferta no **último campo da pesquisa de CSAT enviada** no formulário de oferta de serviço.

Os gerentes de portfólio e responsáveis pelo serviço podem revisar as respostas e exibir o peso do CSAT do fornecedor em Espaço do responsável pelo serviço.

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, condições do gatilho e perguntas da pesquisa, consulte Surveys.

Gestão financeira para Espaço do responsável pelo serviço

Integre Espaço do responsável pelo serviço com Gestão financeira para acessar modelos de custo de oferta de serviço pré-configurados. Você pode usar esses modelos de custo para avaliar despesas e gerar linhas de custo com base no nível de oferta de serviço para um custo definido.

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativação e recursos

Ative o plug-in Gestão financeira para GPS (com.snc.financial_management_for_spm) para acessar os modelos de sistema base pré-configurados. Gestão financeira para GPS contém dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

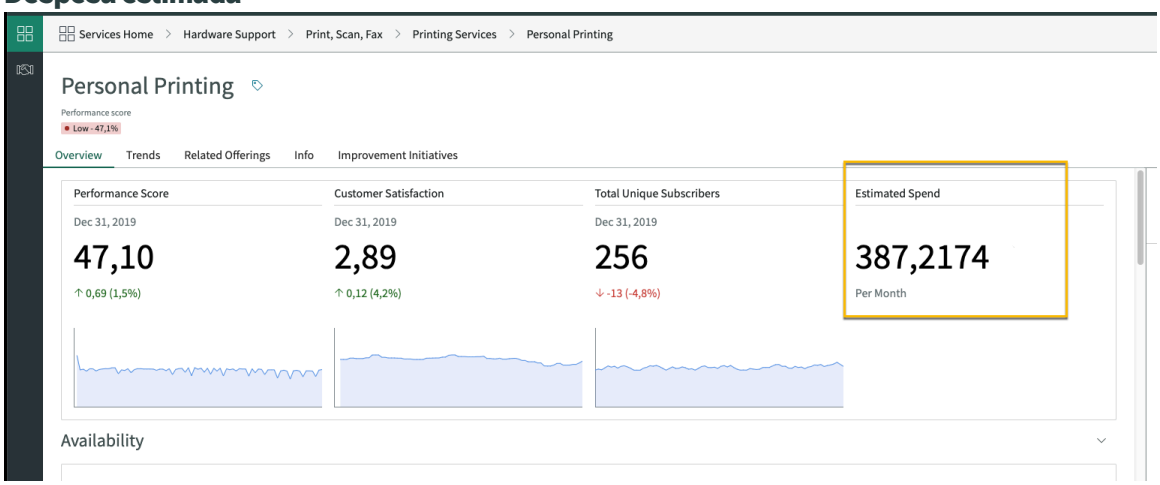
O plug-in Gestão de portfólio de serviços Despesa estimada (com.snc.spm.spend) está disponível para aprimorar sua experiência Espaço do responsável pelo serviço. Com este recurso, você pode escolher usar o modelo de custo de oferta de serviço local padrão ou acessar os modelos de custo oferecidos por meio do aplicativo Gestão financeira.

Quando Espaço do responsável pelo serviço (com.spm_owner_workspace) e Gestão financeira para GPS (com.snc.financial_management_for_spm) estão ativados e a propriedade do sistema `sn_spm_spend.offering_cost_source` está definida com o valor **Gestão financeira**, a seção de formulário **Despesas estimadas**exibe os campos **Despesa anual estimada**, **Período agregado de FM** e **Custo agregado de FM**. Esses campos revelam dados somente leitura armazenados na oferta de serviço, serviço e registros de taxonomia.

Exibição de despesas calculadas por oferta em Espaço do responsável pelo serviço

Quando você opta por usar os modelos de custo oferecidos por meio do aplicativo Gestão financeira, a despesa calculada por oferta de serviço é exibida como um único widget de pontuação em Espaço do responsável pelo serviço. Exibir as **Despesas estimadas** como parte do painel **Visão geral** visualizando métricas de integridade e desempenho de oferta de serviço.

Despesa estimada



As estimativas de despesa da oferta de serviço são combinadas e somadas por período aos níveis de serviço e portfólio na taxonomia de portfólio. A despesa estimada no nível de serviço e portfólio permite que você entenda melhor os custos e como isso se alinha ao desempenho em todo o portfólio de serviços. Com o recurso de despesas estimadas, você pode:

- Equilibrar o desempenho do serviço necessário com as despesas apropriadas.
- Comparar os serviços semelhantes avaliando as despesas com o desempenho.
- Verificar se as despesas com serviço estão atendendo às metas desejadas.
- Exibir os direcionadores de custo em seu portfólio de serviços e a estrutura de taxonomia.
- Comparar uma despesa de serviço interno com opções de provedor de serviço externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo local comparado ao modelo Gestão financeira para despesas estimadas

Os cálculos de despesas estimadas são executados diariamente como um trabalho separado.

Quando a propriedade do sistema *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Modelo local**, a despesa anual estimada para uma oferta de serviço, serviço e taxonomia é determinada pela adição das despesas anuais estimadas para todas as entidades secundárias. Os dados de despesas anuais estimadas são armazenados na oferta de serviço, no serviço e nos registros de taxonomia.

Quando a propriedade do sistema *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Managment**, a despesa estimada para uma oferta de serviço, serviço e taxonomia é determinada pela adição das despesas estimadas Gestão financeira para todas as entidades secundárias.

Para cada nó, determine as despesas estimadas Gestão financeira para o período selecionado Gestão financeira no momento, adicionando todas as despesas estimadas da entidade secundária. Isso acontece recursivamente em toda a estrutura de taxonomia, começando com a oferta de serviço, até o serviço e a taxonomia.

Para obter informações detalhadas sobre a integração com Gestão financeira e a configuração do custo de uma oferta de serviço, consulte Gestão financeira para usuários de GPS licenciados .

Configuração da fonte do custo de oferta de despesa estimada

Defina a origem usada para calcular o custo estimado das ofertas de serviço. Você pode usar o modelo local padrão ou acessar os modelos de custo de oferta de serviço Gestão financeira pré-configurados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A partir da versão San Diego, Espaço do responsável pelo serviço está com descontinuação planejada. Novos clientes não podem encontrar ou ativar Espaço do responsável pelo serviço. ServiceNow® continua a oferecer suporte aos clientes existentes em relação a Espaço do responsável pelo serviço. Para obter informações sobre a substituição do produto e o processo de descontinuação, consulte Espaço do responsável pelo serviço.

Navegar

O plug-in Gestão de portfólio de serviços Despesa estimada (com.snc.spm.spend) é automaticamente ativado com Espaço do responsável pelo serviço.

Ative o plug-in Gestão financeira para GPS (com.snc.financial_management_for_spm) para habilitar o modelo de custo associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de portfólio de serviços Despesas estimadas fornecem a propriedade do sistema *sn_spm_spend.offering_cost_source* . Com esta propriedade do sistema, você pode definir a origem usada para calcular o custo estimado das ofertas de serviço. Os valores incluem:

- **Modelo local**
- **Gestão financeira**
- **Nenhum(a)**

O valor padrão é **Modelo local**.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação para abrir a tabela de Propriedades do sistema [sys_properties].
2. Encontre a propriedade do sistema *sn_spm_spend.offering_cost_source* e defina-a com o valor desejado.

> **Nota:**
> Os usuários podem escolher não usar o modelo de custo local ou o modelo Gestão financeira, selecionando **Nenhum** como o valor desejado.

Fonte do custo de oferta de despesa estimada

Valor	Descrição
Modelo local	Com esta origem padrão, o custo de Despesa estimada da oferta é calculado com base nos seguintes campos no formulário de oferta de serviço: ○ **Modelo de custo**: as opções incluem **Fixo** e **Por unidade**. ○ **Despesa estimada**: o custo estimado da oferta para o período associado. Quando o valor do **Modelo de custo** for **Fixo**, serão exibidos campos adicionais no formulário de Oferta de serviço, incluindo: **Custo da oferta**, **Período de tempo** e **Unidade de custo**. Quando o valor do **Modelo de custo** for **Por unidade**, serão exibidos campos adicionais no formulário de Oferta de serviço, incluindo: **Custo da oferta**, **Período de tempo**, **Unidade por período** e **Unidade de custo**.
Gestão financeira	Com esta origem, o custo de **Despesa estimada** da oferta é calculado com base nos seguintes campos do formulário de Oferta de serviço, conforme calculado pelo aplicativo Gestão financeira:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor	Descrição
	○ **Período de FM**: período do calendário fiscal. ○ **Custo de FM**: o valor real da moeda.
Nenhum(a)	Com este valor, ou quaisquer valores incorretos, o sistema ignora os modelos de custo Gestão financeira e local e não exibe campos de formulário de Oferta de serviço associados.

3. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças.

Gestão de nível de serviço

O aplicativo ServiceNow® Gestão de nível de serviço (GNS) ajuda a coletar requisitos de serviço, bem como monitorar e emitir relatório sobre os níveis de serviço acordados (SLAs).

Iniciar

Explorar

Como explorar o Gestão de nível de serviços

Configurar

Configuração do Gestão de nível de serviços

Usar

Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Gestão de nível de serviços

Referência do Gestão de nível de serviços

Como explorar o Gestão de nível de serviços

Use o Gestão de nível de serviços em sua organização para monitorar e gerenciar a qualidade dos serviços.

Visão geral Gestão de nível de serviços

Os gerentes de nível de serviço são responsáveis por negociar um conjunto de acordos entre um provedor de serviços e o cliente que definem o escopo, a qualidade e a velocidade dos serviços fornecidos e garantem que os níveis de serviço acordados sejam atendidos.

Conceitos de Gestão de nível de serviço

A aplicação Gestão de nível de serviço (GNS) da ServiceNow® facilita a supervisão e o controle dos serviços dentro da organização.

Os gerentes de nível de serviço são responsáveis por um conjunto de acordos entre um provedor de serviços e o cliente que definem o escopo, a qualidade e a velocidade dos serviços fornecidos. A intenção da GNS é fornecer ao cliente uma expectativa de serviço dentro de uma escala de tempo conhecida e a capacidade de monitorar quando os níveis de serviço não estão sendo atendidos.

A GNS oferece os seguintes recursos:

- Definições de Acordo de nível de serviço (ANS)
- ANSs de tarefas
- Integração com outros plug-ins da ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do Acordo de nível de serviço (ANS)

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções de ANS.

Função	Definição
sla_admin	Fornece direitos administrativos completos para GNS. Os usuários que possuem a função sla_admin podem configurar propriedades de GNS, executar o reparo de ANS, exibir o painel Visão geral de ANS e gerenciar as definições do ANS. Eles podem associar fluxos de trabalho ou cronogramas existentes às definições do ANS, mas não podem criar fluxos de trabalho. As funções adicionais necessárias para criar fluxos de trabalho ou cronogramas devem ser concedidas explicitamente. Consulte Funções do sistema de base para obter mais informações.
sla_manager	Permite que os usuários estabeleçam as definições do ANS, exibam os logs de reparo de ANS e exibam o painel Visão geral do ANS. Não permite que os usuários alterem valores de propriedade GNS ou definam tipos de condição de ANS.

Definições de Acordo de nível de serviço (ANS)

Use o registro de definição do ANS para definir um conjunto específico de critérios que resultaria na geração de um ANS. Defina alguns dos seguintes parâmetros:

- Tabela: a tabela de tarefas para a qual o ANS está definido.
- Duração: o tempo de duração em que o serviço deve ser fornecido ao cliente.
- Programação: a programação, que indica dias úteis e não úteis válidos que o provedor de serviços segue para entregar o serviço. A programação selecionada é usada para determinar quando o ANS é violado.
- Condições: as condições sob as quais o ANS é iniciado, pausado, interrompido ou redefinido.

definições do ANS de tarefa

Quando uma definição do ANS é acionada em relação a uma tarefa específica, o registro de ANS da tarefa é gerado e contém todos os dados de rastreamento para o ANS específico nesse registro. Por exemplo, se houver uma definição do ANS para incidentes P1, um registro de ANS de tarefa será anexado ao registro de incidente P1 e capturará todos os dados associados a ele. Frequentemente, há vários registros de ANS de tarefa em uma única tarefa porque muitas definições se aplicam.

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

No formulário de ANS de Tarefa, você também pode selecionar o destino do ANS: **Resposta**, **Resolução**ou **Nenhum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com outros plug-ins da ServiceNow

Os plug-ins a seguir introduzem funcionalidade extra no GNS:

- Complemento do contrato de ANS
- Gestão de portfólio de serviços - Compromissos de ANS

Suporte ao modelo de GNS no App Engine Studio

Os modelos de aplicativo oferecem suporte às tabelas do Gestão de nível de serviço que serão incluídas ao criar modelos a partir de aplicativos no App Engine Studio. As tabelas de GNS que podem ser incluídas nos modelos são:

- Definição do ANS [contract_sla]
- ANS de oferta de serviço [service_offering_sla]
- Configuração do temporizador de ANS [sla_timer_config]
- Mapeamento da configuração do temporizador de ANS [sla_timer_config_mapping]

Definição de um contrato de serviço

Uma nova tabela de contratos de ANS é fornecida por meio de **Gestão de nível de serviço** > **Contratos de serviços** módulo. Esses contratos agrupam SLAs relacionados a um único fornecedor ou cliente, bem como os ICs, locais, grupos, usuários e contratos secundários relacionados ao contrato.

A tabela Contrato de serviço [ast_service] estende a tabela Contrato [ast_contract]. Ela armazena informações sobre contratos de serviço para fins de gerenciamento de ativos. Para obter a funcionalidade do contrato de serviço, ative o plug-in Gestão de nível de serviço - Integração com o Gestão de contratos [com.snc.sla.contract2]. A instalação do plug-in do complemento de contrato de ANS adiciona relações a esta tabela para torná-la útil para fins de gerenciamento de serviços. Depois que o plug-in é instalado, o registro do Contrato de serviço possui listas relacionadas para:

- SLAs
- ICs de contrato
- Localizações de contratos
- Grupos de contratos
- Usuários do contrato
- Contratos secundários

Campos da tabela de contrato de serviço

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo associado ao contrato.
Inícios	A data em que o contrato entra em vigor.
Términos	A data em que o contrato vence.
Aprovador	A pessoa que aprova o contrato.
Local	O local principal do contrato, se aplicável. Se houver vários, use a lista relacionada aos locais do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de contrato de serviço

Campo	Descrição
Ativo	Se o contrato está em uso.
Renovar/estender automaticamente	Se o contrato tem a possibilidade de ser renovado ou estendido ao final de sua vigência.
Fornecedor	O fornecedor responsável pelo contrato.
Conta do fornecedor	A conta pela qual o fornecedor é responsável.
Número do contrato	O número do contrato que define o Contrato de serviço.
Custo total	O custo total do contrato.
Valor de pagamento	O valor que foi pago até então.
Programação de pagamento	A duração em que os pagamentos são feitos.
SLAs de processo não contratual	Se selecionado, você pode ter SLAs contratuais e SLAs não contratuais, como OLA e Contratos de sustentação , processados para a mesma tarefa. Você pode rastrear os SLAs contratuais e também qualquer ANS interno à organização para aprimorar a conformidade. **Nota:** A caixa de seleção **Processar SLAs não contratuais** está disponível para os clientes do zboot e de upgrade. A propriedade do sistema `com.snc.sla.contract.tables` não está disponível para clientes zboot, portanto, os contratos são processados para qualquer tabela no sistema em vez de tabelas específicas.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do contrato de serviço.
Descrição	Uma descrição completa do contrato de serviço.

Como adicionar campo de contrato ao formulário de tarefa

Dependendo de como o contrato é usado, o campo **Contrato** pode ser adicionado a qualquer formulário de tarefa configurando-o. Para obter informações sobre como configurar um formulário, consulte Configuração de formulário . Conforme os campos **Solicitante**, **Grupo de atribuição**, **Local**e **Item de configuração** são preenchidos, o campo **Contrato** é filtrado de maneira apropriada, ajudando a central de suporte a associar o tíquete ao contrato correto.

Nota:
Não adicione o mesmo campo a diferentes seções de um formulário, a menos que o campo exiba dados somente leitura. Ter duas ou mais instâncias de um campo editável pode causar perda de dados e impedir o funcionamento adequado da IU e das políticas de dados.

Definições de detalhamento de Acordo de nível de serviço (ANS)

Ao usar o detalhamento de ANS, o proprietário de serviço ou o gerente da central de serviços pode ver dados detalhados relacionados à propriedade da tarefa e à duração do ANS para qualquer registro de ANS de tarefa associado a uma tarefa. Isso ajuda a determinar quais equipes e usuários estão contribuindo para a conformidade com o ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O detalhamento de ANS é configurável e normalmente deve ser definido para os ANSs mais significativos, como resolução P1 e P2. Por padrão, o sistema exclui dados de detalhamento de ANS com mais de um ano. Isso é realizado por um novo trabalho de limpeza de tabela `sla_breakdown_by_assignment`. Os trabalhos de limpeza de tabela são definidos na tabela [sys_auto_flush].

Tópicos relacionados

Criar definições de detalhamento de ANS

Configuração de Acordo de nível de serviço (ANS)

Processamento de Acordo de nível de serviço (ANS)

O mecanismo de ANS executa duas etapas para avaliar as definições do ANS e suas condições com base em uma tarefa.

O mecanismo de ANS executa as seguintes etapas:

1. Verifica as definições do ANS que não têm um registro de ANS ativo associado à tarefa. O mecanismo de ANS determina se a definição do ANS se aplica à tarefa e se é necessário criar um registro de ANS. As verificações de condição a seguir são realizadas:
   a. Se a Condição de início for verdadeira e a condição de parada for verdadeira, não faça nada. Nenhum registro de ANS é criado, pois a condição de parada substitui a condição de início.
   b. Se a condição de início for verdadeira e a condição de parada for falsa, um novo registro de ANS será criado para esta tarefa usando a definição do ANS. O registro de ANS é definido para a fase Em andamento.
2. Verifica todos os registros de ANS ativos associados à tarefa. O mecanismo determina se os registros de ANS estão mudando de fase. As verificações de condição são realizadas na seguinte ordem:
   a. Se a condição de parada for verdadeira, o ANS mudará para **Concluído** e se tornará inativo.
   b. Se as condições Redefinir e Iniciar forem verdadeiras, o ANS será alterado para **Concluído** e um novo ANS de tarefa será criado.
   c. Se a condição de início for falsa, o ANS mudará para **Cancelado** e se tornará inativo.
   d. Se o ANS estiver ativo, a condição de pausa for verdadeira e a fase de ANS estiver **Em andamento**, o ANS será pausado.
   e. Se o ANS estiver ativo, a condição de pausa for falsa e a fase de ANS estiver **Pausado**, o ANS muda novamente para **Em andamento**.

Tempos reais e de negócios decorridos

Os registros de ANS de tarefa contêm dois conjuntos de informações de tempo: **Real decorrido** e **Comercial decorridos**.

A diferença entre esses dois conjuntos de tempo é vital ao criar e relatar definições do ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os valores **reais decorridos** são calculados com base em 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Os valores **comerciais decorridos** são calculados com base na programação especificada no ANS da tarefa. A programação é obtida da definição do ANS por padrão.

Nota:
Se nenhuma programação for especificada, o **tempo comercial decorrido** será igual ao **tempo real decorrido**. Isso pode ser desabilitado alterando a propriedade `com.snc.sla.always_populate_business_fields` para falso no Mecanismo de ANS. Quando esta propriedade for definida como falso, os campos **Comerciais** serão 0 ou vazios.

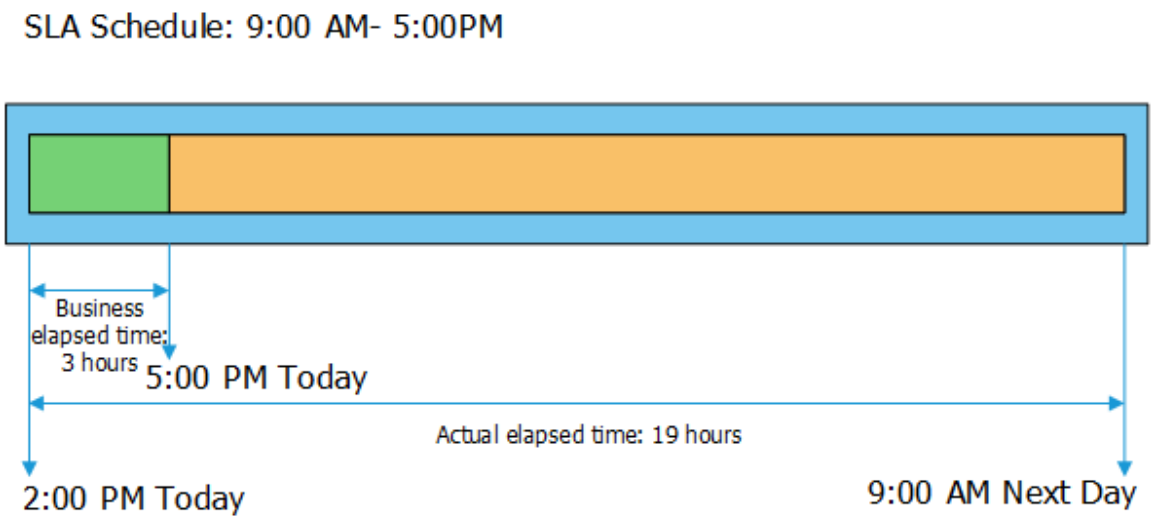
Por padrão, a lista relacionada ao registro de ANS de tarefa exibe somente o tempo real decorrido. Você pode configurar a lista para exibir também o tempo comercial decorrido.

Tempos decorridos e cronogramas

Considere um cenário em que um ANS tem uma programação definida das 9 h às 17 h nos dias de semana. Com essa programação, a diferença entre os tempos reais e os comerciais decorridos pode ser significativa.

Por exemplo, se um ANS de tarefa começa às 14h em um dia da semana, seu tempo comercial decorrido às 9h no próximo dia da semana é de 3 horas, enquanto o tempo decorrido real é de 19 horas.

Tempo real decorrido vs Tempo comercial decorrido



Além disso, se uma programação definir um dia útil de 8 horas, o tempo decorrido de 24 horas ou um dia comercial será igual a 3 dias de tempo real decorrido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de tempos decorridos reais e de negócios - 24 X 7

Exemplo

Por exemplo, um incidente é aberto na sexta-feira, 12 de dezembro às 21h, fora da programação do ANS de 8h às 17h nos dias de semana.

Se a hora atual for a seguinte segunda-feira às 9h30:

- **O tempo comercial decorrido** é de 1 hora e 30 minutos porque o temporizador de negócios de ANS parou às 17h na sexta-feira e reiniciou às 8h na segunda-feira.
- **O tempo real decorrido** é de 60 horas e 30 minutos, representando o tempo real entre a abertura do incidente e a hora atual.

As porcentagens decorridas também são calculadas de forma semelhante. A porcentagem real decorrida é superior a 750%, enquanto a porcentagem comercial decorrida é de 19% em um ANS de 8 horas.

Temporizador do ANS

Use o componente do temporizador de ANS para rastrear a quantidade de tempo necessária para concluir a tarefa, conforme estabelecido pela definição do ANS correspondente.

O componente do temporizador de ANS foi projetado para exibir visualmente o status atual do ANS de tarefa. Você também pode exibir mais informações sobre a tarefa na dica de ferramenta, como o nome da definição do ANS, o tempo restante para violação e os detalhes da porcentagem concluída. Quando sua tarefa está programada, a dica de ferramenta fornece informações extras, como os detalhes fora da programação.

O componente do temporizador pode mostrar qualquer uma das fases a seguir, dependendo do status atual da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do temporizador de ANS

Fase	Código de cor	Descrição
Em andamento		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa está em andamento. Você pode encontrar mais informações sobre a programação e a hora na dica de ferramenta. O código de cor muda para o estado em andamento: • verde para amarelo: quando o tempo de conclusão atinge 50% • amarelo para laranja: quando o tempo de conclusão atinge 25%
Violado		A fase do temporizador quando o tempo alocado para concluir o ANS de tarefa acabou. A dica da ferramenta fornece mais informações sobre a hora em que a tarefa foi violada.
Cancelado		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa é cancelada. Na dica de ferramenta, você pode ver a hora em que ela foi cancelada.
Pausado		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa é pausado ou colocado em espera. A cor exibida nesta fase corresponderá à porcentagem decorrida quando o ANS de tarefa foi pausado. Quando a fase muda de **Pausado** para Em andamento, o temporizador inicia a partir do momento em que foi pausado. Você pode encontrar mais informações sobre a programação e a hora na dica de ferramenta.
Alcançado (mecanismo de ANS 2010)		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa é alcançado. As informações sobre quando isso foi obtido são vistas na dica de ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases do temporizador de ANS

Fase	Código de cor	Descrição
Concluído		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa é concluído. Você pode ver quando ele foi concluído na dica de ferramenta.
Fora da programação		A fase do temporizador quando o ANS da tarefa está fora da programação. Você pode encontrar mais informações sobre a programação e a hora na dica de ferramenta.

Configuração do Gestão de nível de serviços

Você pode configurar vários aspectos do Gestão de nível de serviços com base nos requisitos específicos da sua organização.

Plug-ins Gestão de nível de serviços

Você pode ativar um ou mais plug-ins do Gestão de nível de serviços se eles ainda não estiverem ativos. Alguns plug-ins incluem dados de demonstração.

Você pode ativar um ou mais plug-ins do Gestão de nível de serviços se eles ainda não estiverem ativos.

Como ativar Gestão de nível de serviços

Você pode ativar o plug-in Gestão de nível de serviços (com.snc.sla) se tiver a função de administrador. Esse plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativar este plug-in fornece as principais funcionalidades do ANS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalação com Gestão de nível de serviços

Ativar o plug-in Gestão de nível de serviçosadiciona ou modifica estes componentes: tabelas, propriedades, ações de IU, políticas de IU, Inclusões de script, scripts de cliente, regras de negócios, notificações por e-mail, trabalhos agendados e fluxos de trabalho.

Tabelas instaladas com Gestão de nível de serviços

As tabelas são adicionadas com Gestão de nível de serviços.

Exibir nome [Nome da tabela]	Descrição
Definição do ANS [contract_sla]	Fornece as condições, a duração e a programação para uma definição do ANS.
Condições do ANS [sla_condition_class]	Define como as condições na Definição do ANS são usadas para determinar as transições entre diferentes fases de cada ANS de tarefa.
Log de Reparo de ANS [sla_repair_log]	Usado para fornecer um log de quando a função de Reparo de ANS está definida como ação.
Entrada de log de Reparo de ANS [sla_repair_log_entry]	Estende o syslog e armazena os valores anteriores ou posteriores de um registro de ANS de tarefa que foi reparado.
ANS de tarefa [task_sla]	Associa uma tarefa à Definição do ANS que se aplica a ela.
Configuração do temporizador de ANS [sla_timer_config]	Armazena as informações de configuração do temporizador.
Mapeamento da configuração do temporizador de ANS [sla_timer_config_mapping]	Armazena as informações de mapeamento de ANS de tarefa.

Funções instaladas com Gestão de nível de serviços

As funções são adicionadas com a ativação do plug-in Gestão de nível de serviços.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sla_admin	Usuários com esta função têm direitos administrativos completos ao aplicativo Gestão de nível de serviços	flow_operator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sla_manager	Usuários com esta função podem estabelecer definições do ANS e exibir logs de reparo de ANS.	flow_operator

Trabalhos agendados instalados com Gestão de nível de serviços

Os trabalhos agendados são adicionados com Gestão de nível de serviços.

Trabalho agendado	Descrição
Atualização de ANS (já violado)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa que já foram violados. Isso é limitado a SLAs de tarefa em que o tempo de violação está dentro dos últimos 365 dias. Este trabalho é executado uma vez por dia.
Atualização de ANS (violação após 30 dias)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação está em mais de 30 dias. Isso é limitado a registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação está dentro dos próximos 365 dias. Este trabalho é executado a cada 5 dias.
Atualização de ANS (violação em 1 dia)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação é maior que 1 hora e menor que 24 horas. Este trabalho é executado a cada hora.
Atualização de ANS (violação em 1 hora)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação é maior que 10 minutos e menor que 1 hora. Este trabalho é executado a cada 10 minutos.
Atualização de ANS (violação em 10 minutos)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação está nos próximos 10 minutos. Este trabalho é executado a cada minuto.
Atualização de ANS (violação em 30 dias)	Atualiza as temporizações nos registros de ANS de tarefa em que o tempo de violação é maior que 1 dia e menor que 30 dias. Este trabalho é executado uma vez por dia.

Ativar definições de detalhamento de ANS

Você pode ativar o plug-in ANS Breakdowns (com.snc.sla.breakdowns) se tiver a função de administrador. Esse plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Detalhes do ANS (com.snc.sla.breakdowns) ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Detalhes do ANS

Plug-in	Descrição
Gestão de nível de serviço	Fornece a funcionalidade principal de ANS. As definições do ANS fornecem condições para iniciar, pausar, parar, cancelar e redefinir SLAs de tarefa em relação a qualquer tipo de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Detalhes do ANS

Plug-in	Descrição
[com.snc.sla]	Além disso, você pode especificar uma programação na definição para especificar as horas de trabalho e também um fluxo de trabalho a ser executado em cada ANS de tarefa que normalmente é usado para gerar notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com definições de detalhamento de ANS

Vários tipos de componentes são instalados com as definições de detalhamento de ANS.

Plug-ins instalados com Detalhes do ANS

Os plug-ins são adicionados com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona o seguinte plug-in.

Plug-in	ID	Descrição
Detalhes do ANS	com.snc.sla.breakdowns	Fornece a capacidade de gerar dados de detalhamento para cada registro de ANS de tarefa. Por exemplo, os dados de detalhamento de cada registro de ANS de tarefa podem ser gerados por **Grupo de atribuição** ou campo **Atribuído a**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	ID	Descrição
		Nota: Você deve ter versões atualizadas das inclusões de script `TaskSLAController` e `RepairTaskSLAController` antes de ativar o plug-in para garantir que os dados de detalhamento sejam gerados corretamente. Se você personalizou as versões de qualquer uma dessas inclusões de script, as personalizações deverão ser incorporadas às versões desses arquivos do upgrade mais recente.

Tabela instalada com Detalhes do ANS

As tabelas são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona as seguintes tabelas.

Tabela	Descrição
Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Uma definição de detalhamento associada a um tipo de tarefa específico. Por exemplo, incidente.
Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Um campo de definição de detalhamento (um registro secundário de uma definição de detalhamento). Cada registro define um mapeamento entre um campo na tabela de tarefas associada e a tabela de dados de detalhamento.
Relação entre a definição de detalhamento de ANS e a definição de ANS [sla_definition_sla_breakdown]	A relação entre definição de detalhamento de ANS e definições do ANS.
Núcleo de detalhamento de ANS [sla_breakdown_core]	As colunas comuns para todas as tabelas de detalhamento de dados de ANS. Cada tabela de dados de detalhamento deve estender esta tabela principal. **Nota:** Na versão Madrid, somente a tabela de detalhamento de dados única Detalhes do ANS por atribuição [sla_breakdown_by_assignment] é compatível.
Detalhes do ANS por atribuição [sla_breakdown_by_assignment]	Contém os registros de detalhamento gerados para cada registro de ANS de tarefa que tem uma definição de detalhamento associada.

Propriedades instaladas com Detalhes do ANS

As propriedades são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Uso
com.snc.sla.breakdown_processor.log	O nível de registro em log do script include `SLABreakdownProcessor`. Tipo: lista de seleção Valor padrão: aviso Local: módulo de registro em log de ANS

Política de IU instalada com Detalhes do ANS

As políticas de IU são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona as seguintes políticas de IU.

Política de IU	Tabela	Descrição
Tornar os campos de definição somente leitura	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Tornar somente leitura os campos do formulário provenientes da Definição de detalhamento de ANS primária
Ocultar o campo "Dados do nome do campo"	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	A política de IU oculta o campo "Dados do nome do campo" do formulário. Este campo é usado somente por scripts que atualizam dinamicamente outros campos no formulário e que não devem ser modificados por meio da IU.

Inclusões de script instaladas com Detalhes do ANS

As inclusões de script são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona os seguintes Inclusões de script.

Script include	Descrição
SLABreakdown	Classe base que fornece constantes para Detalhes do ANS.
SLABreakdownDefinition	Estende SLABreakdownDefinitionSNC e, em versões futuras, pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais. Para a versão Madrid, o script include é somente leitura.
SLABreakdownDefinitionSNC	Fornece métodos para gerenciar registros na tabela sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Fornece métodos de cliente chamável usados para gerenciar registros na tabela sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Estende SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC e, em versões futuras, pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais. Para a versão Madrid, o script include é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script include	Descrição
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Fornece métodos que determinam os valores disponíveis para breakdown_field na tabela sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Estende SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC e, em versões futuras, pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais. Para a versão Madrid, o script include é somente leitura.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Fornece métodos que determinam os valores disponíveis para source_field na tabela sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Estende SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC e, em versões futuras, pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais. Para a versão Madrid, o script include é somente leitura.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Fornece o método que determina as tabelas de tarefas disponíveis para definições de detalhamento.
SLABreakdownProcessor	Estende SLABreakdownProcessorSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais.
SLABreakdownProcessorSNC	Fornece os métodos para gerar os registros de dados de detalhamento para ANSs de tarefa com base nos registros de definição de detalhamento disponíveis.
SLABreakdownUtils	Estende SLABreakdownUtilsSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais.
SLABreakdownUtilsSNC	Fornece métodos de utilitário usados por algumas das outras Inclusões de script de Detalhes do ANS.
TaskSLABreakdownUtils	Estende TaskSLABreakdownUtilsSNC e pode ser usado para substituir a funcionalidade padrão ou fornecer métodos adicionais.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Fornece métodos para a tabela task_sla.

Client scripts instalados com Detalhes do ANS

Os client scripts são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS inclui os seguintes client scripts.

Script include	Tabela	Descrição
Ocultar relatórios de detalhamento de atribuição	ANS de tarefa [task_sla]	Oculta os gráficos integrados no formulário de ANS de tarefa quando não há dados de detalhamento disponíveis.
Definir tabelas de detalhamento disponíveis	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Preenche as opções no campo sla_breakdown_table.
Definir dados do nome do campo	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Define dados em um campo oculto que, depois de preenchido, é usado pelos scripts de opção de campo que preenchem breakdown_field_name e source_field_name.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script include	Tabela	Descrição
Mostrar mensagem do mecanismo 2010	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Exibe uma mensagem no formulário para instâncias que estão executando o mecanismo do ANS 2010.
Mostrar mensagem de dados de detalhamento existentes	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Exibe uma mensagem no formulário para explicar que os campos são somente leitura devido aos dados de detalhamento existentes.
Mostrar mensagem de dados de detalhamento existentes	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Exibe uma mensagem no formulário para explicar que os campos são somente leitura devido aos dados de detalhamento existentes.
Atualizar tabelas de tarefas já definidas	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Desabilita opções no campo task_table para tipos de tarefa que já têm uma definição de detalhamento.
Aviso sobre configuração inativa	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Solicita confirmação quando uma definição de detalhamento é atualizada para ficar inativa.

Regras de negócios instaladas com Divisões de SLA

As regras de negócios são adicionadas com a ativação de Detalhes do ANS.

Detalhes do ANS adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Limpar cache de definições de detalhamento de ANS	Relação entre a definição de detalhamento de ANS e a definição de ANS [sla_definition_sla_breakdown]	Limpa o cache de definições de detalhamento de ANS sempre que um registro é inserido, atualizado ou excluído.
Limpar cache de definições de detalhamento de ANS	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Limpa o cache de definições de detalhamento de ANS sempre que um registro é inserido, atualizado ou excluído.
Limpar cache de definições de detalhamento de ANS	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Limpa o cache de definições de detalhamento de ANS sempre que um registro é inserido, atualizado ou excluído.
Excluir dados de detalhamento ativos quando inativo	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Exclui todos os registros de dados de detalhamento dos registros de ANS de tarefa ativos quando a definição de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		detalhamento é atualizada para inativa.
Obter dados da tabela de detalhamento	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Preencha os dados no bloco de anotações que são necessários para client scripts.
Obter dados de detalhamento de ANS	ANS de tarefa [task_sla]	Preencha os dados no bloco de anotações que são necessários para client scripts.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Script para restringir os valores disponíveis na coluna sla_breakdown_definition na tabela many-to-many sla_definition_sla_breakdown.
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Script para restringir os valores disponíveis na coluna sla_definition na tabela many-to-many sla_definition_sla_breakdown.
Processar mudanças em tabelas	Definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition]	Executar o processamento adicional quando sla_breakdown_table ou task_table forem alteradas.
Processar Detalhes do ANS	ANS de tarefa [task_sla]	Cria e atualiza dados de detalhamento sempre que um registro de ANS de tarefa é criado ou atualizado.
Definir valores de campos no bloco de anotações	Campo de definição de detalhamento de ANS [sla_breakdown_definition_field]	Preenche os dados no bloco de anotações que são usados por outras regras de negócios ou client scripts.

Tradução automática

Como ativar linha do tempo do ANS

Você pode ativar o plug-in Linha do tempo de ANS (com.snc.sla.timeline) se tiver a função de administrador. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sla_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Inclusões de script instaladas com Linha do tempo de ANS

Quando a linha do tempo do ANS é ativada, as inclusões de script são instaladas.

Linha do tempo de ANS adiciona as seguintes inclusões de script.

Script include	Descrição
SLATimeline	Este script include gera os dados da linha do tempo para um registro de ANS de tarefa, reproduzindo o histórico da tarefa e usando o SLATimelineAPI para determinar as transições de fase e tempos apropriados para o ANS de tarefa.
SLATimelineAPI	Este script include fornece várias funções que simulam como o mecanismo de ANS processa uma determinada tarefa e definição do ANS sem realmente criar registros de ANS de tarefa.
SLATimeLineV2SNC	Esta script include é usado pela REST API interna da linha do tempo do ANS para inspecionar o histórico de auditoria de uma tarefa e extrair os detalhes do ANS da tarefa a serem apresentados na IU.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Este script include é de ajuda e para uso interno. Este script include é chamado por SLATimeLineV2SNC para processar os detalhes da fase do ANS da tarefa.

Ativar Gestão de nível de serviços - API de configuração do temporizador de ANS

Você pode ativar o plug-in Gestão de nível de serviços - API de configuração do temporizador de ANS (com.sn_slm_timer) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativar este plug-in oferece a capacidade de definir um ANS preferencial para uma determinada tarefa por meio de uma configuração dinâmica, como o Primeiro ANS que está prestes a violar, ou declarativo, por meio de um mapeamento hierárquico do primeiro a corresponder às definições do ANS. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Instalado com Gestão de nível de serviços - API de configuração do temporizador de ANS

O plug-in Gestão de nível de serviços - API de configuração do temporizador de ANS (com.sn_slm_timer) instala a função de administrador.

Funções instaladas

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Usuários com esta função têm direitos administrativos completos para a configuração do temporizador Gestão de nível de serviços.	sn_sla_definition_read

Inclusões de script instaladas com a API de configuração do temporizador de ANS

Quando a API de configuração do temporizador de ANS é ativada, as inclusões de script são instaladas.

API de configuração do temporizador de ANS adiciona as seguintes inclusões de script.

Script include	Descrição
SLATimerConfigAPI	Este script inclui várias funções para processar e identificar o ANS de tarefa que está prestes a violar.

Configuração de Acordo de nível de serviço (ANS)

Configure os SLAs para definir um período de tempo específico para que uma tarefa atinja uma certa condição, para garantir que os incidentes sejam encerrados ou resolvidos de acordo com as expectativas definidas para os clientes.

Definição de Acordo de nível de serviço (ANS)

Uma *Definição do ANS* é usada para criar e progredir SLAs, permitindo que você use um sistema de ANS para as tarefas da sua organização.

Um registro de definição do ANS configura os tempos, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir SLAs de tarefa.

Por exemplo, a Definição do ANS de **resolução de Prioridade 1 (8 horas)** padrão define os SLAs de tarefa a serem anexados a incidentes com uma P1 - prioridade crítica, especifica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as condições apropriadas para esses SLAs de tarefa e usa o fluxo de trabalho de ANS padrão para criar eventos, como envio uma notificação, quando o ANS de tarefa de um incidente atinge 50% do tempo alocado.

Criação de uma definição do ANS

Você pode criar uma ou mais definições de Acordo de nível de serviço (ANS) e usá-las para criar um registro de ANS. Este registro de ANS permite que você use um sistema de ANS para a tarefa da sua organização.

Antes de Iniciar

Ao criar uma definição do ANS, evite usar campos de referência com pontos que mudam com frequência em qualquer uma das Condições do ANS (iniciar, parar, pausar e redefinir). Os recursos do mecanismo de ANS, como a Linha do tempo de ANS e o Reparo de ANS, reproduzem o histórico de auditoria do registro de tarefa ao qual task_sla está anexado. O mecanismo de ANS não reproduz o histórico de auditoria de quaisquer campos de referência com pontos dessa tarefa. Em vez disso, considera apenas o estado final dos campos de referência com pontos.

Por exemplo, uma condição de pausa é definida como um campo de localização de pontos incident.company.cost_center. O valor do Centro de custos é definido primeiro como Finanças e, posteriormente, alterado para Engenharia. Quando o reparo de ANS é executado, somente o valor final do Centro de custos é considerado. Portanto, se a condição de pausa do ANS for: incident.company.cost_center é Engenharia, o Reparo de ANS será pausado imediatamente, pois o Reparo de ANS não considera o valor anterior do Centro de custos: Finanças. Esta condição também se aplica à Linha do tempo do ANS (bem como ao executar o Mecanismo de ANS de forma assíncrona).

Agora, se o requisito for pausar quando incident.company.cost_center for Engenharia e não Finanças, o histórico de auditoria deverá estar no registro de tarefa usando um campo personalizado. Crie um campo personalizado (neste exemplo na tabela de incidentes), como: u_company_cost_center e uma regra de negócios para preencher o campo quando a empresa mudar ou o centro de custos da empresa mudar. Nesta abordagem, em vez de definir a condição de pausa do ANS para o campo de referência com pontos, ela é definida em relação ao campo personalizado. A abordagem fornecida garante que task_sla, reparo de ANS e Linha do tempo de ANS sempre mostrem os mesmos resultados.

Nota:
Quanto mais profunda a aproximação dos pontos, mais regras de negócios são necessárias.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário **Definição do ANS** é exibido.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição do ANS

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica a definição do ANS.
Tipo	Selecione o tipo de acordo que está sendo definido: **ANS**, **OLA**ou **contrato de sustentação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O tipo é usado somente para fins de emissão de relatórios.
Destino	Selecione o destino do acordo que está sendo definido: **Nenhum**, **Resposta**ou **Resolução**. O destino é usado somente para fins de filtragem, pesquisa e emissão de relatórios. **Nota:** Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior.
Tabela	Tabela que determina os registros rastreados pelo ANS. Os ANSs podem ser definidos para qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas, incluindo incidentes, solicitações de mudança e tarefas de catálogo de serviços. **Nota:** Começando com a versão Helsinki, você pode criar uma definição do ANS para itens de configuração e serviços de negócios para Gestão de eventos.
Fluxo	Selecione o fluxo a ser executado quando a definição do ANS for anexada a um registro de tarefa. Selecionar um fluxo desabilita o campo **Fluxo de trabalho**.
Fluxo de trabalho	Selecione o fluxo de trabalho a ser executado quando a definição do ANS for anexada a um registro de tarefa. Selecionar um fluxo de trabalho desabilita o campo **Fluxo**.
Fornecedor	Selecione o fornecedor associado à definição do ANS.
Compromisso de serviço	Um sinalizador que ajuda a diferenciar entre uma definição do ANS normal e uma definição do ANS de oferta de serviço.
Habilitar registro em log	Marque a caixa para ativar o registro em log de depuração apenas para a definição do ANS específica. As informações registro em log de depuração incluem detalhes das condições correspondentes ou não correspondentes. As informações também fornecem os valores anteriores e posteriores ao ANS de tarefa e aos registros de tarefa.
Tipo de duração	Especifique o método para calcular a duração do ANS. A duração pode ser uma **Duração especificada pelo usuário** ou uma **Duração relativa**, como **Violação no prazo** ou **Fim do próximo dia útil**.
Duração	Especifique o período de tempo em que o ANS é executado antes de ser marcado como **Violado**. Este campo aparece quando a duração é a **duração especificada pelo usuário**. **Nota:** O número de dias especificado neste campo é convertido em blocos de 24 horas. Se o campo **Programação** identificar uma programação com dias de oito horas, a duração de **1 dia** definirá o ANS para violar três dias úteis depois.
Duração relativa com base em	Especifique o registro para o qual a duração relativa deve ser calculada. Selecione o **registro de tarefa**ou o **registro de ANS**. Este campo aparece apenas quando a duração relativa é especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Origem da programação	Especifique a programação a ser usada ao criar SLAs de tarefa. Você pode especificar uma das seguintes opções: ○ **Sem programação**: se a opção **Sem programação** for selecionada, o ANS calculará a duração da programação com base em uma programação de 24 horas por dia, 7 dias por semana. ○ **Definição do ANS**: se a opção de **definição do ANS** for selecionada, a lista de seleção de **Programação** será exibida. **Programação**: especifique as horas durante as quais o temporizador de ANS é executado. ○ **Campo de tarefa**: o título desta opção é determinado a partir da opção selecionada no campo Tabela. Por exemplo, se a opção Incidente for selecionada no campo Tabela, essa opção se tornará o campo Incidente. Se a opção **Campo da tabela de tarefas** for selecionada, a lista **Campo de origem da programação** será exibida. Campo de origem da programação: selecione o campo apropriado da tarefa, como um incidente ou problema que fornece a programação. Por exemplo, **Item de configuração** > **Programação**.
Origem de fuso horário	Especifique a origem de fuso horário a ser usada ao criar SLAs de tarefa. Você pode especificar um dos seguintes fusos horários: ○ **O fuso horário do solicitante**. ○ **O fuso horário da definição do ANS**: se a opção de **fuso horário da definição do ANS** for selecionada, a lista de seleção de **fuso horário** será exibida. **Fuso horário**: especifique um fuso horário para o ANS. O fuso horário pode ser o do sistema ou fusos horários geográficos padrão ativos. ○ **O fuso horário do local do IC**. ○ **O fuso horário do local da tarefa**. ○ **O fuso horário do local do solicitante**.
Guias	
Condição de início	Defina as condições sob as quais o ANS é anexado. Na lista **Quando cancelar**, você pode escolher as condições sob as quais o ANS é cancelado. ○ Opção **Condições de início não atendidas**: se uma ou mais das condições de início especificadas mudarem, o ANS será cancelado. Esta opção é selecionada por padrão. ○ Opção **Condições de cancelamento são atendidas**: a condição de início deve ser atendida apenas uma vez. Depois disso, o ANS

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	será cancelado somente quando a condição de cancelamento for atendida. ◦ Opção **Nunca**: o ANS nunca é cancelado. **Início retroativo**: para escolher um campo de data e hora da tarefa que fornece a hora de início do ANS de tarefa. Se você marcar a caixa de seleção **Início retroativo**, o campo **Definir início como** e a caixa de seleção **Tempo de pausa retroativa** serão exibidos. ◦ Campo **Definir início como**: oferece os campos de data e hora disponíveis no tipo de tarefa ao qual esta definição do ANS se aplica. Por exemplo, se você selecionar **Início retroativo** em uma definição do ANS de Prioridade 1 e escolher **Criado** no campo **Definir início para**, o ANS será anexado com a hora de início, que é a data e a hora do campo **Criado** no incidente. ◦ Caixa de seleção **Tempo de pausa retroativa**: habilita o cálculo do tempo de pausa retroativa na definição do ANS específica. Por exemplo, se você selecionar **Início retroativo** em uma definição do ANS de Prioridade 1 e marcar a caixa de seleção **Tempo de pausa retroativo**, os SLAs que ativaram o início retroativo poderão ser recuperados antes do tempo de pausa. **Nota:** A caixa de seleção **Tempo de pausa retroativa** está disponível somente quando a duração foi especificada pelo usuário.
Condição de pausa	Defina as condições sob as quais o ANS é suspenso, aumentando o tempo decorrido. Na lista **Quando reiniciar**, você pode escolher as condições sob as quais o ANS é retomado, aumentando o tempo decorrido. ◦ Opção **Condições de pausa não atendidas**: se uma ou mais das condições de pausa especificadas não corresponderem, o tempo decorrido continuará a aumentar. A opção **Condições de pausa não atendidas** é selecionada por padrão. ◦ Opção **Condições de reinício atendidas**: se uma ou mais das condições de reinício especificadas corresponderem, o tempo decorrido continuará a aumentar.
Condição de parada	Defina as condições sob as quais o ANS é concluído. Se todas essas condições corresponderem, o ANS da tarefa será concluído independentemente de ter sido violado.
Condição de redefinição	Determina se a tarefa existente é cancelada ou concluída na redefinição do ANS de tarefa. Define as condições sob as quais o ANS em execução é cancelado ou concluído e um novo ANS é anexado. Para que um novo ANS seja anexado, a condição de início deve corresponder. A condição de redefinição também ajuda a configurar SLAs quando o valor de qualquer campo específico no registro da tarefa muda, muda para ou muda de um valor específico. Por exemplo, o valor do campo **Local** no registro da tarefa é 101 Broadway East, Seattle, WA. Se você definir a condição de redefinição do ANS como **mudanças delocal** de 101 Broadway East, Seattle, WA,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	qualquer mudança no valor do campo **Local** redefinirá o ANS do registro da tarefa.
Campos que podem ser adicionados configurando o formulário	
Tipo de condição	Selecione o tipo de condição para determinar quando um ANS é anexado, pausado, concluído ou redefinido.

Configurar início e pausa retroativos de ANS

Você pode usar o início retroativo para reter informações de tempo para um ANS quando um registro de tarefa muda. A pausa retroativa evita violações e notificações imediatas quando o início retroativo está habilitado para as definições do ANS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um registro de tarefa muda, normalmente um novo ANS pode ser anexado, com um novo conjunto de informações de tempo. Isso é útil se você estiver reatribuindo um incidente a outro grupo e quiser anexar um novo registro de ANS com novas informações de tempo.

No entanto, talvez você queira reter as informações de tempo da tarefa em situações específicas. Por exemplo, um incidente é gerado com uma prioridade de **3 - Moderado** e a prioridade muda para **1 - Crítico** após 3 horas. Um ANS de prioridade 1 é anexado ao incidente naquele momento. Você pode usar o início retroativo para garantir que este tempo de ANS seja ajustado retroativamente para contar a partir de quando o incidente foi criado pela primeira vez, em vez de quando a prioridade do incidente foi alterada. Isso reflete a hora real em que o usuário entrou em contato com você.

Você pode usar a propriedade de pausa retroativa para aplicar tempos de pausa ao novo ANS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Abra o registro de definição do ANS relevante.
3. Na seção **Condição de início**, marque a caixa de seleção **Início retroativo**.
4. Em **Definir início até**, selecione o evento a partir do qual o ANS começa.

   Esta opção determina a hora de início usada para cada registro de ANS de tarefa criado a partir desta definição do ANS.

   Por exemplo, você pode selecionar **Aberto** para iniciar o ANS a partir do momento em que o formulário de tarefa foi aberto inicialmente para criar o registro, que reflete com precisão a hora em que o usuário final contata a central de serviços. Como alternativa, você pode selecionar **Criado** para iniciar o ANS a partir do momento em que o formulário de tarefa foi salvo pela primeira vez.
5. Para habilitar a propriedade de pausa retroativa, marque a caixa de seleção **Pausa retroativa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar esta propriedade garante que o novo registro de ANS de tarefa obtenha qualquer tempo de pausa que teria sido acumulado durante o período entre a hora de início retroativa e agora. Este tempo de pausa aumenta o tempo de violação com o valor apropriado.

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando o início retroativo está ativado, isso pode resultar em ANSs de tarefa sendo violados assim que forem anexados, o que ativará o gatilho de várias notificações. Para impedir que o fluxo de trabalho seja processado para esses SLAs violados, defina a propriedade `com.snc.sla.workflow.run_for_breached` como falsa.

Configurar temporizador de ANS

Configure o temporizador de ANS para determinar qual ANS de tarefa deve ser exibido como parte do componente do temporizador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os acordos de nível de serviço (SLAs) anexados a uma tarefa, como um incidente, problema ou mudança, são de igual importância. No entanto, em vários cenários e interfaces de usuário, convém configurar uma hierarquia de SLAs preferenciais. Depois de configurar a hierarquia, você pode determinar na lista o ANS mais importante ou preferencial que pode ser exibido.

A aplicação `slm-timer-config-api` permite que você defina um ANS preferencial para uma determinada tarefa. Você pode usar a configuração que é dinâmica, como **Primeiro ANS a ser violado**ou declarativa de um mapeamento hierárquico do primeiro para definições do ANS correspondentes.

A configuração do temporizador de ANS fornece os dados de demonstração a seguir, que também servem como exemplo para personalização.

Não mostrar temporizador de ANS

Use esta configuração se você não quiser mostrar o componente do temporizador.

Mostrar ANS que violará primeiro

Use esta configuração para determinar o ANS de tarefa que tem o horário de violação mais antigo.

Equipe de resolução e resposta do incidente

Use esta configuração se você preferir exibir o ANS de tarefa que corresponde à Definição do ANS específica no componente do temporizador. Esta configuração cria uma hierarquia de Definições do ANS a ser exibida.

A aplicação **Configuração do temporizador de ANS** vem somente com dados de demonstração. No entanto, você deve criar seus próprios registros de configuração. Você pode usar os dados de demonstração como um guia para ajudar a garantir que o registro de ANS de tarefa preferencial seja mostrado em relação a uma tarefa específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Administração** > **Configuração do Temporizador de ANS**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Nome	Insira o nome da configuração do temporizador de ANS
Origem do temporizador de ANS	Escolha qualquer um dos seguintes: **Nenhum(a)** Quando você não quiser mostrar o temporizador. **Primeiro a violar** Quando você deseja exibir o ANS de tarefa com a hora de violação mais antiga. **Nota:** Quando um ANS de tarefa com o horário de violação mais antigo pausa, está fora da programação ou é concluído, o ANS de tarefa seguinte é exibido. **Mapeamento de tarefa de ANS** Quando você deseja criar sua própria hierarquia de exibição de SLAs de tarefa. Se você escolher esta opção, deverá definir os mapeamentos de definição do ANS para garantir que uma definição do ANS preferencial seja definida.
Mostrar concluídos	Selecione se você deseja exibir o ANS de tarefa preferencial que inclui a fase Violado. Se esta opção for selecionada, ao concluir, ela não será movida para a próxima prioridade de ANS.

4. Selecione **Atualizar**.
5. Abra a configuração de ANS que você criou.
6. Se a **Origem** do temporizador de ANS estiver definida como Mapeamento de tarefa de ANS, você deverá configurar os mapeamentos.
7. Para configurar a tarefa para o mapeamento de ANS, selecione **Novo** na lista relacionada **Mapeamentos de configurações do temporizador de ANS**.
8. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Configuração do temporizador de ANS	Selecione a configuração do temporizador na lista de pesquisa. Se criado a partir da lista relacionada,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	a configuração do temporizador será preenchida automaticamente com o registro primário.
Pedido	A ordem hierárquica do ANS da tarefa. Este valor é preenchido previamente. No entanto, você pode editá-lo com base em seus requisitos.
Tabela	Selecione a tabela à qual a tarefa pertence, por exemplo, Incidente, Problema ou Mudança. Esta seleção é usada como um qualificador de referência na definição do ANS.
Definição do ANS	Selecione a definição do ANS que está disponível para a tabela.

Nota:
Se houver um mapeamento idêntico para a **Ordem** ou a **Definição do ANS** na tabela selecionada, a configuração será impedida usando regras de negócios. Esta verificação garante que apenas uma definição do ANS preferencial seja definida em cada nível na hierarquia.

9. Selecione **Enviar**.

Trouble?

Se nenhum sys_id de configuração for fornecido para a API sla-timer-configuration, o comportamento padrão será:

- **Origem do temporizador de ANS**: primeiro a violar
- **Mostrar cancelamento**: verdadeiro
- **Mostrar concluído**: verdadeiro

No entanto, você não deve fornecer um sys_id de configuração para a aplicação. Defina sua própria configuração, mesmo que seja idêntica ao comportamento padrão.

Estender regras de condição de ANS

Você pode criar registros de regra e de classe de condição de ANS personalizados.

Os registros de regra e de classe de condição de ANS personalizados permitem que você modifique a lógica em torno de uma ou mais das transições envolvidas no processamento de ANS da tarefa. Os registros personalizados podem ser aplicados globalmente ao processamento de todos os registros de ANS de tarefa ou com base na definição do ANS.

Como criar uma regra de condição de ANS personalizada

Você pode criar regras de condição de ANS personalizadas para determinar se um ANS deve ser anexado, pausado, concluído, reanexado ou cancelado. As classes de condição de ANS contêm um script para definir o processamento de uma regra de condição de ANS. Crie uma regra de condição de ANS depois que a classe de condição de ANS for definida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina uma classe de condição de ANS.
   Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** e clique em **Novo**.

   No script na Classe de condição de ANS, forneça métodos para modificar uma ou mais das transições do ANS padrão (anexar, pausar, concluir, reanexar e cancelar), definindo as condições para o processamento do ANS. Por exemplo, o método `attach` define quando um ANS é criado e anexado a uma tarefa. Os métodos precisam testar uma condição, fazendo referência aos campos de condição no formulário de Definição do ANS.

2. Crie uma regra de condição de ANS.
   a. Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Regras de Condições de ANS** e clique em **Novo**.
   b. Insira um nome para a regra de condição de ANS.
   c. Selecione o Script Include definido acima no campo de referência do **Nome da classe**.

Example: Exemplo de uma classe de condição de ANS

Por exemplo, incluir o método a seguir em uma Classe de condição de ANS anexa o ANS se sua condição corresponder ao campo start_condition do ANS:

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

O exemplo a seguir mostra o formato de um script include que estenderia a classe `SLAConditionBase` e forneceria métodos para cada uma das transições do ANS:

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },

  complete: function() {
    // insert script here
  },

  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como invocar uma regra de condição de ANS globalmente

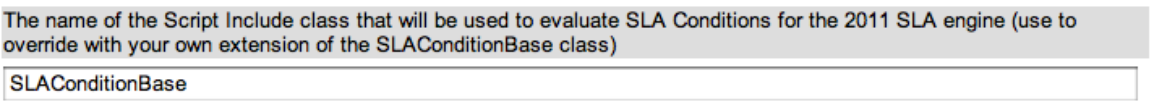
Você pode alterar globalmente o conjunto padrão de regras de condição de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O `SLAConditionBase` é usado para as regras de condição do ANS. Isso pode ser alterado ao fazer o seguinte:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades do ANS**.
2. Mude o valor da `com.snc.sla.default_conditionclass` propriedade de ANS para o novo nome da regra de condição:



Nota:
Esta é a regra de condição padrão, se nenhuma regra de condição for especificada em uma definição do ANS.

Tópicos relacionados

Regras de condição de ANS

Como invocar regras de condição de ANS em uma definição do ANS específica

Você pode alterar as regras de condição de ANS para uma definição do ANS específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos casos em que determinado ANS exigir o uso de regras de condição específicas de ANS, você pode especificar a regra de condição que será usada no formulário de definição do ANS relevante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Abra um registro de definição do ANS.
3. Configure o formulário para adicionar o campo **Tipo de condição** ao formulário.
4. Especifique a regra de condição de ANS apropriada no campo **Tipo de condição**

Nota:
Se nenhuma regra de condição for definida, a regra de condição padrão global será usada.

Tópicos relacionados

Regras de condição de ANS

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar definições de detalhamento de ANS

Você pode definir um detalhamento de ANS para capturar, armazenar e retransmitir informações detalhadas de propriedade de tarefa e duração para todos os registros de ANS de tarefa relacionados a uma tarefa específica (incidente). O detalhamento de ANS é configurável e você pode configurá-lo com base em uma definição de ANS específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

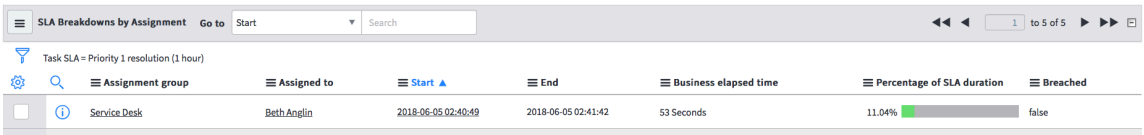
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados de detalhamento de ANS incluem:

- ANS de tarefa
- Definição do ANS
- Atribuído a
- Grupo de atribuição
- Hora de início
- Hora de término
- Horário comercial durante este período
- % Total de Duração do ANS alocado
- Se o ANS de tarefa foi violado durante este período

Nota:
O detalhamento de ANS é feito por tipo de tarefa. Por exemplo, depois de estabelecer uma definição de detalhamento para o Incidente que usa a tabela de detalhamento [Detalhes do ANS por atribuição], não será possível estabelecer outra definição de detalhamento para este tipo de tarefa.

Detalhes do ANS por atribuição



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Detalhamentos** > **Definições de detalhamento**e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Definições de detalhamento de ANS

Campo	Descrição
Nome	Nome do detalhamento de ANS.
Tabela de tarefas	Tabela de tarefas na qual a definição é aplicável.
Tabela de detalhamento de ANS	Tabela onde os dados de detalhamento de ANS são armazenados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para a versão Madrid, apenas uma tabela de detalhamento está disponível: [Detalhes do ANS por atribuição].
Ativo	Marque a caixa de seleção para selecionar se a definição de detalhamento de ANS está ativa.

3. Clique em **Enviar**.
   Os campos de definição de detalhamento de ANS e as listas relacionadas a Definições do ANS são exibidos.
4. Na guia **Campos de definição de detalhamento de ANS**, clique em **Novo** e preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do campo de detalhamento	Campo na tabela de detalhamento que é mapeado com o campo que você selecionou no campo de origem.
Nome do campo de origem	Campo na tabela de registro de tarefa que é mapeado para o campo de detalhamento.

5. Clique em **Enviar**.
   O campo de detalhamento e o campo de origem associado aparecem na guia **Campo de definições de detalhamento de ANS**.
6. Na guia **Definições do ANS**, clique em **Editar** para relacionar uma ou mais definições do ANS à definição de detalhamento.
7. No bucket de repositório, em Coleção, selecione definições de ANS para relacionar à Definição de Detalhes do ANS.
   O detalhamento é aplicado a este registro de tarefa.
8. Clique em **Salvar**.
   As definições do ANS selecionadas são exibidas.

Como usar o Gestão de nível de serviços

Use o Acordo de nível de serviço (ANS) para definir um período de tempo específico para que uma tarefa atinja uma certa condição, a fim de garantir que os incidentes sejam encerrados ou resolvidos de acordo com as expectativas definidas para os clientes.

Cálculo de ANS

Os SLAs são calculados e avaliados por uma regra de negócios e trabalhos agendados que são executados em segundo plano.

Os mecanismos que controlam o Fluxo de trabalho de ANS e a Automação de ANS são independentes um do outro. Você pode ter um requisito para enviar notificações por e-mail do Fluxo de trabalho de ANS exibindo a porcentagem atual decorrida do ANS. No entanto, isso não funciona porque o uso de porcentagem em uma notificação exibe somente o valor calculado mais recentemente do ANS de tarefa. Isso resulta em valores imprecisos enviados por e-mail ao usar valores calculados de ANS em uma notificação por e-mail de ANS de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma solução é especificar a porcentagem decorrida em notificações de ANS usando notificações para cada nível de porcentagem. Por exemplo, uma notificação por e-mail para "Aviso de ANS de 75%" é criada e um evento especial é usado para ativar o gatilho dessa notificação. O evento pode ser chamado de "sla.warning.75". Outra solução é codificar essas notificações por e-mail para que tenham o gatilho ativado em uma porcentagem de duração especificada e configurar o fluxo de trabalho vinculado a essa definição do ANS para enviar uma notificação por e-mail depois de aguardar uma porcentagem decorrida.

Com executar o mecanismo do ANS de 2011 de forma assíncrona

Por padrão, no mecanismo do ANS 2011, o processamento do ANS é realizado pela regra de negócios *Run SLAs*. Esta regra de negócios é executada de forma síncrona e é a configuração sugerida.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin de ans, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processamento de ANS é executado de forma assíncrona. Por exemplo, você pode executar isso por motivos de desempenho, como para evitar atrasos quando um usuário salva um novo registro de incidente. Enquanto o mecanismo de ANS está sendo executado de forma assíncrona, pode haver um pequeno atraso antes que os registros de ANS de tarefa estejam disponíveis após a atualização de uma tarefa. Atualize o formulário para ver os SLAs de tarefa atualizados.
Use o processamento síncrono para obter a melhor experiência do usuário. O modo de processamento assíncrono é usado somente quando há problemas de desempenho.

Nota:
No mecanismo de 2010, a regra de negócios *Process SLAs* executa o processamento assíncrono.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Mecanismo de ANS**.
2. Selecione **Sim** para a propriedade **Executar o mecanismo do ANS 2011 de forma assíncrona** (*com.snc.sla.engine.async*).
3. Clique em **Salvar**.

Como recalcular horários de ANS automaticamente

Por padrão, quando um usuário abre uma tarefa, as informações de tempo do ANS para essa tarefa não são recalculadas automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode habilitar essas informações para serem recalculadas automaticamente sempre que a tarefa for aberta, para fornecer informações atuais em vez de informações do último trabalho agendado.

Procedimento

1. Ir para **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Mecanismo de ANS**.
2. Para a propriedade **Recalcular ANS de tarefa quando o formulário de uma tarefa for exibido**, marque a caixa de seleção **Sim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta propriedade está desabilitada por padrão porque há um possível impacto no desempenho quando vários usuários abrem tarefas simultaneamente.

3. Clique em **Salvar**.

Como usar horas exatas nos cálculos de ANS

Quando as porcentagens comerciais são usadas nos cálculos de ANS, elas são arredondadas para duas casas decimais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como resultado, podem ocorrer violações quando os cálculos de ANS são arredondados para 100%. Você pode habilitar os cálculos de ANS para usar o tempo comercial ou o tempo real restante.
Por exemplo, uma porcentagem comercial de 99,951% é arredondada para 100%, o que causa uma violação.

Para obter cálculos de ANS mais precisos, ative a propriedade do mecanismo de ANS para usar o valor exato do tempo útil restante se uma programação for especificada ou o tempo real restante se o ANS não tiver programação especificada.

Procedimento

1. Ir para **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Mecanismo de ANS**.
2. Para a propriedade **Usar o campo "business_time_left" para calcular o tempo de violação em vez do campo "business_percentage"**, marque **Sim** na caixa de seleção.
3. Clique em **Salvar**.

Reparo de Acordo de nível de serviço (ANS)

Os Administradores de ANS podem reparar registros de ANS para garantir que as informações de tempo e duração do ANS sejam precisas.

O reparo de SLAs é útil para determinar informações de tempo precisas se o seu sistema tiver registros de ANS que contenham valores incorretos. Por exemplo, pode ser necessário reparar registros de ANS como resultado de:

- Mudança da definição do ANS ou a programação do ANS para qualquer ANS de tarefa que ainda esteja ativo.
- Mudança das condições da definição do ANS para qualquer ANS de tarefa que ainda esteja ativo.
- Alguma outra anomalia do sistema.

A função de reparo remove o registro de ANS e o recria e recalcula desde o início, incluindo a recriação do fluxo. O reparo usa o histórico da tarefa e, se apropriado, também criará novos SLAs de tarefa que não existiam anteriormente. Por exemplo, um novo ANS de tarefa pode ser necessário se uma nova Definição do ANS tiver sido adicionada desde que um Incidente associado foi criado ou atualizado.

O Reparo de ANS não usa o histórico de campos de referência com pontos, mas considera somente o estado final dos campos de referência com pontos. Por exemplo, se uma condição de pausa for definida como um campo de referência com pontos de incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como incident.caller_id.location e em tempo real, o local será definido como Londres e, posteriormente, alterado para San Diego. Então, quando o reparo de ANS é executado, somente o valor final da localização é considerado. Portanto, se o ANS estiver no estado de pausa quando o incident.caller_id.location for San Diego, o reparo será pausado imediatamente, já que ele não considera o local anterior em Londres.

Você pode reparar SLAs únicos do formulário relevante ou vários SLAs de listas relevantes.

Nota:
O Reparo de ANS não está disponível nas definições do ANS, já que a execução de uma operação de reparo para uma definição do ANS pode afetar um grande número de registros no sistema, com impacto significativo no desempenho.

Você também pode configurar e gerenciar funções de reparo de ANS.

Como configurar o Reparo de ANS

Os administradores podem definir propriedades de reparo de ANS e exibir logs de reparo.

Habilitar ou desabilitar o Reparo de ANS

A função Reparar ANS está habilitada para todas as novas instâncias instaladas que executam o mecanismo de 2011, mas está desabilitada por padrão para instâncias atualizadas. Se desabilitado, nenhuma função de reparo de ANS estará disponível, incluindo todos os módulos de reparo de ANS, logs de reparo de ANS e ações de IU.

Nota:
As ações de reparo não estarão disponíveis para instâncias que não estejam executando o mecanismo de 2011. Para habilitar ou desabilitar o reparo de ANS, use a propriedade de reparo *com.snc.sla.repair.enabled*.

Exibição de logs de reparo

Um registro de log de reparo de ANS é criado sempre que uma ação de reparo ocorre com detalhes, como quem iniciou o reparo e data e hora de início e término. O registro de log contém vários registros secundários de **Entrada de Log de Reparo de ANS** relacionados a ele. Cada entrada de log de reparo tem um tipo **Antes do reparo** ou **Após o reparo** que conterá os valores apropriados de cada registro de ANS de tarefa reparado. Se houver apenas um registro de entrada **Antes do reparo** para um ANS de tarefa, isso indica que ele foi excluído. Se houver apenas um **registro Depois**, a função de reparo criou um ANS de tarefa que não existia anteriormente.

Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Logs de Reparo** para exibir informações do log de reparo:

- **Reparos ativos**: exiba os reparos que ainda estão em andamento.
- **Meus reparos**: exiba os reparos que você executou.
- **Todos os reparos**: exibe todos os reparos.
- **Entradas de reparo**: exiba as entradas do Log de Reparo de ANS para todos os reparos que foram executados.

Como reparar ANS de um formulário

Você pode reparar registros de ANS de tarefa no formulário de tarefa ou no formulário de ANS de tarefa para um ANS associado a uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

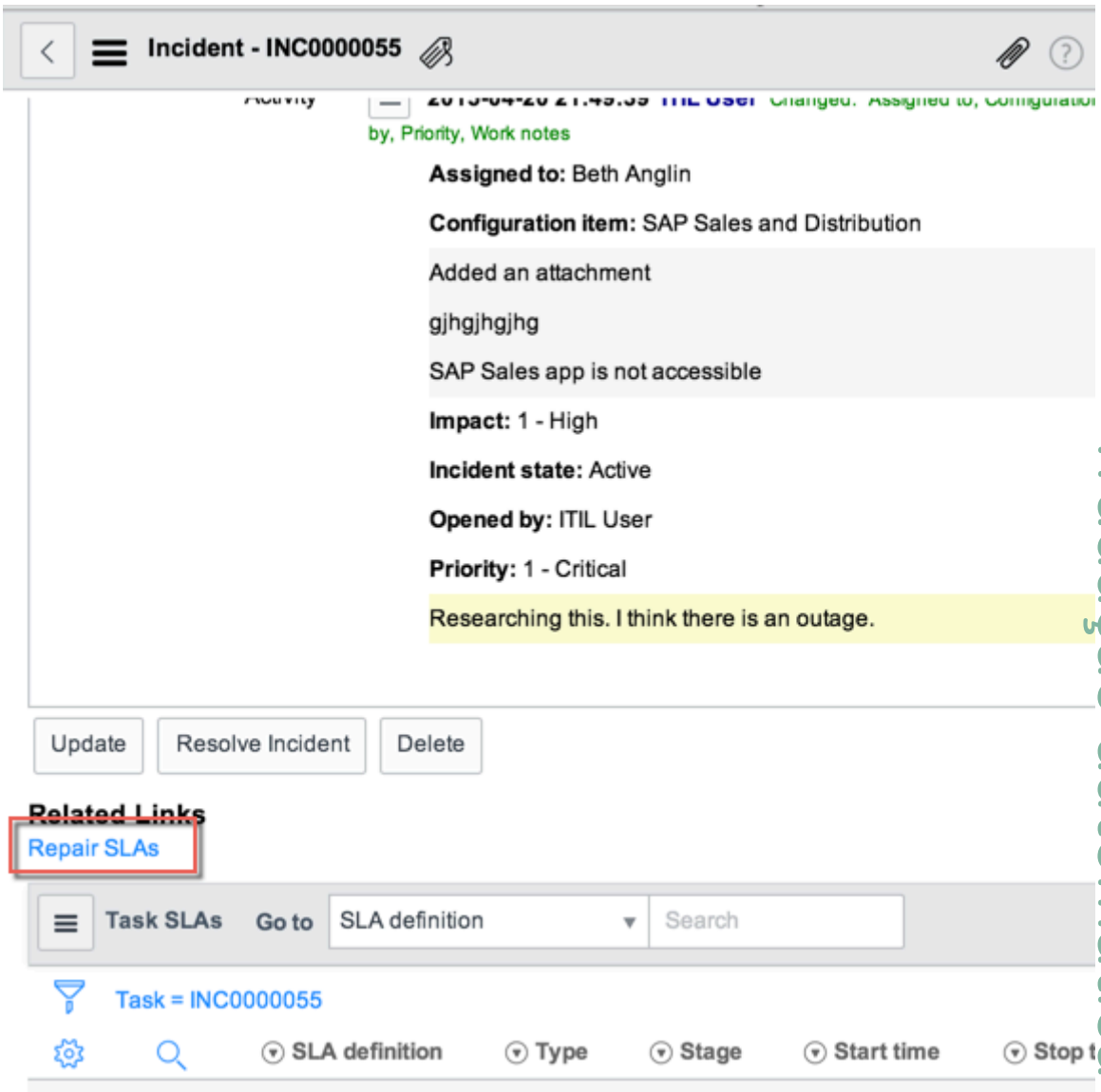
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode reparar vários registros de ANS de tarefa de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para reparar todos os SLAs associados a uma tarefa específica, abra esse formulário e selecione o link **Reparar SLAs** relacionados.



2. Como alternativa, para reparar um ANS específico em um registro de Incidente específico, abra o registro de ANS, abra o registro de ANS associado a esse incidente e selecione o botão **Reparar** nesse formulário de ANS.
   Os SLAs selecionados são reparados. Quando o processo de reparo é concluído, o usuário que seleciona o reparo recebe uma notificação padrão dos resultados.

Nota:
Fechar a caixa de diálogo de andamento não interrompe o processo de reparo. Você pode acessar **Reparos ativos** ou **Meus reparos** e clicar em **Mostrar andamento** para exibir a caixa de diálogo de progresso novamente.

Como reparar SLAs de uma lista

Você pode reparar vários registros de ANS de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode reparar os registros de ANS do formulário de tarefa relevante ou do formulário de ANS do ANS associado à tarefa.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros de ANS ou registros de tarefa.
2. Verifique os registros para reparar.
3. Selecione a ação da lista **Reparar SLAs para selecionados**.
4. Como alternativa, para reparar SLAs para todos os registros nessa lista, selecione o link **Reparar para todas as definições filtradas.**
   Os SLAs selecionados são reparados. Quando o processo de reparo é concluído, o usuário que seleciona o reparo recebe uma notificação padrão dos resultados.

Nota:
Fechar a caixa de diálogo de andamento não interrompe o processo de reparo. Você pode acessar **Reparos ativos** ou **Meus reparos** e clicar em **Mostrar andamento** para exibir a caixa de diálogo de progresso novamente.

Tópicos relacionados

Reparo de Acordo de nível de serviço (ANS)

Exibição da linha do tempo do ANS

Você pode exibir uma linha do tempo de ANS de um registro de ANS de tarefa ou de uma definição do ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sla_admin e sla_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para exibir a linha do tempo do ANS:

Procedimento

Você pode abrir uma definição do ANS a partir das informações abaixo.
A linha do tempo do ANS para a tarefa ou incidente selecionado é exibida. Ele inclui detalhes do relatório de ANS e a representação visual do andamento do ANS de tarefa durante o tempo de vida da tarefa.

Como adicionar regras de negócios personalizadas ao Acordo de nível de serviço (ANS)

Você pode adicionar regras de negócios personalizadas aos seus SLAs.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Selecione um dos seguintes métodos para adicionar regras de negócios personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Usar setWorkflow(false)	Antes de atualizar sua tarefa, adicione uma chamada para setWorkflow(false) no objeto GlideRecord para a tarefa dentro da regra de negócios que está atualizando a tarefa. Isso evita que as regras de negócios sejam processadas. **Nota:** O setWorkflow(false) desabilita o processamento de todos os mecanismos e a atualização não aparece no histórico de auditoria da tarefa. Por exemplo, um script que copia a hora da violação para um campo personalizado na tarefa. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
Crie um sys_trigger (trabalho agendado) para atualizar a tarefa	Em sua regra de negócios personalizada, use o campo **Script** para gerar um trabalho agendado para atualizar a tarefa. Para garantir que o trabalho agendado seja enfileirado para processamento imediato, ele deve ser do tipo Executar uma vez e ter a próxima ação Agora. **Nota:** O script include ScheduleOnce inclui funções para especificar o registro de destino e quando executar o trabalho agendado. Isso permite que você especifique o script a ser executado e chame outra função para criar o registro apropriado na tabela sys_trigger. Por exemplo, um script para criar um trabalho agendado que copia a hora da violação para um campo personalizado na tarefa. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script =`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" + current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();"; scheduleJob.schedule(); })();

Considerações sobre como adicionar regras de negócios personalizadas ao Acordo de nível de serviço (ANS)

Antes de adicionar regras de negócios personalizadas à tabela de ANS de tarefa, você deve considerar alguns pontos sobre o processamento e o cálculo do ANS de tarefa com base nas necessidades da sua organização.

Como adicionar campos personalizados à tabela de ANS de tarefa

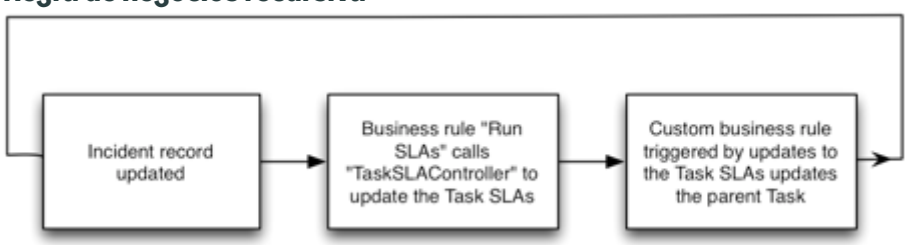
Você pode adicionar campos personalizados à tabela de ANS de tarefa e gravar regras de negócios para preenchê-los. Isso não afeta o mecanismo de ANS. No entanto, você deve considerar as implicações de desempenho, se houver, dessas regras de negócios, já que os SLAs de tarefa são atualizados com frequência durante seu ciclo de vida.

Pontos a considerar

- Regra de negócios que atualiza diretamente a tarefa primária quando um ANS é atualizado.

  Evite escrever uma regra de negócios na tabela de ANS de tarefa que atualiza a tarefa primária diretamente. Isso causa um processamento recursivo das regras de negócios. Isso é representado no diagrama.

  Regra de negócios recursiva

- Regra de negócios que atualiza os campos padrão em um ANS de tarefa.

  Evite escrever uma regra de negócios na tabela de ANS de tarefa que atualiza os campos padrão. Esses campos padrão são gerenciados e atualizados pelo mecanismo de ANS, e qualquer atualização feita neles pode resultar nos seguintes eventos.

  - Campos que estão sendo ignorados, substituídos ou ambos na próxima vez que o ANS for calculado.
  - Cálculos incorretos de outros valores no ANS da tarefa.

Monitoramento de Acordo de nível de serviço (ANS)

Você pode exibir os detalhes de cada registro de ANS de tarefa criado para uma tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No registro de ANS da tarefa, você pode exibir os detalhes do ANS da tarefa, como a fase em que o ANS da tarefa está e se ele foi violado.

Você também pode visualizar o destino do acordo que está sendo definido: **Nenhum**, **Resposta**ou **Resolução**.

O destino é usado somente para fins de filtragem, pesquisa e emissão de relatórios.

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Jakarta ou uma versão posterior. O plug-in de Prática recomendada de gestão de problemas - Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) deve ser ativado.

Além disso, você pode obter uma visão geral dos tempos do ANS de tarefa, como o tempo e a porcentagem real e útil decorridos, e o tempo e a porcentagem real e útil restantes em dias e horas.

Como verificar a definição do ANS usando a linha do tempo de ANS

Você pode verificar se uma tarefa está mapeada corretamente com um ANS definido usando a linha do tempo de ANS. Se uma tarefa for mapeada com a definição do ANS, a linha do tempo de ANS exibirá uma representação gráfica do andamento do ANS de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Clique na Definição do ANS que você deseja verificar.
3. Clique no link relacionado **Validar definição do ANS**.
   A página Linha do tempo do ANS é exibida.
4. No Seletor de definição do ANS, escolha a definição do ANS para a qual você deseja confirmar se uma tarefa apropriada está mapeada.
5. No Seletor de registro de tarefa, selecione a tarefa que deve ser mapeada para a definição de ANS.
   Se a tarefa selecionada for mapeada para a definição de ANS, a linha do tempo de ANS exibirá um progresso gráfico do ANS de tarefa.

Nota:

Quando uma tarefa selecionada não tiver nenhum ANS de tarefa anexado a ela, a linha do tempo do ANS ainda exibirá a atualização da tarefa quando a caixa de seleção Mostrar todas as atualizações de tarefa for marcada. Essas informações podem ser usadas para depurar o ANS de tarefa.

Referência do Gestão de nível de serviços

As seções de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Gestão de nível de serviços.

Fluxos para ANS

Use as ações de fluxo para enviar notificações de ANS quando a duração especificada na definição do ANS for ultrapassada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão Yokohama, os novos fluxos do sistema de base substituem os fluxos de trabalho existentes para Gestão de nível de serviços. No entanto, você pode continuar criando fluxos de trabalho personalizados ou usar os existentes. Para migrar seus fluxos de trabalho existentes para fluxos, verifique os novos fluxos do sistema de base disponíveis em Workflow Studio para obter orientação. Para novos requisitos, use fluxos.

Você pode criar e editar fluxos usando Workflow Studio. O fluxo padrão que está disponível com o plug-in de gerenciamento de nível de serviço é o **fluxo de ANS padrão**.

O **fluxo de ANS padrão** cria os eventos que enviam notificações. Por exemplo, ele cria um evento para enviar uma notificação ao usuário atribuído a uma tarefa, como um incidente, quando o ANS da tarefa atinge 50% do tempo alocado.

O **fluxo de Escalonamento e Notificação de ANS** cria os eventos que enviam notificações. Quando uma tarefa atinge 50% da duração do ANS alocado, uma notificação é enviada para o designado e o usuário indicado no campo **Compatível com** no item de configuração. Em 75% e 100%, uma notificação é enviada para o designado e o gerente do designado.

Nota:
Este recurso está disponível somente em novas instâncias começando com Orlando ou uma versão posterior.

Para mais informações sobre notificações de ANS, consulte Notificações de ANS.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Notificações de ANS

O ANS envia notificações em determinados eventos definidos no fluxo de trabalho.

Por padrão, as notificações de ANS são enviadas em três ocasiões:

1. O ANS está em 50% da duração especificada na Definição do ANS: a notificação é enviada ao usuário mencionado no campo **Atribuído a** no formulário de incidente e no campo **Compatível com** no formulário do item de configuração.
2. O ANS está em 75% da duração especificada na Definição do ANS: a notificação é enviada ao usuário mencionado no campo **Atribuído a** no formulário de incidente e ao gerente do usuário.
3. O ANS é violado: a notificação é enviada ao usuário mencionado no campo **Atribuído a** no formulário de incidente e ao gerente do usuário.

Para obter mais informações sobre fluxos de ANS, consulte Fluxos para ANS.

Tipos de duração de ANS

Você pode selecionar um dos dois tipos de duração de ANS para definir o período de tempo no qual uma tarefa deve ser concluída antes que o ANS seja violado.

Se uma programação de ANS for definida, a duração funcionará junto com a programação. Em uma duração específica do usuário, você pode escolher definir o período de tempo que um ANS deve ser executado antes de ser marcado como violado. As durações relativas especificam as durações que são relativas à hora de início do ANS da tarefa e são definidas por meio de um script.

Ao definir um ANS, você pode selecionar uma **duração especificada pelo usuário** ou uma **duração relativa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Duração especificada pelo usuário

Especifica um período de duração estática, como **8 horas**, junto com uma programação de negócios. O campo **Duração** é exibido, permitindo que você especifique o período em dias, horas, minutos e segundos que o ANS deve ser executado antes de ser marcado como **violado**. O número de dias especificado no campo **Duração** é convertido em blocos de 24 horas.

Cada vez que você define uma duração, um exemplo de mensagem de informação de tempo de violação é exibido na parte superior do formulário. Essas informações ajudam a entender como a data da violação é calculada. Por exemplo, se a data atual for 1º de janeiro de 2015, a hora for 10h30, a duração estiver definida como 10 horas e nenhuma programação tiver sido selecionada, a seguinte mensagem de informação será exibida: Um ANS que começa agora encerrará a violação em 01/01/2015 às 20h30 (tempo real decorrido: 10 horas).

Duração relativa

Especifica uma duração relativa à hora de início do ANS da tarefa e é definida por meio de um script. Por exemplo, você pode selecionar uma duração relativa, como **Violação no prazo**, **Fim do próximo dia útil** ou **Próximo dia útil até as 16h**. O conjunto de durações relativas é definido na configuração principal usando cálculos de duração baseados em script.

Nota:
As condições de pausa não são compatíveis com as durações relativas.

Você pode usar uma duração relativa no aplicativo Gestão de nível de serviço das seguintes maneiras:

- Especificar uma duração relativa.
- Cenários de uso de duração relativa.

Especificar uma duração relativa.

Para especificar uma duração relativa, selecione uma opção como **Próximo dia útil às 16:00** ou **Fim do próximo dia útil** na lista de durações relativas disponíveis no campo **Tipo de duração**.

Quando você seleciona uma duração relativa, como **Próximo dia útil às 16:00**, o campo **Duração relativa com base em** é exibido. Você pode especificar o registro para o qual a duração relativa deve ser calculada. Você pode usar o **registro de tarefa** ou o **registro de ANS** e o registro selecionado ficará disponível como **atual** para o script de duração relativa.

Nota:
Se uma duração relativa for selecionada, a mensagem de informações de data de violação de exemplo não será exibida.

Se o registro da tarefa tiver um campo de data e hora de destino, você poderá criar um ANS com uma duração relativa baseada nesse campo.

Cenários de uso de duração relativa

Se uma programação for selecionada na definição do ANS, a duração de ANS funcionará com a programação de ANS. Por exemplo, um ANS pode ter uma duração especificada pelo usuário de **16 horas** com a programação de **8:00 às 17:00 nos dias de semana**. Se esse ANS começar a ser executado para uma tarefa às 8h, ele será violado às 16h. O tempo de violação é calculado a partir da programação que define o tempo de trabalho como oito horas por dia, de segunda a sexta-feira. Portanto, a duração de 16 horas equivale a dois dias depois na programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A **Violação no prazo** define o tempo de violação do ANS para a data e hora do campo **Prazo** da tarefa à qual o ANS está relacionado.

Se o campo **Prazo** estiver vazio ou ocorreu no passado, a hora de violação do ANS da tarefa será calculada um segundo antes da hora de início do ANS da tarefa. Se a data e a hora no campo **Prazo** estiverem fora da programação do ANS da tarefa, a hora da violação será definida como a próxima hora programada disponível. Por exemplo, se a definição de ANS especificar uma programação do ANS de tarefa como 8h-16h e o valor no campo **Data de vencimento** for **quarta-feira, 11 de janeiro de 2017 às 20h30**, a hora da violação será definida como **quinta-feira, 12 de janeiro de 2017 às 8h**.

Se o registro da tarefa tiver um campo de data e hora de destino, você poderá criar um ANS com uma duração relativa baseada nesse campo.

Cronogramas no ANS

Os cronogramas no ANS permitem que você defina os períodos de tempo durante os quais os SLAs acumulam horário comercial.

Os cronogramas geralmente são baseados nas horas de trabalho do recurso ou dos departamentos aos quais uma tarefa foi alocada. Ao definir um ANS, você pode selecionar uma programação durante a qual o ANS acumulará horário comercial. Você pode especificar a programação que cada ANS deve usar no formulário de definição do ANS.

Cronogramas nas definições do ANS

Você pode especificar a programação a ser usada ao criar novos SLAs de tarefa no campo **Origem da programação**. Você pode especificar uma das seguintes opções:

- **Sem programação**: se a opção **Sem programação** for selecionada, o ANS será calculado com base em uma programação de 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- **Definição do ANS**: se a opção de **definição do ANS** for selecionada, a lista suspensa **Programação** será exibida.
- **Programação**: especifique as horas durante as quais o temporizador de ANS é executado. Este conjunto de cronogramas é definido na configuração principal. Por exemplo, você pode selecionar uma programação de **8:00 às 17:00 nos dias de semana** ou de **8:00 às 17:00 nos dias de semana, exceto feriados**.
- **Campo da tabela de tarefas**: esta opção seleciona seu título na opção selecionada no **campo Tabela** anteriormente no formulário **Definição do ANS**. Por exemplo, se **Incidente** for selecionado no campo **Tabela**, essa opção aparecerá como **campo de Incidente**. Se a opção **Campo da tabela de tarefas** estiver selecionada, a lista suspensa **Campo de origem da programação** será exibida.
- Campo de origem da programação: esta opção permite selecionar o campo apropriado da tarefa, como um incidente ou problema que fornecerá a programação. Por exemplo, Item de configuração > Programação.

Duração e cronogramas de ANS

Os cronogramas afetam a duração especificada em uma definição do ANS.

Este impacto é refletido nos tempos que são levados em consideração ao calcular um ANS.

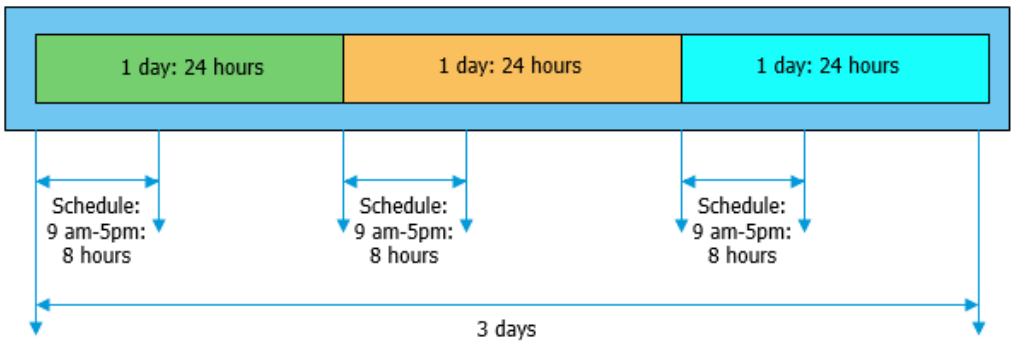
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se uma programação não for selecionada para um ANS, o ANS será executado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Considere um cenário em que você seleciona a duração de um dia, que é de 24 horas, e uma programação de 9:00 às 17:00, que é de 8 horas. O cálculo do ANS distribuirá as 24 horas em três dias úteis de 8 horas cada. Portanto, uma equipe que está trabalhando em uma tarefa associada a este ANS tem 3 dias para concluir a tarefa antes que o ANS seja violado.

Distribuição de tempo



Fusos horários nos SLAs

Você pode especificar o fuso horário geográfico que é usado para o cálculo da programação.

Especifique a origem de fuso horário a ser usada ao criar SLAs de tarefa. Você pode selecionar uma das seguintes opções:

- **O fuso horário do solicitante**: se esta opção for selecionada e o solicitante não tiver selecionado um fuso horário, o fuso horário do sistema será usado.
- **O fuso horário da definição do ANS**: se a opção de **fuso horário da definição do ANS** for selecionada, a lista de **fuso horário** será exibida.

Fuso horário: especifique um fuso horário para o ANS. O fuso horário pode ser o do sistema ou fusos horários geográficos padrão ativos.

- **O fuso horário do local do IC**
- **O fuso horário do local da tarefa**
- **O fuso horário do local do solicitante**

Nota:
Se você selecionar uma origem de fuso horário diferente do **fuso horário da definição do ANS** e o fuso horário derivado da origem estiver em branco, será usado o fuso do sistema.

Condições do ANS

As Condições do ANS determinam quando um registro de ANS de tarefa é anexado, pausado, retomado, redefinido, cancelado e concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na definição do ANS, você especifica até seis condições que são avaliadas sempre que um registro de tarefa é criado ou atualizado. Por exemplo, para que um ANS seja anexado a uma tarefa, as condições de início devem corresponder e as condições de parada não devem corresponder.

As Condições do ANS funcionam das seguintes maneiras:

- Condições do ANS
- Avaliação da condição de ANS

Condições do ANS

Você pode definir até seis Condições do ANS: iniciar, cancelar, pausar, retomar, parar e redefinir.

Condição de início

Permite definir as condições sob as quais o ANS será anexado.

Você pode escolher as condições da lista **Quando cancelar**, sob as quais o ANS será cancelado.

- Opção **Condições de início não atendidas**: se uma ou mais das condições de início especificadas mudarem, então o ANS será cancelado. A opção **Condições de início não atendidas** é selecionada por padrão.
- Opção **Condições de cancelamento são atendidas**: a condição de início deve ser atendida apenas uma vez. Depois disso, o ANS será cancelado quando a condição de cancelamento for atendida.
- Opção **Nunca**: o ANS nunca será cancelado.

Selecione **Início retroativo** para escolher um campo de data e hora da tarefa que fornecerá a hora de início do ANS de tarefa. Ao marcar a caixa de seleção **Início retroativo**, o campo **Definir início para** é exibido oferecendo os campos de data e hora disponíveis no tipo de tarefa ao qual esta definição do ANS se aplica. Por exemplo, se você selecionar **Início retroativo** em uma definição do ANS de Prioridade 1 e escolher **Criado** no campo **Definir início para**, o ANS será anexado com a hora de início sendo a data e a hora do campo **Criado** no Incidente.

Cancelar condição

Permite definir as condições sob as quais o ANS será cancelado. Você pode especificar as condições de cancelamento ao mesmo tempo em que especifica as condições de início.

Condição de pausa

Permite definir as condições sob as quais o ANS será suspenso, aumentando o tempo decorrido.

Você pode escolher as condições da lista **Quando reiniciar**, sob as quais o ANS será retomado, aumentando o tempo decorrido.

- Opção **Condições de pausa não atendidas**: se uma ou mais das condições de pausa especificadas não corresponderem, então o tempo decorrido continuará a aumentar. A opção **Condições de pausa não atendidas** é selecionada por padrão.
- Opção **Condições de reinício atendidas**: se uma ou mais das condições de reinício especificadas corresponderem, então o tempo decorrido continuará a aumentar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição de reinício

Permite definir as condições sob as quais o ANS será reiniciado, aumentando o tempo decorrido. Você pode especificar as condições de reinício ao mesmo tempo em que especifica as condições de pausa.

Condição de parada

Permite definir as condições sob as quais o ANS será concluído. Se todas as condições de parada especificadas corresponderem, o ANS da tarefa será concluído independentemente de ser violado.

Condição de redefinição

Permite definir as condições sob as quais o ANS em execução será concluído e um novo ANS será anexado. Para que um novo ANS seja anexado, a condição de início deve corresponder.

A condição de redefinição também ajuda a configurar SLAs quando o valor de qualquer campo específico no registro da tarefa muda, muda para ou muda de um valor específico no registro. Por exemplo, o valor do campo **Local** no registro da tarefa é 101 Broadway East, Seattle, WA. Se você definir a condição de redefinição do ANS como **mudanças delocal** de 101 Broadway East, Seattle, WA, qualquer mudança no valor do **campo Local** redefinirá o ANS do registro da tarefa.

Avaliação da condição de ANS

Cada tarefa no sistema é avaliada na seguinte ordem:

- Processa novos SLAs: determina se um novo registro de ANS deve ser anexado a uma tarefa
- Processa registros de ANS existentes anexados a uma tarefa.

As Condições do ANS são avaliadas das seguintes maneiras:

- Anexar se a condição de início corresponder e as condições de parada e cancelamento não corresponderem.
- Concluir se a condição de parada corresponder.
- Pausar se a condição de pausa corresponder.
- Reiniciar se a condição de pausa não corresponder ou a condição de reinício corresponder.
- Reanexar se as condições de reinicialização e de início corresponderem.
- Cancelar se a condição de início não corresponder ou as condições de cancelamento corresponderem.

Considere esta ordem de avaliação ao criar condições. Por exemplo, se a condição de Início for um subconjunto da condição de parada, ela sempre corresponderá quando a condição de Início corresponder e o ANS nunca será anexado. Isso inclui o processamento de novos SLAs que acabaram de ser criados.

Da mesma maneira, se a sua condição de pausa for um subconjunto da sua condição de início, o ANS será anexado, mas ficará permanentemente no estado pausado. Assim que a condição de pausa não corresponder, a condição de início equivalente também não será correspondente e esse registro de ANS de tarefa será cancelado.

Além disso, se você criar uma definição do ANS com uma condição de início e uma condição de pausa que são mutuamente exclusivas, o ANS nunca será pausado, mas sempre será cancelado primeiro. Por exemplo, para uma definição do ANS em que a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

condição de Início é **Estado é "Novo, ativo"** e a condição de Pausa é **"Em espera"**, quando a tarefa é atualizada para o estado **Em espera**, a condição de início não corresponderá mais e o ANS de tarefa será cancelado.

Transições do ANS

Os registros de ANS passam por uma série de transições durante o processamento.

As seguintes transições existem para um ANS:

- Anexar: quando um ANS é criado e vinculado a uma tarefa.
- Pausar: quando um ANS deve parar temporariamente o tempo de rastreamento.
- Reiniciar: quando um ANS deve reiniciar o tempo decorrido de rastreamento.
- Concluir: quando um ANS é marcado como concluído.
- Reanexar: quando um ANS é marcado como concluído e uma nova cópia é reaplicada.
- Cancelar: quando um ANS é cancelado.

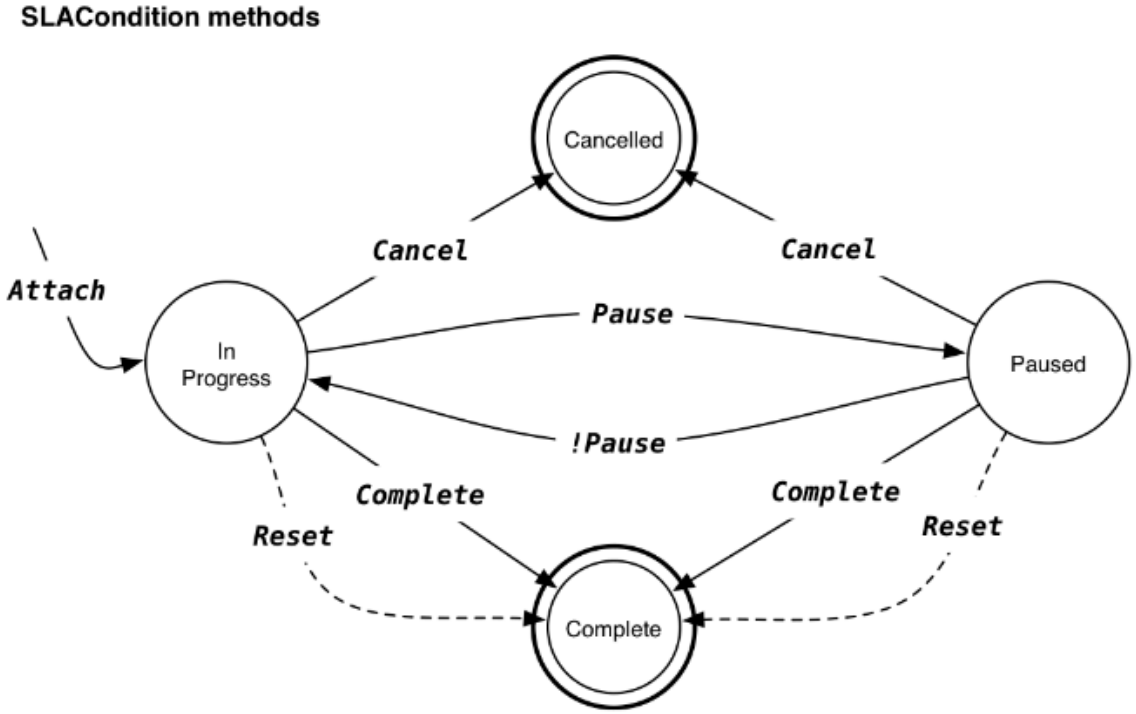
As Condições do ANS determinam qual ação é executada em um registro de ANS de tarefa.

Condição de ANS	Ação resultante no registro de ANS de tarefa
Se a condição de início corresponder e as condições de parada e cancelamento não corresponderem.	Anexar
Se a condição de início corresponder e **Quando cancelar** estiver definido como **Condições de início não foram atendidas**	Cancele se uma ou mais das condições de início especificadas não corresponderem mais.
Se a condição de início corresponder e **Quando cancelar** estiver definido como **Condições de cancelamento são atendidas**	Cancele quando as condições de cancelamento corresponderem.
Condição de pausa corresponde	Pausa
Se a condição de pausa corresponder e **Quando reiniciar** estiver definido como **Condições de pausa não foram atendidas**	Reinicia se uma ou mais das condições de pausa especificadas não corresponderem mais.
Se a condição de pausa corresponder e **Quando reiniciar** estiver definido como **Condições de reinício são atendidas**	Reinicia se uma ou mais das condições de reinício especificadas corresponderem.
Iniciar e redefinir	Reanexar
Parar	Concluir
Cancelar	Cancelar

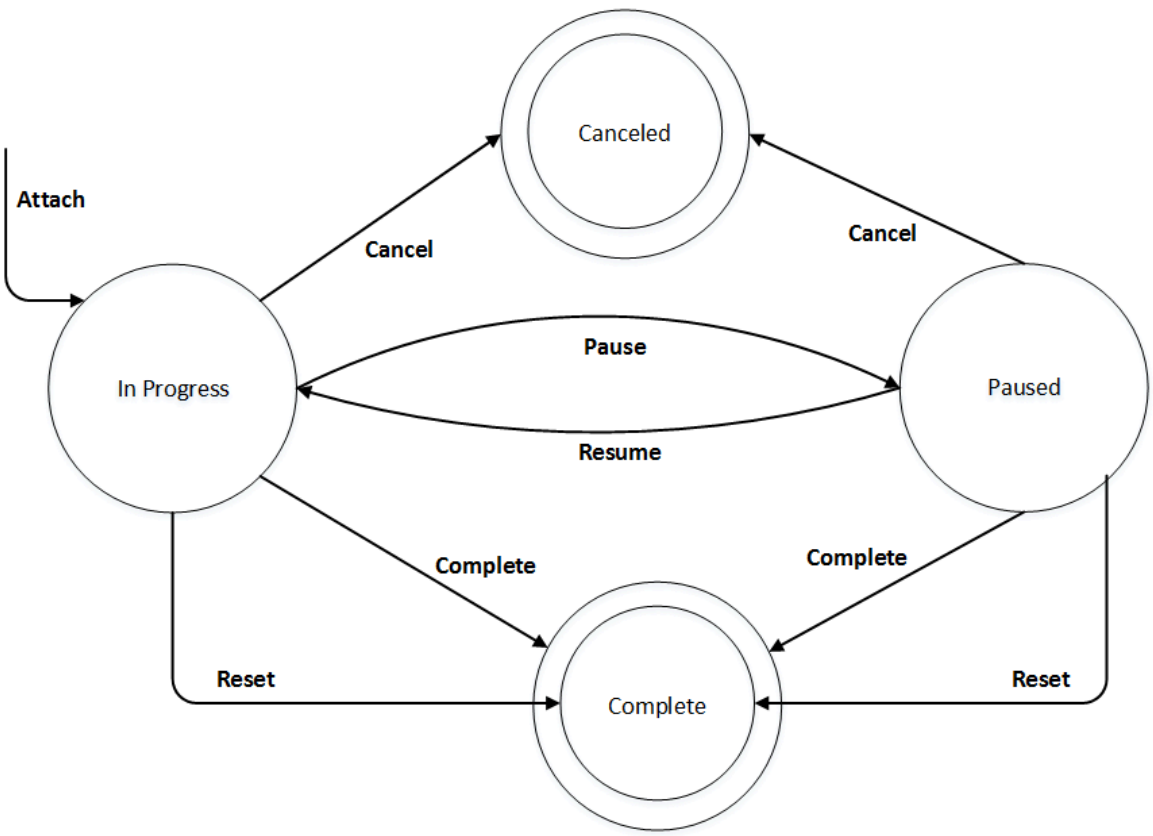
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de condição de ANS quando as condições padrão de cancelamento e reinício são selecionadas



Métodos de Condições do ANS quando as condições de cancelamento e retomada são selecionadas



Cada uma dessas condições é definida como um método em um Script Include, referenciado por um registro de Regra de Condições do ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de condição de ANS

As regras de condição de ANS controlam como as diferentes condições que você configura em uma definição do ANS são combinadas para determinar se um ANS deve anexar, pausar, concluir, reanexar ou cancelar.

A maneira como as condições em uma definição do ANS são interpretadas, para controlar as transições no estado, pode ser alterada usando as Regras de condição de ANS. As Regras de condição de ANS são definidas globalmente e podem ser substituídas por definições do ANS específicas.

SLAConditionBase é o conjunto padrão de regras de condição de ANS.

Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Administração** > **Regras de Condições de ANS** para ver uma lista de registros de condição de ANS.

Script SLAConditionBase

O script include *`SLAConditionBase`* implementa as transições do ANS padrão.

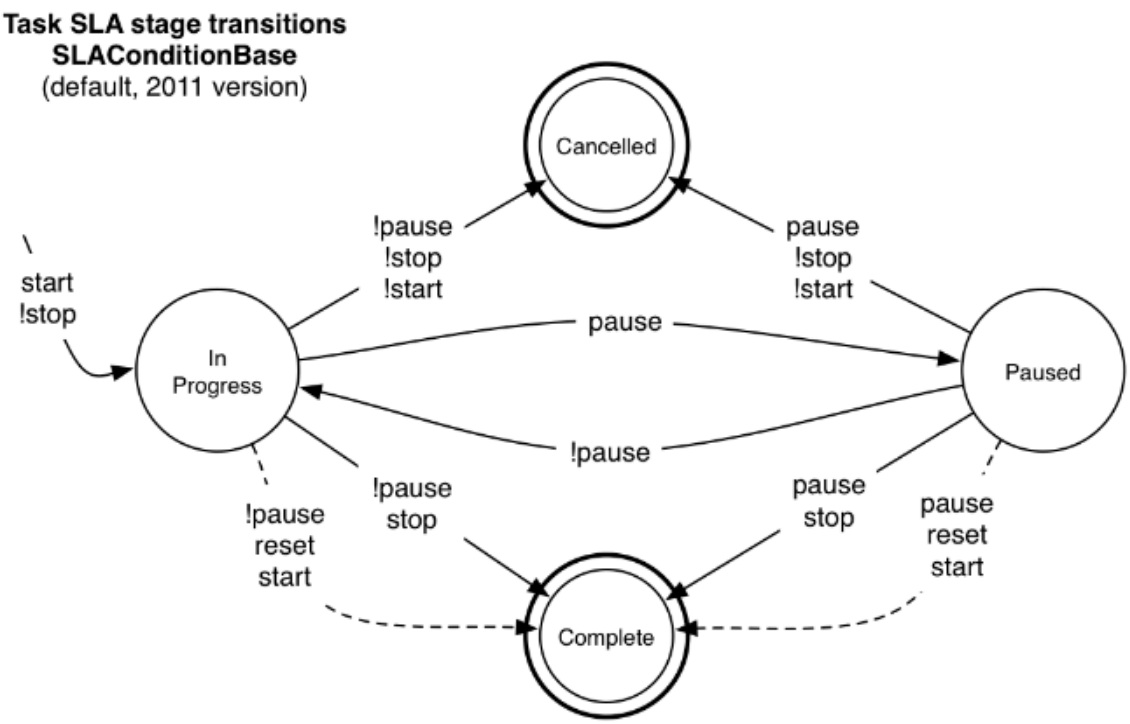
O script include *`SLAConditionBase`* implementa o processamento de condição de ANS padrão.

Para exibir o script, navegue até **Gestão de nível de serviço** > **Administração** > **Regras de Condições de ANS**e clique na entrada **SLAConditionBase** para exibir os detalhes. O registro no campo **Nome da classe** é o script include que define o processamento da condição.

Nota:
Recomendamos que você não modifique este script, mas use-o como um exemplo para criar suas próprias inclusões de script.

O diagrama a seguir mostra como as transições funcionam:

SLAConditionBase



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script SLAConditionSimple

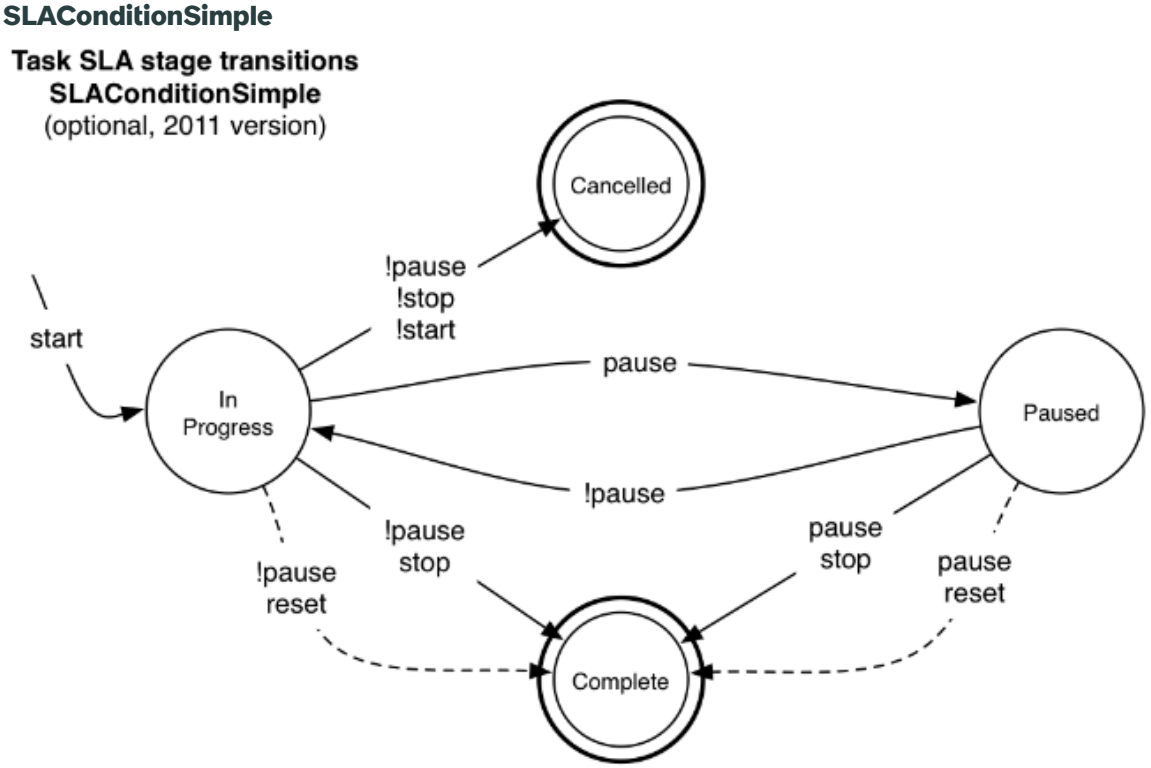
O script include *SLAConditionSimple* fornece um exemplo de modificação do processamento da condição de ANS padrão.

O script include *SLAConditionSimple* é uma das regras de condição de ANS padrão fornecidas. Isso mostra um exemplo de como você pode modificar e estender o processamento da condição, substituindo os métodos SLAConditionBase, com uma variação "simples" que interpreta cada condição para corresponder a uma transições específica. Por exemplo, para que um ANS seja anexado, somente a condição de início é verificada. Isso afeta anexar, reanexar e cancelar.

Para editar este script, navegue até **Gestão de nível de serviço** > **Administração** > **Regras de Condições de ANS**e clique na entrada **SLAConditionSimple** para exibir ou modificar os detalhes. Clique no campo **Nome da classe** para abrir o script include que define o processamento da condição.

O diagrama a seguir mostra como as transições funcionam:

SLAConditionSimple



Exemplo de processo de Acordo de nível de serviço (ANS)

Conforme o trabalho é concluído na tarefa relevante, o estágio do ANS pode mudar de forma apropriada, dependendo das informações estabelecidas para esse ANS na definição do ANS relevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se um incidente for resolvido dentro do tempo especificado, a fase do ANS é normalmente definida como **Concluída**.

Da mesma forma, se o incidente não atingir a condição necessária dentro do período de tempo definido, o registro de ANS da tarefa será associado a esse incidente marcado como

Tradução automática

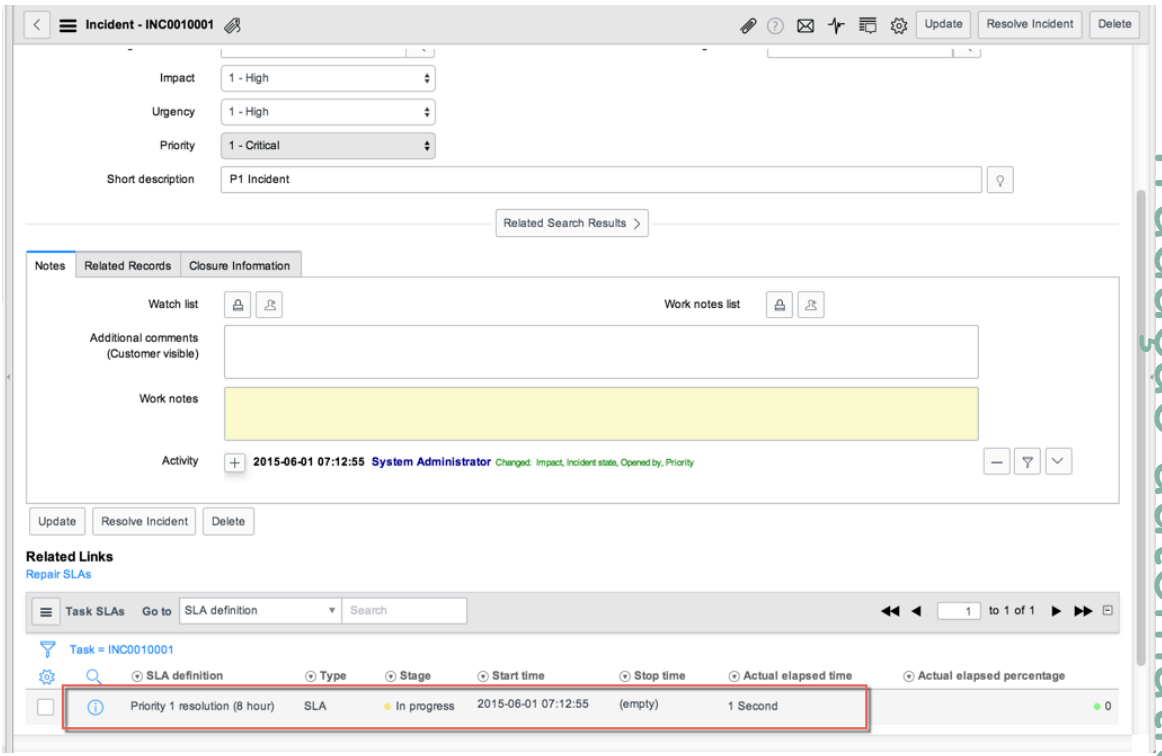
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Violado. Por exemplo, por padrão, se um incidente P1 não for resolvido em 8 horas, o ANS de tarefa desse incidente **Violado** será definido como **verdadeiro**.

Este exemplo demonstra como um ANS pode ser anexado a um incidente e, em seguida, progredir até a conclusão.

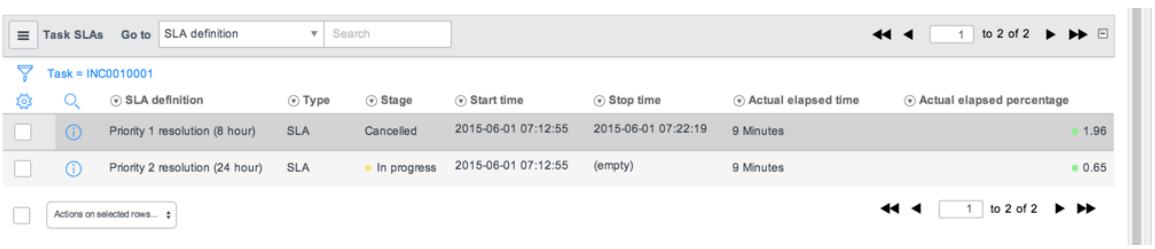
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Criar novo**.
2. Defina **Impacto** e **Urgência** como **1**.
   Esta configuração altera a **Prioridade** para **1 - Crítica**.
3. Salve o formulário.
   A lista relacionada ao **ANS de tarefa** agora deve ter um ANS de Prioridade 1 anexado a este incidente.



Nota:
O registro de definição do ANS de **resolução de Prioridade 1 padrão (8 horas)** é usado para criar e anexar este ANS de tarefa.

4. Altere o **Impacto** para **2**, o que altera a **Prioridade** para **2 - Alta** e, em seguida, salve o formulário.
   O ANS de Prioridade 1 agora está marcado como **Cancelado** e um ANS de Prioridade 2 foi anexado, devido às condições nos SLAs.



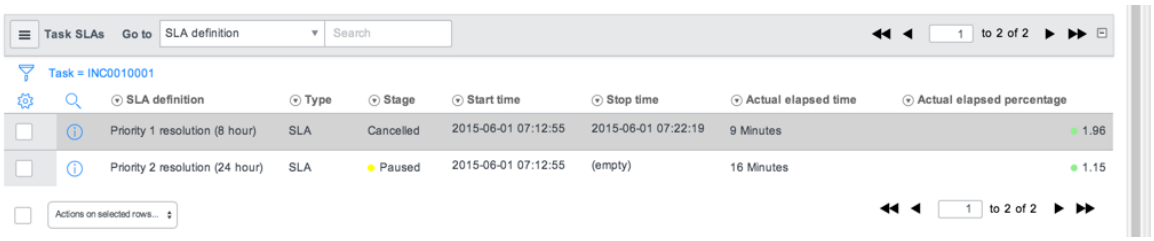
5. Mude o **Estado do incidente** para **Aguardando informações do usuário**e salve o formulário.

Tradução automática

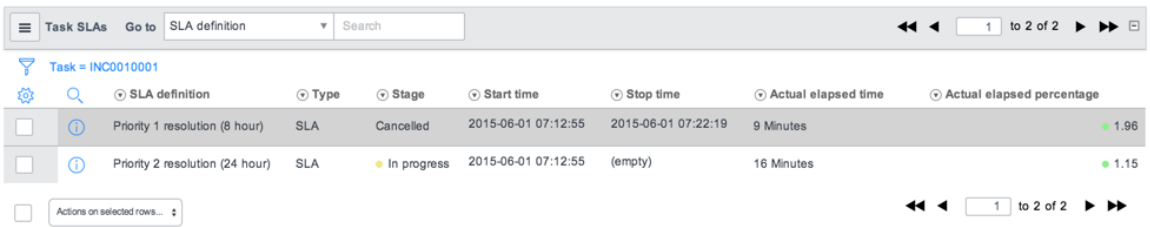
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aguardando informações do usuário é uma condição de **Pausa** no ANS de Prioridade 2, portanto, o ANS é marcado como **Pausado**.

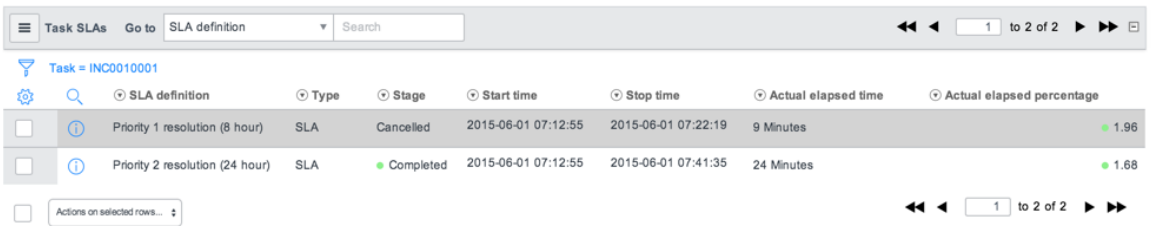
Nota:
A duração da pausa no ANS de tarefa é atualizada apenas depois que o ANS sai da pausa.



6. Mude o **Estado do incidente** para **Ativo**e salve o formulário.
   Como o incidente não está mais em uma condição de **Pausa**, ele retoma a contagem do tempo.



7. Insira qualquer **código de fechamento** e valores de **anotações de fechamento** na seção **Informações de fechamento** do incidente.
8. Mude o **Estado do incidente** para **Resolvido**e salve o formulário.
   O ANS é marcado como **Concluído**.



Tradução automática

Trabalhos agendados para ANS

O ANS tem trabalhos agendados padrão para atualizar regularmente os cálculos de tempo em cada ANS de tarefa ativa.

- Atualização de ANS (violação após 30 dias): repete a cada 5 dias
- Atualização de ANS (violação em 1 dia): repete a cada hora
- Atualização de ANS (violação em 1 hora): repete a cada 10 minutos
- Atualização de ANS (violação em 10 minutos): repete a cada 1 minuto
- Atualização de ANS (violação em 30 minutos): repete todos os dias

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualização de ANS (já violado): repete todos os dias

Nota:
Por padrão, o trabalho agendado *`SLA update (already breached)`* será calculado para até um ano após a violação ou se 1000% do seu tempo alocado for violado. Você pode definir esta propriedade de porcentagem real máxima decorrida nas propriedades do Mecanismo de ANS.

O trabalho agendado é executado com mais frequência quando o ANS da tarefa está mais perto de ser violado.

Tópicos relacionados

Programação de evento

Criar um trabalho agendado

Propriedades do mecanismo de ANS

Linha do tempo do ANS

A linha do tempo do ANS é um recurso do aplicativo Gestão de nível de serviço. O detalhe da linha do tempo do ANS ajuda a entender o andamento de um ANS. A linha do tempo fornece informações detalhadas para as atualizações de tarefa que acionaram mudanças de fase durante o ciclo de vida de um ANS de tarefa.

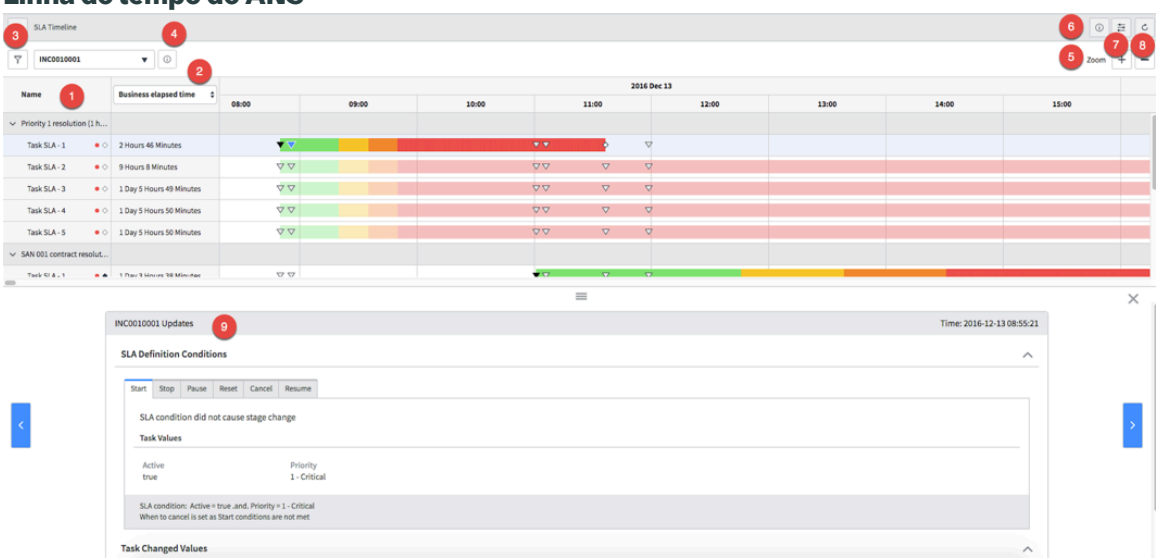
O detalhe da linha do tempo do ANS ajuda você a:

- Exibir o andamento de SLAs, OLAs e contratos de sustentação.
- Exibir atualizações de tarefas relacionadas.
- Identificar o motivo pelo qual uma atualização de tarefa acionou uma fase específica no ANS de tarefa.
- Depurar e verificar um ANS de tarefa e a definição do ANS.

Nota:
Este recurso está disponível somente na versão 2011 do Mecanismo de ANS.

Função necessária: itil, sla_admin e sla_manager

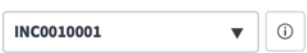
Linha do tempo do ANS



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

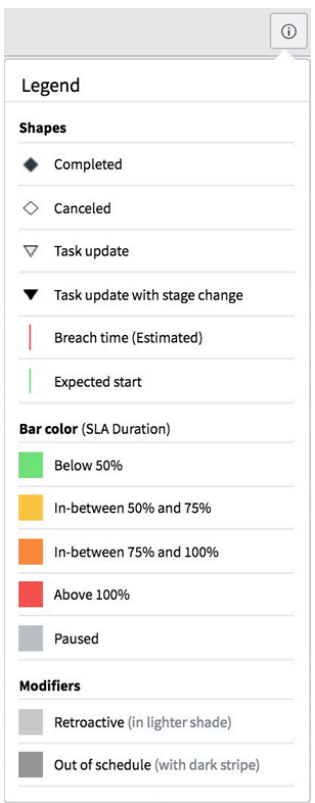
Descrição do campo da linha do tempo do ANS

Níveis	Campo	Descrição
1	Nome	Especifica o nome da definição do ANS e lista os SLAs de tarefa que resultam da definição do ANS. Este campo também exibe, na forma de símbolos, a última fase conhecida, e o status de conclusão ou cancelamento, se houver, do ANS de tarefa.
2	Preferência para ver o **tempo útil decorrido** ou o **tempo útil restante** na linha da linha do tempo	**Tempo comercial decorrido:** Especifica o tempo comercial que foi acumulado do início ao fim do ANS. **Tempo útil restante:** Especifica o tempo comercial restante até o qual a tarefa de ANS deve ser concluída. **Nota:** A opção escolhida na lista de seleção é salva como uma preferência do usuário e selecionada por padrão quando você navegar para a linha do tempo do ANS no futuro. Se você definir a propriedade do sistema **Sempre preencher campos de negócios em um ANS de tarefa** como verdadeiro ou falso, a linha do tempo de ANS sempre preencherá os **campos de negócios para representação**.
3		Permite a filtragem dos dados apresentada pela linha do tempo de ANS . Você pode filtrar os dados selecionando as seguintes opções: • **Mostrar somente violados**: quando selecionado, exibe os SLAs de tarefa que foram violados. Esta caixa de seleção aparece somente quando a propriedade de mecanismo de ANS **Habilitar compatibilidade com fase "violado" 2010 para ANSs** está definida como falsa. • **Fase de ANS**: selecione para exibir os registros de ANS de tarefa que correspondem à fase final de um ANS de tarefa específico. **Nota:** Se a propriedade do mecanismo de ANS **Habilitar compatibilidade com fase "violado" 2010 para SLAs** estiver definida como verdadeiro, a fase **Concluído** aparecerá como **Atingido** e a caixa de seleção **Violado** aparecerá sob o fase de ANS. • **Definições do ANS**: selecione para exibir os registros de ANS de tarefa para uma definição do ANS específica.
4		Permite que você exiba informações detalhadas sobre a tarefa ao clicar no ícone de informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

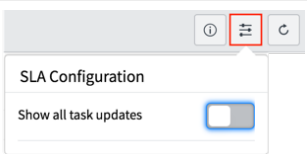
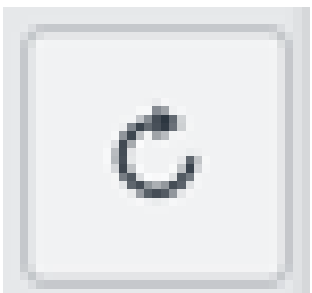
Descrição do campo da linha do tempo do ANS

Níveis	Campo	Descrição
5		Fornece vários níveis para ampliar/reduzir e controlar a resolução de zoom da linha do tempo do ANS. **Nota:** Se a duração de qualquer ANS de tarefa for superior a 1 ano, a exibição de 5 minutos será desabilitada devido a problemas de desempenho e limitações do navegador. A condição se aplica para todos os navegadores. Para IE e EDGE: • A exibição de 5 minutos não está disponível para qualquer ANS de tarefa que tenha uma duração de mais de 35 dias. • A exibição de 8 horas não está disponível para qualquer ANS de tarefa que tenha uma duração de mais de 10 meses e a exibição padrão esteja definida como 16 horas. • A exibição de 16 horas não está disponível para qualquer ANS de tarefa que tenha uma duração de mais de 210 meses e a exibição padrão esteja definida como 24 horas.
6		A legenda fornece as seguintes categorias. • **Formas** ○ **Concluído**: simboliza uma atualização de tarefa que concluiu o ANS de tarefa. ○ **Cancelado**: simboliza uma atualização de tarefa que cancelou o ANS de tarefa. ○ **Atualização da tarefa**: simboliza uma atualização da tarefa. ○ **Atualização de tarefa com mudança de fase**: simboliza uma atualização da tarefa que também levou à mudança na fase de ANS. ○ **Tempo de violação (estimado)**: simboliza o tempo de violação estimado de um ANS de tarefa em andamento que ainda não foi violado ou pausado. ○ **Início previsto:**simboliza hora de início estimada de uma ANS de tarefa. Este cenário é encontrado para uma ANS de tarefa retroativo que iniciará no futuro. • **Cor da barra (duração do ANS)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do campo da linha do tempo do ANS

Níveis	Campo	Descrição
		○ **Abaixo de 50%**: verde representa uma fase de ANS de tarefa abaixo de 50% da duração do ANS definido. ○ **Entre 50% e 75%**: amarelo representa uma fase de ANS de tarefa entre 50% e 75% da duração do ANS definido. ○ **Entre 75% e 100%**: laranja representa uma fase de ANS de tarefa entre 75% e 100% da duração do ANS definido. ○ **Acima de 100%**: o vermelho representa uma fase de ANS de tarefa depois que o ANS é violado. ○ **Pausado**: cinza representa uma fase de ANS de tarefa quando ela está pausada. • **Modificadores** ○ **Retroativos (em tom mais claro)**: representa as fases, alterações e fora dos cronogramas que estão no horário retroativo. ○ **Fora da programação (com faixa central)**: representa o período de tempo que a ANS de tarefa estava fora do horário programado estabelecido na definição do ANS.
7		Fornece uma alternância para mostrar e ocultar atualizações de tarefa que não causaram uma fase de ANS. As atualizações de tarefa que não são responsáveis por uma mudança de fase do ANS podem ajudar a depurar as condições de definição do ANS.
8		Atualiza as informações na linha do tempo do ANS.
9	Detalhes do ANS de tarefa	Exibe os detalhes de um ANS de tarefa, dependendo de onde você clica na linha do tempo. **Detalhes da fase**: quando você clica na atualização na linha do tempo do ANS de tarefa, a seção de detalhes da fase aparece com as seguintes informações: • Resumo das mudanças ou informações úteis relevantes para a fase selecionada. • Informações sobre o início e o término da fase, como hora de início e término, tempo real decorrido e porcentagem, tempo real restante, duração da pausa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do campo da linha do tempo do ANS

Níveis	Campo	Descrição
		As informações de fase também exibem qualquer violação do ANS. **Nota:** Se nenhuma programação estiver anexada à definição do ANS, os valores comerciais serão ocultados e os valores reais serão exibidos. Se qualquer programação estiver anexada à definição do ANS, os valores comerciais e os valores reais serão exibidos. **Detalhes da atualização da tarefa**: quando você clica na atualização da tarefa, a seção **Detalhes da atualização da tarefa** aparece com as seguintes informações: • **Condições de definição do ANS**: exibe as respectivas condições do ANS da tarefa e os valores das colunas relacionadas nesse ponto da tarefa. Uma marca de seleção azul aparece para as condições que afetam a mudança de fase do ANS. • **Hora**: exibe a data e a hora em que uma atualização ocorre no ANS de tarefa. Ele também exibe as mudanças delta que ocorreram na tarefa para essa atualização. **Detalhes fora da programação**: quando você clica na programação fora do horário comercial na linha do tempo do ANS da tarefa, a seção de detalhes do período fora do horário comercial aparece com as seguintes informações: • **Data de início**: exibe a data de início do ANS de tarefa selecionado. • **Data de término**: exibe a data de término do ANS de tarefa selecionado. • **Duração**: exibe a duração da seleção atual fora da programação. • **Duração total fora da programação**: exibe o total de horas fora da programação até o final da seleção atual. **Nota:** Clique no ‹ e › do ANS para navegar até a atualização da tarefa à esquerda e à direita na seção de detalhes.

Nota:

A linha do tempo do ANS recebe informações sobre a tarefa do histórico de auditoria e se refere à definição do ANS atual para extrair dados da linha do tempo do ANS. A linha do tempo de ANS exibe as informações do ANS da tarefa como se o reparo de ANS já tivesse sido executado, independentemente se ele foi executado ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

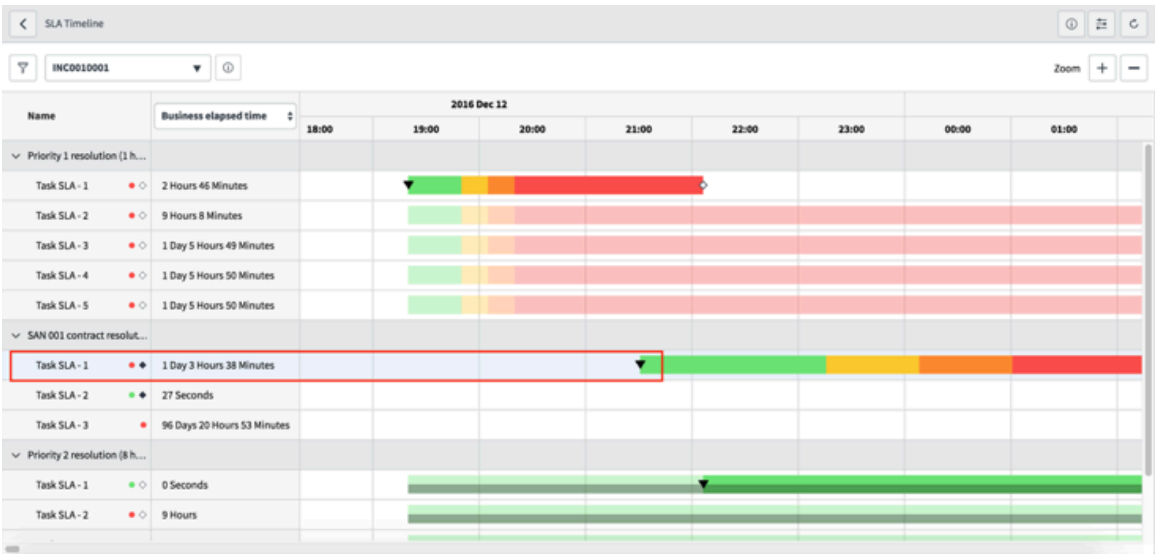
Tópicos relacionados

- Como usar a linha do tempo do ANS para determinar a programação de negócios
- Como usar a linha do tempo do ANS para entender a mudança de fase do ANS
- Como usar a Linha do tempo de ANS para validar uma nova definição do ANS
- Entenda por que um ANS não teve o gatilho ativado conforme o esperado

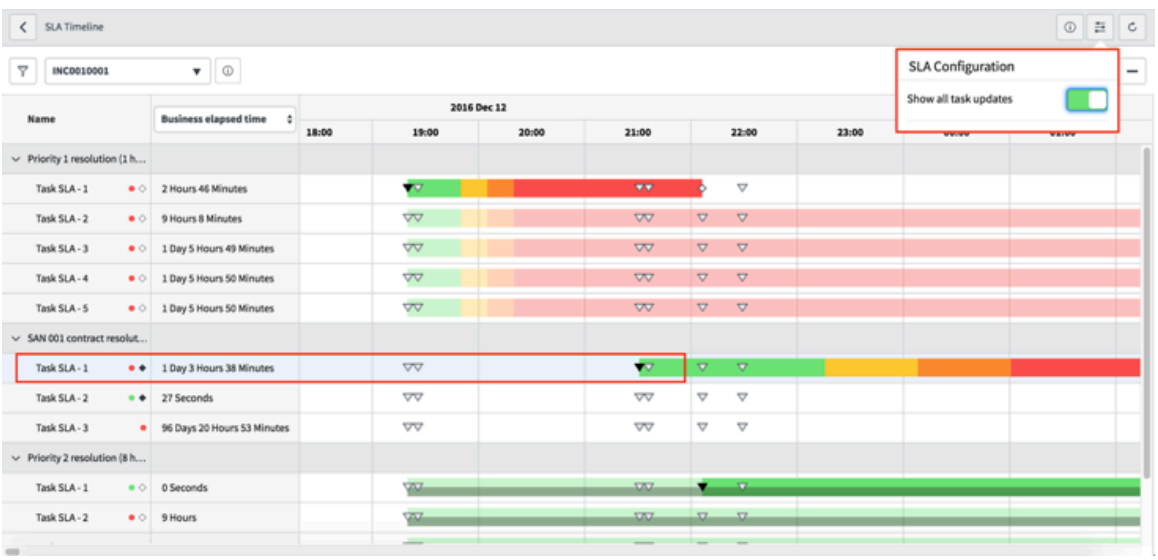
Entenda por que um ANS não teve o gatilho ativado conforme o esperado

Descreve as condições em que um ANS pode não ter o gatilho ativado conforme o esperado.

Usando o ANS de tarefa -1 (destacada na captura de tela) como exemplo, um Gerente de ANS esperava que este ANS tivesse o gatilho ativado antes.



Para solucionar esta inconsistência, o Gerente de ANS deve habilitar **Mostrar todas as atualizações de tarefa** no menu de configurações no canto superior direito da Linha do Tempo do ANS. A linha do tempo do ANS exibe atualizações de tarefa que não causam uma mudança de fase do ANS como um triângulo branco.

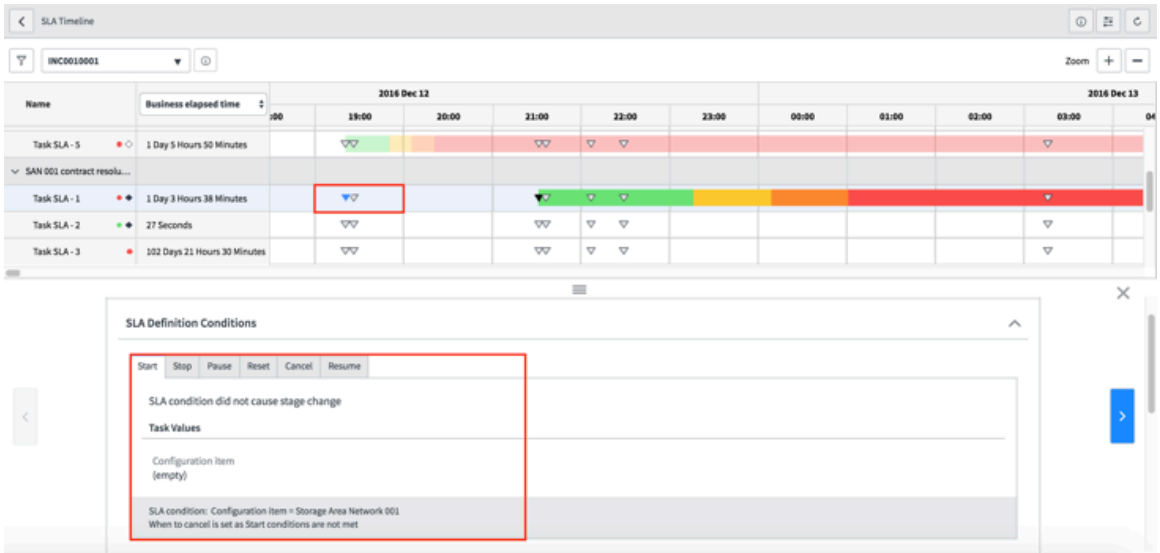


Se você clicar na primeira ou na segunda atualização de tarefa que não causou uma mudança de fase, a seção de detalhes exibirá as condições de início do ANS e os valores da tarefa que são a chave para ativar o gatilho da condição de início. Nesse caso, o campo

Tradução automática

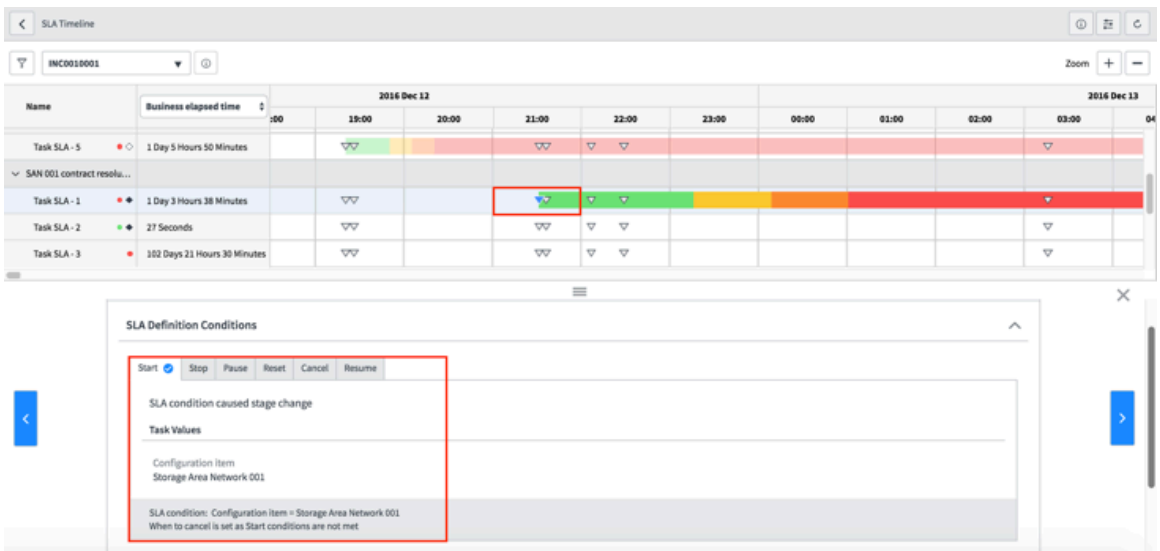
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item de configuração não está preenchido e as condições de definição do ANS estão definidas para terem o gatilho ativado quando o item de configuração é definido como o IC SAN 001.



Ao inspecionar os detalhes da atualização da tarefa que acionou a condição de início do ANS, você pode descobrir que o item de configuração está definido como Área de rede de armazenamento 001 e isso corresponde à condição de início da definição do ANS.

Mostrar todas as atualizações de tarefa é uma ferramenta poderosa para ajudar os Gerentes de ANS a entender por que um ANS pode não ter se comportado conforme o esperado.



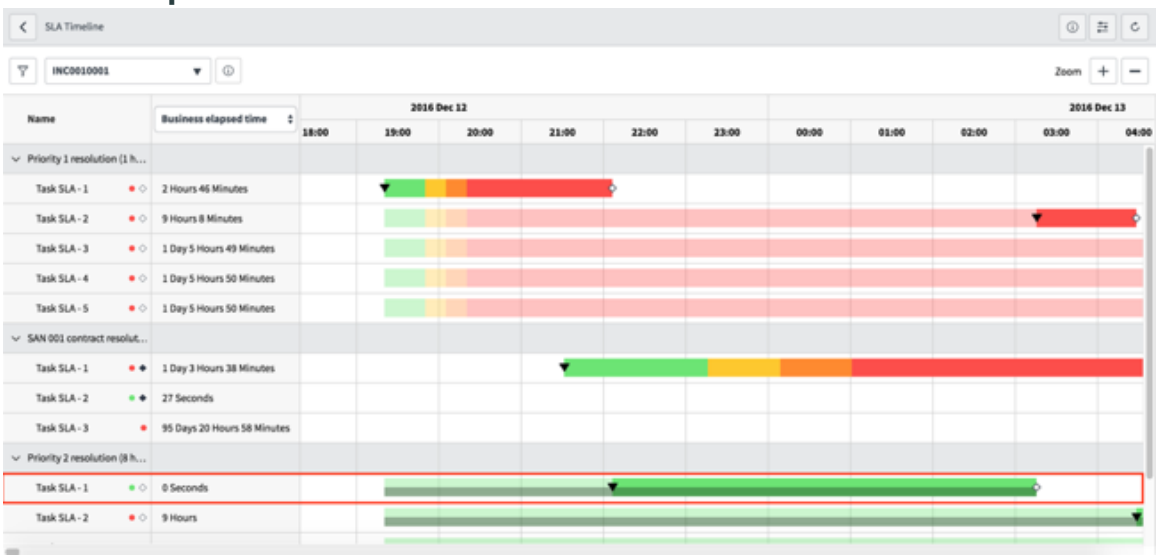
Como usar a linha do tempo do ANS para determinar a programação de negócios

Este exemplo demonstra como usar a linha do tempo do ANS para determinar os cronogramas de negócios e a porcentagem de tempo de negócios relacionada a um ANS de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

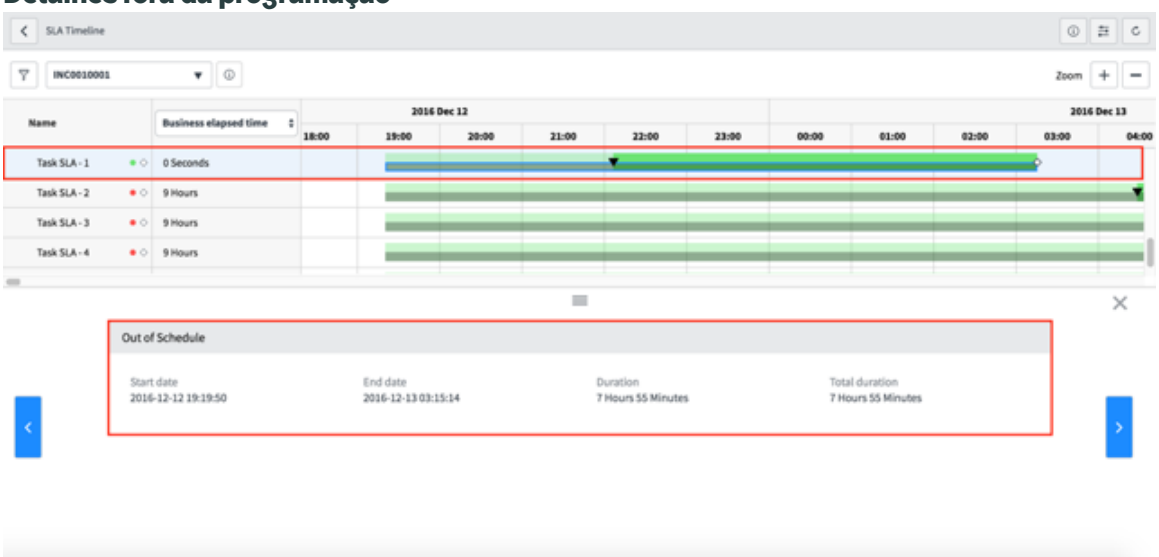
Linha do tempo do ANS



No exemplo acima, a porcentagem de negócios para o incidente de prioridade 2 é de 0 segundos. A faixa escura na linha do tempo do ANS determina a hora em que o ANS estava fora da programação. O tempo do ANS não é calculado durante o tempo fora da programação. Portanto, o tempo de negócios decorrido é 0, já que a duração total deste ANS está fora da programação.

Se você quiser mais detalhes da duração fora da programação, passe o mouse sobre a faixa escura para obter detalhes do resumo ou clique nela. A seção de detalhes Fora da programação fornece informações sobre os detalhes da programação, como quando começou o fora da programação, quando terminou, a duração atual do tempo fora da programação e a duração total do tempo fora da programação para todo o ANS. Isso fornece informações detalhadas sobre quando o ANS estava acumulando tempo e os períodos de tempo em que ele não acumulou.

Detalhes fora da programação



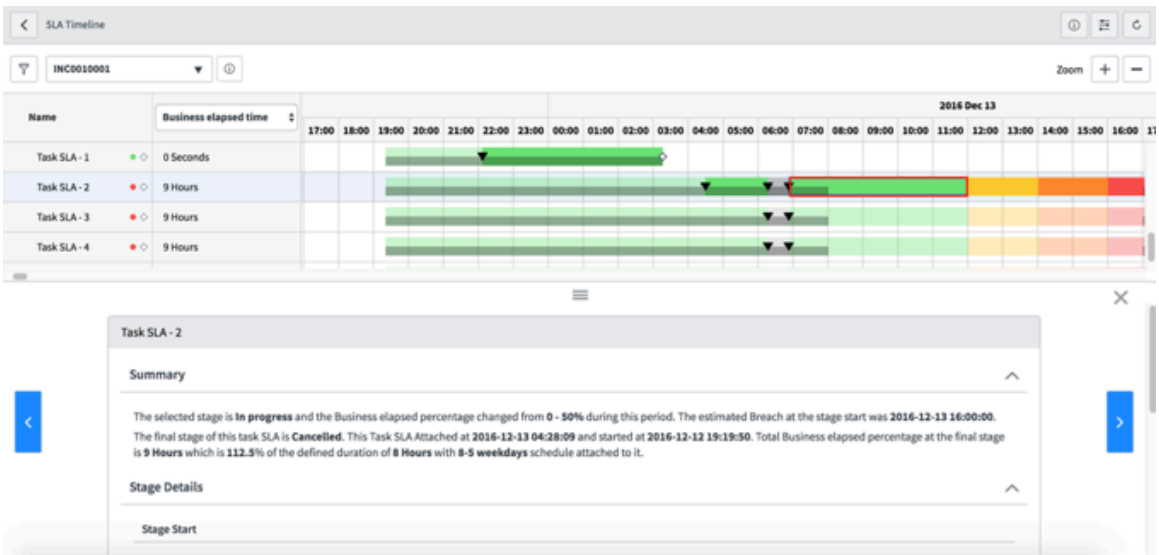
Usando outro exemplo, você pode entender em detalhes como o horário comercial em um ANS é calculado. No exemplo abaixo, a duração total definida do ANS para a Tarefa ANS-2 é de 8 horas. A área destacada mostra que o ANS está fora da programação das 7h às 8h e começa a acumular tempo às 8h, atingindo 50% da duração total às 12h. Das 12h às 14h, o ANS acumula de 50 a 75% da duração total e das 14h às 16h acumula de 75 a 100% da duração total, violando por fim às 16h.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A qualquer momento, você pode passar o mouse sobre qualquer fase para obter um resumo de seus detalhes ou clicar em uma fase para obter detalhes abrangentes da fase do ANS, incluindo um resumo e detalhes do início e do término da fase.

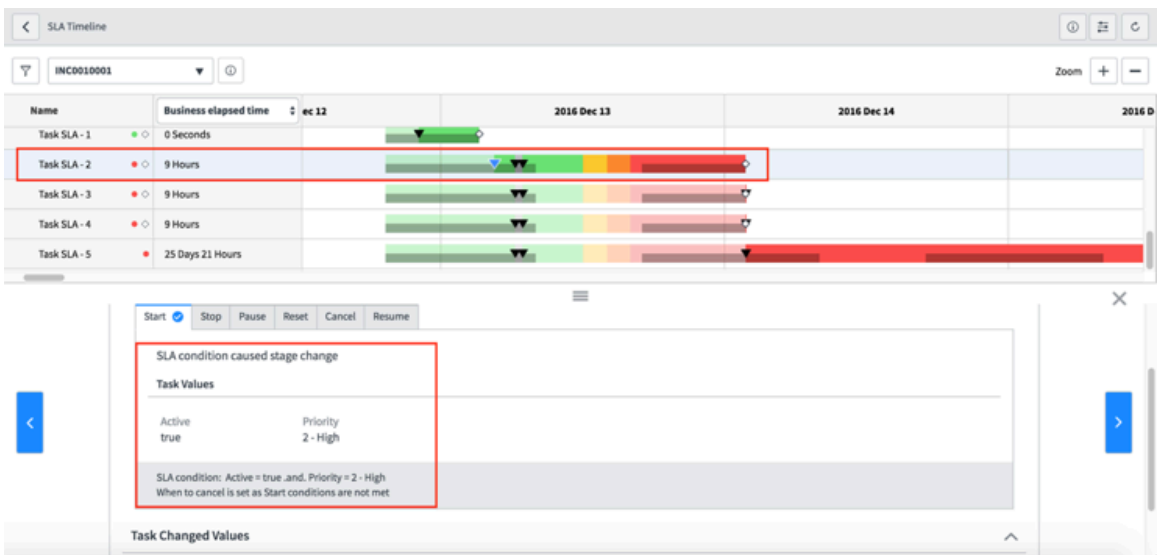
Detalhes da fase da tarefa



Como usar a linha do tempo do ANS para entender a mudança de fase do ANS

Descreve como você pode entender as mudanças de fase do ANS usando a linha do tempo do ANS.

Usando o ANS de tarefa-2 como exemplo, você pode ver um período de tempo retroativo e fora da programação anterior à atualização da tarefa que causou a anexação do ANS ao INC0010001. A atualização da tarefa é representada pelo primeiro triângulo. Quando este evento é selecionado, o painel de detalhes é exibido e a guia Iniciar tem uma verificação azul e é realçada indicando que esta é a condição de definição do ANS que este evento atendeu e os valores de tarefa que corresponderam à condição de início da definição do ANS.

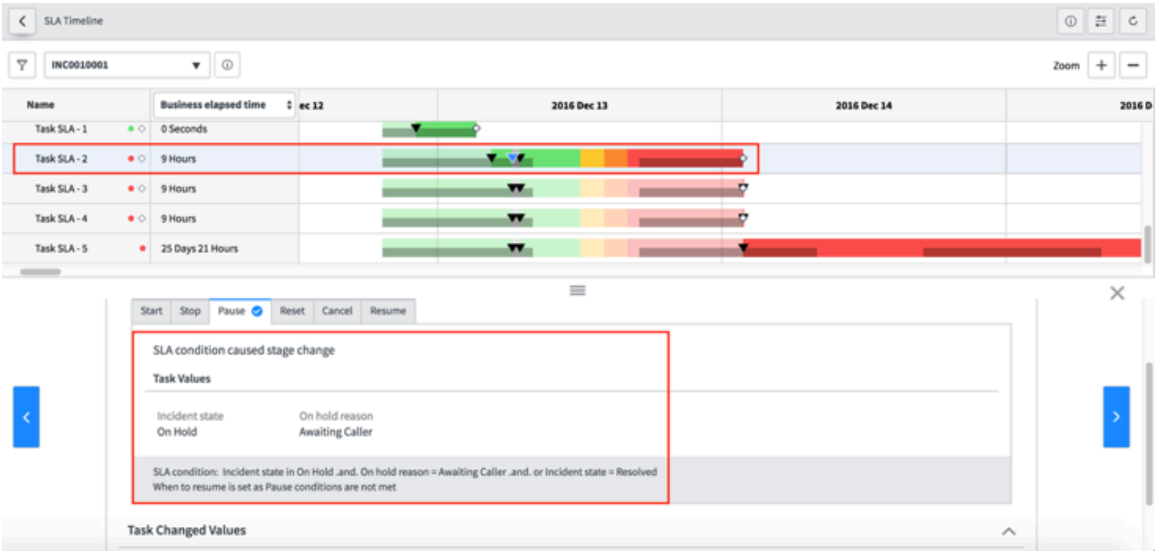


Quando ocorre a segunda atualização de tarefa representada pelo segundo triângulo preto, que ativou o gatilho de uma mudança de fase do ANS, é possível ver que ela aciona uma condição de pausa. Se você selecionar este evento na linha do tempo, o painel de detalhes exibirá a Pausa realçada que contém uma marca de verificação azul indicando uma correspondência. Mais uma vez, os valores da tarefa que correspondem à condição de

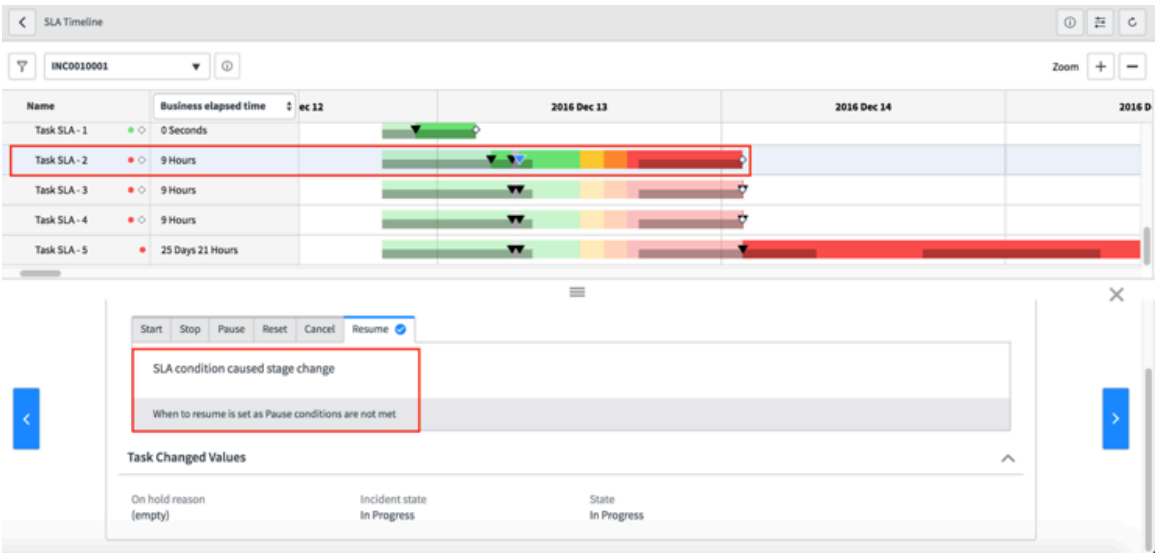
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

definição do ANS são exibidos para que você saiba facilmente por que a mudança de fase ocorreu.



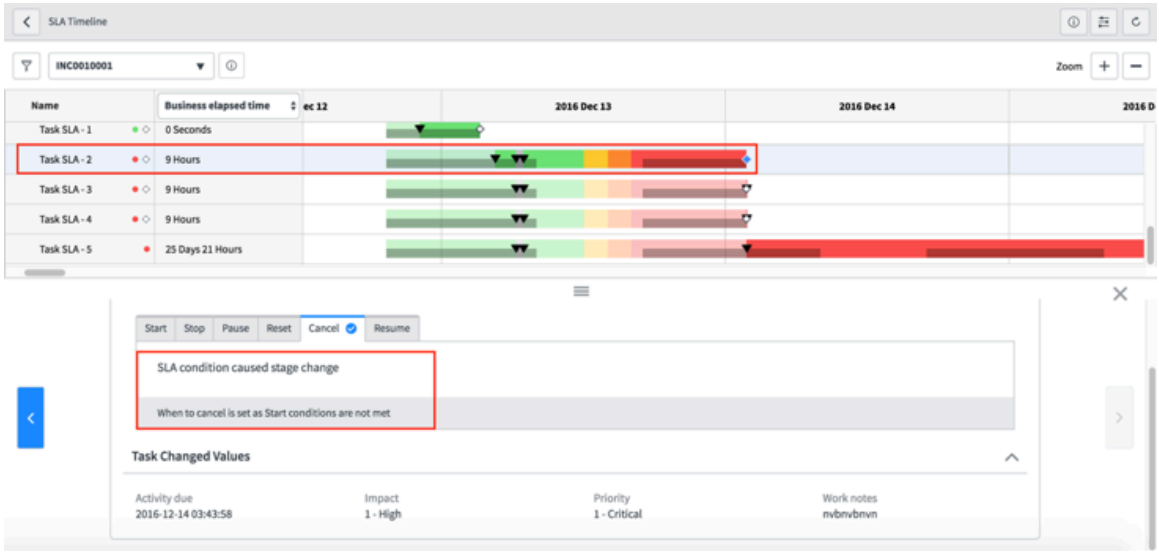
Da mesma forma, quando ocorre a terceira atualização de tarefa que ativa o gatilho de uma mudança de fase, você pode ver que isso reinicia o ANS. Quando essa atualização é clicada, a seção Detalhes da fase realça a guia Retomar, que agora contém uma marca de verificação azul e fornece informações detalhadas sobre a atualização da tarefa que ocorreu e as Condições do ANS correspondentes a essas atualizações.



O ANS continua a acumular tempo, até que seja violado e isso seja visualmente representado pelas cores amarelo, laranja e vermelho. Eventualmente, ocorre outra atualização de tarefa que ativa o gatilho de condições de cancelamento do ANS que é representado pelo losango branco. A seção de detalhes da Fase destaca as condições para o cancelamento do ANS de tarefa. Nesse caso, a Definição do ANS é definida para cancelar quando as "Condições de início não forem atendidas".

Tradução automática

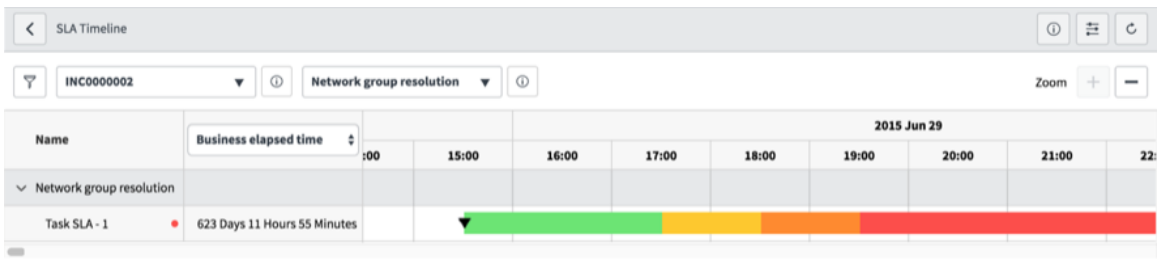
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como usar a Linha do tempo de ANS para validar uma nova definição do ANS

Quando uma nova Definição do ANS é criada, a Linha do tempo do ANS pode ser usada para ver como o ANS se comportará em relação aos registros de tarefa existentes.

No formulário Definição do ANS, abra a Linha do Tempo de ANS clicando no link relacionado Validar definição do ANS. Selecione uma tarefa usando o seletor de tarefas no canto superior esquerdo. A Definição do ANS é preenchida automaticamente para você. Quando uma tarefa que corresponde à sua definição do ANS é selecionada, a linha do tempo do ANS permite que você inspecione os diferentes elementos do ANS.



Mecanismos de acordo de nível de serviço (legado)

Se você estiver em uma versão anterior do mecanismo de ANS, poderá fazer upgrade para o mecanismo de 2011 para usar a funcionalidade completa de Gestão de nível de serviço.

O mecanismo de ANS tem três versões:

Versão do mecanismo de ANS	Descrição
Mecanismo de escalonamento (pré-2010)	Rastreia apenas um ANS por tarefa.
O mecanismo de 2010 (o plug-in Gestão de nível de serviço)	Oferece suporte a vários SLAs por tarefa. As regras de negócios tratam do processamento desses SLAs, enquanto os fluxos de trabalho tratam das notificações. A maior parte da lógica está em uma única regra de negócios grande chamada Processo de SLAs.
O mecanismo de 2010 (também parte do plug-	A funcionalidade do mecanismo de ANS de 2010 está concentrada em várias inclusões de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versão do mecanismo de ANS	Descrição
in Gestão de nível de serviço)	Fornece cálculos de pausa retroativos e permite a personalização do processamento da condição do ANS por meio do uso de regras de condição.

Campos legados de ANS

Anteriormente, somente um ANS poderia ser anexado a uma tarefa pelo mecanismo de escalonamento. As informações para o ANS foram armazenadas na tabela de tarefas utilizando o **ANS expirado,ANS criado,**e os campos de **Escalonamento**.

O mecanismo de ANS de tarefa agora permite que vários SLAs sejam anexados a uma única tarefa, tornando os campos de tarefa anteriores redundantes. Seus equivalentes estão na tabela **task_sla** para cada ANS anexado à tarefa.

- **ANS de tarefa**, **Hora da violação**: equivale ao campo ANS expirado
- **ANS de tarefa**, **Violado**: isso será verdadeiro se o ANS tiver sido violado, o oposto do campo **ANS criado**.
- Não há campo equivalente para o campo **Escalonamento**. As notificações podem ser enviadas por meio do fluxo de trabalho de ANS e um aumento na prioridade pode ativar o gatilho de ANSs adicionais a serem anexados à tarefa.

Nota:
O campo **Duração dos negócios** não faz parte do Mecanismo de escalação nem do Mecanismo de ANS de tarefa.

Os campos na **Tarefa** são considerados legados e não são atualizados pelo mecanismo de ANS de tarefa. Caso esses campos estejam sendo atualizados, o mecanismo de Escalonamento legado ainda pode estar em execução. Isso pode acontecer se você tiver atualizado do Express ou de instâncias anteriores.

Para impedir que o mecanismo de Escalonamento seja executado, defina a propriedade *com.snc.sla.run_old_sla_engine* como falsa. Se esta propriedade estiver definida como falsa e os campos ainda estiverem sendo atualizados, verifique as personalizações feitas em sua instância.

Fazer upgrade do ANS para o mecanismo de 2011

Você pode fazer upgrade do processamento de ANS para usar o mecanismo de 2011.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in de gerenciamento de nível de serviço foi aprimorado com a capacidade de criar script das regras de condição para as transições do ANS, fornecendo controle sobre como as condições em uma Definição do ANS são usadas. Revise a documentação antes de habilitar os aprimoramentos para entender como o novo mecanismo afetará as personalizações existentes

Nota:
Ativar o mecanismo de ANS 2011 desativará todas as regras de negócios na tabela `task_sla` (exceto a regra *`Task SLA Empty Schedule Warning`*, que faz parte do mecanismo de 2011). Se você inseriu regras de negócios adicionais ou personalizou as regras de negócios padrão, elas não serão desativadas automaticamente. Portanto, você deve revisar essas personalizações e desativar manualmente essas regras de negócios antes de fazer essa mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A regra de SLAs de processo padrão na tabela de tarefa também será desativada, portanto, quaisquer personalizações a este script devem ser incorporadas ao novo mecanismo de ANS.

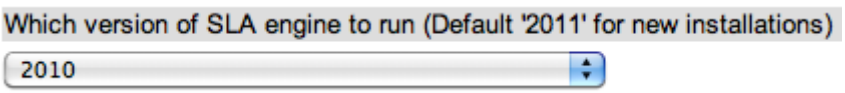
Além disso, as informações de violação são removidas do campo **Fase** e armazenadas no novo campo **Violado**.

Para habilitar a nova funcionalidade:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades do ANS**.
2. Altere a seguinte propriedade de 2010 para 2011:

   Example

   Por padrão, o Mecanismo de 2011 define o campo **Fase**como **Em andamento**, sombreado em vermelho para indicar o status violado e define o campo **Violado** como verdadeiro. O ANS continua a ser executado até que as condições de parada sejam atendidas.

Organização do processo de migração

Há várias maneiras de converter os SLAs antigos nos novos SLAs de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute as seguintes etapas para organizar o processo de conversão:

Procedimento

1. Converta os SLAs antigos em novas definições do ANS, mas deixe o sinalizador Ativo desmarcado em cada um.
2. Faça backup dos SLAs antigos exportando a tabela para XML.
3. Desative os ANSs antigos, definindo a propriedade do sistema **Executar o mecanismo antigo de ANS (Política de sistema -> Gestão de ANS)** (`com.snc.sla.run_old_sla_engine`) como **falso**.
   Essa configuração desativa o mecanismo de ANS legado, evitando que ambos os mecanismos sejam executados e entrem em conflito. Por padrão, essa propriedade é definida como verdadeiro, mas será configurada como falso pelos novos plug-ins de ANS, desativando efetivamente os ANSs antigos.
4. Ative as novas definições do ANS verificando os sinalizadores ativos em cada uma.
5. Navegar até **Incidente** > **Aberto** e use o Editor de lista para "tocar" em cada registro.
   Conforme cada registro é atualizado, o novo ANS de tarefa será anexado a cada incidente. Se houver muitos incidentes em aberto para serem tocados usando o Editor de lista, execute uma regra de negócios que atualizará todos os incidentes em aberto.

Como converter um ANS em uma Definição do ANS

Você deve replicar o registro de ANS padrão como uma nova definição do ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para converter ANSs antigos em definições do ANS:

Procedimento

1. Transfira os campos **Nome** e **Tabela**.
2. Se desejar, marque a caixa de seleção **Início retroativo**.
   Se marcado, isso fará com que o ANS seja calculado a partir do momento em que o registro é criado, ou a partir da data e hora na tarefa selecionada, em vez do momento em que o ANS é anexado. Isso é especialmente útil para SLAs de tarefa que serão anexados a incidentes ativos que têm SLAs antigos em execução.
3. Transfira o campo **Condições** para o campo **Condições de início**.
   Certifique-se de adicionar também **Ativo como Verdadeiro**, para que os novos SLAs de tarefa não sejam anexados a incidentes encerrados quando eles forem atualizados.
4. Defina um novo conjunto de **Condições de pausa** e **Condições de fechamento**.
5. Defina os campos **Tipo de duração** e **Duração**.
   Os SLAs antigos não davam suporte à duração relativa, portanto, para definir o ANS de tarefa para se comportar de maneira semelhante ao ANS antigo, selecione a **Duração definida pelo usuário** como o **Tipo de duração** e coloque a duração total de todas as escalações aqui.

   Example
   Por exemplo, um ANS antigo que tem escalações de 4 horas para Moderado, 2 horas para Alto e 2 horas para Atrasado, o novo ANS de tarefa deve ter a **Duração** definida como **Dias 0 Horas 08:00:00**.
6. Os calendários foram substituídos por Cronogramas, portanto, se os cronogramas ainda não foram definidas, eles precisarão ser.
7. Em vez de escalações, anexe um Fluxo de trabalho de ANS.
   Há um fluxo de trabalho de ANS padrão, no entanto, você deve criar um novo fluxo de trabalho para replicar os níveis de escalação no ANS antigo. Os Níveis de escalonamento são definidos hora a hora, enquanto o Fluxo de trabalho de ANS usa um temporizador de porcentagem.

   Example
   Portanto, para o exemplo acima de 4 horas para Moderado, 2 horas para Alto e 2 horas para Atrasado, o fluxo de trabalho precisará de um temporizador de 50% e, em seguida, de dois temporizadores de 25%. Os novos registros de ANS de tarefa não usam os campos **Escalonamento** ou **ANS** criado no registro de tarefa.

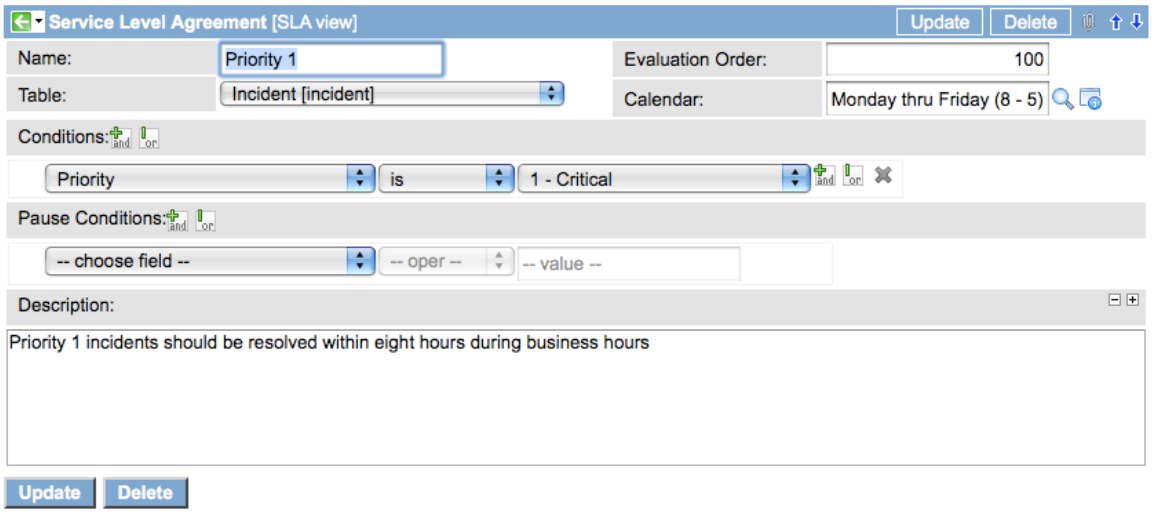
Example:

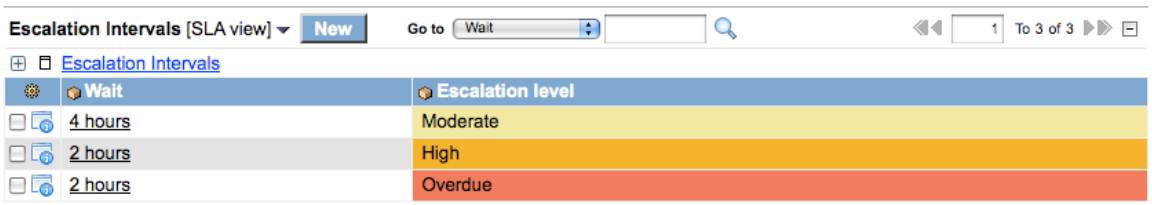
O exemplo a seguir é um ANS antigo para incidentes de Prioridade 1 a serem resolvidos em um calendário de segunda a sexta-feira (8h às 17h), com escalações para Moderado às 4 horas, para Alto às 2 horas e para Atrasado às 2 horas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

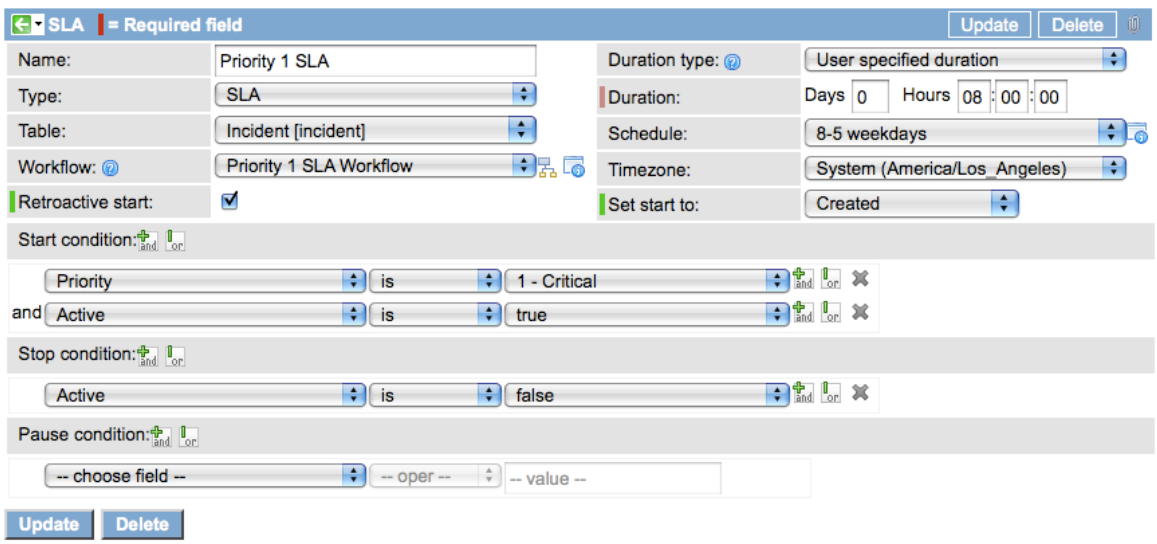
Exemplo de ANS antigo





Este é o novo ANS de tarefa criado a partir das mesmas informações:

Novo exemplo de ANS



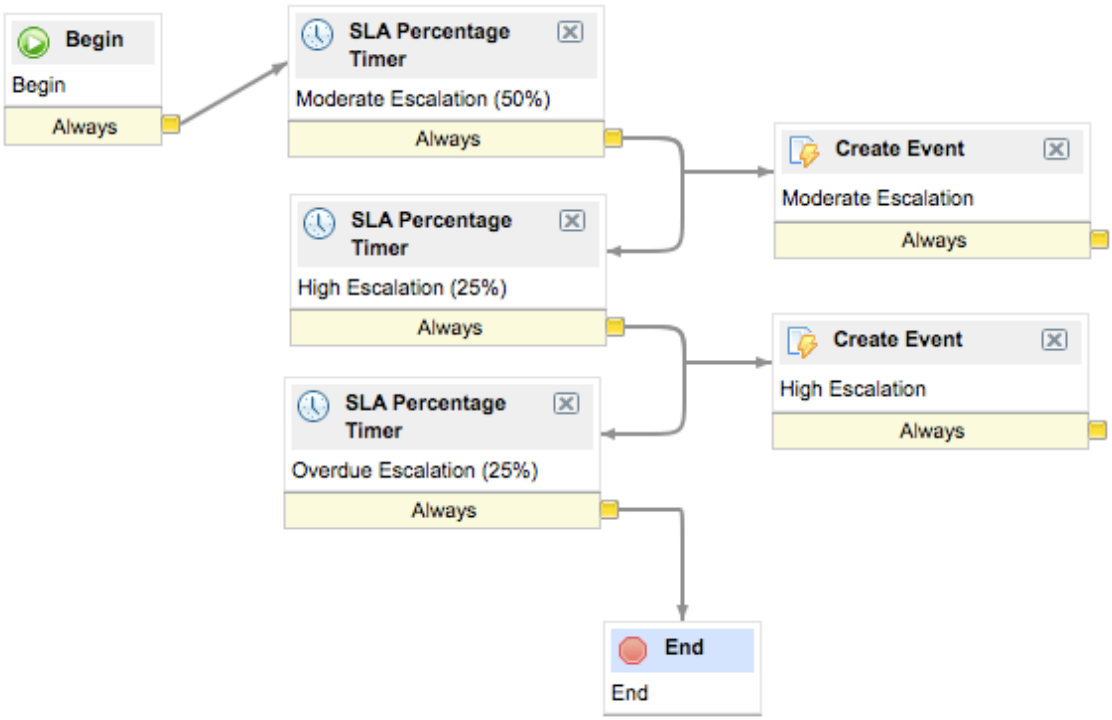
Este é o fluxo de trabalho que alimenta o novo ANS de tarefa.

Nota:
Este exemplo de fluxo de trabalho responde a cada escalação acionando um evento. Uma regra de negócios pode ser configurada para responder a eventos de escalação ou o fluxo de trabalho pode ser ajustado para corresponder ao processo da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo fluxo de trabalho de ANS



Como reativar o mecanismo de escalação

O mecanismo de escalonamento foi substituído pelo mecanismo de ANS 2011.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow O Express usou o Mecanismo de escalonamento legado para processar SLAs. Se por algum motivo um cliente que fez upgrade do ServiceNow Expresso para ServiceNow o Enterprise quiser reativar o mecanismo de Escalonamento, ele poderá seguir as etapas abaixo.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Atualize a propriedade `com.snc.sla.run_old_sla_engine` como verdadeira.

Nota:

ServiceNow recomenda o uso do Mecanismo de ANS de 2011.

Tabela de ANS de tarefa

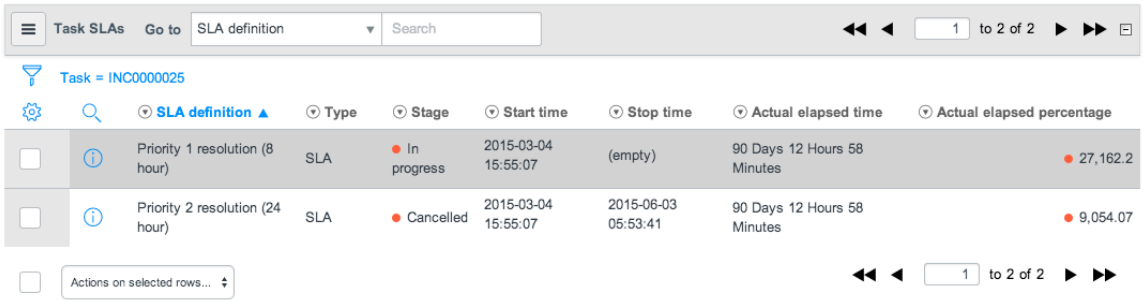
A tabela ANS de tarefa [task_sla] armazena registros de ANS de tarefa para os SLAs anexados a tarefas específicas.

Para cada tarefa, os SLAs anexados podem ser acessados em uma lista relacionada no formulário da tarefa.

Tradução automática

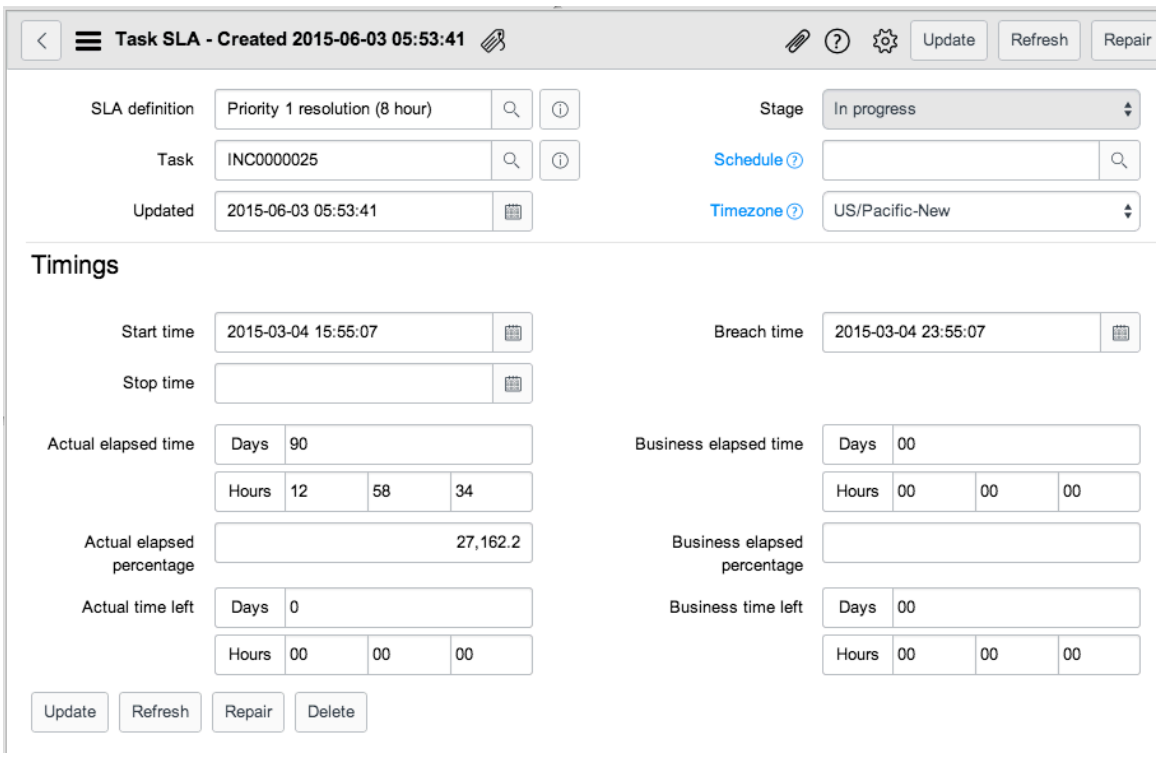
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de ANS de tarefa



O formulário de ANS para uma tarefa mostra mais detalhes:

Formulário de ANS de tarefa



Valores de fase

Os seguintes valores de **Fase** são definidos:

- **Em andamento**
- **Cancelado**
- **Pausado**
- **Concluído**

Nota:
O valor de fase **Violado** também está disponível para sistemas usando o mecanismo de ANS de 2010 ou executando no modo de compatibilidade.

Informações de tempo

Os campos de **Tempos** no ANS de tarefa contêm as informações essenciais fornecidas pelo Mecanismo de ANS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos baseados no tempo do ANS de tarefa

Campo	Descrição
Hora de início	A hora em que o ANS foi iniciado.
Hora de parada	A hora em que o ANS foi finalizado.
Hora da violação	A hora que o ANS violará, ajustado para a duração da pausa do negócio (para SLAs de tarefa com uma programação especificada) ou duração da pausa (para SLAs de tarefa sem programação). **Nota:** A hora da violação é igual à hora de término planejada.
Tempo real decorrido	Tempo entre a hora de início e agora (menos a duração da pausa).
Porcentagem real decorrida	Porcentagem do ANS total decorrido (menos a duração da pausa).
Tempo real restante	Tempo restante até a violação do ANS.
Tempo comercial decorrido	Tempo dentro da programação especificada entre a hora de início e agora (menos a duração da pausa).
Porcentagem comercial decorrida	Porcentagem do ANS total decorrido dentro da programação especificada (menos a duração da pausa).
Tempo útil restante	Tempo restante dentro da programação até a violação do ANS.
Hora de violação original	A data/hora em que o ANS violaria, conforme calculado quando o ANS é anexado pela primeira vez. **Nota:** Pode ser necessário configurar o formulário para ver este campo.

Tradução automática

Painel de visão geral do Gestão de nível de serviço

O Painel de visão geral do Gestão de nível de serviço fornece percepções sobre informações do Acordo de nível de serviço (ANS) relevantes para o usuário conectado. Por padrão, o painel Visão geral está disponível para usuários que possuem a função itil.

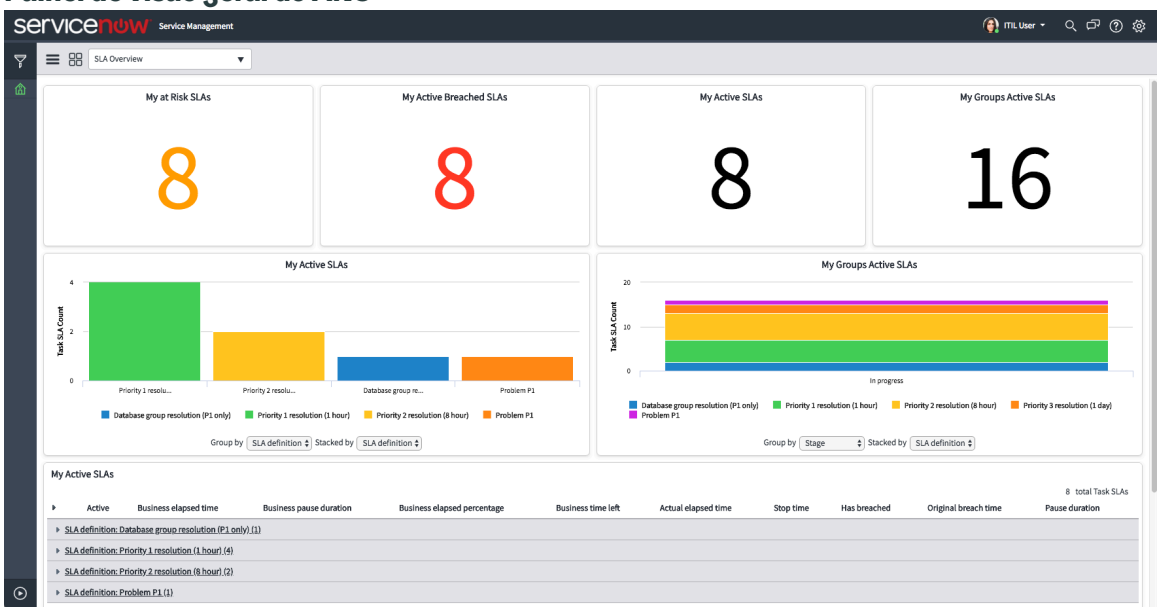
O Painel de Visão geral é habilitado por padrão para novos clientes. Clientes que atualizaram de uma versão anterior precisam habilitar o plug-in do Painel Gestão de nível de serviço (com.snc.sla.overview) para ativar este recurso.

Você pode navegar até o painel das seguintes formas:

- **Gestão de nível de serviço** > **Visão geral**
- **Autoatendimento** > **Painel** > **Visão geral do ANS**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de visão geral do ANS



Componente de IU	Descrição
Meus SLAs em risco	Número de SLAs de tarefa ativos para tarefas atribuídas ao usuário conectado que ainda não foram violados, mas passaram de 75% da duração do ANS.
Meus SLAs violados ativos	Número de SLAs de tarefa ativos para tarefas atribuídas ao usuário conectado que foram violados.
Meus SLAs Ativos (contagem)	Número de SLAs de tarefa ativos para tarefas atribuídas ao usuário conectado.
SLAs ativos dos meus grupos (contagem)	Número de SLAs de tarefa ativos para tarefas atribuídas a grupos dos quais o usuário conectado é membro.
Meus SLAs ativos (gráfico de barras)	Exibe um gráfico de barras de SLAs de tarefa ativos para tarefas atribuídas ao usuário conectado. Os dados podem ser agrupados e/ou empilhados em alguns dos campos disponíveis nos registros de ANS de tarefa.
SLAs ativos dos meus grupos (gráfico de barras)	Exibe um gráfico de barras de SLAs de tarefas ativas para tarefas atribuídas a grupos dos quais o usuário conectado é membro. Os dados podem ser agrupados e/ou empilhados em alguns dos campos disponíveis nos registros de ANS de tarefa.
Meus SLAs Ativos (lista)	Exibe uma lista de SLAs de tarefas ativos para tarefas atribuídas ao usuário conectado. Os dados podem ser agrupados em alguns dos campos disponíveis nos registros de ANS de tarefa.

Soluções Análise da plataforma para Gestão de nível de serviços

Este Solução Análise da plataforma contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Habilitando a solução Análise da plataforma

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução Análise da plataforma, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura da Análise de desempenho .

Para habilitar a solução para Gestão de nível de serviços, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ativa o plug-in Gestão de nível de serviços PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview).

Para usar este Solução Análise da plataforma, você deve ter um direito para usar Performance Analytics com Gestão de nível de serviços.

Domain Separation e usuário "Executar como"

Em algumas soluções, o administrador do sistema é o usuário **Executar como** para trabalhos de coleta de dados no Soluções Análise da plataforma. Em outras soluções, o usuário **Executar como** para trabalhos de coleta de dados é deixado em branco. Verifique se o usuário **Executar como** existe na instância e se ele tem o nível de acesso adequado. Um usuário **Executar como** inadequado pode causar erros ou limitar os dados coletados. Esta configuração só tem efeito se o Domain Separation estiver habilitado.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel PA Gestão de nível de serviço

O módulo de Visão geral do Acordo de nível de serviço (ANS) fornece um Painel de Análise de desempenho (PA) para revisar as informações do ANS rapidamente.

Os usuários com a função de itil podem acessar o painel.

Você pode navegar até o painel PA das seguintes formas:

- **Gestão de nível de serviço** > **Visão geral**
- **Autoatendimento** > **Painel** > **Visão geral de ANS (Premium)**

Este painel tem os seguintes requisitos:

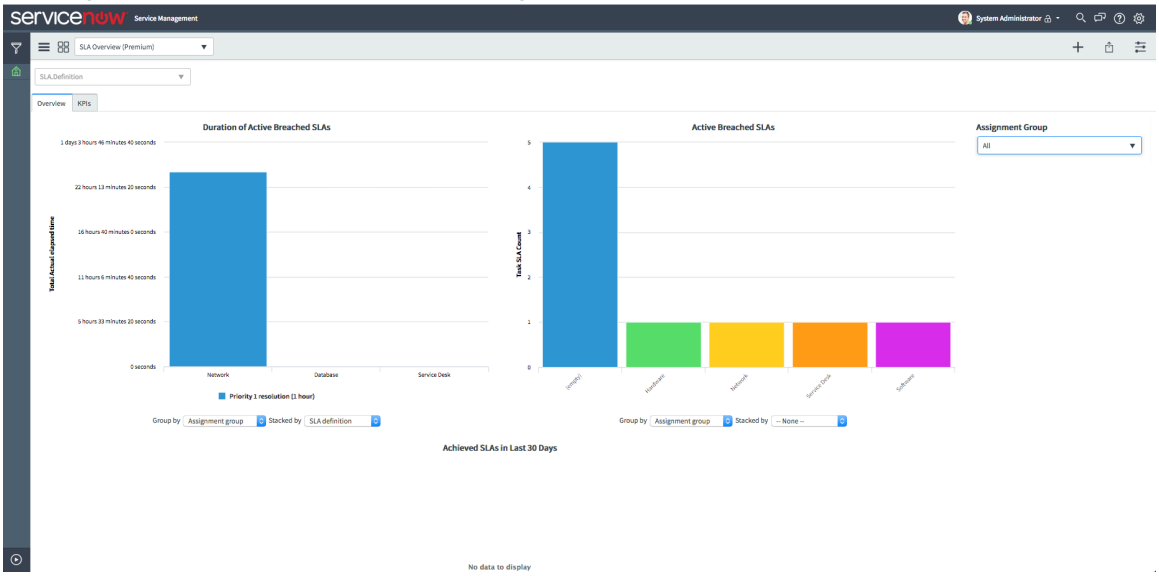
- Um direito para usar Performance Analytics com Gestão de nível de serviços.
- O plug-in Gestão de nível de serviços PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview) contém este painel.
- O plug-in Divisões de SLA (com.snc.sla.breakdowns), porque alguns dos relatórios são gerados a partir dos dados de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral

Visão geral do painel PA de ANS - Visão geral



Componente de IU	Descrição
Duração de SLAs violados ativos	Usa dados de detalhamento de ANS disponíveis para gerar um relatório mostrando o tempo gasto trabalhando em ANSs de tarefa violados que ainda estão ativos e o Tipo de definição de ANS é ANS. Use as listas de detalhamento Agrupar por e Empilhado por para mostrar diferentes representações desses dados, como: Agrupar por grupo de atribuição e Empilhado por Definição do ANS. O filtro Grupo de atribuição à direita pode ser usado para limitar os dados mostrados neste relatório a um grupo específico.
SLAs violados ativos	Este gráfico mostra todos os SLAs de tarefa violados que ainda estão ativos e o Tipo de Definição do ANS é o ANS. Use as listas de detalhamento Agrupar por e Empilhado por para mostrar diferentes representações desses dados, como: Agrupar por grupo de atribuição e Empilhado por Definição do ANS. O filtro Grupo de atribuição à direita pode ser usado para limitar os dados mostrados neste relatório a um grupo específico.
SLAs atingidos nos últimos 30 dias	Este gráfico mostra todos os SLAs de tarefa que foram concluídos nos últimos 30 dias sem violação e onde o Tipo de Definição do ANS é o ANS. Use as listas de detalhamento Agrupar por e Empilhado por para mostrar diferentes representações desses dados, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de IU	Descrição
	Agrupar por grupo de atribuição e Empilhado por Definição do ANS.

Guia KPI

O painel de KPI usa os seguintes indicadores Performance Analytics:

Indicador	Versão introduzida
Durações médias de tarefa violada de ANS encerrada hoje	London
Número de tarefa de ANS encerrado hoje	London
Duração média de ANS atingida hoje	London
Número de tarefa de ANS encerrado atingido hoje	London
ANSs atingidos hoje	Londres

Nota:
Esses indicadores são calculados diariamente para fornecer análise de tendências.

Outras operações são realizadas nos indicadores Performance Analytics para gerar os seguintes KPIs no painel:

KPIs baseados em indicadores Performance Analytics

Componente de IU	Descrição
% de SLAs ativos violados (diariamente)	Mostra o % de SLAs de tarefa ativa que foram violados ontem.
Duração média de atribuição (Violado)	Mostra a duração média de atribuições individuais de SLAs de tarefa violados concluídas ontem. O KPI que fornece os dados captura esse valor diariamente para fornecer a análise de tendências. Este relatório é baseado em dados de detalhamento de ANS e, portanto, mostra dados somente para definições de ANS que estão vinculadas a uma definição de detalhamento de ANS.
% de SLAs atingidos (Diário)	Mostra o % de SLAs de tarefa que foram concluídas ontem sem violação. O KPI que fornece os dados captura esse valor diariamente para fornecer a análise de tendências.
Duração média de atribuição (Atingido)	Mostra a duração média de atribuições individuais de SLAs de tarefa atingidos concluídos ontem. O KPI que fornece os dados captura esse valor diariamente para fornecer a análise de tendências. Este relatório é baseado em dados de detalhes do ANS e mostra dados apenas para definições do ANS que estão vinculadas a uma definição de Detalhes do ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPIs baseados em indicadores Performance Analytics

Componente de IU	Descrição
Duração média de atribuições de SLAs violados	Mostra a duração média de atribuições individuais de SLAs de tarefa violados, concluídas ontem, divididas por grupo de atribuição ou definição do ANS. Use o campo **Detalhamento** para alterar quais dados de detalhamento são exibidos. O KPI que fornece os dados captura esse valor diariamente para fornecer a análise de tendências. Este relatório é baseado em dados de detalhes do ANS e mostra dados apenas para definições do ANS que estão vinculadas a uma definição de Detalhes do ANS.
Duração média de atribuições de SLAs atingidos	Mostra a duração média de atribuições individuais de SLAs de tarefa atingidos, concluídas ontem, divididas por grupo de atribuição ou definição do ANS. Use o campo **Detalhamento** para alterar quais dados de detalhamento são exibidos. O KPI que fornece os dados captura esse valor diariamente para fornecer a análise de tendências. Este relatório é baseado em dados de detalhes do ANS e mostra dados apenas para definições do ANS que estão vinculadas a uma definição de Detalhes do ANS.

Separação de domínios e Gestão de nível de serviços

Separação de domínios é compatível com Gestão de nível de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Gestão de nível de serviços

- O Gestão de nível de serviço ajuda os clientes a monitorar, medir e relatar os acordos de nível de serviço (SLAs) acordados. As definições do ANS encapsulam esses acordos.
- Os usuários podem ver somente o conteúdo do domínio ao qual têm acesso.

Como funciona a separação de domínio em Gestão de nível de serviço

A intenção do SLM é fornecer aos clientes uma expectativa de serviço dentro de uma escala de tempo conhecida e a capacidade de monitorar quando os níveis de serviço não estão sendo atendidos. Para aprender termos e definições específicos, consulte Conceitos de Gestão de nível de serviço.

- As definições do ANS e os ANSs de tarefa têm campos de domínio. No entanto, os SLAs de tarefa são criados somente no domínio do registro de tarefa anexado.
- As definições do ANS devem ser definidas em um domínio de locatário (ou global) para que os SLAs de tarefa sejam criados e anexados a uma determinada tarefa (ou extensões).
- Os SLAs de tarefa serão anexados a uma tarefa se houver uma definição do ANS no domínio de registros da tarefa ou em um domínio ancestral.
- Os SLAs de tarefa sempre herdam o domínio de seu registro de tarefa anexado, o que inclui o fluxo de trabalho em execução no registro de ANS de tarefa. Se um registro de tarefa for invertido, o ANS da tarefa também será.
- Se houver uma definição do ANS no domínio de um ancestral, a definição poderá ser substituída em um subdomínio (administração delegada).

Gestão de nível de serviços tabelas separadas por domínio

- Definição do ANS [contract_sla]
- ANS de tarefa [task_sla]

Casos de uso do Gestão de nível de serviços

- Um usuário ESS no domínio ACME faz login e cria um incidente, no qual um ANS é anexado. O ANS é criado no domínio do registro de tarefa associado (incidente), que é o domínio ACME. O usuário ESS não pode ler registros de ANS. Eles estão restritos às seguintes funções:
  - Administrador
  - ITIL
  - Administrador de ANS
  - Gerente de ANS
- Um usuário ITIL no domínio Acme faz login e cria um incidente. O processo acima é o mesmo, exceto que o usuário ITIL pode ler o registro de ANS anexado ao incidente.
- Se houver uma definição do ANS no domínio Acme e não atender às necessidades de um subdomínio da Acme (secundário da Acme), um administrador de ANS poderá corrigir. Os Administradores de ANS podem navegar até a definição do ANS ACME quando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

domínio de sessão é secundário da ACME, fazer as mudanças relevantes e salvá-las. O Administrador de ANS é alertado de que uma substituição foi criada.

- Um usuário ITIL define o domínio da sessão como secundário da Acme e cria um incidente. O ANS de tarefa é criado usando a definição do ANS do secundário da Acme.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Testes de início rápido para Gestão de nível de serviços

Valide se Gestão de nível de serviços ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de nível de serviços exigem a ativação do plug-in Gestão de nível de serviços - ATF Tests (com.snc.service_level_management.atf).

Testes de início rápido Gestão de nível de serviços

Teste	Descrição	Versão de lançamento
GNS: fluxo de trabalho concluído do ANS de tarefa de Service Level Management	Testa se um usuário pode criar um ANS de tarefa e concluir o fluxo de trabalho.	Orlando
GNS: fluxo de trabalho cancelado do ANS de tarefa de Gestão de nível de serviço	Testa se um usuário pode criar um ANS de tarefa e cancelar o fluxo de trabalho.	Orlando
GNS: REST APIs do temporizador de ANS de tarefa de Gestão de nível de serviço	Testa se a resposta da API do temporizador de ANS corresponde aos dados esperados pelo componente sísmico do temporizador de ANS.	Paris

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configuração das propriedades de Acordo de nível de serviço (ANS)

Você pode configurar o mecanismo de ANS, o registro em log e as propriedades de reparo com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades**.
2. Selecione uma das seguintes propriedades:

Mecanismo de ANS

configura as propriedades para o mecanismo de ANS.

Registro em Log do ANS

configurar as propriedades de registro em log para Inclusões de script de ANS e destino de registro em log de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reparo de ANS

configure as propriedades para o processo de Reparo de ANS.

Propriedades do mecanismo de ANS

Os administradores podem gerenciar o mecanismo de ANS usando as propriedades do mecanismo de ANS.

Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Mecanismo de ANS** para exibir as propriedades do mecanismo de ANS.

Propriedades do mecanismo de ANS

Nome da propriedade	Descrição
com.snc.sla.calculation.percentage	Valor máximo da "porcentagem real decorrida" após o qual o trabalho agendado "ANS - cálculos de atualização" vai parar de calcular regularmente os valores de tempo do ANS. Isso é usado para impedir que registros "violados há muito tempo" sejam atualizados de modo desnecessário. Definir como "0" interromperá todos os cálculos e, ao deixar em branco, todos os SLAs serão calculados. Por padrão, isso é definido como 1.000%, para que o recálculo seja interrompido após a violação ser excedida por um fator de 10. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000
com.snc.sla.maximum_duration	Duração máxima em dias permitida na definição do ANS. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1095
com.snc.sla.engine.version	Execute o mecanismo de ANS de 2011 (2010, 2011)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do mecanismo de ANS

Nome da propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 2011
com.snc.sla.engine.async	Execute o mecanismo de ANS de 2011 de forma assíncrona após as operações de inserção ou atualização da tarefa. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.sla.compatibility.breach	Ativar compatibilidade com o status "violado" de 2010 de SLAs (padrão: falso) Ative apenas se você precisar da maneira antiga de mostrar o status violado (no valor da fase), para fins de emissão de relatórios. É preferível usar somente o "sinalizador violado" • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.sla.default_conditionclass	O nome da classe Script Include que será usada para avaliar as Condições do ANS para o mecanismo de ANS 2011 (use para substituir por sua própria extensão da classe SLAConditionBase) • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	Uma atualização de uma tarefa pode resultar em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do mecanismo de ANS

Nome da propriedade	Descrição
	um ANS anexado que já foi violado. Por exemplo, quando um incidente que já foi aberto por um tempo é atualizado para uma prioridade alta com um ANS de resolução curta. Por padrão, se houver um fluxo de trabalho especificado na Definição do ANS, ele não será executado se o ANS de tarefa estiver anexado e a Hora de término planejada já tiver passado. Habilite esta propriedade se quiser que o fluxo de trabalho seja executado para um ANS de tarefa que já tenha sido violado quando for anexado à tarefa. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Continua a recalcular a "Hora de término planejada" dos SLAs depois que eles forem violados • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso **Nota:** Os clientes zboot não têm esta propriedade disponível na página Propriedades do mecanismo de ANS.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Use o campo business_time_left para calcular o tempo de violação em vez do campo business_percentage. Usar o business_time_left é mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do mecanismo de ANS

Nome da propriedade	Descrição
	preciso porque o campo business_percentage é arredondado para 2 casas decimais. Isso significa que quando a porcentagem de negócios atinge 99,995%, ela é registrado como 100%, e o ANS da tarefa é marcado como violado. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
glide.sla.calculate_on_display	Recalcula os registros de ANS de tarefa quando um formulário de tarefa for exibido. Isso garante que os cálculos de SLAs da tarefa estejam atualizados, mas isso pode aumentar o tempo de carregamento do formulário. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Quando esta propriedade for definida como "verdadeiro", os campos de negócios, como Tempo decorrido de negócios, serão preenchidos com os mesmos valores dos campos reais quando não houver programação especificada no ANS de tarefa. Se a propriedade for falsa, os campos de negócios ficarão vazios quando um ANS de tarefa não tiver programação. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro para novas instâncias e falso para instâncias atualizadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de registro em log de ANS

Os administradores podem configurar o registro em log de ANS usando as propriedades de ANS.

Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Registro em log do ANS** para exibir as propriedades de registro em log de ANS.

As propriedades do **Nível de registro em log para ...** definem níveis de registro em log para inclusões de script relevantes. Isso permite que você ative o registro em log extra direcionado sempre que o script include é invocado por meio de um ANS de tarefa. Por exemplo, se você souber de um problema com o script include **TaskSLAworkflow**, poderá usar a propriedade **com.snc.SLA.workflow.log** para habilitar o registro em log no script include. Essas propriedades são definidas para o nível de **Aviso** por padrão.

Propriedades de registro em log de ANS

Propriedade de registro em log de ANS	Descrição
com.snc.SLA.task_SLA_controller.log	Nível de registro em log para TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Nível de registro em log para TaskSLA
com.snc.SLA.condition.log	Nível de registro em log para SLAConditionBase
com.snc.SLA.workflow.log	Nível de registro em log para TaskSLAworkflow
com.snc.SLA.calculatorng.log	Nível de registro em log para SLACalculatorNG
com.snc.SLA.repair.log	Nível de registro em log para SLARepair (Reparo de ANS deve estar habilitado para usar essa opção)
com.snc.sla.log.destination	Destino de saída do registro em log. Selecione o destino do log: saída para o banco de dados e logs de nó (o padrão) ou saída apenas para logs de nó. Os logs do nó e do banco de dados (**gs.log**) são visíveis como logs do sistema da ServiceNow. Os logs do nó (**gs.print**) só aparecem nos arquivos de log.

Tradução automática

Nível de registro em log

Os seguintes níveis de registro em log estão disponíveis para as propriedades de **nível de registro em log para...**:

Níveis de registro em log

Nível	Nome	Descrição
Emerg	Emergência	Falha total.
Alerta	Alerta	Corrupção do sistema de um banco de dados, por exemplo.
Crítica	Crítico	Normalmente usado para erros de hardware, por exemplo.
Erro	Erros	Erros
Aviso	Avisos	Avisos

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Níveis de registro em log

Nível	Nome	Descrição
Aviso	Aviso	Possível ação necessária, mas não essencial.
Informação	Informativo	Nenhuma ação necessária.
Depurar	Depuração	Geralmente não é usado, exceto para capturar tudo para detecção de falhas.

Nota:
Por padrão, os níveis de registro em log são definidos como **Aviso**

Propriedades de reparo de ANS

Os administradores podem gerenciar a função de reparo de ANS usando as propriedades do sistema.

Navegar até **Gestão de nível de serviço** > **Propriedades** > **Reparo de ANS** para exibir as propriedades de reparo de ANS.

Propriedades de reparo de ANS

Nome da propriedade	Descrição
com.snc.sla.repair.enabled	Habilitar o Reparo de ANS. Quando ativada, os módulos de Reparo e as Ações de IU serão ativados. • Tipo: verdadeiro / falso • Valor padrão: verdadeiro para novas instâncias e falso para instâncias atualizadas

Migração para Gestão de nível de serviço

Migre o processamento de ANS do mecanismo de escalações para usar a funcionalidade de gerenciamento de nível de serviço.

As duas principais diferenças entre o mecanismo de ANS antigo e o novo plug-in de gerenciamento de nível de serviço são que as tarefas agora podem executar vários SLAs simultaneamente, e o conceito de *escalação* foi substituído pelo Editor de fluxo de trabalho mais robusto. Isso permite que os administradores tenham maior controle sobre quais ações, notificações e eventos são acionados por tarefas, para levar em conta processos de nível de serviço mais desenvolvidos.

Se uma instância estiver usando o mecanismo de ANS original e tiver acabado de ativar o plug-in dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), os SLAs antigos não funcionarão. Para que os SLAs antigos funcionem, eles devem ser convertidos nos novos registros de Definição do ANS, que anexarão os registros de ANS de tarefa aos registros de tarefa correspondentes. Isso é feito manualmente, criando novos registros de definição do ANS que refletem a definição do ANS antigo. Os SLAs antigos continuarão a funcionar, mas sempre que uma tarefa for atualizada, os novos SLAs de Tarefa apropriados serão anexados.

Depois que os novos SLAs de tarefa forem implementados, eles se anexarão a qualquer incidente novo ou atualizado, incluindo aqueles que já têm SLAs antigos anexados. Se o novo ANS de tarefa for definido para iniciar retroativamente, ele calculará automaticamente a duração desse ponto no passado, o que significa que a duração ainda será precisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando habilitada, a propriedade **Calcular tempo de pausa do ANS anterior para novos SLAs retroativos (somente mecanismo de ANS 2011)** calcula o tempo de pausa quando um ANS retroativo é anexado.

Por exemplo: se um ANS retroativo for vinculado a um incidente uma hora após sua criação e atender às condições de pausa de meia hora, o tempo decorrido será de meia hora em vez de a hora inteira.

Nota:
Esta propriedade é usada somente com tabelas auditadas. As tabelas que não são auditadas ignoram o tempo de pausa antes da criação do registro.

Indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Os indicadores do Painel de sucesso do ITSM apresentam informações para a equipe de liderança de TI e os responsáveis pelos processos para que possam medir o desempenho de sua implementação do ITSM usando os KPIs definidos pela ServiceNow.

O Painel de sucesso está disponível para o IT Service Management e a Prestação de serviços de RH e é entregue pelas seguintes aplicações:

- Indicadores do Painel de sucesso do ITSM

  Os líderes de TI podem ver o desempenho dos KPIs de ITSM implementados.

- Indicadores do Painel de sucesso da Prestação de serviços de RH

  Os líderes de TI podem ver o desempenho dos KPIs de RH implementados. Para obter mais informações sobre indicadores do Painel de sucesso de RH, visite Indicadores do Painel de sucesso de RH .

Visão geral do Painel de sucesso

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar
Saiba mais sobre Painel de sucesso do ITSM conceitos e recursos.	Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
Saiba como você pode usar Painel de sucesso do ITSM.	Veja detalhes sobre Painel de sucesso do ITSM componentes, como funções e aplicações dependentes.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas na comunidade do Inteligência para tarefas do ITSM
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Exploração dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Tenha uma visão geral dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM para entender os diferentes componentes do painel e como você pode usar o painel para sua organização.

A equipe de liderança de TI pode analisar e entender as principais métricas, como desvios de chamadas e autoatendimento, para medir o sucesso da implementação do ITSM. A equipe de liderança pode exibir as seguintes informações:

- O número de vezes que os usuários conseguem resolver seus problemas por conta própria.
- O número de vezes que os usuários podem enviar suas solicitações e problemas sem a ajuda de agentes de nível 1.
- Os canais (artigos de conhecimento, conversas com agentes virtuais, envios de catálogos) que estão contribuindo para a solução automática e o desvio de chamadas.
- O número de vezes que o Inteligência preditiva previu com sucesso um campo de incidente que, por sua vez, causa um impacto no tempo de resolução.
- As fórmulas e definições dos dados apresentados.

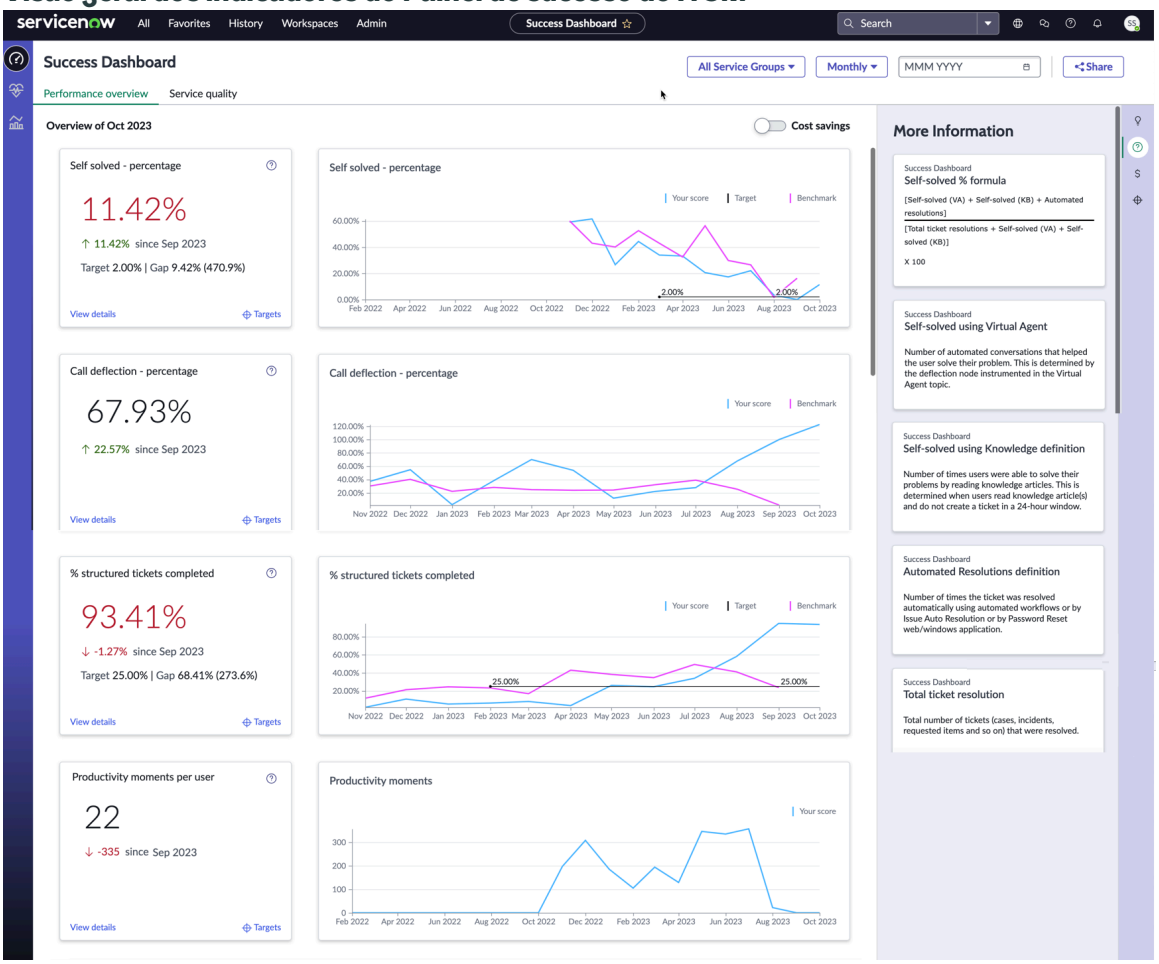
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tendência dos dados mês a mês, trimestre a trimestre ou ano a ano.
- As métricas dos KPIs (principais indicadores de desempenho) do período selecionado no painel. Para obter mais informações sobre como exibir as métricas do período selecionado, consulte Exibir métricas do período selecionado nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

Além disso, os responsáveis pelos processos podem exibir os registros que contribuem para essas informações, fazer uma análise profunda e gerar planos de melhoria.

Visão geral dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM



Tradução automática

Componentes dos indicadores do ITSM Painel de sucesso

Analise visualmente os dados de desempenho e resolução automática e gere resultados de negócios com a ajuda dos componentes do painel.

Now Assist para Painel de sucesso do ITSM

Com o Now Assist para Painel de sucesso, seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo e os detalhes do incidente, gerar as anotações de resolução do incidente para compartilhar com outros agentes e encerrar incidentes mais rapidamente.

O KPI **Resolução automática usando QnA** no Painel de sucesso do ITSM usa o Now Assist e o QnA da Pesquisa com IA como indicadores de contribuição. Você pode interagir com o Virtual Agent, ler o artigo da Base de conhecimento, obter uma resposta resumida/sucinta do Now LLM no Virtual Agent ou no portal. Esta interação, posteriormente, não

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cria um incidente, acessa qualquer artigo da base de conhecimento nem interage com um atendente nas próximas 24 horas.

Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

Envolvimento proativo para DEX

O KPI **Resolução automática usando o compromisso proativo para DEX** listado na porcentagem de autorresolução ajuda os usuários a solucionar problemas com suas experiências digitais. Ele proativamente sugere as resoluções e resolve o problema.

Introdução ao uso do Console do administrador

Com o Console do administrador, você pode acessar o Painel de sucesso do ITSM, o Sucesso operacional e o painel de Benchmarks. O Console do administrador exibe um resumo de todos os trabalhos relacionados ao administrador e as tarefas que precisam de atenção, incluindo a instalação do aplicativo relacionado e as definições de configuração.

Como administrador, você vê a variante específica da função da página principal. As páginas principais de administrador incluem os seguintes itens:

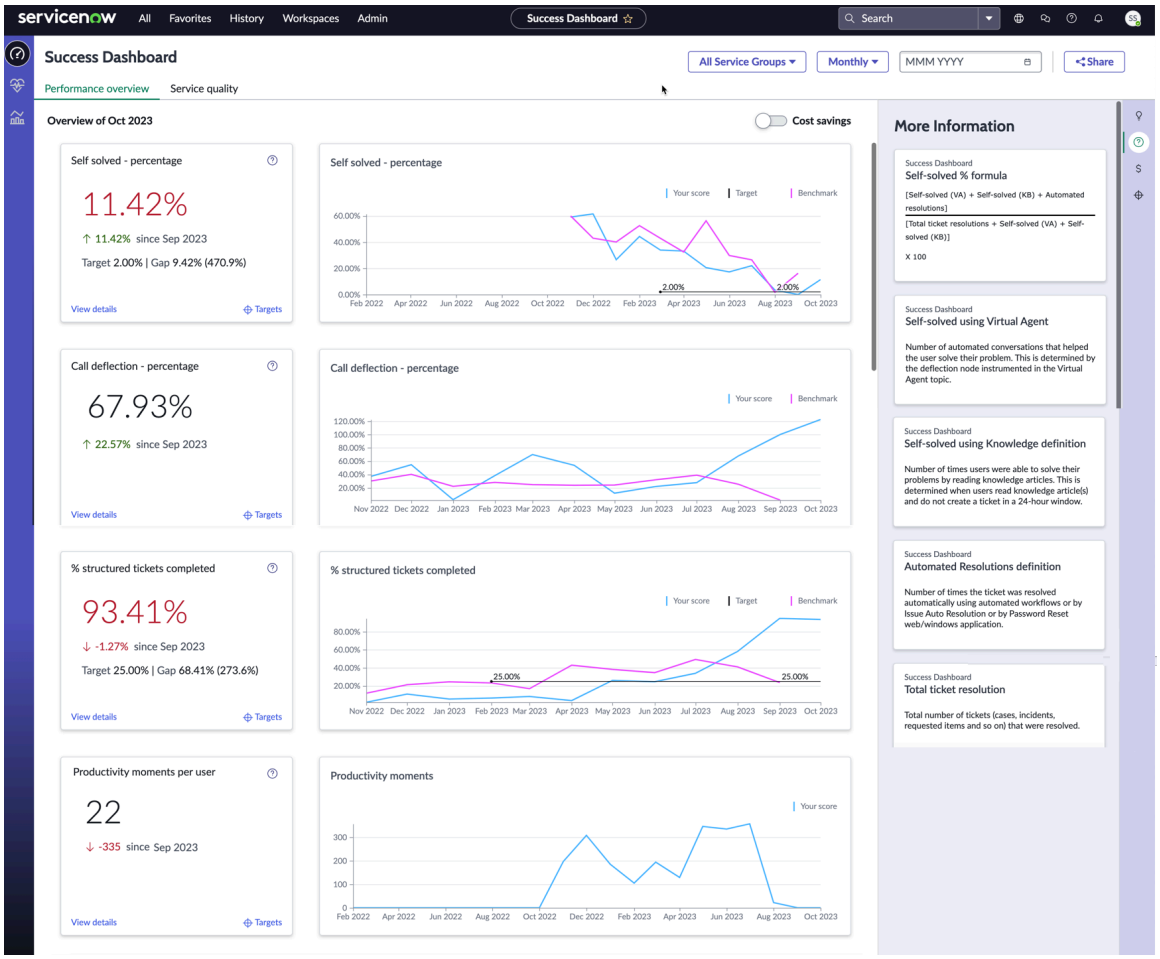
- Aplicações relacionadas com uma atualização mais recente disponível.
- Aplicações relacionadas que não estão ativadas ou instaladas.
- Configurações para todas as aplicações instaladas.
- Perguntas comuns e mais informações relacionadas às aplicações.

Visão geral de desempenho nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Meça os principais indicadores de desempenho (KPIs) como percentual de resolução automática, percentual de desvio de chamadas, solicitações concluídas e previsões bem-sucedidas na guia **Visão geral do desempenho**. Para obter mais informações, consulte Definições e fórmulas de KPI do Painel de sucesso do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

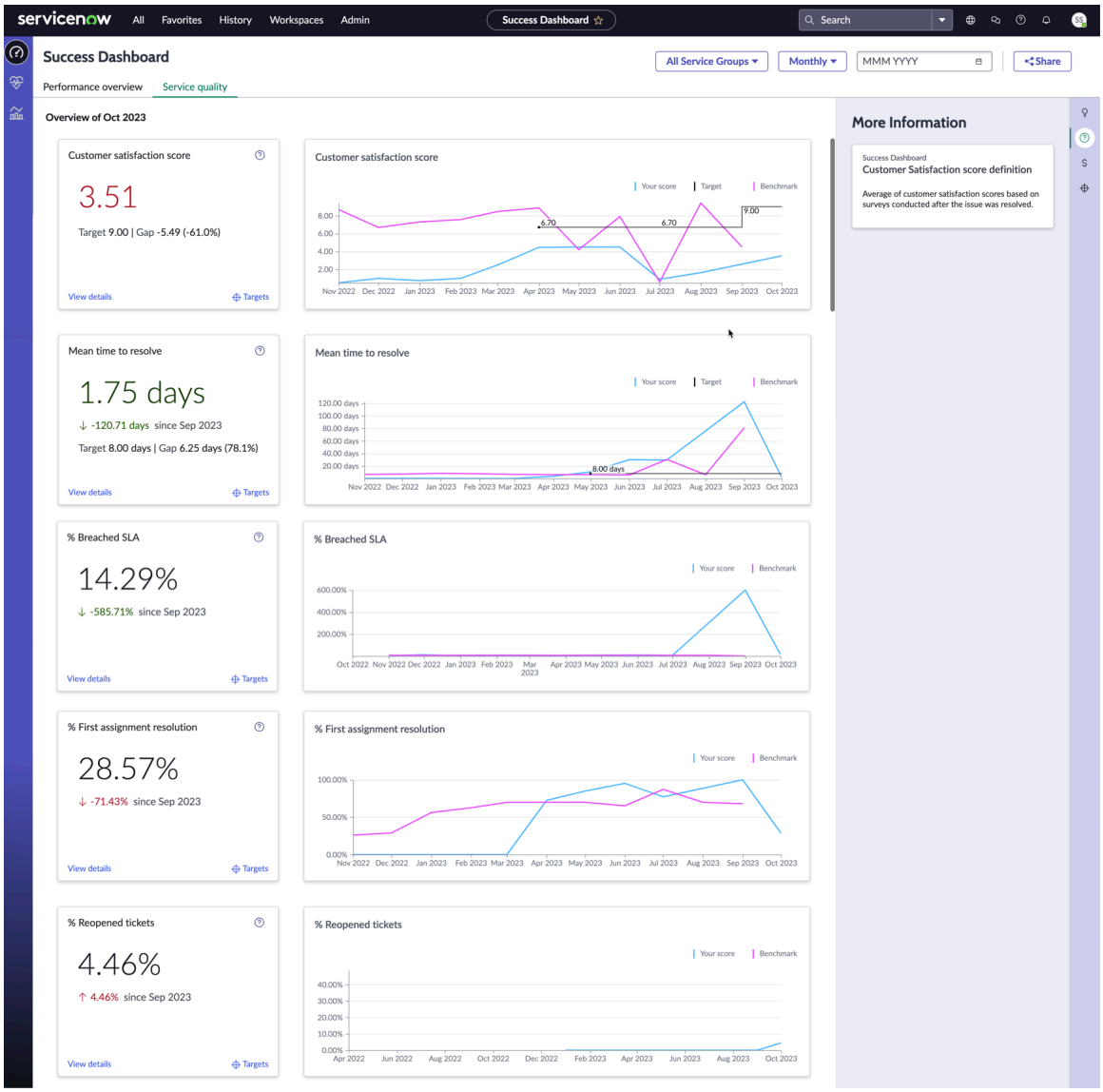


Qualidade do serviço nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Meça os principais indicadores de desempenho (KPIs), como pontuação de satisfação do cliente, tempo médio de resolução, % de ANSs violados e % de resolução na primeira atribuição na guia **Qualidade de serviço**. Para obter mais informações, consulte Definições e fórmulas de KPI do Painel de sucesso do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

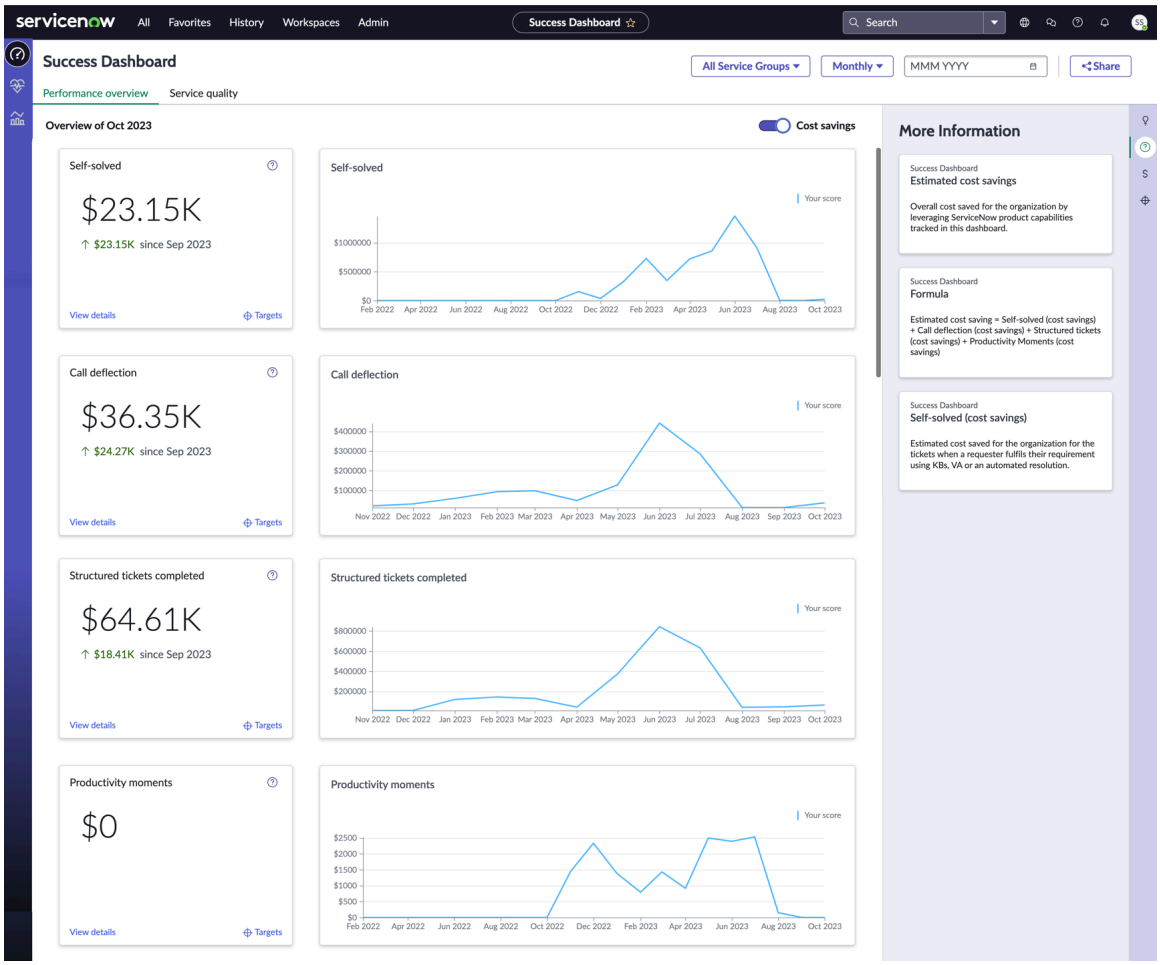


Economia de custos nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Visualize a estimativa de economia de custos gerais usando os recursos do Painel de sucesso do ITSM para artigos de Knowledge, Inteligência preditiva, conversas do Virtual Agent e envios de catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cartões de pontuação em indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Exibe a agregação dos valores diários dos KPIs do período selecionado nos cartões de pontuação com as seguintes informações.

Widget de cartão de pontuação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Pontuação do período atual**: exibe a pontuação agregada do período atual. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Mensal:** exibe os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
  - **Trimestral:** exibe os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
  - **Anual:** exibe os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.
- **Comparação com o período anterior**: exibe a variação percentual em relação à agregação do período anterior. Os dados são exibidos em uma comparação mês a mês, trimestre a trimestre e ano a ano com base na disponibilidade dos dados.

Ícones de informações nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

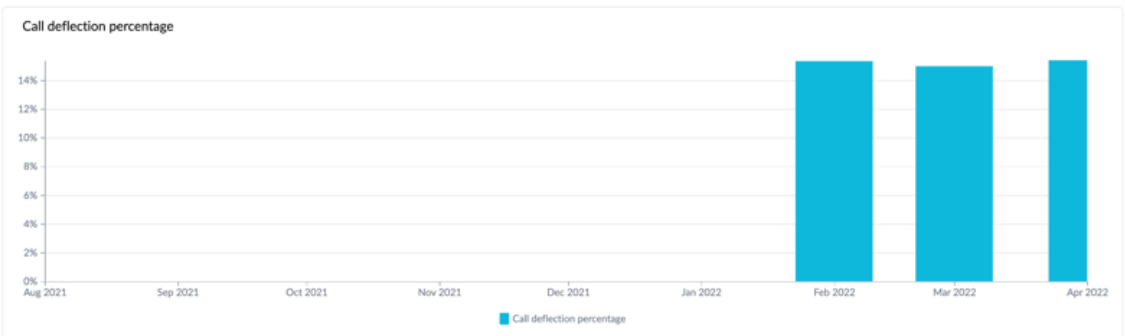
Use os ícones de informação para visualizar a descrição resumida do indicador e entenda como o valor do indicador é calculado.

Ícone de informações

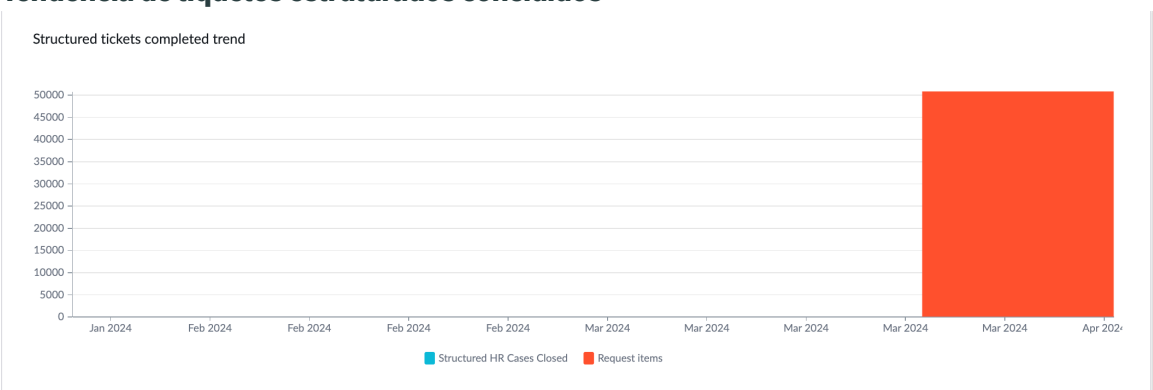
Tendências em indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Visualize a tendência das pontuações agregadas para o cartão de pontuação de métricas selecionado.

Tendência de desvio de chamadas



Tendência de tíquetes estruturados concluídos



Tradução automática

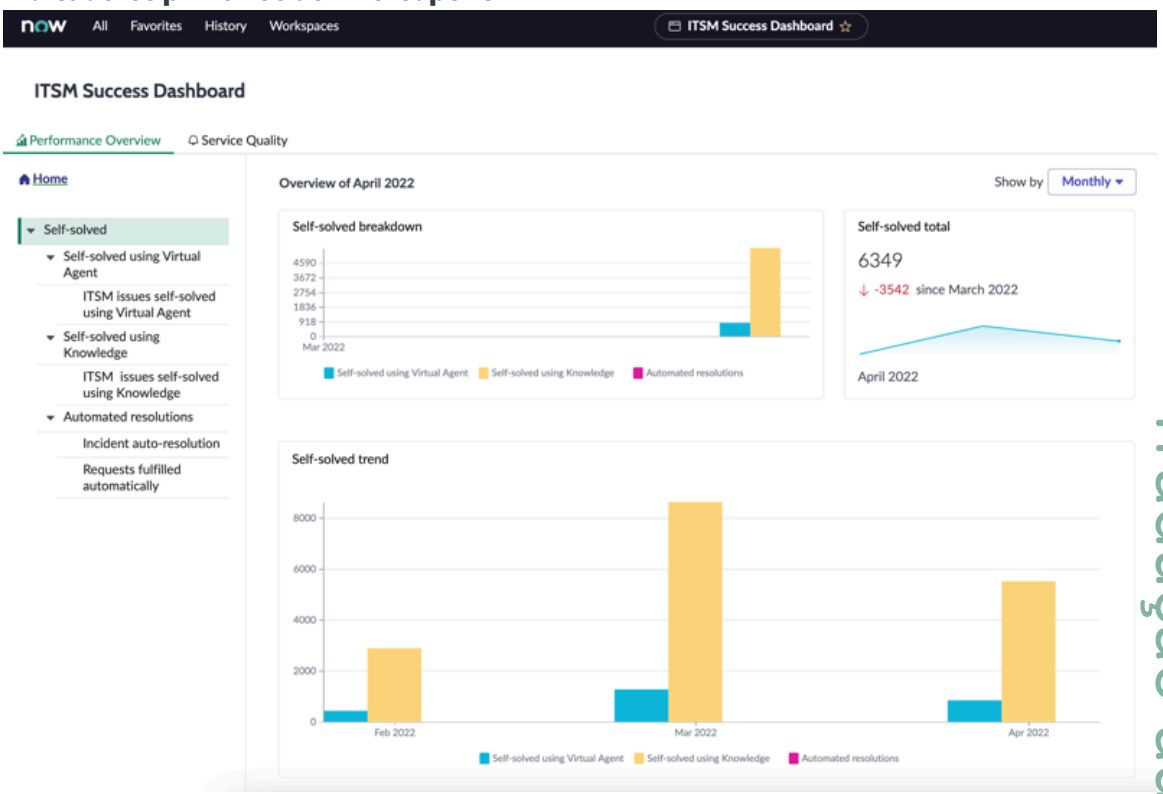
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir detalhes nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Veja as exibições de detalhamento constituintes e suas descrições contextuais para os KPIs. As informações detalhadas podem ser exibidas selecionando **Exibir detalhes**.

- Veja os indicadores primários.

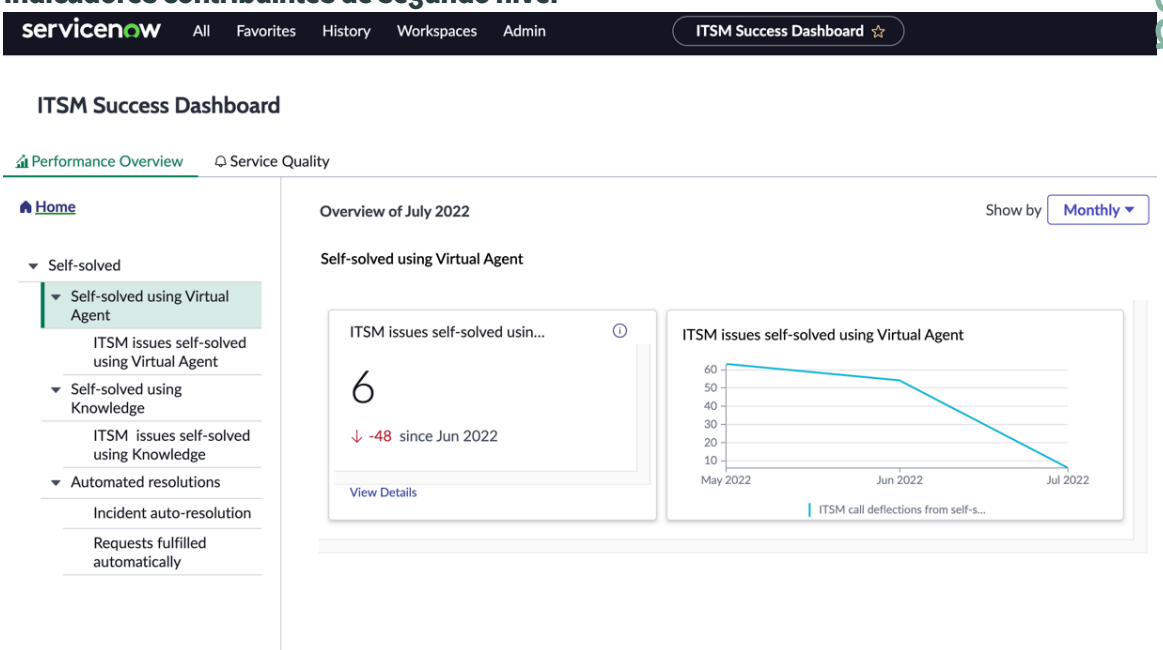
Indicadores primários de nível superior



Você pode substituir ou adicionar novos indicadores para se adequar à sua implementação, além dos indicadores do sistema de base. Consulte Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso para obter mais detalhes.

- Veja os indicadores contribuintes.

Indicadores contribuintes de segundo nível



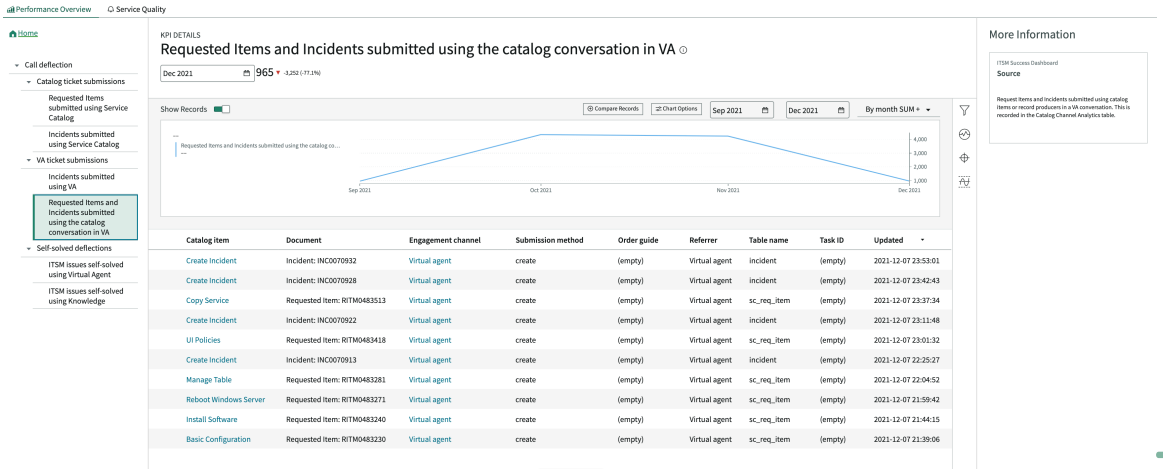
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir um gráfico das pontuações dos indicadores contribuintes ao longo do tempo junto com o valor do KPI.

- Visualize o detalhamento no nível do registro.

Indicadores de detalhamento do nível de registro



Esse nível de detalhamento ajuda a exibir os detalhes em nível de registro do indicador quando você tem as permissões de usuário `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Consulte Detalhes de KPI para obter mais informações.

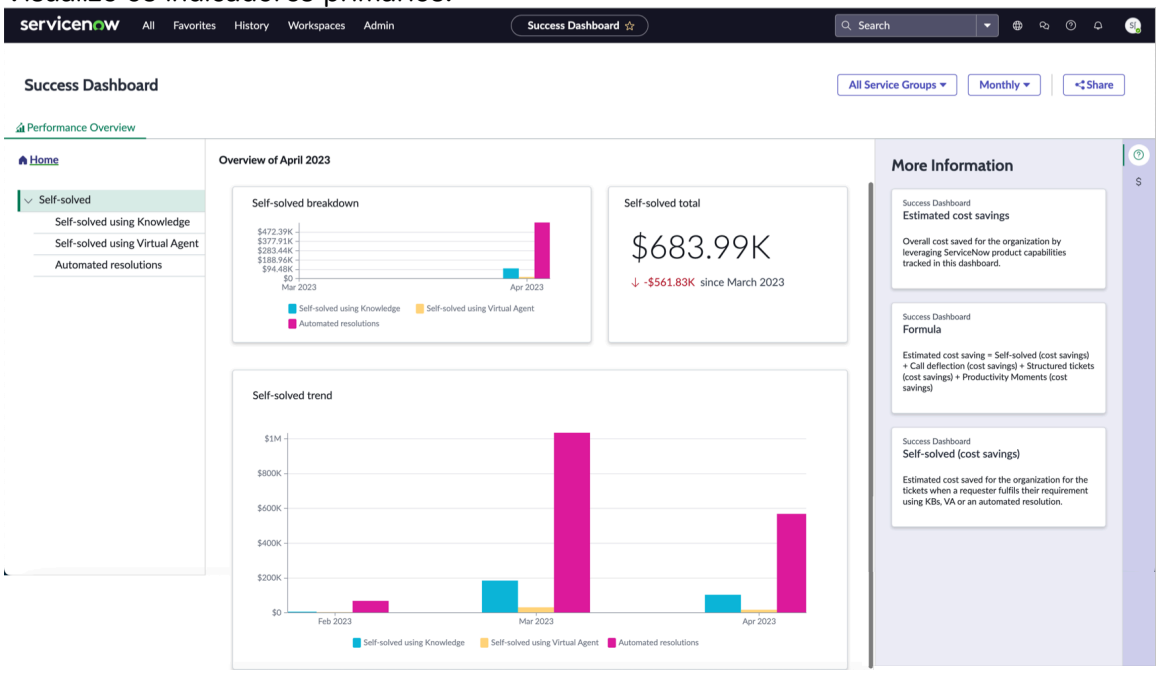
Como exibir detalhes de economia de custos nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Habilite a economia de custos e veja as exibições de detalhamento e as descrições contextuais dos KPIs. As informações detalhadas podem ser exibidas selecionando **Exibir detalhes**.

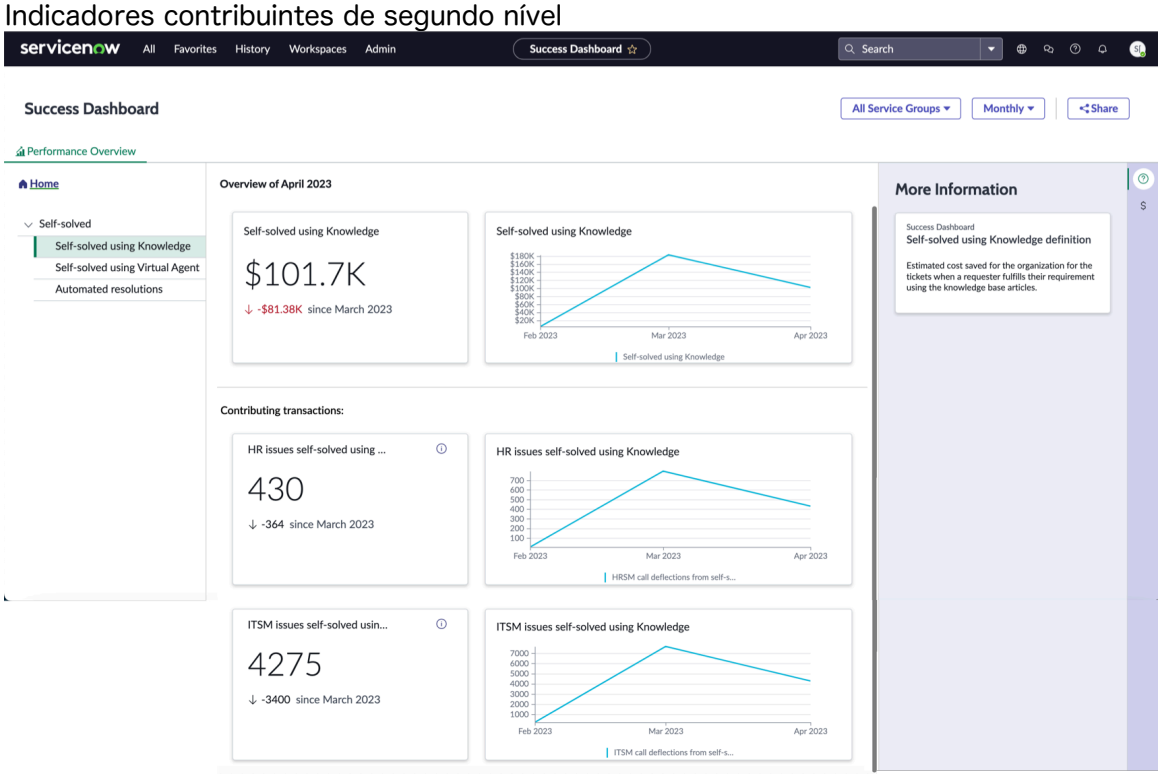
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualize os indicadores primários:



- Indicadores contribuintes de segundo nível



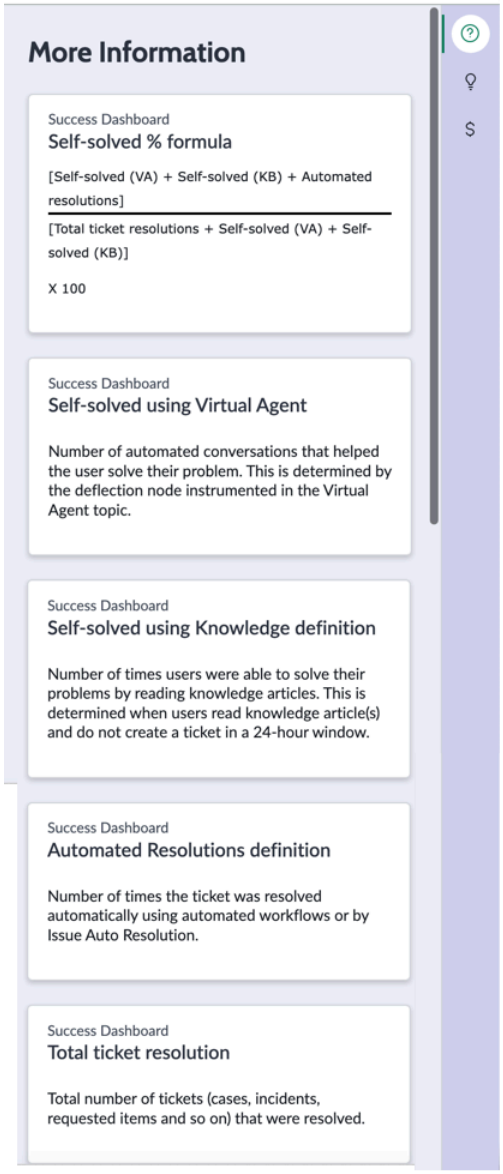
Painel lateral contextual em indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Visualize a fórmula contextual e as definições, informações e economia de custos em **Mais informações**, **Informações** e no painel lateral **Economia de custos**, respectivamente, para a métrica ou KPI selecionado.

Painel lateral Mais informações.

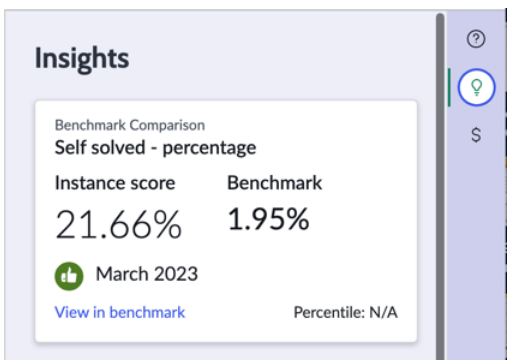
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel lateral Informações

Exiba as informações dos KPIs.

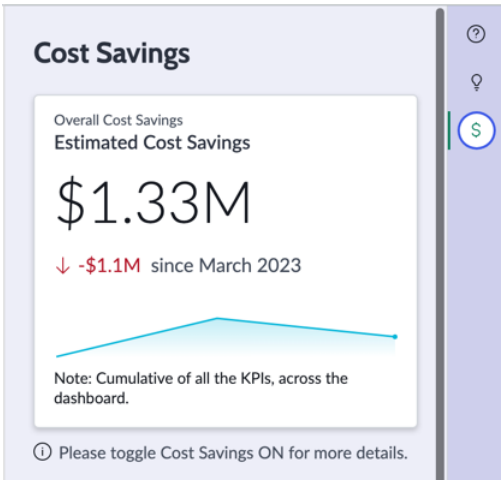


Painel lateral Economia de custos

Exiba o valor salvo para o KPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Visualizar informações do processo no Painel de sucesso do ITSM

Visualize as informações do processo no Painel de sucesso do ITSM para analisar os gargalos do processo e seguir as etapas de workbench do analista para melhorar as métricas.

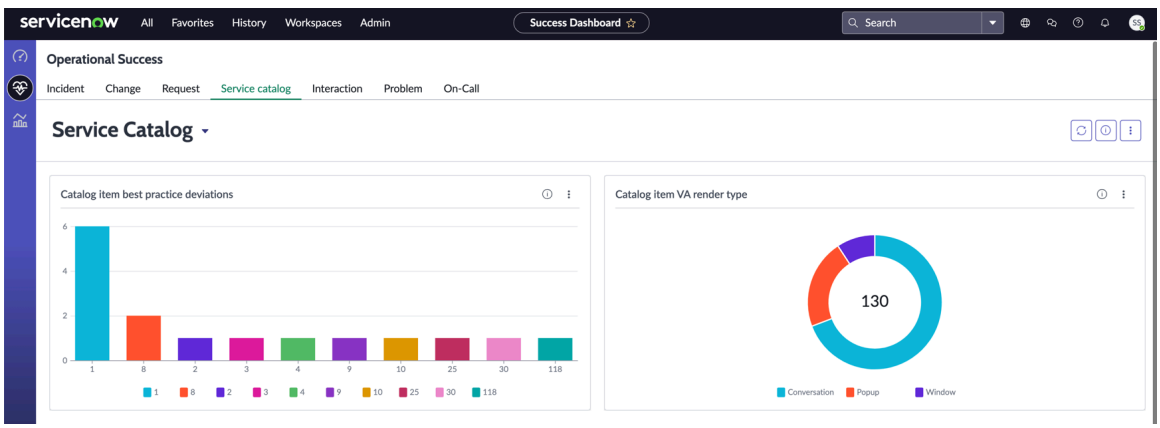
Na guia **Qualidade do serviço**, selecione **Informações** no painel lateral contextual e depois selecione **Exibir no workbench do analista**.

Somente as duas principais informações que são menos eficientes são exibidas no painel lateral contextual. As informações do processo são executadas na tabela do incidente apenas no sistema de base.

Painel de sucesso operacional nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

O painel de sucesso operacional fornece uma exibição consolidada do desempenho de ponta a ponta dos processos de TI que são implementados na sua organização.

O painel destaca snapshots de desempenho das aplicações de Incidente, Incidente grave, Mudança, Solicitação, Catálogo de serviços, Interação, Problema e Agendamento de plantão. Esses indicadores ajudam equipes e a liderança a focar nas áreas que afetam os resultados dos negócios.



Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Habilite o Painel de sucesso do ITSM e defina as configurações para entender e usar os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) e as fórmulas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os principais indicadores de desempenho (KPIs) e fórmulas usados no Painel de sucesso do ITSM estão detalhados abaixo.

- Visão geral do desempenho
- Qualidade do serviço
- Sucesso operacional

Visão geral do desempenho

A visão geral de desempenho detalha todos os KPIs e métricas que ajudam a analisar os benefícios da sua implementação do ITSM.

- **Percentual de resolução automática:** calculado a partir do número médio diário de vezes que seus usuários alcançaram uma resolução sem intervenção dos agentes de nível 1 na extensão do relatório. Inclui números de resolução automática usando o Virtual Agent, resoluções automáticas usando artigos de conhecimento e resoluções automatizadas (por exemplo, resolução automática de incidentes por meio do Virtual Agent). Veja a fórmula:

  ```
  [Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
  ```

  - **Resolução automática usando o Virtual Agent:** número de conversas automatizadas que ajudaram o usuário a resolver seu problema. Isso é determinado quando os usuários concluem uma conversa com o Virtual Agent e/ou interagem com um agente humano em uma janela de 24 horas.

    Considera o Virtual Agent com tecnologia NLU e o LLM (Now Assist VA)

    Nota:
    Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso.

    Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

  - **Problemas de ITSM resolvidos usando o NOW Assist VA (LLM):** este é um indicador que contribui para a **resolução automática usando o Virtual Agent**. O KPI **Resolução automática usando QnA** no Painel de sucesso do ITSM usa o Now Assist e o QnA da Pesquisa com IA como indicadores de contribuição. O número de vezes que os usuários conseguiram resolver problemas analisando uma resposta resumida da Pesquisa com IA. É determinado quando os usuários recebem um resultado de QnA da Pesquisa com IA e não criam um tíquete ou interagem com um agente humano na próxima janela de 24 horas.

    Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

  - **Resolução automática usando artigos de conhecimento:** número de vezes que os usuários conseguiram resolver seus problemas lendo artigos de conhecimento. Isso é determinado quando os usuários leem os artigos de conhecimento e não criam um tíquete ou interagem com um agente humano em uma janela de 24 horas.

    Nota:
    Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

- **Autorresolução usando QnA:** Autorresolução usando Pesquisa com IA quando um usuário interage com um Virtual Agent ou no portal e obtém uma resposta resumida da Pesquisa com IA. Isso é determinado quando os usuários recebem um resultado de QnA da Pesquisa com IA e não criam tíquetes ou interagem com um agente humano em uma janela de 24 horas.

  Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

- **Autorresolução usando o Envolvimento proativo para DEX** O número de problemas na experiência digital **Autorresolução usando o Envolvimento proativo para DEX**. Isso é determinado quando o DEX detecta problemas proativamente e o Envolvimento proativo ajuda os usuários a resolvê-los por conta própria.

  Para saber mais sobre o Envolvimento proativo, consulte Envolvimento proativo.

- **Resoluções automatizadas:** número de vezes que o tíquete foi resolvido automaticamente. No sistema básico, os indicadores que contribuem para essa métrica são Resolução automática de incidentes e Solicitação atendida automaticamente.
  - O valor de Resolução automática de incidentes é determinado pelo nó de desvio configurado no tópico do Virtual Agent sobre Resolução automática de problemas.
  - O valor Solicitação atendida automaticamente é o número de itens solicitados que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item de catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo **Nível de automação de execução** do item do catálogo deve ser definido como **Totalmente automatizado** para que seja incluído nessa métrica.
  - **Contas desbloqueadas usando apps de redefinição de senha**: número de vezes que os usuários conseguiram desbloquear suas contas com sucesso usando apps de redefinição de senha.
  - **Senhas atualizadas usando apps de redefinição de senha**: número de vezes que os usuários conseguiram atualizar as senhas de suas contas com sucesso usando apps de redefinição de senha.

  Nota:
  Para usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais fontes (por exemplo, fluxos de trabalho automatizados de catálogo), consulte Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso.

- **Total de resoluções de tíquete:** Número de incidentes resolvidos + número de itens solicitados encerrados + número de interações do agente que não resultaram em tíquetes (fechado).

- **Desvio de chamadas:** calculado a partir do número de vezes por dia que os solicitantes executaram as ações, envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços, envios de tíquetes usando o Virtual Agent, resoluções automáticas usando o Virtual Agent e resoluções automáticas usando artigos de conhecimento sem intervenção do agente de nível 1. Veja a fórmula:

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Envios de tíquetes do catálogo:** incidentes e itens solicitados enviados usando o Catálogo de serviços no Portal de serviços ou App Now Mobile.
- **Envios de tíquetes de VA:** número de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. No sistema básico, isso é determinado pelo padrão de desvio ITSM - Triagem e criação instrumentado no tópico Virtual Agent. Os tópicos enviados com conversas do ITSM VA já possuem esses nós instrumentados, mas devem ser instrumentados em todos os outros tópicos que criam incidentes.

  Nota:
  Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais fontes (por exemplo, fluxos de trabalho automatizados de catálogo), você poderá usar as etapas descritas em Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso.

- **Envios de tíquete do NOW Assist:** número de vezes que o tíquete foi enviado usando o NOW Assist. No sistema de base, isso é determinado pelo padrão de desvio ITSM - Triagem e criação instrumentado no tópico do NOW Assist. Os tópicos enviados com Conversas do NOW Assist já têm esses nós instrumentados, mas devem ser instrumentados em todos os outros tópicos que criam incidentes.
- **Total de tíquetes enviados:** incidentes criados + RITMs criados.

- **Tíquetes estruturados**: número total de itens solicitados concluídos com sucesso na extensão do relatório.
- **Momentos de produtividade por usuário:** o Momento de produtividade é calculado quando os produtos da ServiceNow ajudam um usuário a ser mais produtivo enquanto cumpre suas obrigações diárias.
  - **Produtividade na pesquisa por usuário**: número de vezes que o modelo de previsão de NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou um tópico automaticamente.
  - **Produtividade no roteamento por usuário**: previsões bem-sucedidas de campos de incidentes, como grupo de atribuição ou categoria, pelas soluções Inteligência preditiva, contadas quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final de quando o incidente foi encerrado.
  - **Produtividade na execução por usuário**: inclui todos os ganhos de produtividade obtidos em que a ServiceNow está ajudando os funcionários a economizar tempo para resolver um tíquete.
    - **Resumo de incidentes - Now Assist** Número de vezes em que o Now Assist ajudou os agentes resumindo os incidentes nos quais eles trabalharam.
    - **Resumo da interação - Now Assist** Número de vezes que o Now Assist ajudou os agentes resumindo as interações nas quais eles trabalharam.
    - **Geração de anotação de resolução de incidente - Now Assist** Número de vezes que o Now Assist ajudou os agentes fornecendo anotação de resolução e código.
    - **Explicação do risco de mudança bem-sucedida - Now Assist** Número de vezes que o Now Assist ajudou os agentes explicando a avaliação de risco de uma solicitação de mudança na qual eles trabalharam.
    - **Resumo de mudança bem-sucedido - Now Assist** Número de vezes que o Now Assist ajudou os agentes resumindo a solicitação de mudança na qual eles trabalharam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Produtividade na geração de artigos de conhecimento** Inclui o número de artigos de conhecimento elaborados e publicados usando o Now Assist.

  Artigos de conhecimento criados usando o Now Assist Número de vezes que o Now Assist ajudou os agentes a criar artigos de conhecimento.

Nota:
Se você usar um método diferente para determinar esse KPI, poderá fazê-lo usando as etapas descritas em Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso.

Qualidade do serviço

Qualidade de serviço lista todos os KPIs que ajudam a entender a qualidade do serviço oferecido quando os funcionários fazem uma solicitação para resolver problemas digitais.

- **Pontuação de satisfação do cliente**:calculada a partir da pontuação média diária das pesquisas realizadas depois que um problema foi resolvido por meio de tíquete ou do Virtual Agent.
- **Tempo médio para resolução:** calculado a partir da média diária do tempo entre a criação do tíquete e o fechamento do tíquete.
- **Percentual de ANSs violados:** calculado a partir do número médio diário de problemas que foram fechados após a violação de um ANS.
- **% de resolução na primeira atribuição**: calculada como o percentual de tíquetes que foram resolvidos sem a necessidade de reatribuir o tíquete a um grupo diferente.
- **Percentual de tíquetes reabertos:** calculado a partir da porcentagem de tíquetes resolvidos que foram reabertos durante um período especificado.

Sucesso operacional

Um KPI operacional é uma medida quantificável que rastreia a eficiência e a eficácia das operações diárias na sua organização. Os KPIs podem ser organizados em um painel que destaca as áreas que estão sendo executadas com eficiência e as áreas que precisam de atenção.

Habilite o sucesso operacional e defina as configurações para entender e usar os KPIs (principais indicadores de desempenho) e as fórmulas.

Ao monitorar os KPIs operacionais, é possível identificar áreas de melhoria, otimizar processos e, por fim, atingir objetivos estratégicos. Aqui estão algumas técnicas para usar os KPIs operacionais:

- Verifique se os KPIs correspondem aos objetivos de negócios da organização. Defina os KPIs que contribuem para alcançar esses objetivos.
- Concentre-se nos KPIs mais críticos, que agregam valor ao crescimento da organização.
- Rastreie e revise os KPIs com frequência. Monitore seu progresso e modifique os KPIs conforme exigido pelos objetivos da organização.
- Use dados para orientar as decisões: identifique tendências, descubra causas raiz e use informações para aprimorar processos e o desempenho.
- Use os dados para identificar tendências e aprimorar processos e o desempenho da organização.

Para criar um novo painel operacional, confira Criar um painel de sucesso operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta estrutura usa o Painel PA criado como parte de Análise da plataforma para ITSM. Para obter mais informações, consulte KPIs e painéis de Análise da plataforma.

Configuração de indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Configure os indicadores do Painel de sucesso do ITSM para que as equipes de liderança de TI e os responsáveis pelos processos possam começar a usar o painel.

Para começar com Painel de sucesso do ITSM

1. Adquira a licença do ITSM Pro para aplicações do ServiceNow Gestão de serviços de TI.
2. Instale a aplicação ITSM Painel de sucesso (sn_sd_itsm). Para obter mais informações, consulte Instalar o Painel de sucesso do ITSM.
3. Configure a base de conhecimento do IT Service Management. Para obter mais informações, consulte Como configurar a base de conhecimento para indicadores do Painel de sucesso do ITSM.
4. Configure os tópicos do Virtual Agent com nós de desvio do VA. Para obter mais informações, consulte Configuração dos tópicos do Virtual Agent para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM.
5. Defina o nível de automação da execução do item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Como definir o nível de automação da execução do item do catálogo para os indicadores do Painel de sucesso.
6. Configure os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) no Painel de sucesso do ITSM. Para obter mais informações, consulte Configuração de indicadores do Painel de sucesso do ITSM.
7. Execute o script UpdateFormulasSD para recalcular as fórmulas. Para obter mais informações, consulte Como executar o script de atualização de fórmula para indicadores do Painel de sucesso do ITSM.
8. Ative os trabalhos do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar trabalhos do Performance Analytics para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

Instalação dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Você poderá instalar a aplicação de indicadores do ITSM Painel de sucesso (sn_sd_itsm) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale os seguintes plug-ins antes de instalar o aplicativo ITSM Painel de sucesso a partir da loja
  - Performance Analytics
  - Performance Analytics Premium
  - Análise de autoatendimento

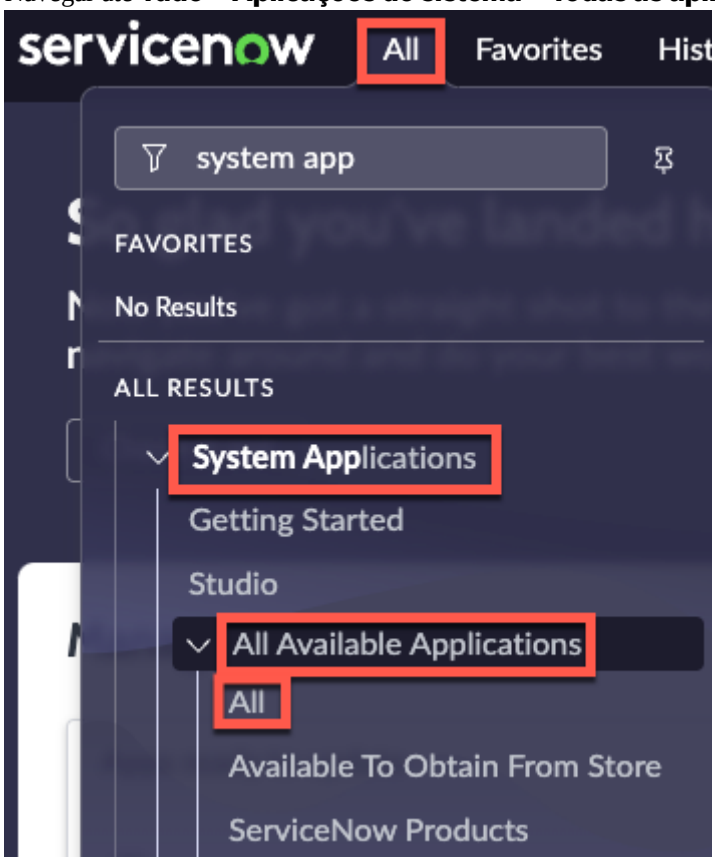
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação de indicadores do ITSMPainel de sucesso (sn_sd_itsm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Selecione **Instalar**.

Console do administrador de Painel de sucesso do ITSM

O Painel de sucesso do ITSM contém informações valiosas para a equipe de liderança e os responsáveis pelo processo, permitindo que avaliem o desempenho da implementação do produto.

O desempenho é avaliado usando os principais indicadores de desempenho (KPIs). Este processo categoriza as atividades de configuração e fornece informações em cada categoria, como orientações para planejamento, etapas de pré-configuração e links para conteúdos de ajuda úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos

- Funções do usuário: você pode atribuir funções diferentes com base em requisitos de acesso específicos.Para obter mais informações sobre as funções do Painel de sucesso do ITSM, consulte Funções e responsabilidades dos usuários dos indicadores do Painel de sucesso
- Revise e configure os KPIs de autoatendimento: você pode revisar e configurar os KPIs de autoatendimento para os níveis de desvio de conhecimento, desvio do Virtual Agent e de execução do item do catálogo.
- Trabalhos da Performance Analytics: ative os trabalhos da Performance Analytics para coletar dados diários e históricos de indicadores da Painel de sucesso do ITSM.
- Projetos de mineração de processos: revisar e configurar os KPIs de mineração de processos.

Opções avançadas

Configure os KPIs do Painel de sucesso do ITSM e seus atributos relacionados nas opções avançadas.

- Propriedades do sistema: configure e gerencie o comportamento dos recursos para Painel de sucesso do ITSM.
- Atribuir reduções de custos a indicadores de contribuição: revise a economia de tempo e a associação do grupo de personas aos indicadores de contribuição com base na sua organização.
- Principais indicadores de desempenho (KPIs): habilite o Painel de sucesso do ITSM e defina as configurações para entender e usar os KPIs e as fórmulas.
- Indicadores de contribuição: modifique os indicadores de contribuição do sistema de base relacionados aos indicadores primários ou adicione outros indicadores de contribuição com base em sua implementação.
- Conteúdo da Ajuda Contextual: adicione ou modifique o conteúdo da ajuda contextual a ser exibido para os indicadores primários ou de contribuição.

Definir o intervalo de atualização dos indicadores do Painel de sucesso

Defina o intervalo de atualização para calcular o número de incidentes desviados no intervalo de tempo definido quando um usuário lê o artigo da base de conhecimento recomendado pelo Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Introdução**.
2. Selecione **Revisar e configurar** no cartão **Configurar desvio de conhecimento**.
3. Selecione a guia **Configurações**.
4. Selecione um padrão de desvio em Desvio de conhecimento.
5. Selecione **Editar**.
6. Atualize o valor no campo **Janela**.

   Esse é o intervalo de atualização do relatório a ser executado.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar a base de conhecimento para indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Inclua apenas as bases de conhecimento relevantes relacionadas à TI ao determinar o KPI **Resolvido automaticamente usando o conhecimento** nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

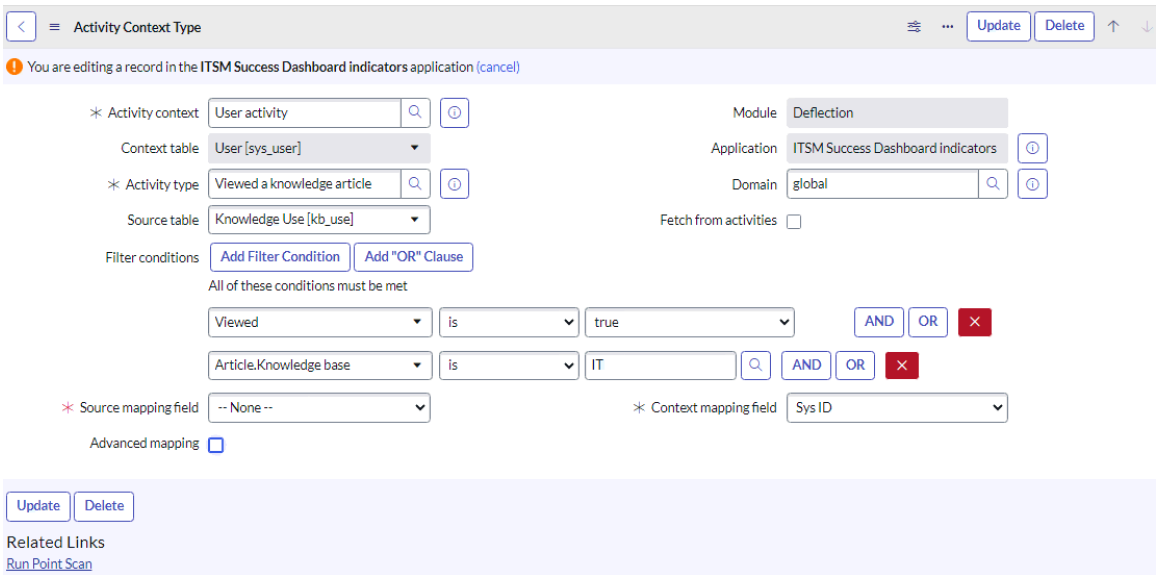
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Contexto de Atividades**.
2. Selecione **Atividade do usuário** na lista.
3. Na guia **Tipos de contexto da atividade**, selecione o ícone de visualização correspondente a um tipo de atividade Exibiu um artigo de conhecimento.
4. Selecione **Abrir registro**.
5. No formulário Tipo de contexto da atividade, mude a condição do filtro para incluir as bases de conhecimento relevantes.

Tipo de contexto de atividade



6. Selecione **Atualizar**.

Como configurar tópicos do Virtual Agent para o Painel de sucesso do ITSM

Configure os tópicos do VA (Virtual Agent) para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM para que os dados sejam exibidos corretamente caso existam tópicos diferentes dos tópicos do sistema de base.

O sistema de base mede o sucesso do uso de Virtual Agent de duas maneiras diferentes:

- Usando nós de desvio em tópicos do Virtual Agent que fornecem alta precisão e exigem esforço médio no rastreamento. Para mais informações sobre como usar os nós de desvio, consulte Configuração dos tópicos do Virtual Agent para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM.
- Usando análise de atividade de autoatendimento com precisão média e que não exige esforço no rastreamento. Para mais informações sobre como configurar usando a análise

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de autoatendimento, consulte Configurar tópicos do Virtual Agent para Painel de sucesso do ITSM usando análises de autoatendimento.

- Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

Configuração dos tópicos do Virtual Agent para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Configure os tópicos do VA (Virtual Agent) para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM para que os dados sejam exibidos corretamente caso existam tópicos diferentes dos tópicos do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeie os tópicos com padrões de desvio do rastreador de desvio do **Padrão do ITSM VA**. Os rastreadores de desvio ajudam a analisar o desempenho de uma conversa e como os tópicos do Virtual Agent são úteis para os usuários.

Modifique a URL de **Saída do link** de um tópico para definir o referenciador como VA para que, quando um item do catálogo for enviado, o item seja calculado como um envio do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Virtual Agent > Designer**.
2. Selecione o tópico ao qual você deseja adicionar o rastreador de desvio.
3. Habilite a exibição do fluxograma desabilitando o comutador de alternância **Exibição de tabela**.
4. Arraste e solte o nó de **desvio** da seção **Utilitários** para o local do fluxograma onde você deseja adicionar o padrão de desvio.
5. Insira os seguintes detalhes no painel Propriedades do desvio à direita.

Parâmetros de entrada do desvio

Campo	Valor
Configuração de Desvio	Padrão do ITSM VA
Padrão de Desvio	○ **Resolução automática pelo ITSM VA:** quando o nó do tópico indica que o Virtual Agent pode resolver o problema do usuário completamente sem criar um tíquete de TI (incidente ou solicitação) e, consequentemente, contribuir para os KPIs resolvidos automaticamente. ○ **Triagem e criação pelo ITSM VA:** quando o nó do tópico indica que um tíquete de TI (incidente ou solicitação) foi enviado usando o Virtual Agent e, consequentemente, contribuiu para os KPIs de desvio de chamadas.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio .
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salvar**.
7. Selecione **Saída de Link** no fluxograma.
8. Selecione a URL no campo **Link** no painel de resposta do link à direita.
9. Anexe a URL com `&referrer=va`.
10. Selecione **Salvar**.

Tópicos relacionados

Acompanhamento de desvios usando blocos de tópico de desvio

Como criar configurações e padrões de desvio

Configurar tópicos do Virtual Agent para Painel de sucesso do ITSM usando análises de autoatendimento

Configure os tópicos do Virtual Agent (VA) para indicadores do Painel de sucesso do ITSM usando análises de autoatendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para atualizar a inclusão de scripts do atendente, consulte Atualizar a inclusão de script do atendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Introdução** > **Painel de sucesso** > **Desvio do Virtual Agent**.
2. Selecione **Revisar e configurar**.
3. Selecione a guia **Revisão**.
4. Selecione um padrão de desvio em Desvio do Virtual Agent.
5. Atualize o valor no campo **Janela de atualização**.

   Esse é o intervalo de atualização do relatório a ser executado.
6. Selecione os campos em **Incidentes considerados**.
7. Selecione os **Tópicos do Virtual Agent considerados**.
8. Selecione **Salvar**.

Atualizar a inclusão de script do atendente

A configuração do atendente é usada nos desvios de autorresolução (Desvio usando artigos da base de conhecimento, Desvio usando QnA AIS, Desvio usando QnA LLM e Desvio usando ITSM VA). Enquanto configuramos esses desvios, é necessário atualizar a inclusão de script do atendente. Atualize o script `SSADeflectionHelper` para substituir a função `checkInteraction`.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma interação de agente é quando a interação não ocorre por meio de uma interação do atendente. A interação pode ocorrer por meio do Walk-up Experience, telefone, vídeo ou com um atendente. A instrumentação do sistema de base verifica se o funcionário criou um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incidente, interagiu com algum agente depois de ler um artigo ou interagiu com o Virtual Agent.

O script `SSADeflectionHelper` substitui a função de verificação de interação e ajuda a configurar a interação do atendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra o a inclusão de script `SSADeflectionHelper` e modifique o script conforme o seguinte.
   a. Substituir a função `checkInteraction` de `SSADeflectionHelperSNC`

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
      var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
      // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
      var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
      var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' +
 windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
      var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
      var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
      interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
      interactionRecord.setLimit(1);
      interactionRecord.query();
      if (interactionRecord.next()) {
         return true;
      }
      return false;
   },
```

   b. Atualize a linha a seguir para atualizar as condições de interação do atendente:

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^OR
opened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_service_access_onlyISNOTE
MPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_use
rISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

Como definir o nível de automação da execução do item do catálogo para os indicadores do Painel de sucesso

Defina o nível de automação da execução de itens do catálogo de qualquer grupo de Serviço que são processados sem qualquer intervenção manual como "Acompanhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

totalmente automatizado" dos itens solicitados com execução automatizada de ponta a ponta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo para o qual você deseja definir o nível de automação da execução.
   Selecione itens do catálogo de acordo com a implementação do grupo de serviço, ou seja, itens do catálogo ITSM ou RH.
3. No formulário Item do catálogo, defina o campo **Nível de automação da execução** como **Totalmente automatizado**.
4. Selecione **Salvar**.

Como ativar trabalhos do Performance Analytics para os indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Ative os trabalhos do PA (Performance Analytics) para coletar dados diários e históricos dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos > Performance Analytics > Coletor de dados > Trabalhos** .
2. Para executar os trabalhos diários:

   a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
      - [SD ITSM] Coleta diária de dados
      - [ANS do PA] Coleta diária de dados
      - [Item solicitado do PA] Coleta diária de dados
      - [Incidente do PA] Coleta diária de dados
      - [PA ITSM Dashboard] Coleta diária de dados

   b. Ative os trabalhos agendados marcando a caixa de seleção **Ativo** correspondente ao trabalho.

3. Para executar os trabalhos agendados para a coleta de dados históricos:

   a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
      - [SD ITSM] Coleta de dados históricos
      - [Item solicitado do PA] Coleta de dados históricos
      - [Incidente do PA] Coleta de dados históricos
      - [PA ITSM Dashboard] Coleta de dados históricos

   b. Selecione **Executar agora** para ver os dados dos últimos 60 dias no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso

Os indicadores do Painel de sucesso têm uma metodologia prescritiva para medir o desempenho. No entanto, você pode reconfigurar a fonte dos KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) substituindo os indicadores disponíveis do sistema de base ou adicionando mais indicadores.

Por exemplo, sua organização pode ter um método diferente para determinar a **Resolução automática usando conhecimento**. Você não pode alterar a definição de **Porcentagem de resolução automática** e **Desvio de chamadas** que usa Resolução automática usando conhecimento, mas pode substituir ou adicionar os KPIs e seus constituintes.

Existem dois tipos principais de indicadores:

- Indicadores primários: os indicadores prescritos pela ServiceNow.

  ⚠ Aviso:
  Você não deve modificar nenhum indicador primário, pois eles são prescritos pela ServiceNow®. Modificar esses KPIs pode afetar suas pontuações.

  - Você pode visualizar os indicadores primários na tabela Registro de indicadores primários (sn_sd_primary_indicator_registry).
  - Você pode visualizar os indicadores de Análise de desempenho correspondentes na tabela de indicadores primários (sn_sd_primary_indicator).

    Os indicadores primários são dos seguintes tipos:

    - Manual: as fórmulas desses indicadores são compostas por outros indicadores primários.
    - Automático: as fórmulas desses indicadores são calculadas automaticamente com base nos indicadores contribuintes.
- Indicadores contribuintes: os indicadores listados na tabela Registro de indicadores contribuintes (sn_sd_contributing_indicator_registry) e que apontam para indicadores primários.
  - Quando esses indicadores são registrados com indicadores primários automáticos, a fórmula do indicador primário é atualizada automaticamente para incluir esses indicadores na soma.
  - Quando esses indicadores são removidos do registro ou marcados como inativos, a fórmula do indicador primário é atualizada para remover esse indicador da soma. Por exemplo:

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
    ```

    Em que:

    - Resolução automática usando o Virtual Agent = quaisquer problemas de grupos de serviço resolvidos automaticamente usando o VA (o único indicador contribuinte registrado para esse indicador primário)
    - Resolução automática usando artigos de conhecimento = quaisquer problemas de grupos de serviço resolvidos automaticamente usando artigos de conhecimento (o único indicador contribuinte registrado para esse indicador primário)
    - Resoluções automatizadas (indicador primário automático) = resolução automática de incidentes ou tíquetes de RH (o único indicador contribuinte registrado para esse indicador primário)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar indicadores contribuintes

Adicione novos indicadores contribuintes com base em suas preferências organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sua organização pode adicionar as novas fontes contribuintes como o indicador primário. Por exemplo, determinar que as conclusões automatizadas de solicitações de catálogo podem ser adicionadas a "Resoluções automatizadas".

Procedimento

1. Crie um indicador da Análise de desempenho (PA) e o trabalho de coleta de dados que mede a pontuação diária (contagem) da métrica que você deseja medir.
   A descrição definida para esse indicador do PA é usada para descrever o indicador quando o usuário seleciona o ícone de informações no cartão de pontuação. Alternativamente, se você já possui um indicador de PA que mede as pontuações diárias da métrica que deseja medir, pode avançar diretamente para registrar e usar o indicador de PA.

   Para obter informações sobre as permissões necessárias para criar um indicador do PA, consulte Funções da Análise de desempenho .

2. Registre o indicador do PA em relação ao Indicador primário no qual ele deve ser relatado criando um registro na tabela de Registro de indicadores contribuintes (sn_sd_contributing_indicator_registry).

   a. Navegar até **Todos > sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Registro de indicador de contribuição

Campo	Descrição
Nome	Identificador exclusivo do indicador contribuinte.
Indicador contribuinte	Indicador da métrica no Performance Analytics.
KPI primário	O indicador primário ao qual o novo indicador está sendo adicionado.
Grupo de serviço	Grupo de serviço do indicador de desempenho. **Nota:** O ITSM ou o RH deve ser selecionado como um grupo de serviço, conforme necessário.

   d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

   e. **Opcional:** Adicione cartões contextuais Mais informações para esse indicador para que o usuário que está visualizando os detalhes do indicador primário e contribuinte entenda esse KPI.
   Consulte Como atualizar cartões de mais informações para obter detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Na lista relacionada **Economia de tempo do grupo de persona**, clique em **Novo**.

g. No formulário, preencha os campos.

Formulário Economia de tempo do grupo de persona

Campo	Descrição
Grupo de persona	Opção para selecionar o grupo de persona do indicador contribuinte.
Tempo economizado	Opção para inserir o tempo que será economizado para concluir a solicitação.

h. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Nota:
Você também pode atualizar os valores dos indicadores na seção **Economia de tempo do grupo de persona** para os indicadores prontos para uso que são do tipo **Automático**.

Adicionar economias de tempo

Adicione novas economias de tempo como um indicador contribuinte com base nas suas preferências organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Introdução** > **Painel de sucesso** > **Principais indicadores de desempenho (KPIs)**.
2. Selecione o menu de contexto de linha para o **Tipo de KPI contribuinte** para adicionar a opção de economia de tempo como um indicador contribuinte.
3. Atualize o **grupo de personas** e os detalhes de economia de **tempo**.
4. Selecione **Adicionar**.
5. Atualize a economia de tempo vigente para os itens solicitados selecionando o registro e clique em **Remover**.

Nota:
Você só pode atualizar o registro no escopo da aplicação.

Como atualizar cartões de mais informações

Configure e atualize os **cartões Mais informações** no painel lateral.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. Localize o registro de informações de contexto na tabela com base no Indicador Primário ou no Registro de indicador contribuinte ao qual o cartão está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o campo **Informações contextuais do indicador** para abrir o registro de informações contextuais.
4. Modifique o conteúdo do registro com base em seus requisitos.
5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Associe o novo cartão de informações contextuais a um indicador. Para associar um novo cartão de informações contextuais a um indicador primário ou contribuinte, siga estas etapas:

1. Navegar até **Todos > sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir:

Informação de contexto de indicador

Campo	Descrição
Ícone	Nome do ícone que aparece ao lado do título. Você pode selecionar qualquer um dos ícones disponíveis na galeria.
Slogan	Rótulo resumido do cartão.
Título	Título curto que oferece contexto sobre o que o cartão explica.
Conteúdo	Texto HTML que descreve o cartão.
Rodapé	Rodapé do cartão.

4. Selecione **Enviar**.
5. Navegar até **Todos > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos a seguir:

Informação de contexto de indicador M2M

Campo	Descrição
Informações contextuais do indicador	O registro que está sendo criado.
Registro do indicador contribuinte (se aplicável)	O indicador contribuinte ao qual o cartão está associado.
Indicador primário (se aplicável)	O indicador primário ao qual o cartão está associado.
Ordem	A ordem na qual o cartão deve aparecer.

8. Selecione **Enviar**.

Como criar um indicador de economia de custos do Painel de sucesso do ITSM

Crie um indicador de economia de custos em Painel de sucesso do ITSM para determinar e exibir o tempo economizado em relação aos indicadores de contribuição quando os agentes trabalham em um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Introdução**.
2. No cartão Personalizar economia de custos, selecione **Para ITSM**.
3. No formulário, preencha os campos.

Economia de custos

Campo	Descrição
Selecione o indicador de contribuição	Opção para selecionar uma métrica de desempenho no menu suspenso para adicionar ou modificar medidas de economia de tempo. Selecione **Avançar** para abrir a seção **Economia de tempo**. Selecione **Cancelar e sair** para cancelar a configuração.
Economias de tempo	Opção para selecionar o grupo de personas. Selecione **Adicionar**.
Ação de economia de tempo	○ Grupo de personas – Selecione um grupo de personas no menu suspenso. ○ Registro de indicador de contribuição – Este campo é preenchido com base no indicador selecionado. ○ Tempo economizado – Defina o tempo economizado. Selecione **Marcar como concluído**.
Revisar atualizações	Verifique se os valores fornecidos estão precisos. Selecione **Marcar como concluído**.

Modificar o código da moeda para indicadores da Painel de sucesso do ITSM

Modifique o código da moeda para indicadores da Painel de sucesso do ITSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Introdução**.
2. No cartão **Configurar propriedades do sistema**, selecione **Configurar propriedades para ITSM**.
3. Selecione *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Se for exibida uma mensagem indicando que você precisa mudar para a aplicação Painel de sucesso Core, selecione a palavra **aqui** na mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Modifique o campo **Valor**, insira o código de moeda desejado.
5. Selecione **Atualizar**.

Console do Administrador de sucesso operacional

O painel de sucesso operacional fornece uma exibição consolidada do desempenho de ponta a ponta dos processos de TI que estão implementados.

Pré-requisitos

Funções do usuário: você pode atribuir funções diferentes com base em requisitos de acesso específicos.

Configurar

Guias e painéis: mapeie uma categoria de KPI, como Incidente, Problema, Mudança, Solicitação e assim por diante, como uma guia do painel Sucesso operacional para exibir o desempenho dos processos de ITSM na sua organização. Use esta opção para mapear o painel de Performance Analytics associado a essas categorias de KPI.

Opções avançadas

Analise e configure a visualização de dados disponível no sistema de base para Incidente, Problema, Mudança, Solicitação, Interação, Catálogo de serviços, Incidente grave, Redefinição de senha e Walk-up Experience.

https://player.vimeo.com/video/1010771257?h=4ddd526a20&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Criar um painel de sucesso operacional

Crie uma categoria e um mapa de KPI com o painel operacional para exibir o desempenho dos processos de ITSM da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin

Procedimento

1. Na lista de navegação, insira `sn_sd_kpi_category.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Categoria de KPI

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da categoria de KPI.
Tipo de painel	Tipo de painel da nova categoria de KPI a ser associada.
Ordem	Ordem do painel.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista de navegação, insira `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento do painel

Campo	Descrição
Guia	Nome exclusivo do painel.
Painel do PAR	O painel PAR que deve ser associado à guia Sucesso operacional.
Ordem	Ordem do painel.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo painel aparece no Painel de sucesso operacional.

Console do administrador de Benchmarks

A aplicação ServiceNow® Benchmarks oferece visibilidade instantânea dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação aos melhores desempenhos e às médias do setor de seus colegas.

- Funções do usuário: você pode atribuir funções diferentes com base em requisitos de acesso específicos.
- Participar de Benchmarks: você pode participar de Benchmarks aceitando o acordo de participação. Depois de aceitar, você terá visibilidade dos principais indicadores de desempenho e tendências da gestão de serviços. Ele também fornece informações comparativas em relação às médias dos seus colegas de setor.

Para obter mais informações, consulte Primeiros passos com o console do administrador do Painel de sucesso do ITSM.

Como executar o script de atualização de fórmula para indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Execute o script `UpdateFormulasSD` para recalcular todas as fórmulas nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM caso os dados estejam desatualizados no painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra `UpdateFormulasSD` na lista.
3. Selecione **Executar agora**.

Nota:
`UpdateFormulasSD` é um trabalho agendado que é executado uma vez a cada 24 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identificar as oportunidades de automação da Painel de sucesso do ITSM

Identifique as oportunidades de automação da Painel de sucesso do ITSM para implementar ou aprimorar soluções de automação para Virtual Agent (VA).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sd.success_dashboard_details_read

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso**.
2. Selecione a guia **Visão geral do desempenho**.
3. Selecione o indicador **Resolvido automaticamente - percentual**.
4. Selecione **Informações** ( ) no painel contextual lateral.
5. Selecione **Exibir na descoberta de automação**.

Para obter mais informações sobre Descoberta de automação, confira Automation Discovery .

Como maximizar os benefícios do uso de indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Use os indicadores do Painel de sucesso do ITSM para medir o desempenho de sua implementação do ITSM usando os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) definidos pela ServiceNow.

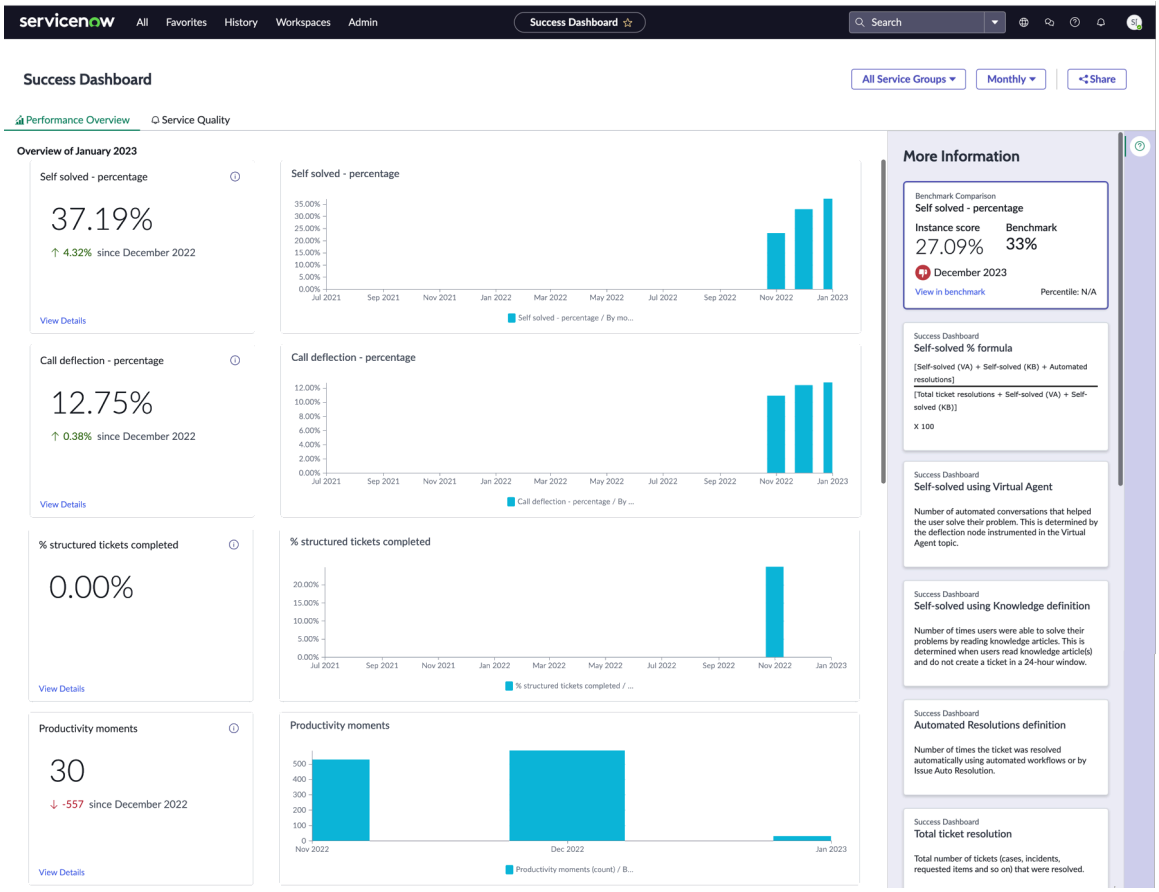
Como monitorar os KPIs de sua implementação do ITSM

Exiba e monitore os indicadores do Painel de sucesso do ITSM para medir o desempenho de sua implementação do ITSM usando os KPIs definidos pela ServiceNow.

Você pode acessar os dados de KPIs agregados nos indicadores Painel de sucesso do ITSM navegando até **Todos>** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso** se você tiver a função sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode monitorar os dados por qualquer uma das seguintes agregações de tempo.

- **Mensal:** mostra os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
- **Trimestral:** mostra os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
- **Anual:** mostra os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.

Uma vez definida a agregação de tempo, todos os cartões de pontuação mostram os dados desse período.

Para obter mais informações sobre os componentes do painel, consulte RH Componentes dos indicadores do Painel de sucesso .

Para obter mais informações sobre as definições e fórmulas de KPIs, consulte RH Definições e fórmulas de KPI dos indicadores do Painel de sucesso .

Compartilhe os indicadores do Painel de sucesso

Compartilhe os indicadores do Painel de sucesso com suas respectivas equipes de liderança, com o ITSM ou com o RH para exibir o painel e medir o desempenho de suas implementações relacionadas.

Tradução automática

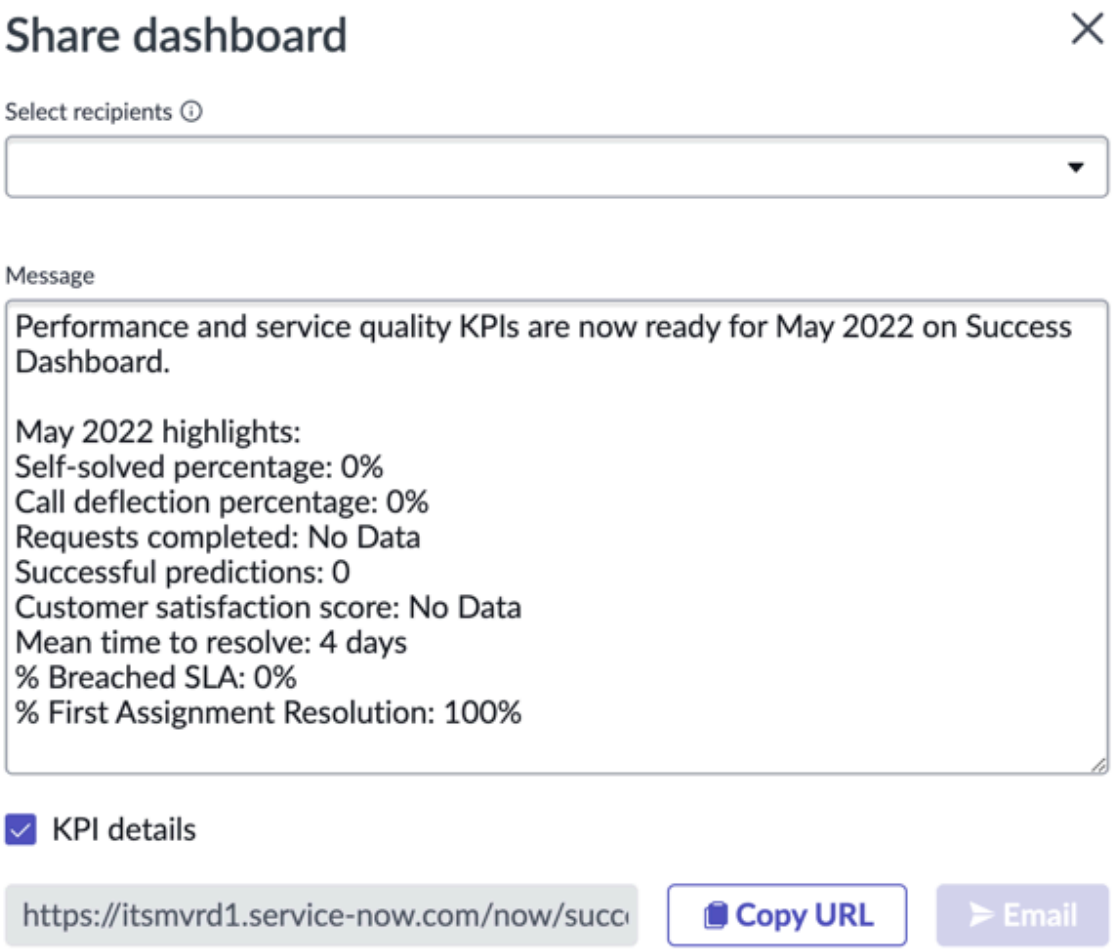
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sd.success_dashboard_admin ou sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read

Procedimento

1. Navegar até **Todos>** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso**.
2. Selecione **Compartilhar painel**.
3. Na caixa de diálogo Compartilhar painel, selecione os destinatários com os quais você deseja compartilhar o painel na lista **Selecionar destinatários**.



4. **Opcional:** Modifique a mensagem padrão enviada aos destinatários no campo **Mensagem**.
5. **Opcional:** Selecione a opção **Detalhes de KPI** para adicionar as informações de KPI na mensagem.
6. Selecione **E-mail** para enviar o e-mail aos destinatários selecionados.
7. **Opcional:** Selecione **Copiar URL** para copiar um link para o painel e enviá-lo por meios diferentes.

Benchmarks para os indicadores do Painel de sucesso

Você pode exibir a pontuação de parâmetro de comparação global dos KPIs e tendências do Painel de sucesso junto com informações comparativas relativas aos clientes que usam o Painel de sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve habilitar Benchmarks e ter permissão para compartilhar os dados de indicadores da organização. Para mais informações sobre os KPIs do Painel de sucesso, consulte KPIs de Parâmetro de Comparação.

Estimativa de economia de custos dos indicadores do Painel de sucesso

A Estimativa de economia de custos fornece dados para medir o sucesso do produto, calculando o valor total economizado pelos agentes do Virtual Agent, Knowledge e Catálogo de serviços.

Exiba a estimativa de custo total economizada e os detalhamentos para avaliar os benefícios dos recursos do produto:

- Estimativa geral de custo economizado por Painel de sucesso do ITSM de recursos específicos do produto da ServiceNow®
- Contribuição de canais individuais, como conversas do Virtual Agent, artigos da Knowledge e envios do Catálogo de serviços
- Fórmulas e definições dos dados apresentados no painel
- Tendências de dados mensais, trimestrais e anuais

Principais recursos

Este painel fornece os seguintes recursos:

- Exibição centralizada com KPIs prescritos, economias com computação do custo geral economizado, que inclui autorresolução, desvio de chamada, tíquetes estruturados concluídos e previsões bem-sucedidas
- Agregação mensal, trimestral e anual dos KPIs
- Ajuda contextual explicando o KPI e sua fórmula
- Capacidade de configurar grupos de personas, o salário por hora de cada grupo de personas e a economia de tempo de cada grupo de personas por indicador
- Capacidade de exibir o custo economizado de componentes individuais no painel

Exibir o painel

Para exibir o painel, você deve ter a função sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso**.

Exibir métricas do período selecionado nos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Exiba as métricas dos KPIs (principais indicadores de desempenho) no Painel de sucesso do ITSM para o período selecionado a fim de analisar o desempenho.

Antes de Iniciar

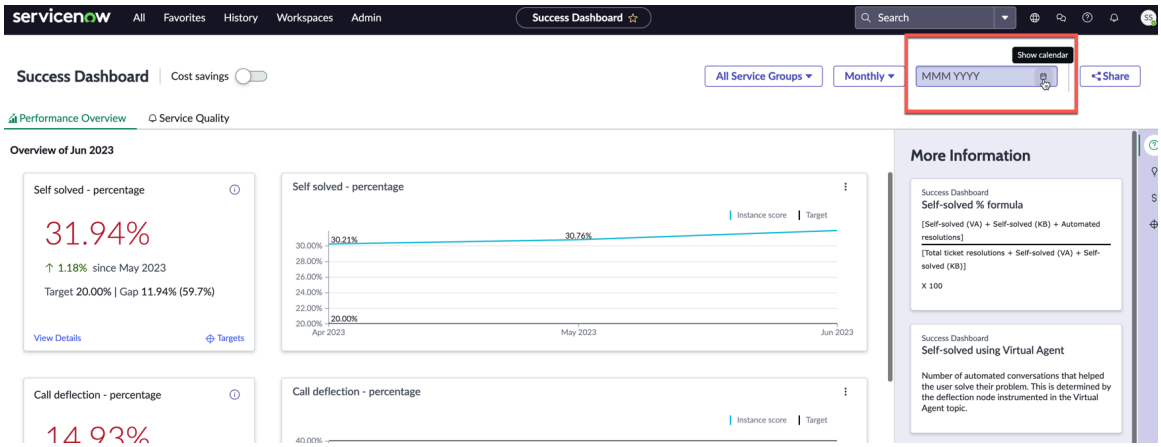
Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso**.
2. Selecione a guia **Visão geral do desempenho**.
3. Selecione **Mostrar calendário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione o ano e o mês.
5. Selecione **OK**.

> **Nota:**
>
> Os valores de todos os KPIs, incluindo os KPIs que contribuem para os critérios selecionados, são exibidos no painel. Os dados são atualizados para cada critério selecionado.

Criar meta para o KPI no Painel de sucesso

Crie uma meta para um KPI para acompanhar a pontuação do parâmetro de comparação ou as metas da organização.

Antes de Iniciar

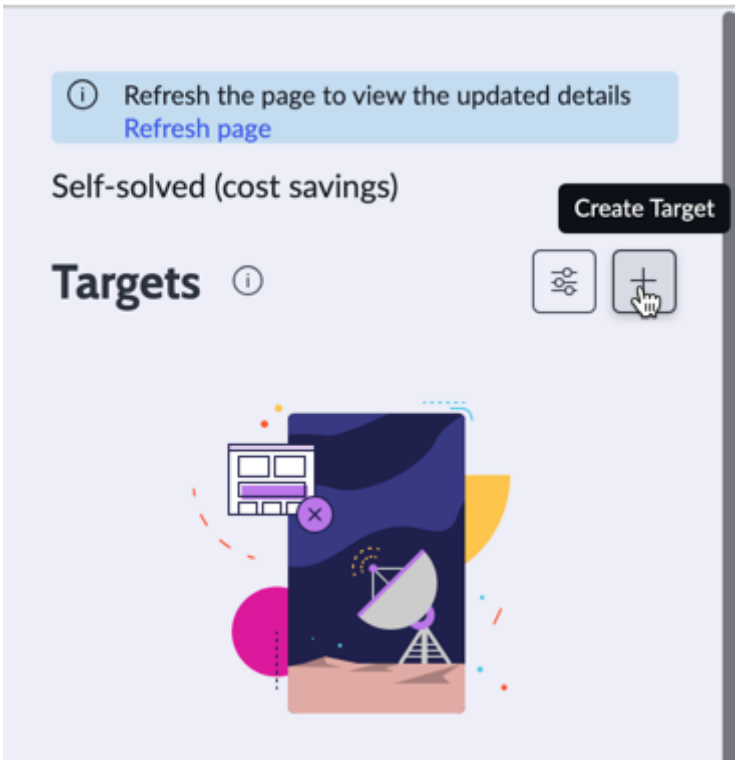
Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso**.
2. Selecione a guia **Qualidade de desempenho**.
3. Selecione **Metas**.
4. Selecione o ícone **Criar meta** (+).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No formulário, preencha os campos.

Metas de KPI

Campo	Descrição
Novo valor	Opção para inserir o valor da meta do KPI.
Data de início de destino	Opção para selecionar a data de início da meta.
Data de revisão de destino	Opção para selecionar a data para revisar a meta.

6. Selecione **Salvar**.

Nota:
Selecione **Atualizar** para exibir o conjunto de metas na linha de tendências.

Referência dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com os indicadores do ServiceNow Painel de sucesso do ITSM.

Funções e responsabilidades dos usuários dos indicadores do Painel de sucesso

Líderes e responsáveis pelos processos do ITSM e do RH podem configurar e usar os indicadores do Painel de sucesso para medir o sucesso da implementação.

As funções e as tarefas dos indicadores do Painel de sucesso são uniformes nos grupos de serviço; ITSM ou RH. Estas são as funções e as responsabilidades dos usuários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e responsabilidades do usuário	Função necessária
Como administrador do painel, você pode: • Definir as configurações do painel • Gerenciar KPIs adicionando ou removendo um indicador contribuinte. • Compartilhar o painel	sn_sd.success_dashboard_admin
Como líder de TI ou proprietário de processo, você pode • Visualizar o painel e os KPIs • Visualizar os detalhamentos em alto nível • Compartilhar o painel	sn_sd.success_dashboard_read
Como proprietário do processo, você pode • Visualizar o painel e os KPIs • Visualizar os detalhamentos no nível do registro • Compartilhar o painel	sn_sd.success_dashboard_details_read

Indisponibilidade de tarefa

Indisponibilidade de IC ou indisponibilidade, é o tempo de inatividade real de um IC. Sempre que houver uma indisponibilidade de qualquer um dos itens de IC, as informações de indisponibilidade serão armazenadas na tabela indisponibilidade [cmdb_ci_outage]. A tabela Indisponibilidade de tarefa [task_outage] mantém o mapeamento entre a tabela Tarefa [task] e a tabela Indisponibilidade [cmdb_ci_outage].

Como ativar Relação entre tarefa e indisponibilidade

Ative o plug-in Relação entre tarefa e indisponibilidade (com.snc.task_outage) para rastrear a duração da indisponibilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Relação entre tarefa e indisponibilidade cria um relacionamento de muitos para muitos entre a tabela Tarefa [task] e a tabela Indisponibilidade [cmdb_ci_outage].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Componentes instalados com Relação entre tarefa e indisponibilidade

A tabela de Indisponibilidade da tarefa é instalada com a ativação do plug-in Relação entre tarefa e indisponibilidade (com.snc.task_outage).

> **Nota:**
> A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabela instalada

Tabela	Descrição
Indisponibilidade da tarefa [task_outage]	Uma tabela many-to-many que armazena referências às tabelas Tarefa [task] e Indisponibilidade [cmdb_ci_outage].

Como adicionar a ação de IU de indisponibilidade a outro formulário de tarefa

Por padrão, a ação de IU *`Create Outage`* está disponível nos formulários de incidentes e problemas e pode ser adicionada a outros formulários de tarefa. Este recurso também está disponível no formulário de solicitação de mudança somente para novas instâncias de Jacarta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecione a ação de IU **Criar indisponibilidades** na tabela Tarefa [task].
   Por padrão, a condição é:

   ```
   current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
   ```

3. Modifique o campo **Condições** conforme descrito nos exemplos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Para adicionar esta ação de IU à tabela Tíquete [ticket]	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Para usar a ação de IU somente na tabela Problema [problem]	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Clique em **Atualizar**.

Associação de uma tarefa a uma indisponibilidade

Você pode associar várias tarefas a uma indisponibilidade definida.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador deve configurar o formulário indisponibilidade para incluir a lista relacionada de tarefas.

Procedimento

1. Navegue até o registro de indisponibilidade.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada de tarefas.
   Todas as tarefas de incidentes e do problema são listadas. Para novas instâncias em Jacarta, as solicitações de mudança também são listadas.
3. Use o filtro ou o campo de pesquisa acima da caixa **Coleção** para localizar a tarefa a ser associada à indisponibilidade.

   Example
   Por exemplo, filtre o mesmo item de configuração ou serviço de negócios, ou procure tarefas criadas no mesmo dia da indisponibilidade.
4. Mova as tarefas associadas para a caixa **Lista de tarefas** à direita.
5. Clique em **Salvar**.

Criação de uma indisponibilidade de uma tarefa

Crie uma indisponibilidade de um registro de tarefa para entender o tempo de inatividade de um item de configuração.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ação de IU **Criar indisponibilidade** é adicionada à tabela Tarefa [task]. Quando o plug-in de Relação entre tarefa e indisponibilidade (com.snc.task_outage) é ativado, a lista relacionada Indisponibilidades é adicionada à lista relacionada dos formulários de tarefa, como Incidente, Problema ou Mudança. Se você tiver a função de administrador, poderá atribuir várias tarefas a uma indisponibilidade, configurando a lista relacionada de tarefas para aparecer no formulário de indisponibilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o registro da tarefa.
2. Clique com o botão direito do mouse no formulário de cabeçalho e selecione **Criar indisponibilidade**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Entrada
Número	Número exclusivo que identifica a indisponibilidade.
Item de configuração	Ícone de pesquisa para selecionar o item de configuração na lista.
Tipo	Tipo de indisponibilidade.
Início	A data e a hora em que a indisponibilidade começa. Você pode clicar no link relacionado **Iniciar indisponibilidade agora** para preencher o campo com a data e a hora atuais.
Fim	A data e a hora em que a indisponibilidade termina. Quando a indisponibilidade terminar, abra o registro e insira a data e a hora manualmente. Você também pode clicar no link relacionado **Terminar indisponibilidade agora** para preencher o campo com a data e a hora atuais.
Duração	Duração da indisponibilidade em dias e horas.
Número da tarefa	O número de registro da tarefa primária a partir do qual você criou a indisponibilidade.
Descrição resumida	Breve descrição da indisponibilidade.

4. Clique em **Enviar**.

Separação de domínios e Indisponibilidade de tarefa

A separação de domínio é compatível com indisponibilidade de tarefa. O Separação de domínios permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral da indisponibilidade da tarefa

A relação entre tarefa e indisponibilidade [cmdb_ci_outage] é separada por domínio. As indisponibilidades agora são dados separados, o que significa que podem ser expostos às personas apropriadas sem risco de exposição de dados. Os usuários executantes podem exibir qualquer registro de Relação entre tarefa e indisponibilidade independentemente do domínio ao qual os registros pertencem. A tabela Relação entre tarefa e indisponibilidade é instalada quando o administrador ativa o plug-in Relação entre tarefa e indisponibilidade.

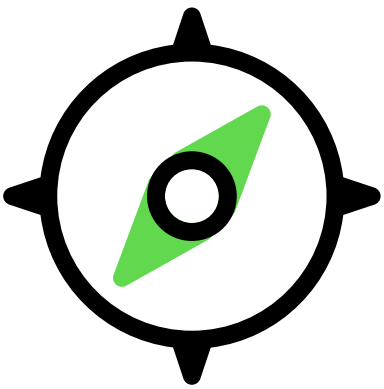
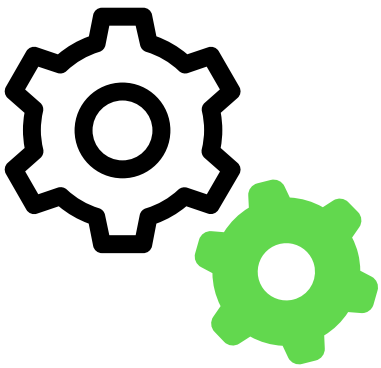
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Inteligência para tarefas do ITSM

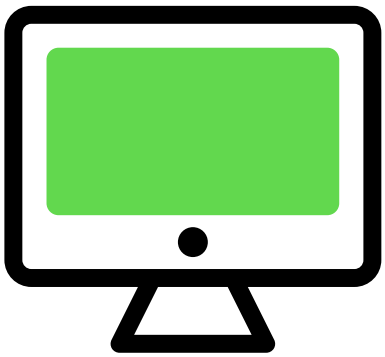
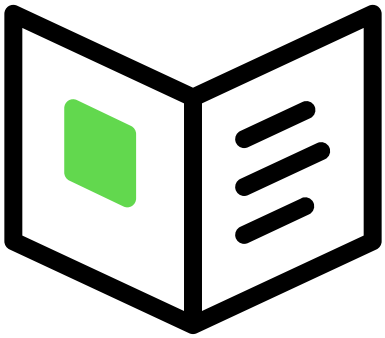
O ServiceNow® Inteligência para tarefas do ITSM usa aprendizado de máquina para configurar, implantar e rastrear modelos baseados em soluções para alcançar resultados de negócios relevantes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar
		
Saiba mais sobre Inteligência para tarefas do ITSM conceitos e recursos.	Configure o ambiente, as ferramentas e o acesso do usuário.	Saiba como você pode usar Inteligência para tarefas do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar	Referência	
		
Saiba mais sobre como monitorar e analisar modelos Inteligência para tarefas do ITSM	Veja detalhes sobre Inteligência para tarefas do ITSM, componentes, como funções e aplicações dependentes.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas na comunidade do Inteligência para tarefas do ITSM
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Inteligência para tarefas do ITSM

Com o Inteligência para tarefas do ITSM, você pode configurar e implantar modelos de aprendizado de máquina para prever recomendações no nível de campo e identificar registros semelhantes de incidentes, que aparecerão como recomendações acionáveis no painel lateral.

Visão geral Inteligência para tarefas do ITSM

O Inteligência para tarefas do ITSM permite que você crie, configure e implante modelos de solução para prever as informações dos campos de incidentes e registros de incidentes semelhantes.

A Inteligência para tarefas do ITSM fornece os seguintes tipos de modelos de previsão:

- Modelo de categorização de incidentes - Prevê informações de campo de incidentes para categorizar incidentes e aplicativos, como o Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.
- Modelo de incidentes semelhantes: prevê incidentes semelhantes reconhecendo as semelhanças entre dois tipos de tabelas pela comparação dos campos delas.
- Modelo de solicitações de mudança em aberto semelhantes para incidentes: prevê solicitações de mudança reconhecendo as semelhanças entre a tabela de incidentes e a tabela de solicitação de mudança, comparando seus campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo de Problemas em aberto semelhantes para incidentes: prevê solicitações de mudança reconhecendo as semelhanças entre a tabela de incidentes e a tabela de problemas, comparando seus campos.

Nota:
Para saber mais sobre modelos baseados em semelhança, consulte Criar um modelo de previsão de registros semelhantes em Inteligência para tarefas do ITSM

Os modelos de previsão permitem que os agentes se concentrem mais na resolução de incidentes, diminuindo o tempo gasto no preenchimento de informações de campo ou ao pesquisar registros semelhantes. Esses modelos podem ajudar a reduzir o tempo de resolução (MTTR) das tarefas. Você também pode rastrear e monitorar o desempenho dos modelos de solução e modificar os parâmetros do modelo conforme o necessário.

O Inteligência para tarefas do ITSM permite aos agentes:

- Resolver problemas com mais rapidez, proporcionando serviços e experiências melhores
- Concentrar-se em tarefas significativas e de alto valor
- Reduzir as taxas de erro e diminuir os custos
- Melhorar o tempo de retorno com experiências intuitivas

O console do administrador do Inteligência para tarefas do ITSM permite implantar modelos de soluções do Inteligência para tarefas sem código. Usando modelos de aprendizado de máquina, a aplicação automatiza e otimiza a previsão e a categorização de incidentes. Os modelos usam estatísticas para prever dados futuros treinando com seus dados anteriores.

O Inteligência para tarefas do ITSM oferece suporte ao Utah patch 5 e versões posteriores.

Fluxo de trabalho do Inteligência para tarefas do ITSM

O fluxo de trabalho do Inteligência para tarefas do ITSM inclui o seguinte:

1. Inteligência para tarefas do ITSM: use esta aplicação para definir e configurar um modelo de previsão de incidentes para prever e recomendar campos de incidentes no formulário de incidente. Para configurar e usar um modelo, você deve fazer o seguinte:
   a. Configurar um modelo de previsão de incidentes: configure um modelo usando o modelo padrão disponível com o sistema de base.
   b. Treinar seu modelo: treine o modelo com seus dados.
   c. Definir suas preferências: defina as preferências de previsão e o comportamento do modelo.
   d. Implantar o modelo: implante o modelo para prever as informações dos campos de incidentes.
   e. Monitorar e analisar: monitore o desempenho do modelo e analise os dados do resultado de desempenho.
   f. Editar seu modelo: com base na análise dos resultados de desempenho, edite o modelo e implante-o novamente.
2. Vá para a configuração da aplicação Ações recomendadas avançadas para ITSM para definir onde, como e quando o modelo deve ser implementado na aplicação Espaço de operações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de serviços. Para obter mais informações, consulte Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

3. Obtenha previsões de incidentes e recomendações no formulário de incidente do Espaço de operações de serviços.

Benefícios do Inteligência para tarefas do ITSM

Inteligência para tarefas do ITSM fornece os seguintes benefícios:

Benefícios de recursos com base na função

Benefício	Recurso	Usuário
Crie e implante modelos de previsão de incidentes baseados em soluções para prever os campos de novos incidentes com serviços de TI. Isso ajuda na categorização dos incidentes	Criar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM	Administrador
Crie e implante um modelo baseado na semelhança para prever registros de incidentes semelhantes nos serviços de TI, que aparecem como recomendações acionáveis.	Criar um modelo de previsão de registros semelhantes em Inteligência para tarefas do ITSM	Administrador
Exporte um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM para outra instância para usar o modelo nela, sem recriá-lo do zero.	Como exportar um modelo de previsão de incidentes	Administrador
Monitore os resultados de desempenho do modelo.	Monitoramento e análise do Inteligência para tarefas do ITSM	Analista
Edite o modelo de previsão de incidentes com base nos resultados do desempenho e implante-o novamente.	Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM	Administrador

Console do administrador do Inteligência para tarefas do ITSM

O console do administrador do Inteligência para tarefas do ITSM fornece uma interface para criar, treinar, acessar, definir preferências, implantar e monitorar modelos preditivos usados para previsões de incidentes e reconhecimento de padrões similares.

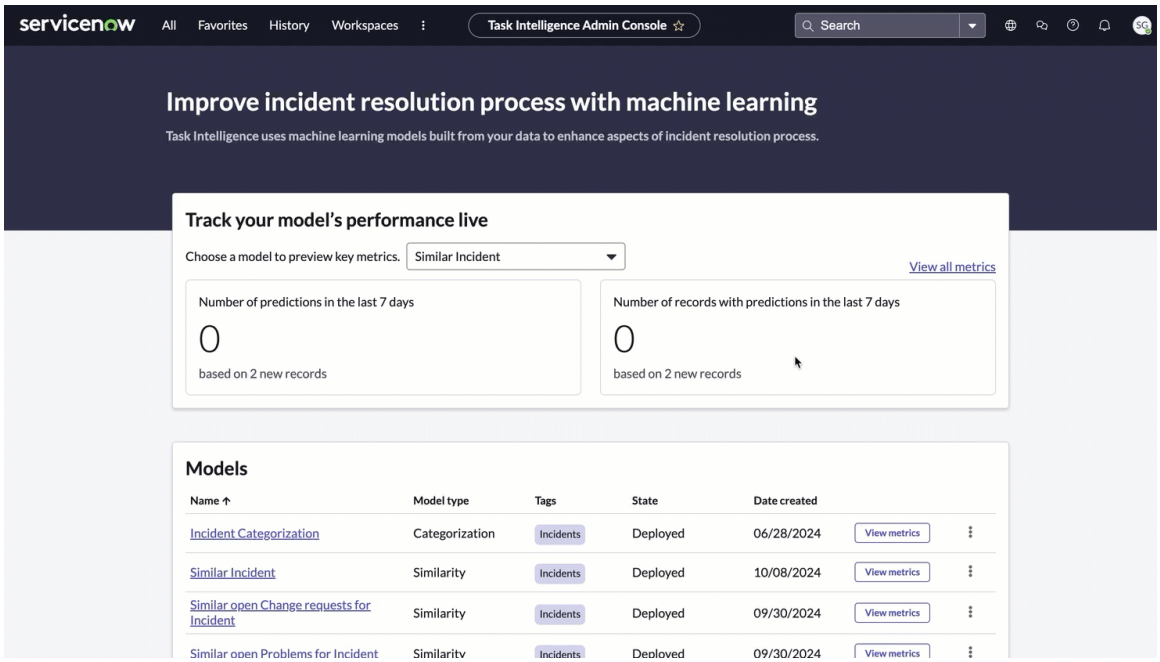
O console do administrador do ServiceNow® Inteligência para tarefas do ITSM é compatível com os seguintes recursos:

- Treine o modelo exigido com seus dados e implante-o para prever campos de incidentes ou identificar registros semelhantes de incidentes, que aparecerão como recomendações acionáveis no painel lateral.
- Use as informações do campo de incidente para ajudar a categorizar os incidentes ou reconhecer registros similares e reduzir o tempo de manipulação de incidentes pelos agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastreie e monitore o desempenho do modelo implantado.
- Edite o modelo implantado com base nos resultados de desempenho e, em seguida, treine e implante o modelo novamente.



Configuração da Inteligência para tarefas do ITSM

Configure Inteligência para tarefas do ITSM para que os agentes possam usar a aplicação para obter as previsões de nível de campo e registros semelhantes em incidentes como recomendações acionáveis em Espaço de operações de serviços.

Visão geral da configuração

Para configurar o Inteligência para tarefas do ITSM, é preciso instalar a aplicação a partir de ServiceNow® Store.

Instalar Inteligência para tarefas do ITSM

Você poderá instalar a aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações da ServiceNow® Store relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações do Inteligência para tarefas do ITSM na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- A instalação do Inteligência para tarefas do ITSM requer a assinatura do pacote ITSM Pro.

Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

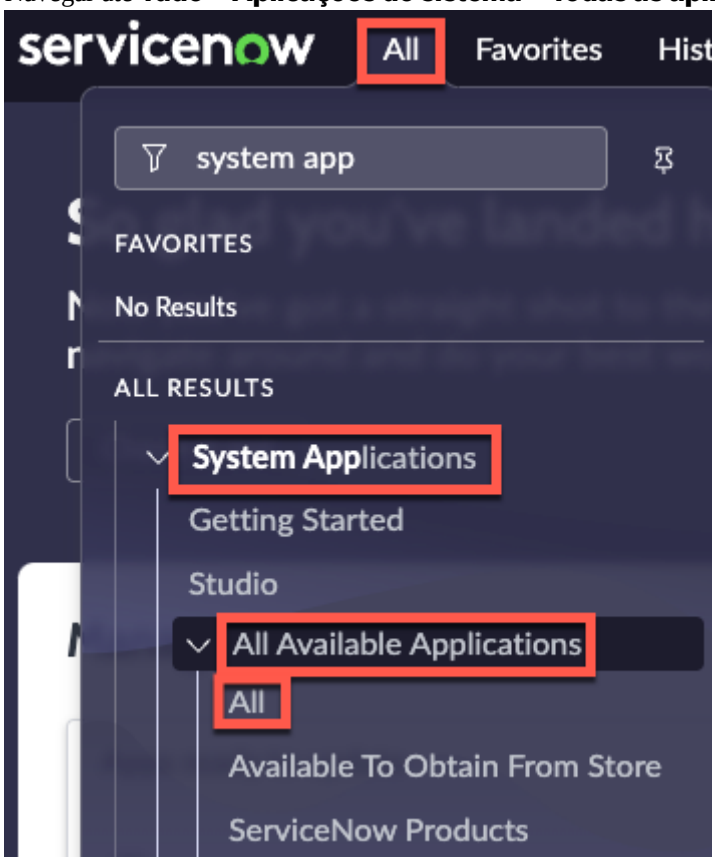
Os itens a seguir são instalados com Inteligência para tarefas do ITSM:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre os componentes instalados, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas do ITSM..

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Gerenciar modelos do Inteligência para tarefas do ITSM

Use os recursos de aprendizado de máquina de Inteligência para tarefas do ITSM para prever as recomendações no nível de campo e registros semelhantes nos incidentes que aparecem como recomendações acionáveis no painel lateral.

O gerenciamento do Inteligência para tarefas do ITSM inclui as seguintes tarefas.

Criando um modelo de previsão

Você pode criar e implantar modelos de previsão baseados em soluções para prever campos de incidentes e recomendações acionáveis em tempo real com base nas semelhanças entre dois tipos de tabelas, comparando seus campos para incidentes de serviço de TI.

A Inteligência para tarefas do ITSM fornece os seguintes tipos de modelos de previsão:

- **Modelo de categorização de incidentes**: este modelo prevê campos de incidentes para novos incidentes de serviço de TI.
- **Modelo de incidentes semelhantes**: o modelo analisa os campos de previsão de uma tabela de previsão e os campos de treinamento de uma tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros de incidentes semelhantes.
- **Solicitações de mudança semelhantes em aberto para incidentes**: o modelo analisa os campos de incidente de uma tabela de incidentes e os campos de solicitação de mudança de uma tabela de solicitação de mudança. Ele usa as semelhanças nesses campos para prever solicitações de mudança semelhantes para incidentes.
- **Problemas em aberto semelhantes para incidentes**: o modelo analisa os campos de incidente de uma tabela de incidentes e os campos de problema de uma tabela de problemas. Ele usa as semelhanças nesses campos para prever problemas semelhantes para incidentes.

A criação de um modelo envolve as seguintes etapas:

- Configurar um modelo: configure um modelo de previsão usando um modelo disponível no sistema de base.
- Definir um modelo: especifique a finalidade do modelo selecionando a tabela de treinamento e a tabela de previsão que serão usadas para treinar o modelo posteriormente.
- Treinar o modelo: treine um modelo para fazer previsões usando seus dados.
- Avalie seu modelo: avalie os resultados do treinamento do modelo, exiba os resultados da amostra para as previsões e selecione as preferências e o comportamento de previsão do seu modelo.
- Implantar o modelo: implante seu modelo para prever os campos de incidentes nos formulários de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como editar um modelo de previsão

Edite um modelo de previsão que já foi treinado e implantado. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Como exportar um modelo de previsão

Exporte um modelo de previsão em Inteligência para tarefas do ITSM para outra instância para que você possa usar o modelo na outra instância sem recriar o modelo do zero.

Criar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM

Crie e implante modelos de previsão de categorização de incidentes baseados em soluções para prever os campos de novos incidentes com serviços de TI.

Com um modelo de previsão de campos dos incidentes, você pode escolher o que o modelo usa para prever informações. Se você for administrador, poderá decidir quando as previsões devem ser feitas, o que deve ser previsto e quais dados serão usados para as previsões. Você pode selecionar as seguintes informações:

- Campos de saída, ou os campos que o modelo prevê
- Campos de entrada ou os campos usados para prever os campos de saída
- Condições que definem o conjunto de registros para treinar o modelo
- Comportamento da previsão: preenchimento automático, recomendação ou somente monitoramento (executar em segundo plano) ou desativação de previsões.

Depois de personalizar o modelo, você poderá exibir os resultados do teste e implantá-lo.

O modelo usa registros de caso anteriores para o treinamento. Você pode testar como o modelo teria previsto os campos em casos anteriores, fornecendo uma estimativa do desempenho do modelo quando implantado.

Modelo do sistema de base

Inteligência para tarefas do ITSM vem com um sistema de base que tem os seguintes modelos baseados em semelhança:

- Modelo**de Incidentes semelhantes** para prever os incidentes semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de solicitações de mudança em aberto semelhantes para incidentes** para prever as solicitações de mudança semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de Problemas em aberto semelhantes para incidentes** para prever os problemas semelhantes da tabela de incidentes.

Quando você instala o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM na sua instância de produção, o modelo é instalado e treinado usando seus dados automaticamente. Esse modelo é implantado automaticamente. O modelo começa a prever os dados em segundo plano e não afeta o formulário de incidente.

Os dados da previsão são armazenados nas tabelas de previsão. Você pode navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Monitoramento** para exibir os resultados de desempenho deste modelo. Com base nesses resultados, você pode editar o modelo para mostrar as previsões no Espaço de operações de serviços. É possível configurar o modelo para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preencher as previsões automaticamente ou fornecer recomendações para os campos de saída em um formulário de incidente.

Para editar e reimplantar o modelo do sistema de base, navegue até a página Configuração. Na lista de modelos, selecione o modelo de semelhança necessário (por exemplo, Incidentes semelhantes) e edite o modelo. Para obter mais informações sobre como editar o modelo, consulte Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.

Este modelo está vinculado a uma regra do sistema de base na configuração de Ações recomendadas para ITSM. Para configurar regras para este modelo, o administrador não precisa acessar a aplicação Ações recomendadas para ITSM.

Para configurar um novo modelo, consulte Configurar o modelo de previsão de incidentes.

Configurar o modelo de previsão de incidentes

Use o Inteligência para tarefas do ITSM para configurar o modelo de previsão de incidentes e treiná-lo com seus dados para fazer previsões. Acesse os resultados de desempenho do modelo, defina as preferências e o comportamento das previsões e implante o modelo.

Antes de Iniciar

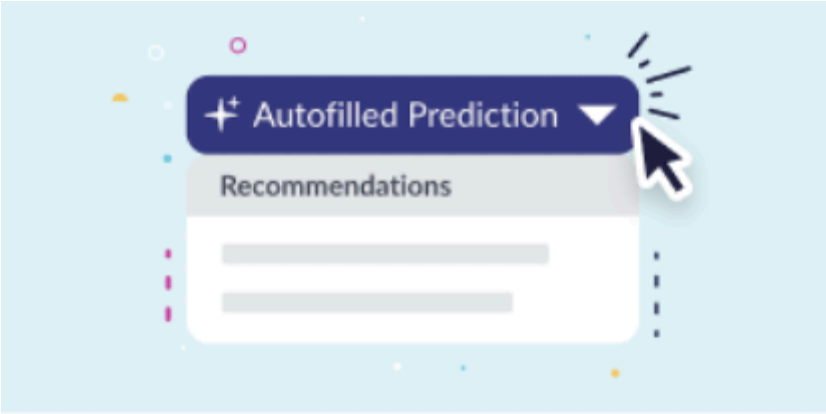
Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. No cartão **Prever opções de campo de incidente para reduzir o tempo de processamento**, selecione **Configurar modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Esta ação abre o modelo e exibe as páginas introdutórias. Cada página do modelo tem perguntas que ajudam a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Tradução automática

Treinar seu modelo

Treine o modelo de previsão de incidentes com dados para prever os campos de incidentes.

Antes de Iniciar

Você pode configurar um modelo do Inteligência para tarefas ou usar o modelo do sistema de base que é enviado com o Inteligência para tarefas do ITSM. Para obter mais informações sobre como configurar um novo modelo, consulte Configurar o modelo de previsão de incidentes.

Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você treina um modelo de aprendizado de máquina, o modelo aprende os padrões de dados anteriores para fazer previsões sobre novos dados. Para que aprendam os padrões, os modelos são treinados usando grandes quantidades de dados. Um grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos. Quando você responde a perguntas sobre seus sistemas da informação, processo de negócios e operações de serviços, o sistema aprende ativamente com suas respostas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

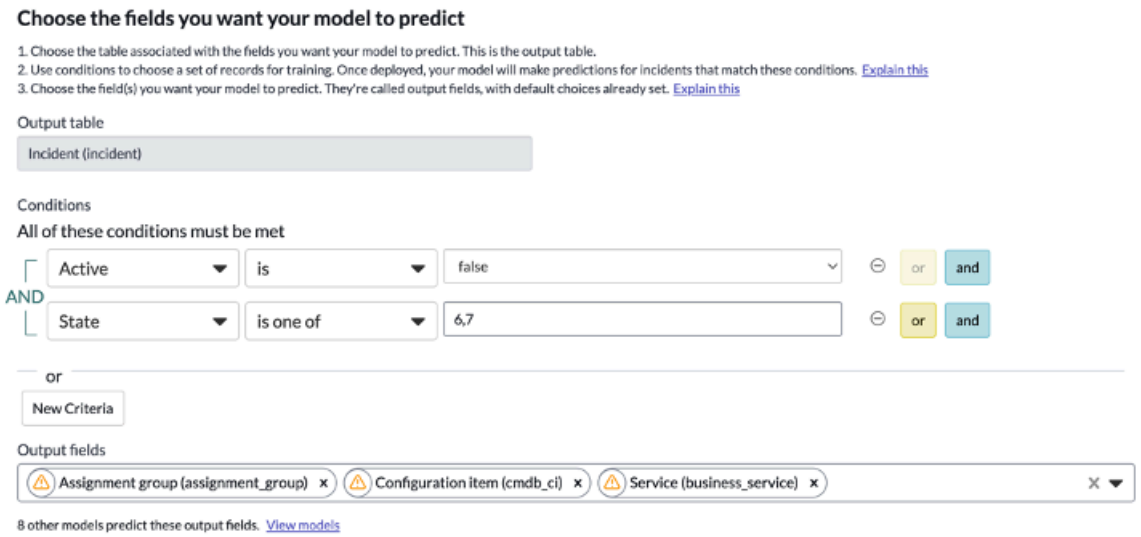
Você pode selecionar a tabela e os campos de saída que você deseja prever. Além disso, você pode selecionar as tabelas e os campos que deseja que o modelo use para prever as informações dos incidentes, como a tabela de entrada e os campos de entrada.

Selecione essas informações para informar ao modelo o que procurar durante o treinamento.

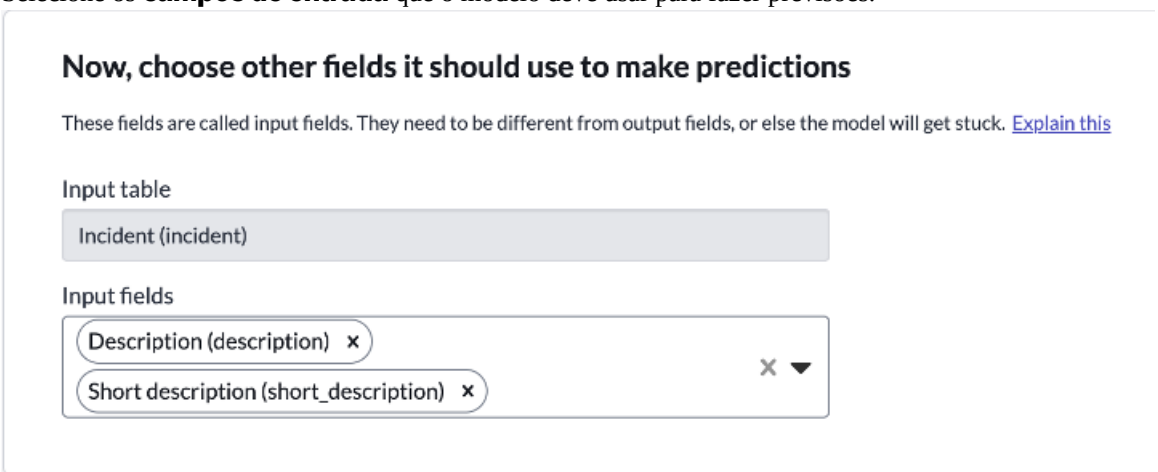
Nota:
Você pode usar as configurações recomendadas ou personalizá-las para atender às suas necessidades.

Procedimento

1. Insira um nome para o modelo.
2. Selecione a **Tabela de saída** que o modelo deve prever.
3. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.
   As condições selecionadas determinam como o modelo é treinado. Elas fornecem os requisitos que um registro deve atender para fazer as previsões.
4. Selecione os **campos de saída** que o modelo deve prever.



5. Selecione a **tabela de entrada** nos dados de treinamento que o modelo deve usar para fazer previsões.
6. Selecione os **campos de entrada** que o modelo deve usar para fazer previsões.

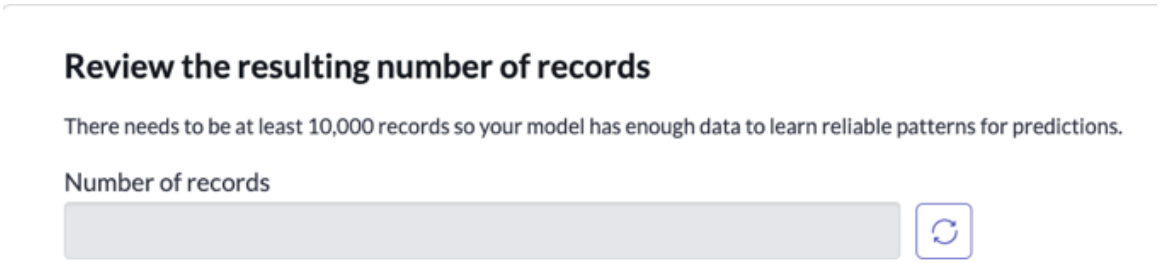


7. Revise o **Número de registros** resultante nos dados do treinamento com base nas condições selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros contabilizados incluem o número de campos, parâmetros e dados que o modelo usa para treinar. Com base nas informações fornecidas e nas condições definidas, o número de registros é atualizado automaticamente. O modelo precisa de, no mínimo, 10.000 registros para um treinamento eficaz. Se o número mínimo não for atingido, tente selecionar condições diferentes. Você também pode clicar no ícone de atualização ( ) para atualizar o número.



8. Selecione **Iniciar treinamento**.

Resultado

Ao treinar o modelo usando uma grande quantidade de dados, o treinamento poderá levar algum tempo. Você pode solicitar que o sistema envie um e-mail quando o treinamento for concluído.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do treinamento do modelo e exiba a amostra de resultados dos campos previstos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação. Com base nos resultados da amostra, selecione a preferência de previsão e o comportamento de cada campo.

Antes de Iniciar

Você deve treinar seu modelo usando vários dados. Para obter mais informações sobre como treinar seu modelo, consulte Treinar seu modelo.

Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo tem opções flexíveis. Com base na sensibilidade e nos requisitos de cada campo do formulário de incidente, você pode realizar as seguintes ações:

- Preenchimento prévio do valor previsto no campo de incidente.
- Recomendar o valor previsto no campo de incidente.
- Monitorar e executar o modelo de previsão para o campo de incidente somente em segundo plano.
- Desativar as previsões para o campo de incidente.

Procedimento

1. Exiba o valor do número na seção **Número estimado de campos preenchidos automaticamente**. O número ajuda a prever o desempenho do seu modelo ao ser implantado.
2. Selecione **Exibir amostra de resultados** para ver os resultados de amostra de cada campo previsto.
3. Selecione o botão **Comparação** para ver os detalhes do resultado selecionado.
4. Escolha uma das seguintes opções na lista suspensa **Preferência de previsão** para cada campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Implante o modelo de previsão de incidentes para prever as informações dos campos de incidentes.

Antes de Iniciar

Você deve acessar o modelo e definir as preferências. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Avaliar seu modelo.

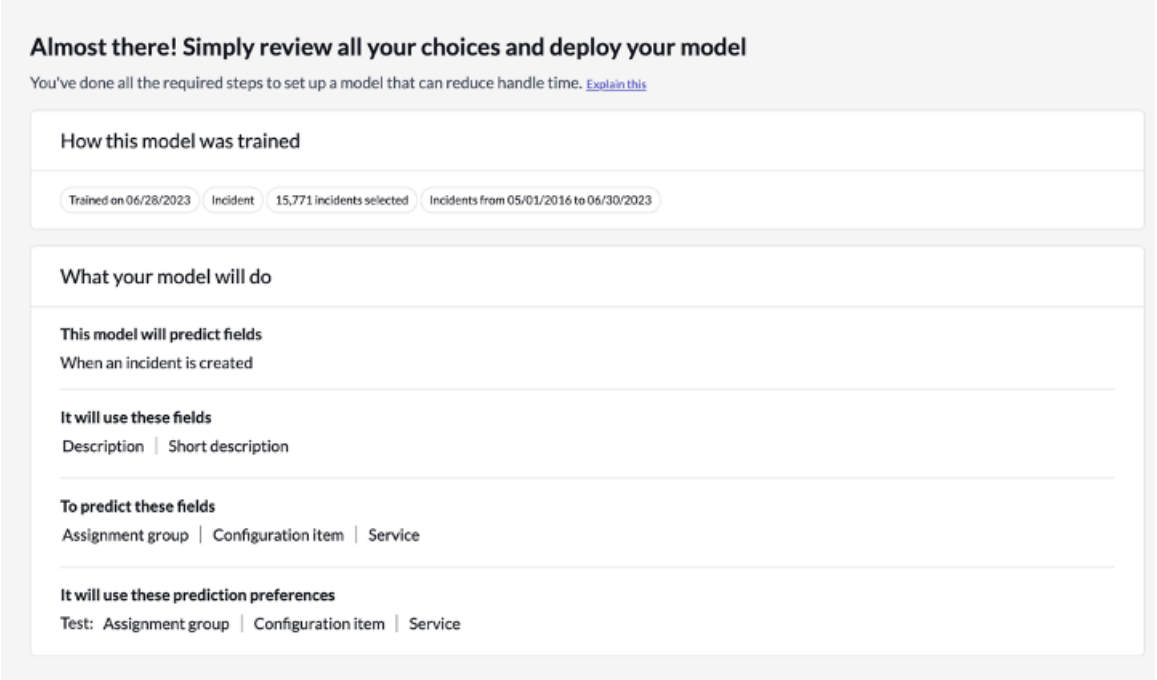
Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado.



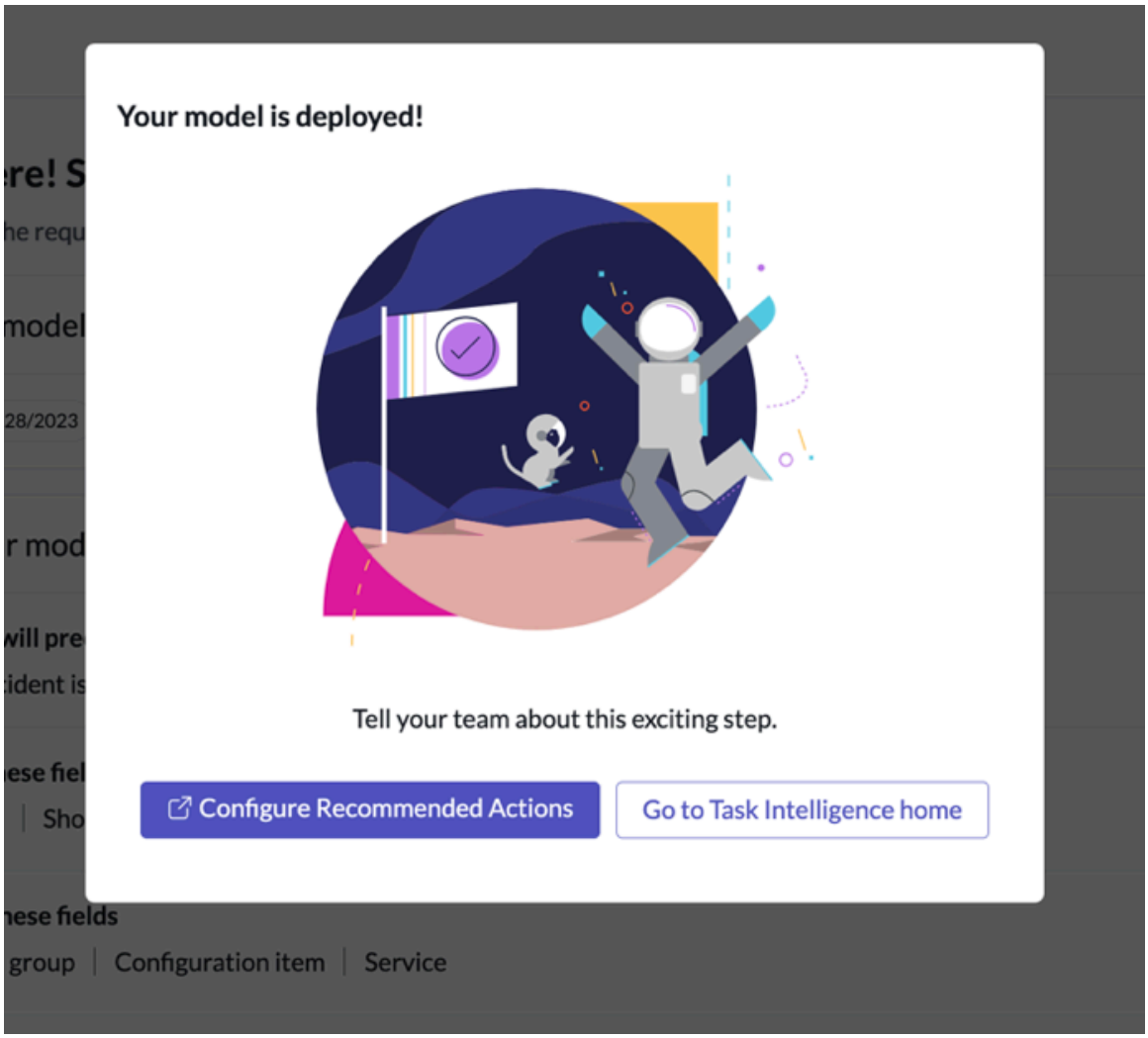
2. Selecione **Implantar** para implantar o modelo.

Resultado

Um pop-up será exibido confirmando que o modelo foi implantado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O que Fazer Depois
Selecione **Configurar Ações recomendadas** para configurar a implementação do modelo de previsão de incidentes nos campos de incidentes. Para obter mais informações, consulte Ações recomendadas para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Criar um modelo de previsão de registros semelhantes em Inteligência para tarefas do ITSM

Configure um modelo de treinamento para ajudar a reconhecer semelhanças entre dois tipos de tabelas comparando os campos delas.

O modelo analisa os campos de previsão da tabela de previsão e os campos de treinamento da tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Por exemplo, os campos de previsão podem ser a descrição resumida e a descrição de um registro de incidentes, enquanto os campos de treinamento podem ser a descrição resumida e o título de um artigo da base de conhecimento (KB).

O modelo compara esses campos para encontrar artigos da base de conhecimentos que são semelhantes ao incidente atual. Isso torna mais fácil para os agentes encontrarem informações relevantes e resolverem incidentes com rapidez.

Se você for administrador, poderá decidir quando as previsões devem ser feitas, o que deve ser previsto e quais dados serão usados para as previsões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar as informações a seguir:

- Campos de previsão que usam os registros semelhantes previstos para o modelo.
- Campos de treinamento que usam quais são as semelhanças comparadas aos campos de previsão para prever registros semelhantes.
- Condições usadas para escolher o conjunto de registros para treinar o modelo.
- Comportamento da previsão: **recomendação**, **somente monitoramento** (executado em segundo plano) ou **desativação das previsões**.

Depois de personalizar o modelo, você poderá exibir os resultados do teste e implantá-lo.

O modelo usa registros de caso anteriores para o treinamento. Você pode notar como o modelo teria previsto registros semelhantes em casos anteriores, fornecendo uma estimativa do desempenho do modelo quando implantado.

Modelo do sistema de base

Inteligência para tarefas do ITSM vem com um sistema de base que tem os seguintes modelos baseados em semelhança:

- Modelo**de Incidentes semelhantes** para prever os incidentes semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de solicitações de mudança em aberto semelhantes para incidentes** para prever as solicitações de mudança semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de Problemas em aberto semelhantes para incidentes** para prever os problemas semelhantes da tabela de incidentes.

Quando você instala o plug-in Inteligência para tarefas do ITSM na sua instância de produção, o modelo é instalado e treinado usando seus dados automaticamente. Esse modelo é implantado automaticamente. O modelo começa a prever os dados em segundo plano e não afeta o formulário de incidente.

Nota:
Como usuário administrador, você deve receber um e-mail em até quatro semanas com um link para o painel de análise.

Os dados da previsão são armazenados nas tabelas de previsão. Você pode navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Monitoramento** para exibir os resultados de desempenho deste modelo. Com base nesses resultados, você pode editar o modelo para mostrar as previsões no Espaço de operações de serviços.

Para editar e reimplantar o modelo do sistema de base, navegue até a página Configuração. Na lista de modelos, selecione o modelo de semelhança necessário (por exemplo, Incidentes semelhantes) e edite o modelo. Para obter mais informações sobre como editar o modelo, consulte Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.

Este modelo está vinculado a uma regra do sistema de base na configuração de Ações recomendadas para ITSM. Para configurar regras para este modelo, o administrador não precisa acessar a aplicação Ações recomendadas para ITSM.

Para configurar um novo modelo, consulte Configurar modelo de previsão de registros semelhantes.

Configurar modelo de previsão de registros semelhantes

Use Inteligência para tarefas do ITSM para configurar o modelo de previsão de registros semelhantes, definir a finalidade do modelo e treiná-lo com seus dados para fazer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

previsões. Acesse os resultados de desempenho do modelo, defina as preferências e o comportamento das previsões e implante o modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar qualquer um dos seguintes modelos baseados em semelhança:

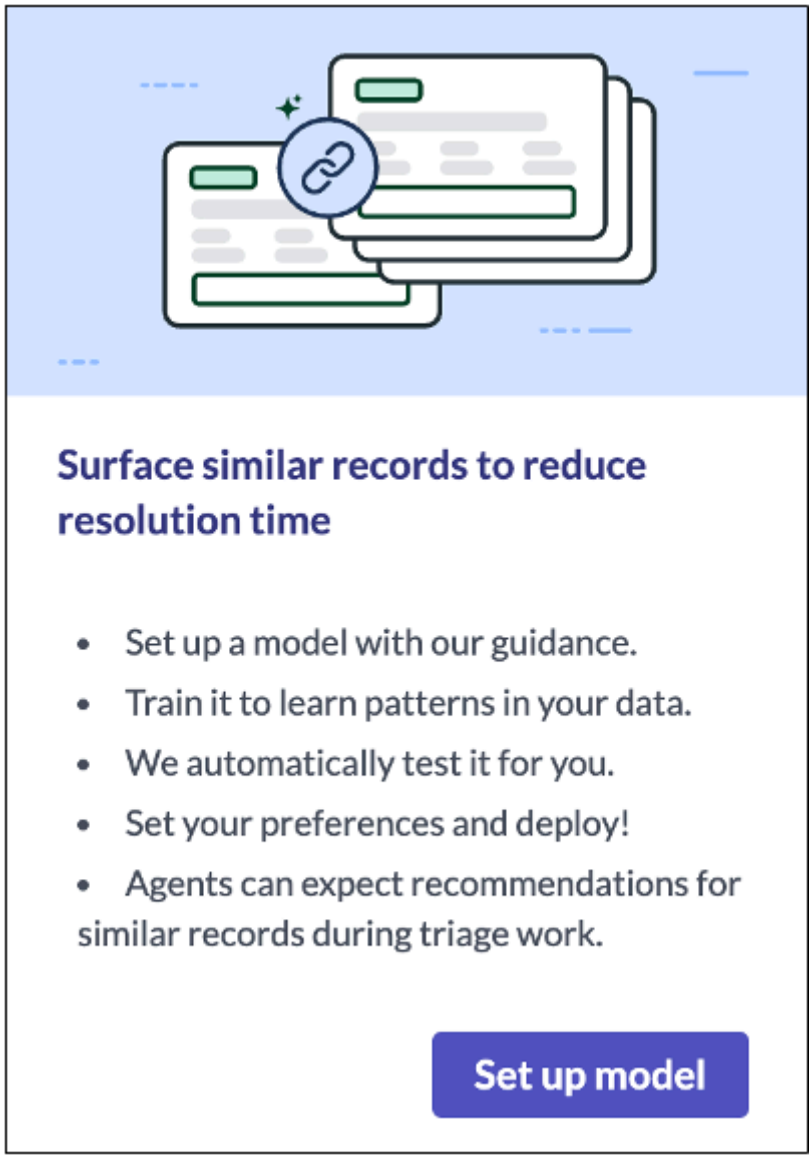
- Modelo**de Incidentes semelhantes** para prever os incidentes semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de solicitações de mudança em aberto semelhantes para incidentes** para prever as solicitações de mudança semelhantes para a tabela de incidentes.
- Modelo**de Problemas em aberto semelhantes para incidentes** para prever os problemas semelhantes da tabela de incidentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. No **cartão Exibir registros semelhantes para reduzir o tempo de resolução**, selecione **Configurar modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Esta ação abre o modelo e exibe as páginas introdutórias. Cada página do modelo tem perguntas que ajudam a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Definir o propósito

Especifique a finalidade do modelo de registros semelhantes. Você pode selecionar a tabela de previsão para a qual as previsões serão geradas. Em seguida, selecione a tabela de treinamento (Incidentes, Problemas ou Solicitações de Mudança) que aparecerá como previsões com base nas semelhanças entre os campos selecionados.

Antes de Iniciar

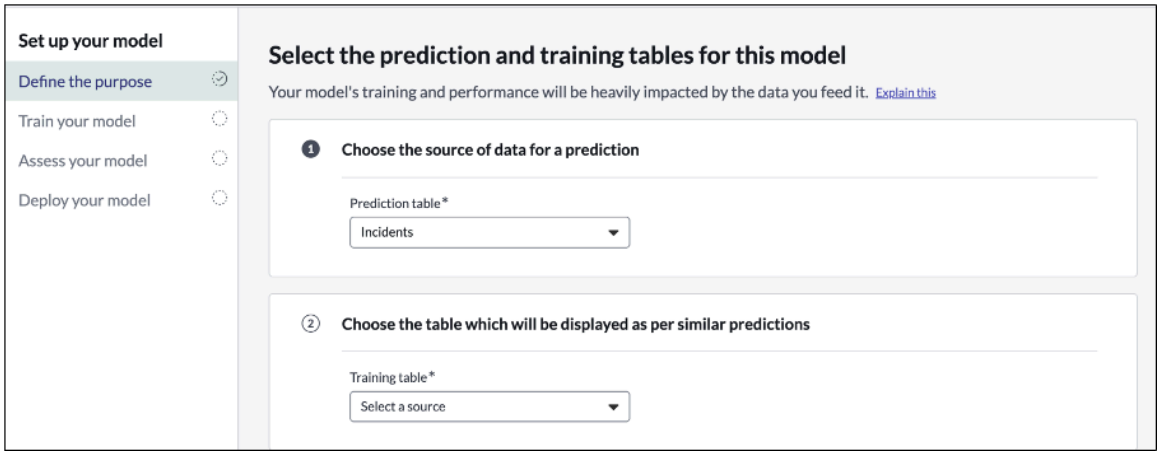
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a tabela de previsão.
2. Selecione uma das tabelas de treinamento a seguir.
   - Incidente
   - Problema
   - Solicitação de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Salvar e continuar**.

Resultado

Agora que a finalidade do modelo está definida, você pode começar a treiná-lo. Para obter mais informações, consulte Treinar o modelo de similaridade.

Treinar o modelo de similaridade

Treine seus modelos de registro semelhantes com dados de treinamento para prever os registros semelhantes, reconhecendo semelhanças entre os campos da tabela de incidentes e as tabelas de treinamento.

Antes de Iniciar

Você pode configurar um modelo de inteligência de tarefas ou usar o modelo do sistema de base que é enviado com a Inteligência para tarefas do ITSM. Para mais informações sobre como configurar um novo modelo, consulte Configurar modelo de previsão de registros semelhantes

Função exigida: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você treina um modelo de aprendizado de máquina, ele analisa os campos de previsão de uma tabela de previsão e os campos de treinamento de uma tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Você pode selecionar a tabela e os campos que deseja prever, como a tabela e os campos de previsão. Além disso, você pode selecionar as tabelas e os campos que deseja que o modelo use para prever registros semelhantes, como a tabela de treinamento e os campos de treinamento. Selecione essas informações para informar ao modelo o que procurar durante o treinamento.

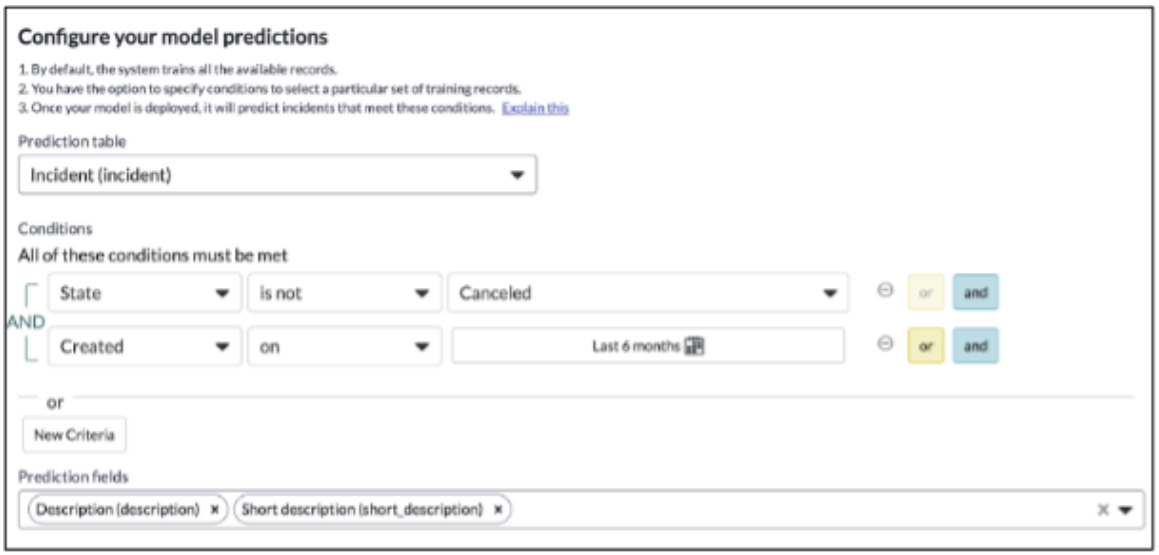
Nota:
Você pode usar as configurações recomendadas ou personalizá-las para atender às suas necessidades.

Procedimento

1. Insira um nome para o modelo.
2. Selecione a **Tabela de previsão** que o modelo deve prever.
3. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.
   As condições selecionadas determinam como o modelo é treinado. Elas fornecem os requisitos que um registro deve atender para fazer as previsões.
4. Selecione os **Campos de previsão** que serão usados para prever registros semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



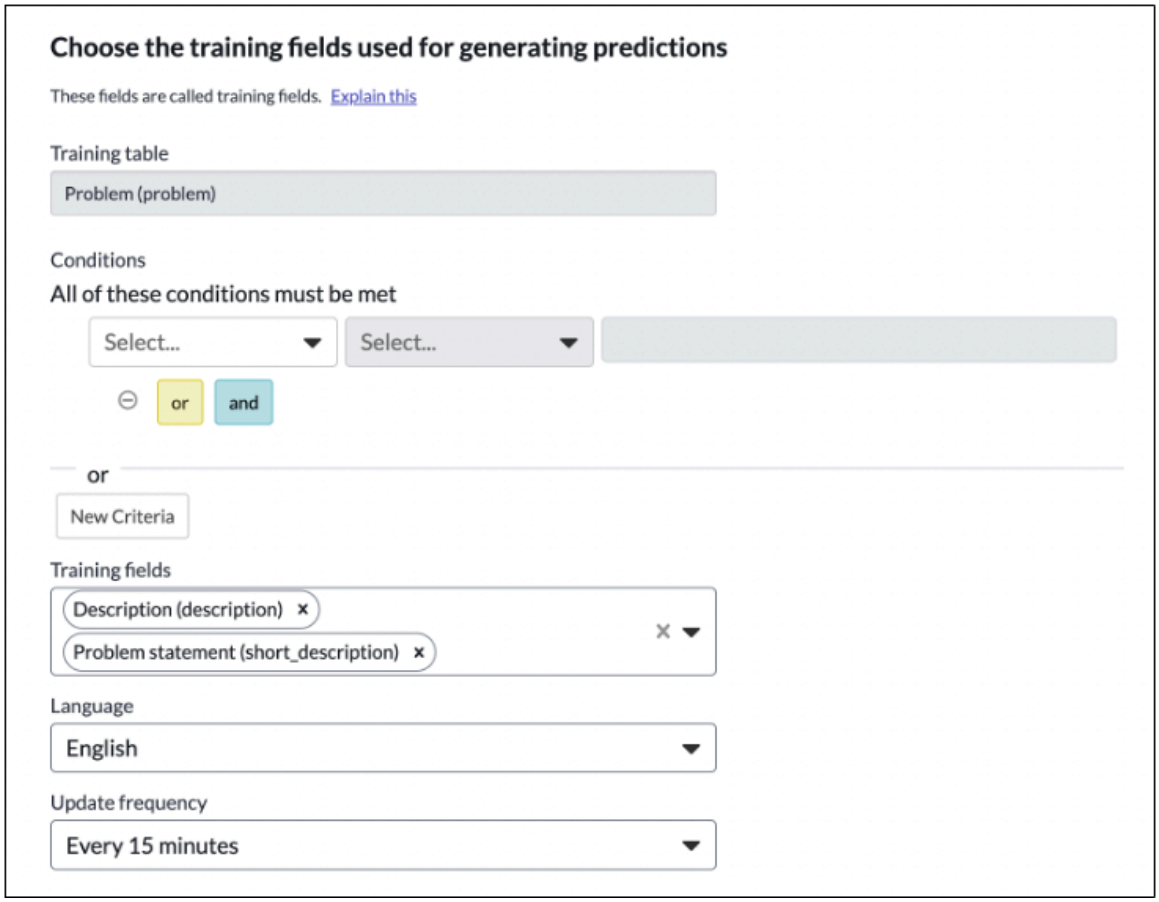
5. Escolha o conjunto de registros usado para treinar o modelo de registros semelhantes selecionando as condições nas tabelas de treinamento e nos campos de treinamento para treinar os modelos de semelhança.

   Nota:
   Este campo aparece somente quando você seleciona a tabela de treinamento **Problema** ou **Solicitações de mudança** na página **Definir sua finalidade**. Se você selecionar a tabela de previsão e a tabela de treinamento como Incidente, as condições selecionadas na Etapa 3 serão aplicadas nas tabelas de previsão e de treinamento (neste caso, ambas são tabelas de incidentes) para gerar registros de treinamento que são usados para previsão.

6. Selecione a **Tabela de treinamento** nos dados de treinamento que o modelo deve usar para fazer previsões.
7. Selecione os campos de **Treinamento** que o modelo deve usar para fazer previsões.
8. Selecione o **Idioma** no qual o treinamento é realizado.
9. Selecione a **Frequência de atualização** para decidir com que frequência o treinamento deve ocorrer.

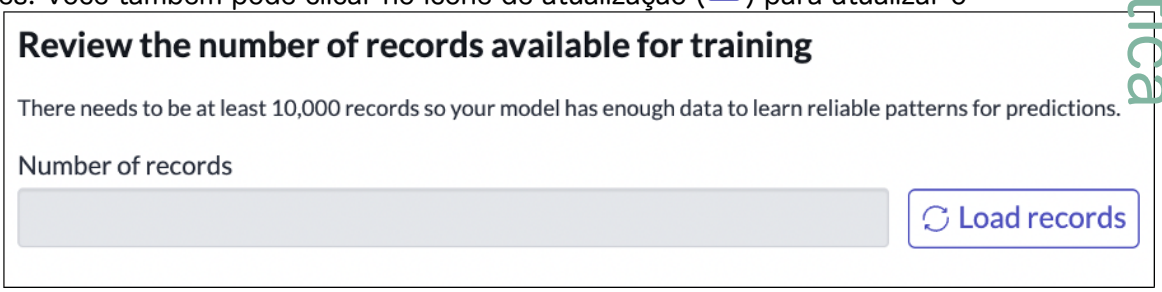
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. Revise o **Número de registros** resultante nos dados do treinamento com base nas condições selecionadas.

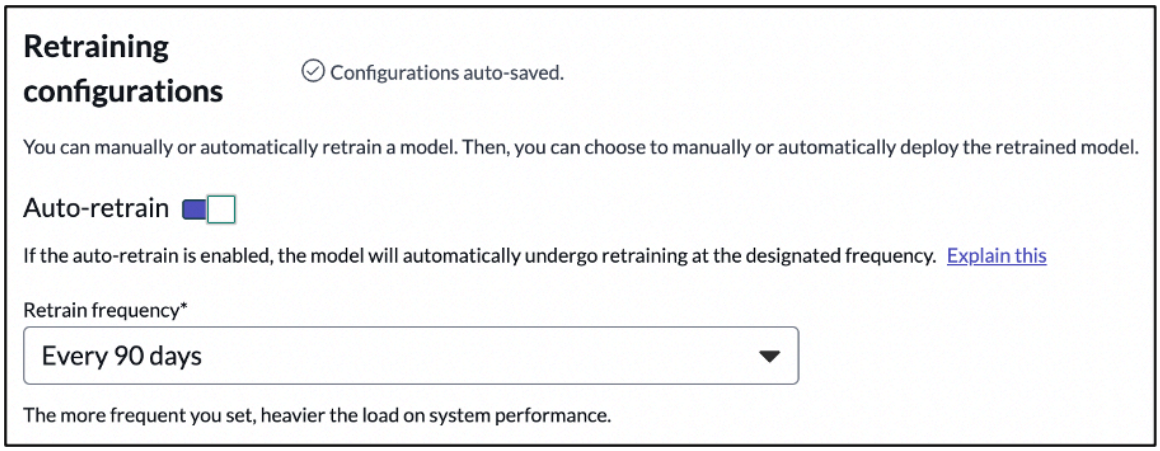
Os registros contabilizados incluem o número de campos, parâmetros e dados que o modelo usa para treinar. Com base nas informações fornecidas e nas condições definidas, o número de registros é atualizado automaticamente. O modelo precisa de, no mínimo, 10.000 registros para um treinamento eficaz. Se este número mínimo não tiver sido atingido, tente selecionar condições diferentes. Você também pode clicar no ícone de atualização ( ) para atualizar o número.



11. Defina uma **Frequência de treinamento**para definir com que frequência o modelo é treinado novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Selecione **Iniciar treinamento**.

Resultado

Ao treinar o modelo usando uma grande quantidade de dados, o treinamento poderá levar algum tempo. Você pode solicitar que o sistema envie um e-mail quando o treinamento for concluído.

Avaliação do modelo de semelhança

Avalie os resultados do treinamento do modelo e exiba os resultados da amostra para conferir os registros semelhantes previstos para os incidentes. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação. Com base nos resultados da amostra, selecione a preferência de previsão.

Antes de Iniciar

Você deve treinar seu modelo usando vários dados. Para obter mais informações sobre como treinar seu modelo, consulte Treinar o modelo de similaridade

Função exigida: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo tem opções flexíveis. Com base na sensibilidade e nos requisitos de cada registro de incidente, você pode realizar as seguintes ações:

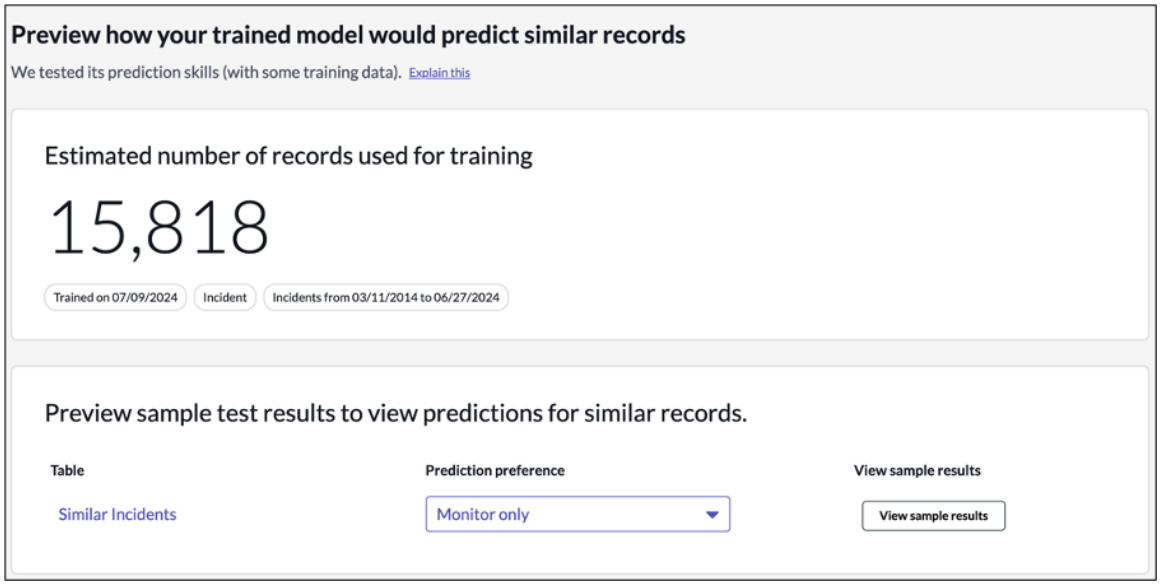
- Recomende os registros semelhantes dos incidentes.
- Monitorar e executar o modelo de previsão para os incidentes somente em segundo plano.
- Desativar as previsões para os incidentes.

Procedimento

1. Exibir o valor do número na seção **Número estimado de registros usados para treinamento**. O número ajuda a prever o desempenho do seu modelo ao ser implantado.
2. Selecione **Exibir resultados da amostra** para acessar os resultados semelhantes previstos para cada incidente.
3. Escolha uma das seguintes opções na lista suspensa **Preferência de previsão** para cada campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar o modelo de semelhança

Implante o modelo de incidentes semelhantes para prever os registros semelhantes dos incidentes.

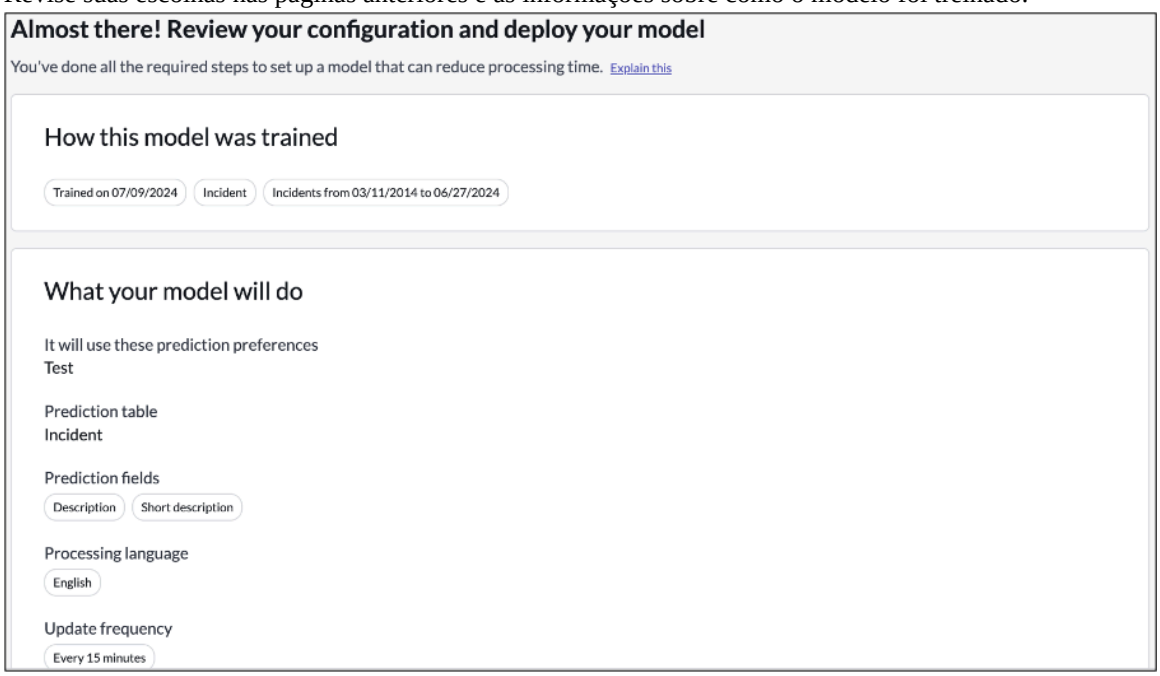
Antes de Iniciar

Você deve acessar o modelo e definir as preferências. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Avaliação do modelo de semelhança.

Função exigida: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procedimento

1. Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado.

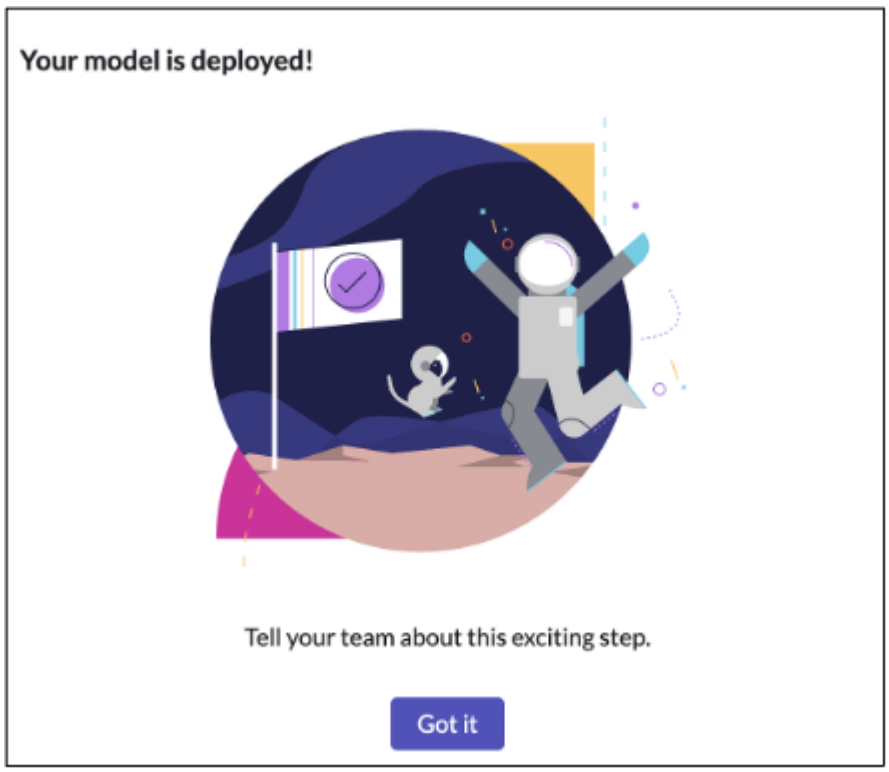


2. Selecione **Implantar** para implantar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Um pop-up será exibido confirmando que o modelo foi implantado.



Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM

Edite os incidentes semelhantes ou o modelo de categorização de incidentes que já foi treinado e implantado. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

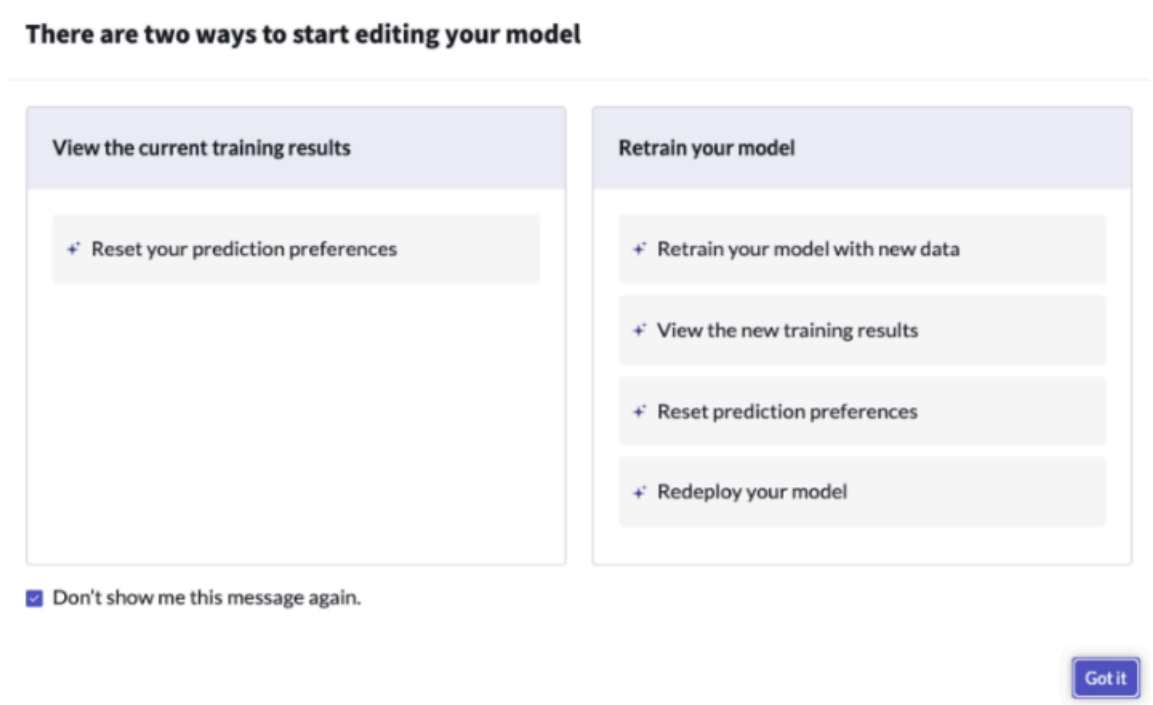
Antes de Iniciar
Um modelo de previsão já deve ter sido criado, treinado e implantado. Para obter mais informações sobre como criar um modelo, consulte Gerenciar modelos do Inteligência para tarefas do ITSM.

Função necessária: sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há duas opções para editar o modelo: exibir os resultados do treinamento atual ou treinar o modelo novamente. Ao editar um modelo pela primeira vez, é exibido um pop-up perguntando qual opção você deseja escolher.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



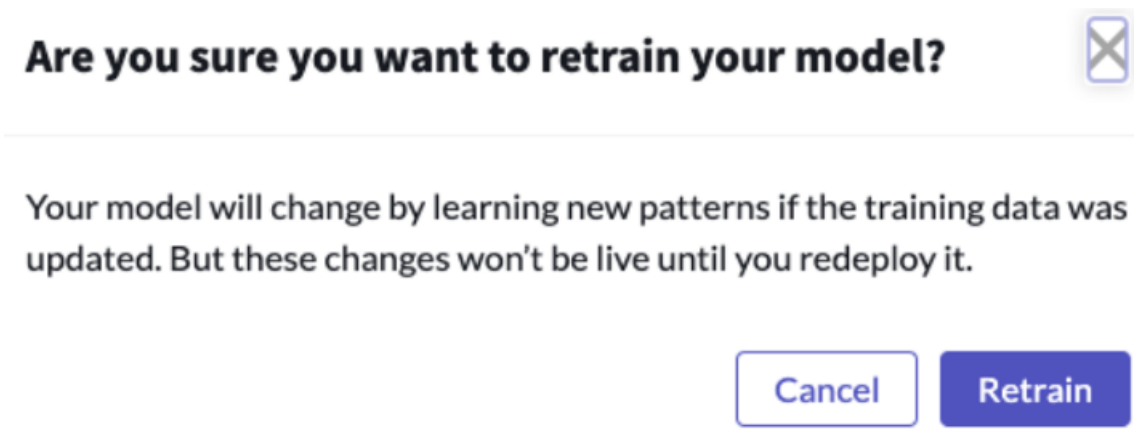
Redefinir as preferências de previsão permite que você mude a visibilidade das previsões para os agentes. Retreinar o modelo permite que você selecione novos dados para o treinamento, o que muda as capacidades de previsão do modelo.

Embora você possa testar novamente o modelo de previsão, isso não muda suas habilidades de previsão. Edite o modelo de previsão para redefinir suas preferências de previsão. Edite os modelos de previsão para retreiná-los com novos dados, prever campos diferentes ou alterar as preferências de previsão.

As mudanças não serão salvas até que você reimplante o modelo. O modelo atualizado substitui o modelo anterior.

Procedimento

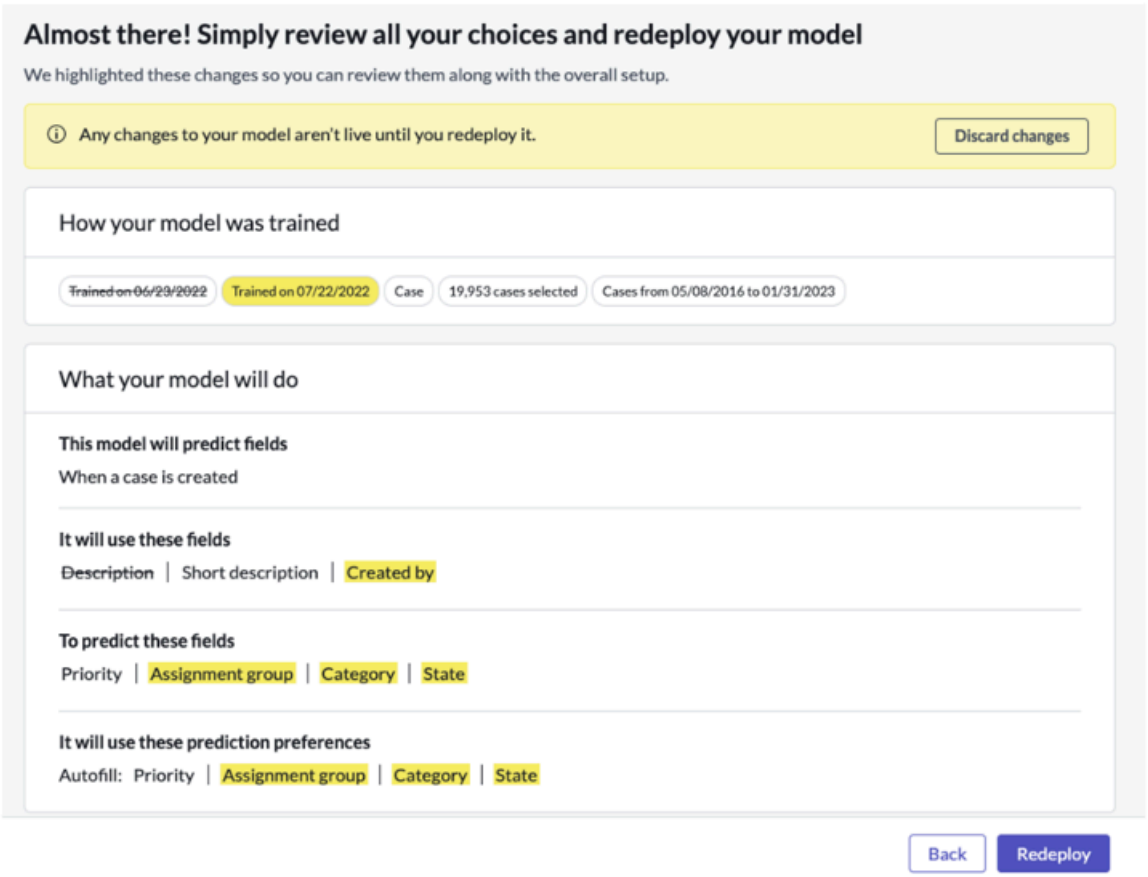
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração**.
2. Na lista **Modelos**, selecione o ícone de menu ( ) do modelo desejado e selecione **Editar modelo**.
3. Modifique os campos para obter as previsões exigidas.
4. Selecione **Iniciar treinamento**.
   Uma mensagem de aviso é exibida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Retreinar**.
   A nova página de resultados de treinamento é carregada.
6. Selecione o botão **Comparar resultados dos modelos** para mostrar os resultados anteriores e os novos.
7. Selecione **Salvar e continuar**.
8. Defina as preferências para exibir as previsões ou executá-las em segundo plano.
9. Selecione **Salvar e continuar**.
   A tela **Implantar seu modelo** é carregada e indica as mudanças que você fez em amarelo. Se não quiser implantá-las, selecione **Descartar mudanças**.



10. Revise o modelo e selecione **Reimplantar**.

Resultado
Seu modelo atualizado está implantado.

Como exportar um modelo de previsão de incidentes

Exporte os Incidentes semelhantes ou um modelo de categorização de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM para outra instância a fim de usar o modelo nela, sem recriá-lo do zero.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração**.
2. Na lista Modelos, selecione o ícone de menu ( ) do modelo desejado e selecione **Exportar modelo**.
   Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.
3. Selecionar **Permitir**.

Resultado

O arquivo XML do seu modelo é baixado no navegador.

O que Fazer Depois

Você pode usar o arquivo XML para transferir o modelo para outra instância usando conjuntos para atualização. Para obter informações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Monitoramento e análise do Inteligência para tarefas do ITSM

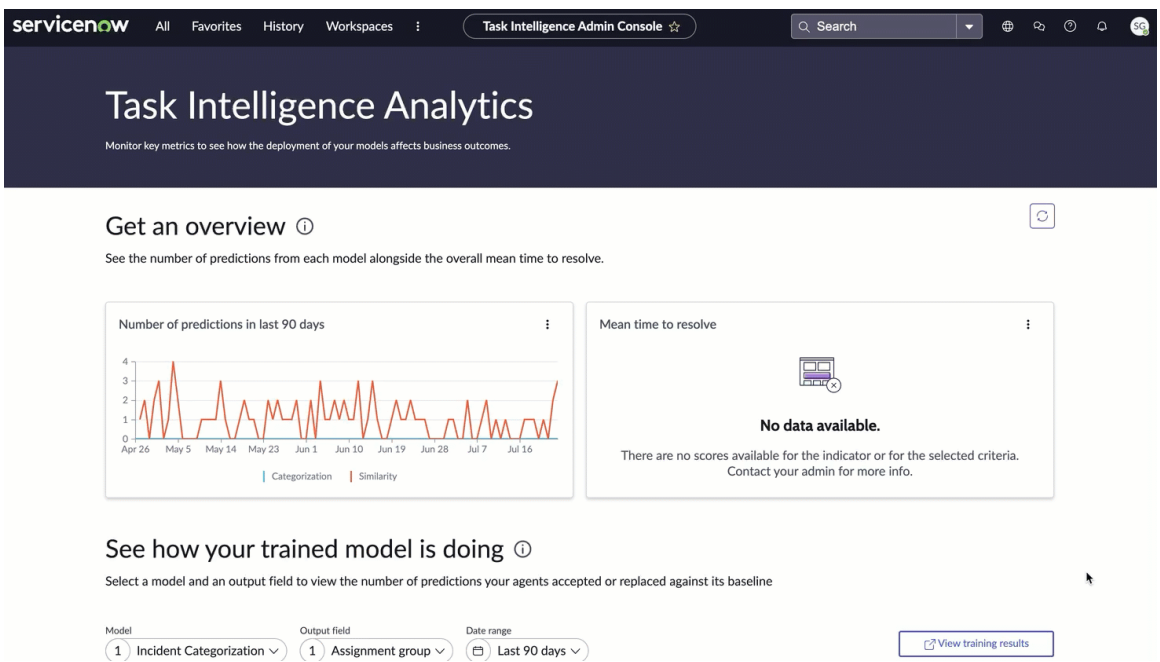
Você pode exibir os impactos dos modelos de previsão de incidentes treinados. Monitore o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastreie o valor comercial e exiba quais previsões os agentes usaram e não usaram.

Para acessar o painel Análise de inteligência para tarefas, navegue até **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Monitoramento**.

Use a lista suspensa **Modelo** para selecionar um modelo. Selecione **Aplicar** para abrir a configuração do modelo.

O painel de análise contém as seguintes seções:

- Obter uma visão geral
- Veja o desempenho do seu modelo treinado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter uma visão geral

O painel de análise usa recursos visuais para representar a visão geral do desempenho do modelo.

Número de previsões

O gráfico de linhas mostra o número de campos que os modelos de categorização de incidentes e incidentes semelhantes previram ao longo do tempo. Conforme o modelo aprende, o número de previsões pode aumentar.

Tempo médio de resolução de incidente (MTTR)

O gráfico de linhas mostra o tempo médio necessário para resolver incidentes ao longo do tempo. Conforme o modelo faz mais previsões, o MTTR deve diminuir, pois as previsões ajudam os agentes.

Veja o desempenho do seu modelo treinado

O painel de análise usa recursos visuais para rastrear como o modelo usou as previsões ao longo do tempo.

Agentes de previsões aceitos

O widget mostra as previsões corretas que seus agentes usaram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver diminuindo, você pode tentar treinar novamente seu modelo. Para obter mais informações sobre como editar um modelo treinado, consulte Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.

Agentes de previsões substituídos

O widget mostra as previsões incorretas que seus agentes removeram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver aumentando, você pode tentar treinar novamente seu modelo. Para obter mais informações sobre como editar um modelo treinado, consulte Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.

Previsões que o modelo ignorou

O widget mostra o número de previsões que foram ignoradas pelo modelo com base no campo de saída, no modelo e na seleção de intervalo de datas. Para obter mais informações sobre como editar um modelo treinado, consulte Editar um modelo de previsão de incidentes no Inteligência para tarefas do ITSM.

Visão geral do desempenho

A tabela de visão geral de desempenho mostra os valores percentuais médios de dados corretos, incorretos e ignorados para cada combinação de modelo e campo de saída.

Acompanhe o uso de previsões de campo individuais ao longo do tempo

O gráfico de barras rastreia o uso das previsões de campo individuais ao longo do tempo. Cada barra no gráfico mostra três componentes, que são as previsões aceitas, as previsões substituídas e as previsões ignoradas pelo modelo. Um contorno vermelho ao redor de cada barra representa o número total de registros a cada dia. Para comparar componentes específicos, navegue até as legendas e desmarque os itens que você não deseja incluir para que possa ter uma comparação mais personalizada e objetiva com base nas preferências do usuário. Por padrão, a exibição mostra o número de previsões. No entanto, você tem a opção de alternar para a exibição percentual, ativando a opção Mostrar porcentagem. Na exibição percentual, você também pode acessar as informações sobre a linha de base que foi substituída e aceita, que é derivada dos dados de treinamento. Esta opção permite obter informações sobre o desempenho do modelo com a linha de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência Inteligência para tarefas do ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Inteligência para tarefas do ITSM.

Componentes instalados com Inteligência para tarefas do ITSM.

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task), incluindo tabelas, funções do usuário e aplicativos da loja da ServiceNow.

Funções instaladas

Descrição da função

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Inteligência para tarefas [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Usuário administrador com direitos para todas as ações na aplicação. Cria, edita e monitora todos os modelos do Inteligência para tarefas.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Analista do Inteligência para tarefas [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Exibe e monitora os modelos do Inteligência para tarefas por meio do painel de análise.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Tabelas instaladas

Descrição da tabela

Tabela	Descrição
Modelo do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_template]	Contém registros de modelo inseridos por outros aplicativos que especificam os padrões para as configurações de treinamento do modelo, planos de implementação e informações de exibição da interface do usuário.
Ajuda do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_help]	Contém registros de ajuda que são exibidos em um painel retrátil dentro da aplicação. Os conteúdos são filtrados pelo modelo escolhido e pela página de configuração.
Recurso do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_feature]	Recurso avançado da unidade de negócios para categorização de incidentes e detecção de campos de incidentes.
Estatística do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_statistic]	Agrupa cartões de estatística em um modelo e uma página de IU.
Página do Administrador do Inteligência para tarefas	Registros de fragmentos de páginas de URLs que são referenciados na tabela de ajuda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição da tabela

Tabela	Descrição
[sn_ti_admin_page]	
Cartão de estatística do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_statistic_card]	Armazena o conteúdo programável de três linhas do cartão de estatística e a descrição usada em um cartão ou dica da ferramenta.
Solução do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_solution]	Armazena o progresso do estado de cada conjunto de modelos de ML para os tipos de solução, como categorização e classificação de incidentes.
Previsão do modelo do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_model_prediction]	Armazena a previsão de teste dos modelos pré-criados.
Marcador do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_tag]	Contém os marcadores fornecidos por outras unidades de negócios e uma solução criada por um administrador. Os marcadores ajudam os parceiros da unidade de negócios a pesquisar os modelos.
Detalhe da implementação do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_implementation_detail]	Contém opções de implementação especificadas por unidades de negócios, que são listadas como opções de um modelo escolhido. Quando uma função do usuário do console do administrador escolhe um plano de implementação, a unidade de negócios decide como exibir os resultados do modelo aos usuários finais.
Modelo do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_model]	Armazena a exibição da configuração do instantâneo dos modelos de produção e de preparação de uma solução.
Contexto do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_context]	Contém dados contextuais específicos de gráficos de monitoramento que mostram diferentes desempenhos do modelo.
Página da aplicação Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_application_page]	Contém dados relacionados à página, campos e formulários da aplicação.
Cartão inicial do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_landing_card]	Contém dados relacionados aos cartões de informações exibidos na página principal de Inteligência para tarefas do ITSM.
Página principal do Administrador do Inteligência para tarefas [sn_ti_admin_landing_page]	Contém informações relacionadas à página principal do console do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Descrição da aplicação da Store

Aplicativo da Store	Descrição
Ações recomendadas avançadas para ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Permite que você configure e exiba ações relevantes para os agentes com base no contexto do registro. Os agentes podem seguir as ações para ajudar os clientes e resolver problemas.
Console de administração de inteligência para tarefas [com.sn_ti_admin]	Permite configurar, gerenciar e monitorar modelos de previsão de incidentes que ajudam a categorizar incidentes.

Serviços de colaboração

Os serviços de colaboração fornecem uma maneira de se comunicar e colaborar em tempo real. Você pode usar diretamente uma ferramenta de colaboração de registros de tarefa e como um canal nos planos de comunicação.

Compatibilidade

Compatível com todas as versões a partir da versão Madrid.

Principais recursos

- Slack
  - Crie canais dinâmicos do Slack para tarefas e importe-os novamente.
  - Aplique comandos de barra para obter detalhes do incidente diretamente do Slack e execute operações básicas sobre o incidente.
  - Inicie um bate-papo com usuários/canais do Slack diretamente a partir dos incidentes.
  - Arquive o canal do Slack quando a tarefa for fechada.
- ServiceNow para Microsoft Teams
  - Inicie um bate-papo usando o Microsoft Teams diretamente a partir das tarefas.
  - Importe o histórico de mensagens para um registro de tarefa do Microsoft Teams, de forma manual ou automatizada.
  - Envie uma notificação individual e colaboração acerca do incidente grave e do plano de comunicação de incidente usando o Slack ou o Microsoft Teams.
  - Para obter mais informações sobre integrações da ServiceNow para Microsoft Teams, consulte ServiceNow para Microsoft Teams .
- ServiceNow for Zoom
  - Inicie um bate-papo usando o Zoom Team Chat diretamente a partir das tarefas.
  - Importe o histórico de mensagens para um registro de tarefa a partir do Zoom Team Chat.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter mais informações sobre integrações da ServiceNow for Zoom, consulte ServiceNow for Zoom .
- Acesse a Central do funcionário da ServiceNow no aplicativo Zoom. Para obter informações sobre ela, consulte Disponibilizar recursos da Central do funcionário no Zoom .

Como instalar Serviços de colaboração

Você pode instalar o aplicativo Serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Serviços de colaboração requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar Serviços de colaboração.

  Aplicativos necessários ServiceNow Store

  Slack Spoke para ServiceNow IntegrationHub [com.sn.slack.ahv2]

  Se quiser a Integração com Slack para tarefas ou gerenciamento de comunicação de tarefa, instale o aplicativo Slack Spoke para ServiceNow IntegrationHub. O aplicativo fornece ações para usar ao criar fluxos. Essas ações permitem que você se comunique com as APIs do Slack.

  ServiceNow para Microsoft Teams

  Se deseja integrar o ServiceNow para Microsoft Teams, instale a integração do Integração do ITSM com Microsoft Teams ou a integração do Prestação de serviços de RH com os aplicativos do Microsoft Teams, conforme necessário. Para obter mais informações sobre a integração, consulte ServiceNow para Microsoft Teams .

  ServiceNow for Zoom

  Se você quiser integrar a instância da ServiceNow ao Zoom, consulte ServiceNow for Zoom para consultar as informações.

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter as tabelas instaladas com o Serviços de colaboração, consulte Componentes instalados com Serviços de colaboração.

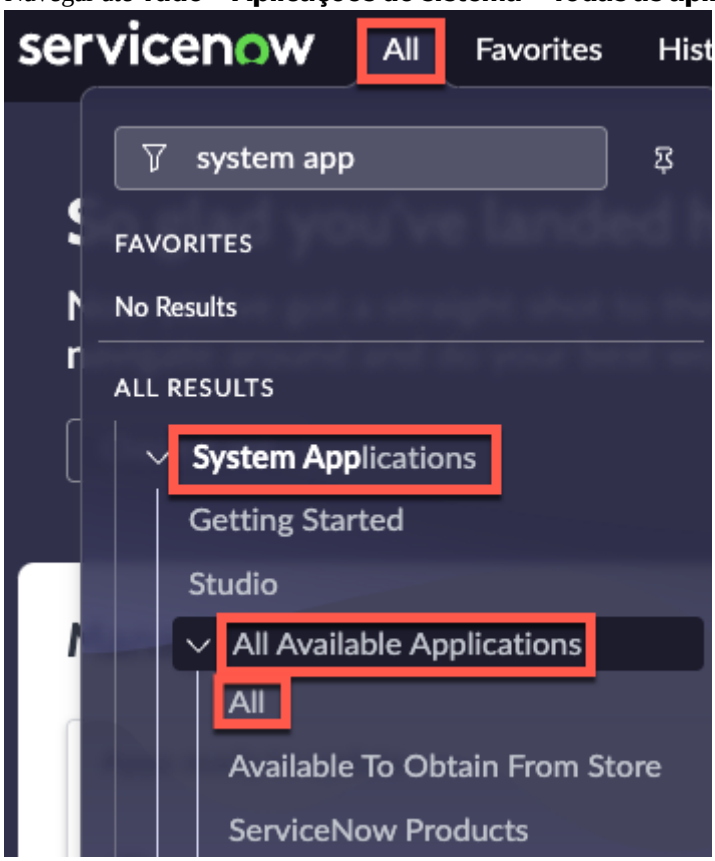
.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação () usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar o aplicativo pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Serviços de colaboração

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do aplicativo Serviços de colaboração.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Nota:
As tabelas são instaladas quando você ativa o plug-in Gestão de comunicações de tarefa (com.snc.task_communication_management).

Tabela	Descrição
Definição do canal de comunicação: Slack [comm_channel_def_slack]	Estende a tabela de definição do canal de comunicação [comm_channel_definition].
Canal de comunicação: Slack [comm_channel_slack]	Estende a tabela de definição do canal de comunicação [comm_channel].
Plano de comunicação: dados do serviço de colaboração [comm_plan_collab_data]	Armazena dados relacionados ao serviço de colaboração.

Configuração do Slack para comunicação

O Slack spoke requer a criação de um aplicativo personalizado em sua conta do Slack para gerar tokens OAuth 2.0 para o Slack spoke.

Para obter mais informações, consulte Como configurar o spoke do Slack .

Configuração do Slack como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação

Configure o Slack como um modo de comunicação para que uma tarefa de comunicação envie mensagem direta aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Definições do plano de comunicação**.
2. Abra o plano de comunicação que deseja adicionar o Slack como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação.
3. Abra a definição da tarefa de comunicação que deseja adicionar o Slack como o modo de comunicação.
4. Clique nos links relacionados **Adicionar canal - Slack**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   O Slack é adicionado como um canal de comunicação para a tarefa de comunicação.

Importação de mensagens de um incidente

Você pode importar mensagens de um canal do Slack para um incidente e anexá-las aos **Comentários** para armazenar todas as mensagens importantes na instância ServiceNow® .

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_incident_write, itil ou administrador
- Você deve ser um membro do canal privado do Slack para importar mensagens dele.
- Seu ID de e-mail ServiceNow®deve estar associado à sua conta do Slack.
- Este recurso é compatível com:
  - Aplicativo da loja de Serviços de colaboração - versão mínima 3.04
  - Aplicativo da loja Slack - versão mínima 1.4.x

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A importação de mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico do incidente, permitindo que o solicitante veja todas as discussões sobre o incidente em um só lugar. Isso ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Selecione o incidente para o qual você deseja importar mensagens.
3. Clique nos links relacionados **Exibir canais do Slack**.

   O formulário Exibir canais do Slack é exibido. O formulário mostra todos os canais do Slack disponíveis para esse incidente.
4. Clique em **Importar mensagens** para o canal do qual você deseja importar as mensagens.

   O formulário Importar mensagens do Slack é exibido. O formulário mostra todas as mensagens desse canal classificadas por data.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário para importar mensagens do Slack

Campo	Descrição
Pesquisar	Campo para inserir uma palavra-chave e pesquisar uma mensagem específica.
Incluir threads de resposta na pesquisa	Opção para incluir threads na pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Filtrar por	○ **Compartilhado por**: as mensagens serão filtradas com base nos usuários selecionados. ○ **Data**: as mensagens serão filtradas com base nas datas de **início** e **Término** selecionadas.
Importar mensagens como	○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ○ **Anotações de trabalho**: as mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho.
Incluir anexos	Opção para incluir anexos ao importar mensagens.

6. Clique em **Importar mensagens**.

Fluxo do processo para comunicação do Slack

Colabore com as partes interessadas do workbench de gerenciamento de incidentes graves usando o Slack para uma comunicação aberta e transparente.

Defina um plano de comunicação para gerenciar o processo de comunicação. O plano inclui tarefas para atingir a meta e as partes interessadas que você deve contatar no processo.

Ao criar tarefas de comunicação para um plano, selecione o Slack como um modo de comunicação. Para saber como definir um canal para qualquer tarefa de comunicação, consulte Definir um canal de comunicação . Como nem sempre é possível fazer um plano de comunicação ou tarefa com antecedência, você tem a opção de criar um plano de comunicação ad hoc e suas tarefas a partir de um incidente. Quando qualquer registro de tarefa atende às condições no plano de comunicação, o plano é anexado ao registro de tarefa. Se, para um incidente grave, um plano de comunicação for anexado ao incidente que tenha canal de comunicação como reserva para qualquer uma de suas tarefas, será possível enviar notificações de Slack do workbench de incidente grave.

Nota:
A comunicação do Slack é uma comunicação unilateral do aplicativo ServiceNow para o Slack. Os contatos no Slack não podem responder à pessoa que iniciou a comunicação do Slack. Além disso, os usuários no Slack devem ser funcionários da organização. Por exemplo, o endereço de e-mail que eles compartilham para participar de uma colaboração no Slack deve ser o endereço de e-mail dessa organização.

A comunicação do Slack usa os seguintes subfluxos:

- Slack do TCM - Adicionar usuários ao Canal
- Slack do TCM - Canal de arquivamento
- Slack do TCM - Criar canal
- Slack do TCM - Enviar mensagem
- Slack do TCM - Remover usuário do canal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunicação no Slack por meio do workbench

- No workbench de incidente grave, na guia **Comunicar**, você pode encontrar todas as tarefas de comunicação do plano.
- Para a tarefa em que você selecionou o Slack como canal, clique em **Escrever** para iniciar uma comunicação do Slack. Para obter informações sobre como criar um plano de comunicação, consulte Como adicionar um plano de comunicação do workbench de incidente grave
- Na caixa de diálogo, o campo **Para** inclui os contatos que você adicionou ao criar o contato de comunicação para o plano.
- O campo **Mensagem** inclui a mensagem que você pretende transmitir aos destinatários.

Adicionar uma tarefa de comunicação colaborativa

No workbench de incidente grave, você pode adicionar uma tarefa de comunicação colaborativa para colaborar e compreender o andamento do plano de comunicação e suas tarefas relacionadas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: major_incident_manager
- Este recurso é compatível com:
  - Aplicativo da loja de Serviços de colaboração - versão mínima 3.04
  - Aplicativo da loja Slack - versão mínima 1.4.x

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente Incidente grave** > **Aberto**.
2. Selecione o incidente ao qual você deseja adicionar uma tarefa de comunicação colaborativa.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar** e em **Adicionar** que aparece na seção Tarefas de comunicação colaborativa.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário do plano de tarefas de comunicação colaborativa

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida do plano	Descrição resumida do que se trata o plano de comunicação.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canal	Opção para selecionar o **bate-papo do Slack** como um canal de colaboração.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Vencimento em (minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver na tarefa de comunicação colaborativa do incidente grave e clique em **Adicionar**.

Como criar um canal do Slack para uma tarefa de comunicação colaborativa

Crie um canal do Slack para uma tarefa de comunicação colaborativa para colaborar e discutir os detalhes da tarefa de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidente grave Aberto**.
2. Selecione o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar.**
   A seção Tarefas de comunicação colaborativa é exibida.
5. Clique em **Iniciar** para a tarefa em que você deseja criar um canal do Slack.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário para iniciar a tarefa

Campos	Descrição
Adicionar participantes	Usuários individuais ou grupos que serão os participantes do canal.
Recomendado e selecionado	Colunas para personalizar sua lista. Selecione os itens na coluna **Recomendado** e mova-os para a coluna **Selecionado** usando o ícone de seta para a direita (›).
Nome do canal	Nome exclusivo do canal que o diferencia dos demais canais no Slack.
Tópico do canal	Descrição sobre o objetivo do canal.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Mensagem breve que você deseja enviar aos participantes.
Canal privado	Opção para indicar se o canal do Slack é privado ou público.

7. Clique em **Iniciar**.
   Um canal do Slack é criado e você verá os botões **Exibir canal** e **Importar mensagens** ao lado da tarefa.
8. Para exibir o canal no Slack, clique em **Exibir canal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para importar mensagens, clique em **Importar mensagens**.
   Para obter mais informações sobre como importar mensagens, consulte importar mensagens de incidente.

Integração com Slack - Gestão de incidentes

Com a Integração com Slack, você pode criar um canal dedicado para que os respondentes do incidente colaborem durante um incidente, permitindo a integração bidirecional com Slack. Você pode criar e atualizar um incidente, exibir informações como quem está de plantão para um grupo ou exibir a lista de incidentes atribuídos a você.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Compatibilidade

A versão 2.0.x do aplicativo da loja de Serviços de colaboração é compatível com todas as versões começando com a versão do Patch 3 Paris.

Principais recursos

- Enviar uma mensagem direta ao solicitante
- Atribuir o incidente a um usuário
- Criar um canal de colaboração para um incidente
- Exibir e ingressar em um canal a partir de um incidente
- Criar e atualizar incidentes usando comandos de barra
- Exibir quem está de plantão para um grupo

Requisitos do Sistema

- Gestão de incidentes (com.snc.incident)
- Plug-in de Serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook) versão 2.0.x
- O plug-in Slack Spoke para ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) versão 1.3.x e a licença Integration Hub são necessários para usar o Slack como um canal de colaboração.

Nota:
O Slack spoke requer a criação de um app personalizado em sua conta do Slack para gerar tokens OAuth 2.0 para o Slack spoke. Para obter mais informações, consulte Como configurar o spoke do Slack .

Como criar um canal do Slack para um incidente

Crie um canal do Slack privado ou público para colaborar com as equipes de suporte ou envie uma comunicação para manter as partes interessadas informadas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_incident_write, itil ou administrador
- Plug-ins necessários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-in de Serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook) versão 2.0.x
- Spoke do Slack para plug-in ServiceNow Integration Hub (com.sn.slack.ahv2) versão 1.3.x

- Verifique se você configurou a interatividade e os atalhos para o Slack. Para obter mais informações, consulte Como configurar aplicativo do Slack .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade do sistema *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* ativa o recurso do Slack na tabela da tarefa. Por padrão, o valor é incidente. Se você quiser habilitar o recurso do Slack em outras tabelas de tarefa, como problem ou change_request, adicione os nomes das tabelas no campo **Valor**.

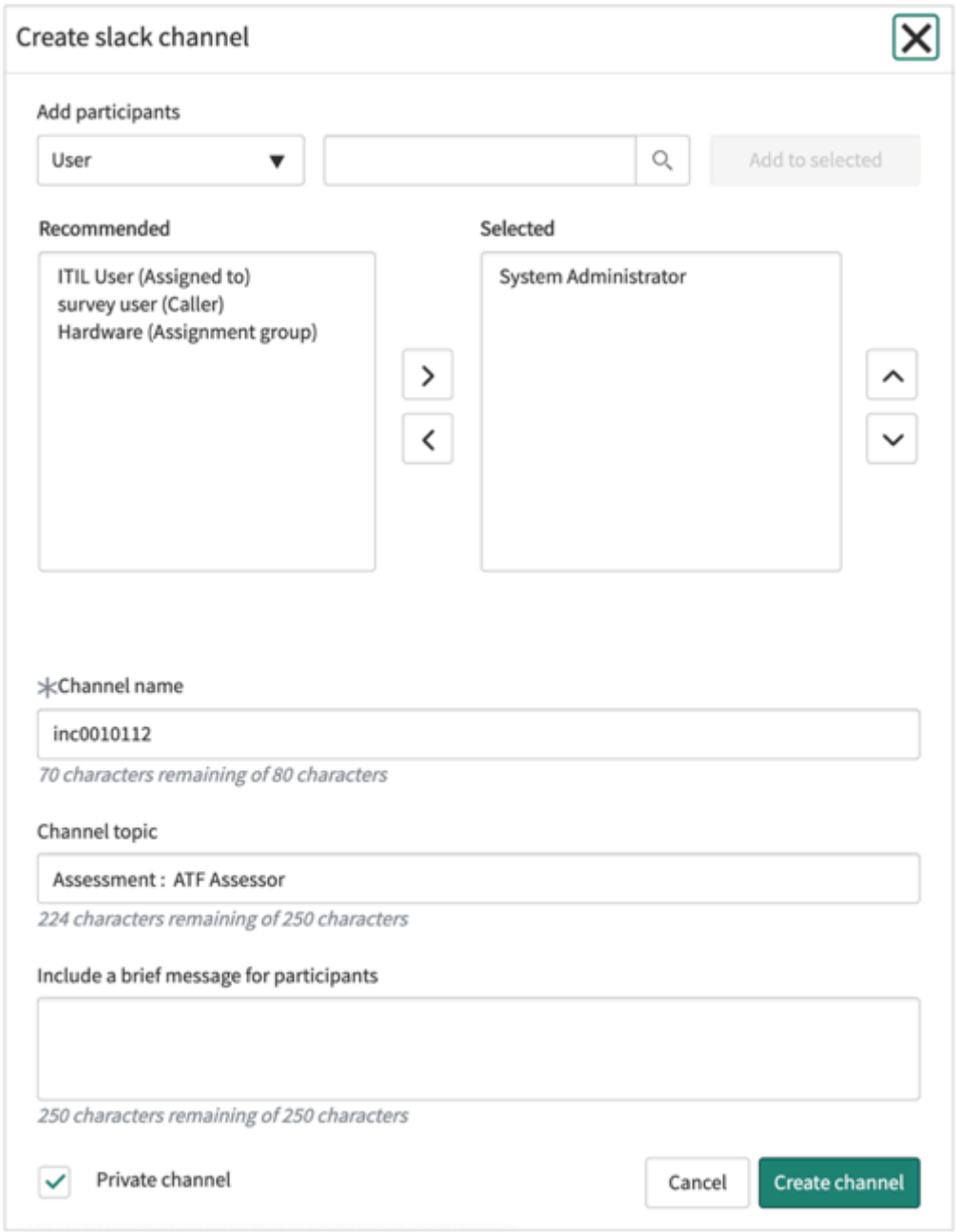
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidente ativo.
3. Clique no link relacionado **Criar canal do Slack**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar canal do Slack



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Como criar canal do Slack

Campos	Descrição
Adicionar participantes	Usuários individuais ou grupos que serão os participantes do canal.
Recomendado e selecionado	Colunas para personalizar sua lista. Selecione os itens na coluna **Recomendado** e mova-os para a coluna **Selecionado** usando o ícone de seta para a direita ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Nome do canal	Nome exclusivo do canal que o diferencia dos demais canais do Slack.
Tópico do canal	Descrição sobre o objetivo do canal.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Mensagem breve que você deseja enviar aos participantes.
Canal privado	Opção para indicar se o canal Slack é privado ou público. Se você marcar a caixa de seleção, o canal será criado como um canal privado, caso contrário, será criado como um canal público.

5. Clique em **Criar canal**.
   Um canal do Slack é criado e um convite é enviado aos participantes. Qualquer usuário duplicado é removido da lista de participantes selecionada antes que a notificação seja enviada. Os participantes podem clicar em **Ignorar** ou **Ingressar no canal** para ignorar ou ingressar em um canal do Slack.

Exibir ou ingressar em um canal a partir de um incidente

Exiba todos os canais do Slack associados a um incidente para saber se um canal do Slack necessário já existe antes de criar um novo. Você também pode importar mensagens de um canal do Slack.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_incident_write, itil ou administrador
- Plug-ins necessários:
  - Plug-in de Serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook) versão 2.0.x
  - Slack Spoke para o plug-in ServiceNow Integration Hub (com.sn.slack.ahv2) versão 1.3.x

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade do sistema *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* ativa o recurso do Slack na tabela da tarefa. Por padrão, o valor é incidente. Se você quiser habilitar o recurso do Slack em outras tabelas de tarefa, como problem ou change_request, adicione os nomes das tabelas no campo **Valor**.

Nota:
Quando um incidente se torna inativo, os canais do Slack associados são arquivados.

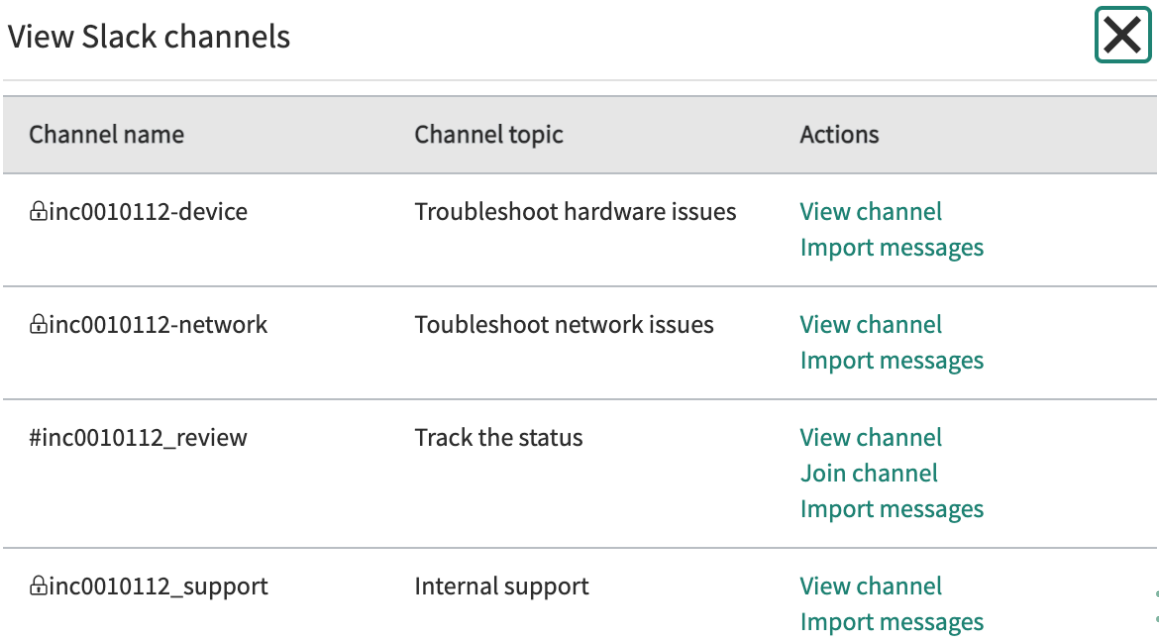
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidente ativo.
3. Clique nos links relacionados **Exibir canais do Slack**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição dos canais do Slack



Todos os canais do Slack dedicados para o incidente são exibidos.

Nota:
A opção **Ingressar no canal** aparece somente para canais públicos.

4. **Opcional:** Clique em **Exibir canal** para abrir o canal do Slack.
5. Clique em **Ingressar no canal** para ingressar em qualquer canal do Slack.
6. Clique em **Importar mensagens** para importar mensagens de qualquer canal do Slack.

Como adicionar seção de formulário para exibir canais do Slack

Exiba canais do Slack desarquivados associados a um incidente na seção de formulário. A seção de formulário evita o esforço de abrir a lista de canais disponíveis manualmente na lista relacionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form ou administrador

Procedimento

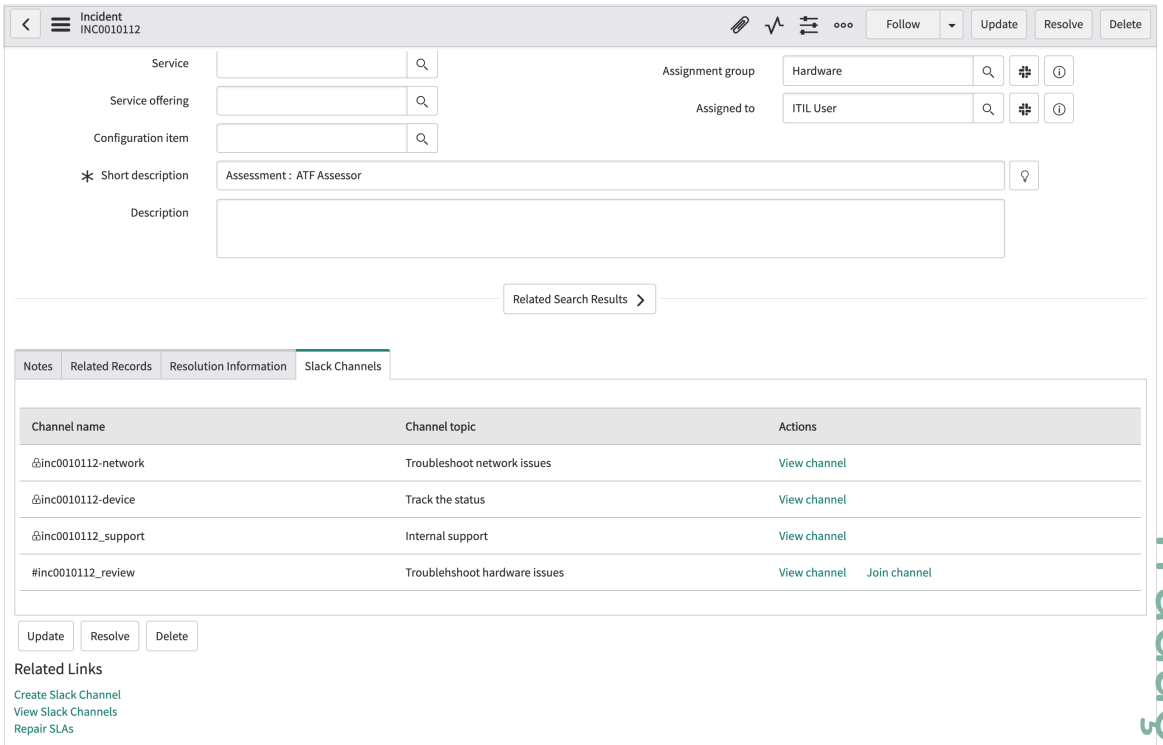
1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidentes
3. Clique no ícone Ações adicionais e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de layouts de formulário .
4. Em **Exibição e seção de formulário**, no campo **Seção**, clique em **Novo**.
5. No campo **Título da seção**, insira um nome para a seção, como Canais do Slack e clique em **OK**.
6. Na coluna **Disponível**, selecione **Exibir canais do Slack** e mova-o para a coluna **Selecionado** usando o ícone de seta para a direita ( ).
7. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A nova seção exibe todos os canais do Slack ativos.

Canais do Slack associados ao incidente



Configuração do Slack para um usuário ou grupo

Configure o Slack a partir de um incidente para se comunicar e trabalhar junto em canais com um usuário ou grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar o Slack para o campo **Grupo de atribuição**, verifique se você configurou um canal do Slack para esse grupo. Para obter mais informações, consulte Como associar um canal do Slack existente a um grupo.

Procedimento

1. Baixe o script de correção para adicionar o conjunto de atualizações dos decoradores de campo do Slack para obter os scripts de correção do aplicativo ServiceNow Store .
2. Importe o arquivo de conjunto de atualizações.
   Para obter mais informações, consulte Importar um conjunto de atualizações .
3. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
4. Abra o script de correção *`Add Slack Field Decorator`*.
5. **Opcional:** No campo **Scripts**, edite o script para indicar a tabela e o campo para os quais você deseja habilitar a comunicação do Slack.
6. Clique em **Executar script de correção**.

   O ícone do Slack (Slack) aparece ao lado dos seguintes campos mencionados no script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Solicitante**
- **Grupo de atribuição**
- **Atribuído a**

Clicar no ícone leva você para a mensagem direta com o usuário no Slack ou no canal do Slack de um grupo de atribuição.

Tópicos relacionados

Como abrir o Slack de um incidente

Como associar um canal do Slack existente a um grupo

Associe um canal do Slack existente para contatar um grupo de atribuição de um incidente. Grupos de atribuição são uma ótima maneira de entrar em contato com todas as partes interessadas de uma só vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_slack_ah_v2.slack_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Slack** > **Cache do canal do Slack** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do canal	Nome do canal do Slack existente.
ID do canal	ID exclusivo fornecido pelo Slack para um canal.
Tópico do canal	Descrição sobre o objetivo do canal.
Link do canal	Esquema de URI para link direto no cliente do Slack nativo do usuário. Exemplo: slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, onde <TEAM_ID> é o id do espaço de trabalho do Slack e <CHANNEL_ID> é o ID exclusivo do canal do Slack. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Link profundo do Slack.
ID do documento	Registro de grupo para o qual o canal se destina a ser usado. ○ Tabela: Grupo [sys_user_group] ○ Documento: <Referência a um grupo>
Está arquivado	Opção para indicar se o canal do Slack está ativo ou inativo.
É privado	Opção para indicar se o canal do Slack é privado ou público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: É altamente recomendável associar um canal público do Slack. No caso de canal privado onde você não é membro dele, o link de navegação pode ser interrompido.
Criador	Usuário que cria o registro de cache do canal do Slack.

3. Clique em **Enviar**.

Como abrir o Slack de um incidente

Abra o Slack de um incidente e envie uma mensagem para um usuário ou grupo de atribuição para trocar informações sobre o incidente. Você não precisa pesquisar manualmente um usuário no Slack para enviar uma mensagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_incident_read, sn_incident_write, itil ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone do Slack (Slack) aparece para os campos que você inclui no script de correção. Por exemplo, se você tiver os campos **Solicitante**, **Atribuído a**e **Grupo de atribuição** para o incidente no script de correção, o ícone será exibido para esses campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Abra um registro de incidente ativo.
3. Clique no ícone do Slack ( ) que aparece ao lado dos campos**Solicitante**, **Atribuído a**ou **Grupo de atribuição**.
4. Na janela de diálogo Abrir Slack, clique em **Abrir Slack**.
   Uma mensagem direta com o usuário no Slack ou em um canal do Slack é aberta para o grupo.

Comandos de barra do Slack

Comandos de barra fornecem uma maneira rápida de invocar seu aplicativo para executar ações específicas do Slack.

Você precisa configurar os comandos de barra para executá-los. Somente um usuário com a função sn_incident_write, itil ou administrador pode executar os comandos.

Comandos de barra

Comandos	Descrição
/now help	Fornece a lista de comandos ServiceNow disponíveis com descrição.
/now create incident	Cria um incidente com as entradas fornecidas pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comandos de barra

Comandos	Descrição
/now list incidents	Lista todos os incidentes ativos atribuídos ao usuário.
/now oncall [nome do grupo]	Exibe turnos e membros que estão de plantão para um grupo. **Nota:** Somente um usuário com a função itil ou administrador pode executar os comandos.
Comandos de barra que podem ser executados somente a partir de canais associados a ServiceNow	
/now comment [comentário]	Publica um comentário no campo **Comentários adicionais** do incidente associado.
/now note [anotação]	Publica uma anotação no campo **Anotações de trabalho** do incidente associado.
/now assigntome	Atribui o incidente associado ao usuário do Slack.
/now assign [@slack_user]	Atribui o incidente associado a um usuário específico.

Espaço de gestão de fornecedores

Monitore o desempenho dos fornecedores da sua empresa e gerencie todas as informações relacionadas ao fornecedor usando ServiceNow® Espaço de gestão de fornecedores. Avalie o desempenho de seus fornecedores usando os principais indicadores de desempenho (KPIs) que você pode configurar para criar métricas de fornecedor.

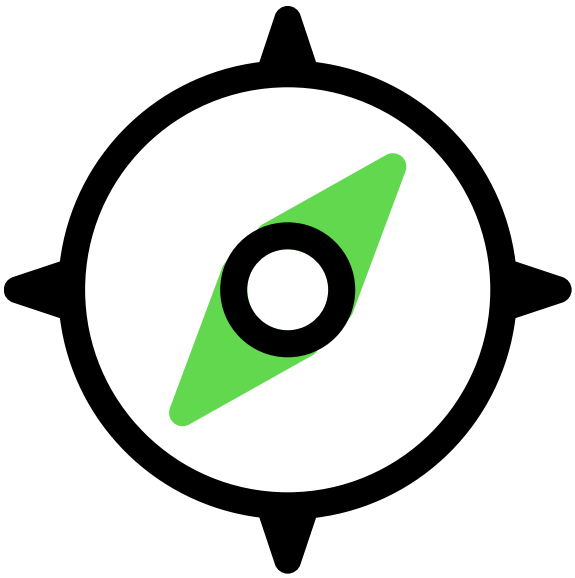
Primeiros passos

Rastreie e analise como seus fornecedores estão executando suas metas e quais áreas precisam de atenção de um local centralizado e unificado. Integre os dados dos aplicativos Gestão de portfólio de serviços (GPS), Gestão de contratos, Ativos, contratos de ANS, Gestão de riscos do fornecedor e Gestão de melhoria contínua (CIM).

Tradução automática

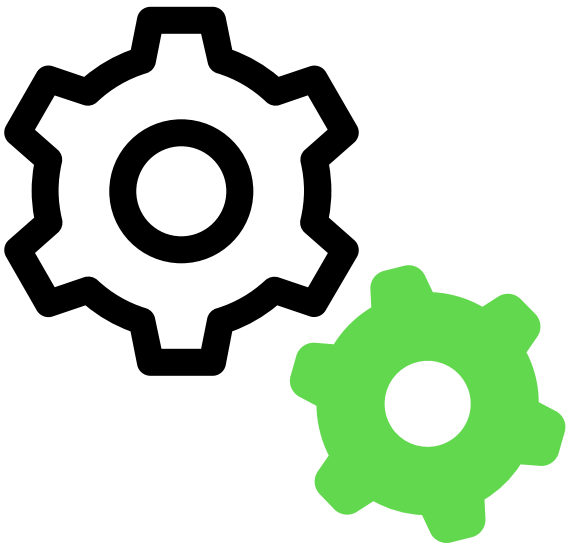
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Monitore as métricas e analise a integridade do seu fornecedor usando Espaço de gestão de fornecedores.

Configurar

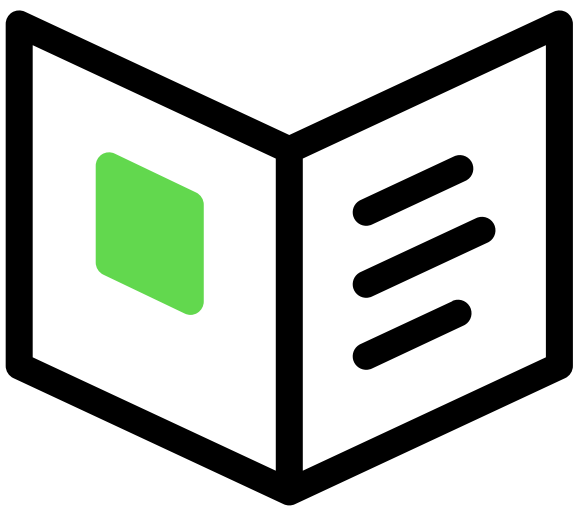


Planeje e configure sua implementação.

Gerenciar

Gerencie todas as informações relacionadas ao fornecedor usando Espaço de gestão de fornecedores.

Referência



Consulte funções, tabelas, propriedades e indicadores usados em Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Espaço de gestão de fornecedores

Use Espaço de gestão de fornecedores para monitorar métricas e analisar a integridade do seu fornecedor a partir de uma única interface do usuário. Obtenha informações ao comparar fornecedores de alto desempenho e rastrear a compensação que seus fornecedores devem a você quando violam o acordo de serviço.

Visão geral Espaço de gestão de fornecedores

O vídeo fornece uma visão geral de Espaço de gestão de fornecedores.

https://player.vimeo.com/video/1014361687?h=6ef117ba57&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Como gerente de fornecedor, você pode:

- Organizar seus fornecedores em grupos de KPI de fornecedor e analisar o desempenho dos fornecedores
- Obter informações sobre o desempenho de seus fornecedores em comparação com outros fornecedores em sua organização.
- Rastrear a compensação que seus fornecedores devem a você por violarem acordos de serviço.

Espaço de gestão de fornecedores usuários

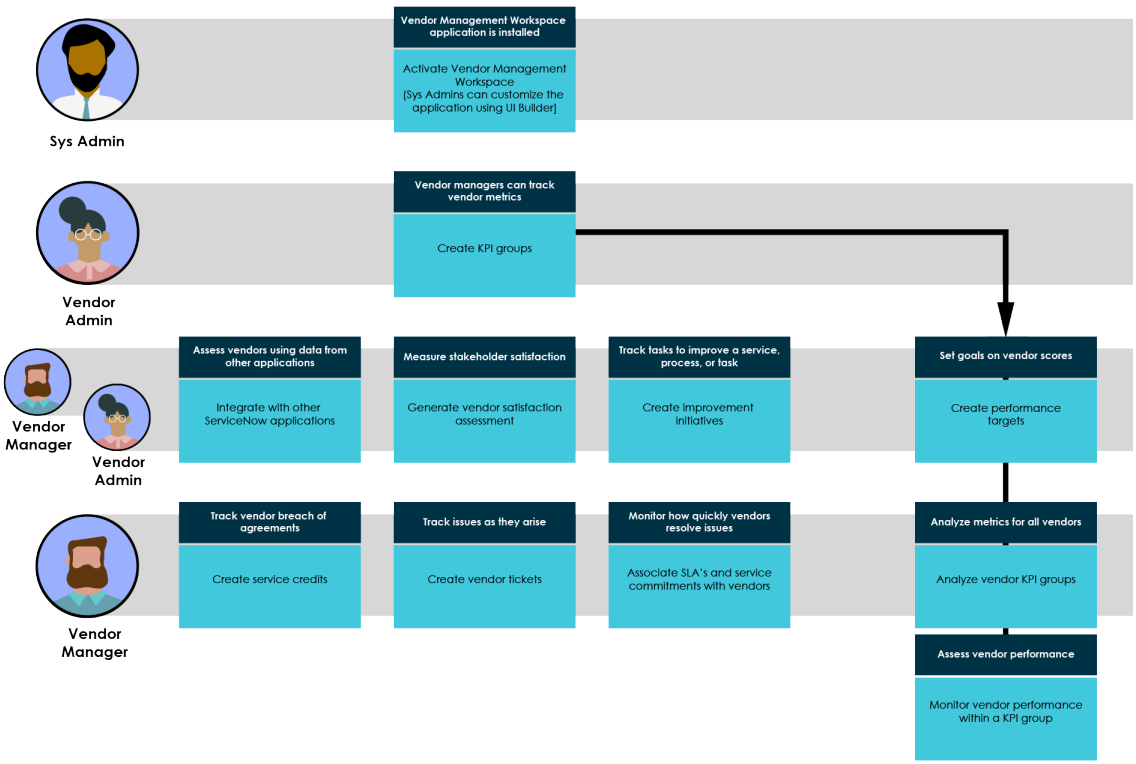
Usuários

Usuário	Descrição
Administrador do fornecedor	Os administradores de fornecedor podem adicionar fornecedores e configurar as respectivas métricas.
Gerente de fornecedor	Os gerentes de fornecedor usam o Espaço de gestão de fornecedores para avaliar a integridade dos fornecedores.
Administrador do construtor de IU	Usando o Construtor de IU, os administradores desta ferramenta podem personalizar o Espaço de gestão de fornecedores com base nas necessidades dos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Espaço de gestão de fornecedores



Neste fluxo de trabalho:

1. Os administradores ativam Espaço de gestão de fornecedores. A aplicação é instalada depois que o plug-in Espaço do gerente de fornecedores (sn_itsm_vendor) é ativado. Os administradores de fornecedor podem configurar a aplicação e os gerentes de fornecedor podem usar a aplicação.

   Nota:
   Depois que os administradores ativam Espaço de gestão de fornecedores, eles também podem personalizar Espaço de gestão de fornecedores usando UI Builder .

2. Os administradores de fornecedor podem criar grupos de KPIs para que os gerentes de fornecedor possam acompanhar as métricas do fornecedor.
3. Administradores e gerentes de fornecedor podem fazer o seguinte:
   - Integrar-se a outras aplicações da ServiceNow para avaliar fornecedores que usam dados de outras aplicações.
   - Gere avaliações de satisfação do fornecedor para medir a satisfação das partes interessadas.
   - Crie iniciativas de melhoria para acompanhar as tarefas a fim de aprimorar um serviço, um processo ou uma tarefa.
   - Crie metas de desempenho para definir objetivos e alcançar as pontuações de fornecedor desejadas.
4. Gerentes de fornecedor podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie créditos de serviço para acompanhar a rescisão de contratos de fornecedores.
- Crie tíquetes de fornecedor para acompanhar problemas à medida que surgirem.
- Associe ANSs e compromissos de serviço a fornecedores para monitorar a rapidez com que os fornecedores resolvem problemas.
- Analise as métricas de fornecedor usando dados de grupo de KPIs do fornecedor.
- Monitore o desempenho do fornecedor em um grupo de KPIs e avalie-o.

Benefícios das Espaço de gestão de fornecedores

Benefício	Recurso	Usuários
Adicione fornecedores e configure métricas do fornecedor para analisar os objetivos de desempenho.	Configuração do Espaço de gestão de fornecedores	Administrador do fornecedor
Monitore as métricas do fornecedor e avalie a integridade do fornecedor usando Espaço de gestão de fornecedores.	Gerenciamento de fornecedores com o Espaço de gestão de fornecedores	Gerente de fornecedor
Traga dados de outros aplicativos ServiceNow para avaliar o relacionamento com seus fornecedores.	Integrações de Espaço de gestão de fornecedores com outros ServiceNow aplicativos	Administrador do fornecedor
Crie uma experiência da Web personalizada em Espaço de gestão de fornecedores com base em suas necessidades.	Como personalizar uma página do Espaço de gestão de fornecedores usando o Construtor de IU	Administrador, administrador do espaço ou administrador do Construtor de IU

Grupos de KPI de fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Saiba como você pode organizar seus fornecedores em grupos de KPI de fornecedor. Você pode então definir principais indicadores de desempenho (KPI) para analisar o desempenho de todos os fornecedores dentro desse grupo de KPI de fornecedor. Detalhar as métricas de um fornecedor, KPI ou grupo de KPI - tudo a partir de um local centralizado.

Como administrador de fornecedor, você pode:

- Criar um grupo de KPIs do fornecedor para um conjunto comum de indicadores (KPIs) que você usa para medir o desempenho de todos os fornecedores nesse grupo.
- Adicionar KPIs ao grupo de KPIs do fornecedor.
- Adicionar fornecedores que você deseja medir usando os KPIs.
- Definir limites superiores e inferiores para monitorar o status do indicador.

Como gerente de fornecedor, você pode:

- Analisar as tendências de desempenho de seus fornecedores, bem como o desempenho de ofertas de serviço associadas, contratos, iniciativas de melhoria e definições do ANS.
- Analisar os fornecedores, um grupo de KPI ou um KPI para exibir tendências e o desempenho histórico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Noções básicas sobre Grupos de KPI de fornecedor configuração e uso em Espaço de gestão de fornecedores

Saiba como você pode organizar seus fornecedores em Grupos de KPI de fornecedor. Entenda como você pode configurar Grupos de KPI de fornecedor e como as pontuações do fornecedor são calculadas e exibidas no Espaço de gestão de fornecedores.

Configure e use o Espaço de gestão de fornecedores configurável usando o Construtor de Interface do usuário (UIB) com cinco etapas simples:

1. Organize tipos semelhantes de fornecedores em categorias de grupo de KPI de fornecedor.
2. Adicione um conjunto comum de KPIs mais importantes para este tipo de fornecedores.
3. Defina limites superiores e inferiores para cada grupo de KPIs do fornecedor para monitorar o status dos KPIs.
4. Adicione fornecedores aos grupos de KPIs.

   Para obter informações sobre como configurar grupos de KPIs, consulte Criar grupos de KPIs para rastrear métricas de seus fornecedores.

5. Analise a integridade do fornecedor usando Espaço de gestão de fornecedores. Para obter informações sobre como usar Espaço de gestão de fornecedores, consulte Usar o Espaço de gestão de fornecedores no espaço do UIB.

Tópicos relacionados

Exemplo: configuração do Espaço de gestão de fornecedores

Exemplo de configuração do Espaço de gestão de fornecedores

Saiba como você pode criar grupos de KPI usando Espaço de gestão de fornecedores com um exemplo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vlm.vendor_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vamos supor que um gerente de fornecedor queira criar um grupo de KPIs de fornecedor para todos os seus fornecedores de software. Eles desejam associar KPIs ao grupo de KPIs do fornecedor para medir o desempenho de todos os fornecedores no grupo de KPI do fornecedor.

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Grupos de KPI**
   b. Clique em **Novo**.
   c. Crie um grupo de KPI de fornecedor para fornecedores de software.
      i. No campo **Nome**, insira `Software`.
      ii. No campo **Descrição**, insira uma descrição como "Este Grupo de KPI é para fornecedores de software".
      iii. No menu **Tipo**, selecione **Fornecedores**.
      iv. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Associe três KPIs ao grupo de KPIs do fornecedor para avaliar os fornecedores de software nesse grupo.
   a. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
   b. No campo **KPI**, clique no ícone de pesquisa, selecione cada um dos indicadores listados abaixo e clique em **Enviar** para adicionar os KPIs ao grupo.
      - Satisfação do fornecedor com a Exibição agregada definida como Média.
      - Itens solicitados pelo fornecedor.
      - Total de incidentes criados com a Exibição agregada definida como Soma.
3. Adicione um valor de ponderação, que representa a ordem relativa de importância, para cada KPI que contribui para a pontuação do fornecedor.
   - Para Satisfação do fornecedor, defina o valor de ponderação como 60.
   - Para itens solicitados de estabilidade média, defina o valor do peso como 40.
   - Para Total de incidentes criados, defina o valor de peso como 0, o que indica que ele não contribui para o cálculo de pontuação do fornecedor.

   O peso combinado de todos os indicadores adicionados ao grupo de KPI deve ser igual a 100. Se o peso combinado estiver acima ou abaixo de 100, eles serão reajustados proporcionalmente para 100.
4. Associe limites ao grupo de KPI.
   Defina um intervalo para os valores de limite e atribua um estado para cada intervalo. Por exemplo, você pode atribuir o limite mínimo como 0 e o limite máximo como 60 e definir o status como crítico.

   Cada intervalo tem uma cor associada por padrão. Quando a pontuação do fornecedor é calculada para os fornecedores no grupo de KPIs do fornecedor, a pontuação exibe a cor realçada associada ao intervalo de limite do Espaço de gestão de fornecedores

   Por exemplo:
   a. Na lista relacionada de limites de grupo de KPIs, clique em **Novo**.
      - No campo **Limite Inferior**, insira 0.
      - No campo **Limite superior**, insira 60.
      - No menu **Status**, selecione **Crítico**.
      - No campo **Ordem**, insira 200.
   b. Clique em **Enviar**.

   Temos outro exemplo que mostra que, se os valores de limite se sobrepõem entre dois intervalos diferentes, aquele com um número de ordem mais baixo terá preferência.

   a. Na lista relacionada de limites de grupo de KPIs, clique em **Novo**.
      - No campo **Limite Inferior**, insira 50.
      - No campo **Limite superior**, insira 80.
      - No menu **Status**, selecione **Moderado**.
      - No campo **Ordem**, insira 300.
   b. Clique em **Enviar**.

   Como o valor de limite do grupo de KPI de 60 se sobrepõe aos dois conjuntos de limites definidos acima, a preferência é dada ao limite do grupo de KPI que tem o status Crítico porque tem um número de ordem mais baixo. Portanto, se o limite de KPI tiver um valor de 60, a cor realçada desse valor em Espaço de gestão de fornecedores será exibida na cor definida para o status Crítico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Adicione limites para os KPIs individuais.

   Depois de definir os limites, você pode exibir os valores de KPI em cores realçadas que correspondem a cada intervalo de limite do KPI no Espaço de gestão de fornecedores.

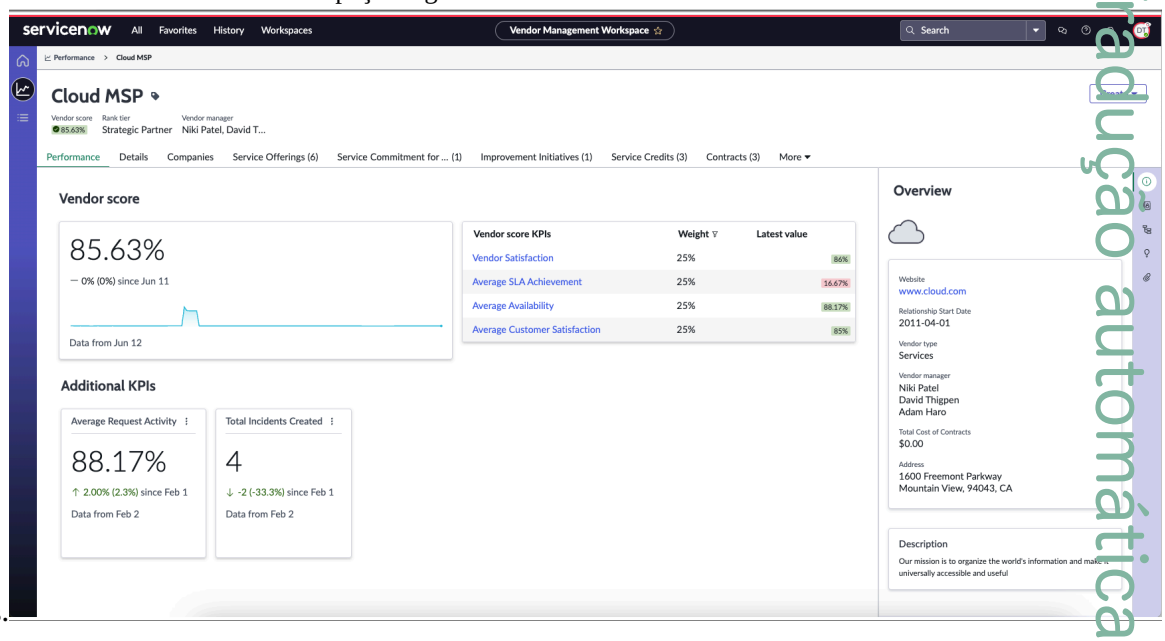
   a. Na lista relacionada de KPIs, clique no ícone de visualização ao lado do KPI para o qual você deseja definir o limite e clique em **Abrir registro**.

   b. Na lista relacionada de Limites de KPIs, clique em **Novo**.

      - No campo **Limite Inferior**, insira 60.
      - No campo **Limite superior**, insira 80.
      - No menu **Status**, selecione **Moderado**.
      - No campo **Ordem**, insira 300.

   c. Clique em **Enviar**.

   Os valores de limite do KPI são realçados com a cor baseada no intervalo de limite em Espaço de gestão de fornecedores.



6. Adicione fornecedores ao grupo de KPI.

   a. Na lista relacionada de fornecedores, clique em **Editar**.

   b. Adicione os fornecedores que você deseja ao grupo de KPI e clique em **Salvar**.

Indicadores de sucesso do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Obter informações sobre o desempenho de seus fornecedores em comparação com outros fornecedores em sua organização. Usando o teste do qui-quadrado, descubra quais atributos contribuem para o sucesso de seus fornecedores.

> **Importante:**
> Você deve instalar o plug-in Indicadores de sucesso (com.snc.vendor.insights) separadamente do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Como ativar Espaço de gestão de fornecedores.

Você também pode ver quais características comuns contribuem para o alto desempenho. Identifique lacunas que podem melhorar o desempenho de seus fornecedores e crie

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iniciativas de melhoria com base nessas informações. O aplicativo Indicadores de sucesso do fornecedor inclui os cinco módulos a seguir:

Nome do módulo	Descrição
Atributos	Identifique e configure atributos que podem ter correlação com o sucesso do desempenho do fornecedor. Atributos são os principais pontos de dados, como localização geográfica ou custos de contrato. Para obter os atributos disponíveis por padrão com sua aplicação, consulte Atributos instalados com Indicadores de sucesso do fornecedor.
Execuções	Exibe a tabela e as condições do filtro com base no trabalho agendado que é executado para coletar os dados de comparação.
Entradas	Coleta os dados derivados dos atributos específicos de um fornecedor quando o trabalho agendado é executado.
Resultados	Exibe atributos de alto desempenho com base nas entradas usando Inteligência preditiva.
Propriedades	Propriedades para coletar dados de comparação. Para obter informações detalhadas sobre as propriedades de Indicadores de sucesso do fornecedor, consulte Propriedades instaladas com indicadores de sucesso do fornecedor.

Como administrador de fornecedor, você pode:

- Configurar atributos para indicadores de sucesso do fornecedor para comparar características comuns com fornecedores de melhor desempenho.
- Executar um trabalho agendado para coletar dados de atributo e gerar resultados que podem ser exibidos em Espaço de gestão de fornecedores.

Como gerente de fornecedor, você pode:

- Entender quais atributos foram usados para comparar os fornecedores.
- Analisar como seus fornecedores estão classificados em relação aos mesmos atributos em comparação com todos os outros fornecedores em sua organização.
- Obter informações sobre os atributos que contribuem para o sucesso dos fornecedores de melhor desempenho.

Tópicos relacionados

Configuração de Indicadores de sucesso do fornecedor

Compare as características de seus fornecedores com os fornecedores de melhor desempenho

Créditos de serviço em Espaço de gestão de fornecedores

Rastreie e gerencie a compensação que seus fornecedores devem à sua organização quando violam o acordo de serviço firmado com eles.

Importante:
Esta aplicação está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o Processo de descontinuação [KB0867184] .

Ao usar Créditos de serviço, você pode:

- Acompanhar a compensação para cada violação do fornecedor ao acordo de serviço.
- Analisar o efeito cumulativo de várias violações pelo mesmo fornecedor em um local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determinar os créditos que seus fornecedores devem a você com base na contagem de violações ou na duração de cada violação.
- Marcar os créditos que você resgatou, o que calcula automaticamente o valor que o fornecedor pagou e o valor restante, se houver, ele ainda deve à sua organização.
- Associar violações ao acordo de serviço com base em uma indisponibilidade, incidente, disponibilidade de serviço ou para o fornecedor.
- Crie tíquetes de fornecedor para monitorar e resolver problemas com seus produtos e serviços. Para obter mais informações, consulte Como criar um tíquete de fornecedor no Espaço de gestão de fornecedores.

Tópicos relacionados

Criar um crédito de serviço em Espaço de gestão de fornecedores

Configuração do Espaço de gestão de fornecedores

Planeje e configure a sua implementação do Espaço de gestão de fornecedores.

Visão geral da configuração

Use Espaço de gestão de fornecedores para criar fornecedores, créditos de serviço ou tíquetes de fornecedor e configurar Indicadores de sucesso do fornecedor.

Encontre as tarefas que você precisa concluir para configurar o Espaço de gestão de fornecedores.

Benefício	Tarefa
Ativar Espaço de gestão de fornecedores.	Como ativar Espaço de gestão de fornecedores
Clonar uma página do Espaço de gestão de fornecedores existente e personalizá-la.	Como personalizar uma página do Espaço de gestão de fornecedores usando o Construtor de IU
Adicionar um fornecedor a Espaço de gestão de fornecedores.	Criação de um fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores.
Gere uma **Avaliação de satisfação do fornecedor** para avaliar o grau de satisfação das partes interessadas em relação aos fornecedores com os quais eles colaboram.	Gerar a Avaliação de satisfação do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores
Crie grupos de KPI para acompanhar as métricas do fornecedor.	Criação de grupos de KPI para rastrear métricas para seus fornecedores
Crie iniciativas de melhoria na Espaço de gestão de fornecedores.	Criar uma melhoria em Espaço de gestão de fornecedores
Crie um crédito de serviço na Espaço de gestão de fornecedores.	Criar um crédito de serviço em Espaço de gestão de fornecedores
Integre com o Gestão de risco de terceiros.	Configuring Third-party Risk Management

Como ativar Espaço de gestão de fornecedores

O plug-in Espaço do gerente de fornecedores (sn_itsm_vendor) está disponível com o pacote de assinatura do ITSM Pro. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

plug-ins do Espaço de gestão de fornecedores

plug-in	Descrição
Espaço do gerente de fornecedores (sn_itsm_vendor) **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ativa o plug-in Performance Analytics Premium para Gestão de serviços (com.snc.pa.premium.service_management) que adiciona a seguinte funcionalidade ao Espaço de gestão de fornecedores: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros. • Criar widgets de análise de texto. • Usar Performance Analytics com os dados externos. • Preservar pontuações de desempenho além de 180 dias. Ativa o plug-in Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim). Este plug-in permite que você monitore as iniciativas de melhoria contínua com as quais seus fornecedores estão comprometidos.
Indicadores de sucesso do fornecedor (com.snc.vendor.insights) **Importante:** A descontinuação deste plug-in está planejada para depois de 1º de agosto de 2024. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação por novos clientes, mas continuará funcionando e com suporte para clientes atuais. Para obter detalhes, consulte o Processo de descontinuação [KB0867184] .	Ativa os indicadores de sucesso e adiciona a seguinte funcionalidade para obter informações sobre o desempenho de seus fornecedores em comparação com outros fornecedores em sua organização.
Gerentes de fornecedor para celular (sn_vendor_mobile) **Importante:** Este plug-in está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o Processo de descontinuação [KB0867184] .	Ativa o aplicativo Vendor Mobile Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

plug-ins do Espaço de gestão de fornecedores

plug-in	Descrição
Nota: Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	

Importante:
A partir da versão Yokohama, as seguintes aplicações em Espaço de gestão de fornecedores estão sendo preparadas para descontinuação futura. Eles ficarão ocultos e não estarão mais disponíveis para ativação, mas continuarão a ser compatíveis. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

- Pacote de conteúdo do Performance Analytics - Espaço de gestão de fornecedores
- Espaço de gestão de fornecedores Componentes de IU
- Espaço do gerente de fornecedores Dados de demonstração
- Créditos de serviço
- Gerentes de fornecedor para celular

Também é possível integrar o Espaço de gestão de fornecedores ao aplicativo Gestão de riscos do fornecedor ao habilitar o plug-in Gestão de riscos do fornecedor (app-vendor-risk-management).

Se você baixou a aplicação Gestão de riscos do fornecedor que está disponível em ServiceNow Store, poderá exibir a classificação de risco dos fornecedores. Para obter mais informações sobre como baixar a aplicação Gestão de riscos do fornecedor, consulte Download a GRC application from the ServiceNow Store for the first time .

Ao ativar o plug-in GRC: Espaço de gestão de riscos de fornecedores (sn_vrm_ws) a partir do ServiceNow Store é possível exibir o Espaço de risco do fornecedor na aplicação Espaço de gestão de fornecedores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como personalizar uma página do Espaço de gestão de fornecedores usando o Construtor de IU

Clone uma variante de página existente do Espaço de gestão de fornecedores e a personalize com base em suas necessidades usando o Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as páginas e variantes de página do Construtor de IU são somente leitura. É possível copiar uma variante de página e personalizá-la. Você pode criar uma variante de página do zero ou usar um modelo de página. Para obter mais informações, consulte Como criar uma variante de uma página .

Nota:
Após copiar e personalizar uma variante de página, as atualizações automáticas aplicadas à variante de página original somente leitura não serão aplicadas à variante de página personalizada por você.

Para abrir sua experiência de espaço configurável no Construtor de IU, consulte Open a Configurable Workspace experience in UI Builder

Para acessar uma lista com todos os espaços que a ServiceNow oferece para usuários específicos, consulte List of workspaces .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU**.
2. Na tela do Construtor de IU, selecione **Espaço de gestão de fornecedores**.
3. No menu **Página**, selecione a página que deseja editar.
4. Na seção **Variantes**, selecione o ícone do menu ( ) da variante que você deseja copiar e selecione **Duplicar**.
5. Na variante que você duplicou, selecione o ícone de menu ( ) e selecione **Editar configurações da variante da página**.
6. Na janela pop-up Editar configurações, siga estas etapas:
   - No campo **Nome da variante**, insira um nome exclusivo para a variante.
   - Se você quiser usar um modelo de página diferente, no campo **Modelo de página**, selecione o modelo de página.
   - Selecione **Salvar** para manter as alterações.

     Se você não quiser fazer nenhum upgrade, selecione **Cancelar** ou **Excluir** para apagar a variante.
7. Selecione o ícone de menu ( ) e selecione **Editar condições**.
   - Para adicionar ou editar as condições da variante, no campo **Condições da variante**, adicione suas condições preferidas.
   - Para exibir a variante no Espaço de gestão de fornecedores, no campo **Pedido**, defina o número do pedido preferencial.
8. Selecione **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

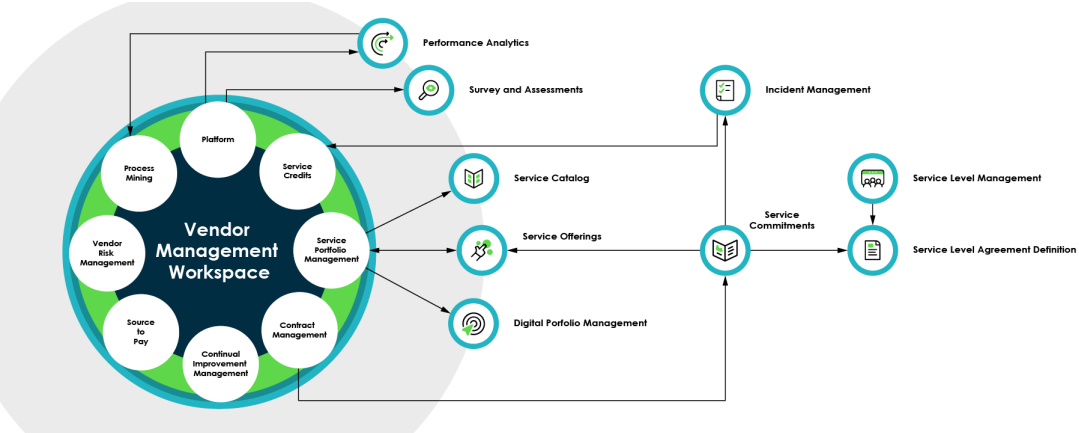
Tópicos relacionados

Configuring the Next Experience UI

Integrações de Espaço de gestão de fornecedores com outros ServiceNow aplicativos

Traga dados de outros aplicativos ServiceNow para avaliar o relacionamento com seus fornecedores.

A imagem mostra uma exibição abrangente de todas as aplicações que você pode integrar com o Espaço de gestão de fornecedores.



A tabela fornece uma descrição de cada aplicação que pode ser integrada com o Espaço de gestão de fornecedores.

Aplicações da integração do Espaço de gestão de fornecedores

Aplicação	Descrição
Gestão de melhoria contínua	Monitore, planeje e meça os processos e as funções do fornecedor da sua organização. Rastreie melhoras de desempenho ou iniciativas de otimização exibindo as iniciativas de melhoria contínua com as quais um fornecedor está comprometido.
Gestão de contratos	Gerencie acordos vinculativos de fornecedor entre duas partes. Descubra quantos contratos ativos um fornecedor tem para avaliar o impacto financeiro que esse fornecedor causa na sua empresa.
Operações de Source-to-Pay	Integração do fornecedor usando a referência da tabela do fornecedor na tabela core_company.
Gestão de riscos do fornecedor	Monitore os possíveis riscos associados aos relacionamentos do fornecedor com terceiros. Use um processo centralizado para exibir e gerenciar os riscos associados ao seu portfólio de fornecedores e completar a avaliação do fornecedor e o ciclo de vida da correção.
Mineração de processos	Descubra ineficiências em seus processos de negócios e procure otimizá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da integração do Espaço de gestão de fornecedores

Aplicação	Descrição
Créditos de serviço	Rastreie e gerencie a compensação que seus fornecedores devem à sua organização quando violam o acordo de serviço firmado com eles.
Gestão de portfólio de serviços	Documente e gerencie serviços de fornecedores usando um formato padronizado e estruturado.
Avaliações e pesquisas	Avalie o grau de satisfação das suas partes interessadas em relação aos fornecedores com quem operam.
Performance Analytics	Gerencie as principais métricas dos fornecedores usando um painel.
Gestão de incidentes	Restaure as operações de serviço normais do fornecedor e minimize o impacto nos negócios.
Catálogo de serviços	Solicite itens do catálogo do fornecedor usando o autoatendimento.
Ofertas de serviço	Refine os serviços do fornecedor para uma necessidade de negócio específica. Entenda as ofertas de serviço ativas e os assinantes de ofertas de serviço exclusivas associados aos seus fornecedores. Use essas informações para avaliar o impacto nos negócios de um fornecedor em sua empresa.
Gestão de portfólios digitais (DPM)	Gerencie soluções como serviços e ofertas de serviço a partir de um só local.
Compromisso de serviço	Serviços de fornecedores específicos que definem as características exclusivas de uma oferta de serviço.
Gestão de nível de serviços	Gerencie os requisitos do fornecedor com base nos ANS acordados. Descubra quantas definições de ANS ativas o fornecedor tem para monitorar esses acordos de nível de serviço com sua empresa.
Definição do acordo de nível de serviço	Gerencie as definições de ANS do fornecedor.

Tradução automática

Browser Support para espaços de trabalho

Importante:
Devido a problemas significativos de desempenho, ServiceNow recomenda que os clientes migrem para fora do Internet Explorer 11. Para obter mais informações, consulte KB0683275 .

Criação de um fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Adicione fornecedores à sua lista atual ou modifique as informações relacionadas aos fornecedores existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina as informações a serem incluídas em um registro de fornecedor. Por exemplo, informações de contato e contrato, gerente do fornecedor atribuído e critérios de avaliação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Somente usuários com a função de administrador podem criar um novo registro de fornecedor. Usuários com a função sn_vlm.vendor_manager podem editar registros de fornecedores existentes.

Para os administradores, criar um registro de fornecedor envolve simplesmente adicionar informações gerais do fornecedor a um novo registro, por exemplo, o nome e o endereço do fornecedor, e atualizar a lista. Os gerentes de fornecedor podem definir o registro do fornecedor adicionando detalhes mais específicos sobre ele, como quem o gerencia, em que estado o fornecedor se encontra, contatos internos e externos e muito mais.

Antes de definir o registro do fornecedor, os gerentes de fornecedor se beneficiam da revisão do formulário da empresa e do planejamento e coleta de todas as informações pertinentes sobre o fornecedor.

Procedimento

1. Para criar um novo fornecedor, os administradores navegam até **Gestão de fornecedores** > **Todos os fornecedores** e clique em **Novo**.
   Como alternativa, para editar um registro de fornecedor existente, os gerentes de fornecedor clicam no nome do fornecedor para abrir o formulário da empresa. Adicione ou altere os dados do campo do formulário conforme necessário. Para excluir um fornecedor existente, clique no botão **excluir** no cabeçalho do formulário.
2. Preencha os campos de formulário, se for o caso.

Formulário da empresa

Campo	Descrição
Nome	O fornecedor que fornece este serviço. Normalmente, este é o nome da empresa.
Estado do fornecedor	Status do fornecedor.
Site	O URL do site do fornecedor.
Nível de classificação	Classificação que representa a opinião da organização sobre os produtos deste fornecedor.
Gerente do fornecedor	Pessoa que gerencia o fornecedor. Adicione a si mesmo como gerente ou clique no ícone de cadeado para adicionar um ou mais usuários como gerentes de fornecedores. **Nota:** Selecione somente usuários com a função sn_vlm.vendor_manager.
Responsável pelo negócio	O proprietário da empresa do fornecedor.
Primária	A empresa primária do fornecedor.
Anotações	Informações adicionais sobre o fornecedor.
Guia Geral	
Tipo de fornecedor	Tipo de negócio que se aplica ao fornecedor, por exemplo, serviço, hardware ou software.
Fornecedor	Caixa de seleção marcada por padrão para reconhecer esta empresa como um fornecedor no sistema.
Fabricante	Marque a caixa para indicar se esta empresa é um fabricante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Número de funcionários	O número de funcionários do fornecedor.
Data de início do relacionamento	A data em que você começou a tratar com o fornecedor.
Imagem de faixa	A imagem que aparece no cabeçalho do cartão de pontuação do fornecedor. Geralmente, é o logotipo da empresa do fornecedor. **Nota:** A imagem deve ter aproximadamente 60 a 70 pixels de altura e um destes formatos de arquivo: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg e .ico.
Texto de faixa	Texto para o cartão de pontuação do fornecedor, como o slogan da empresa.
Assinantes exclusivos	O número total de assinantes do produto oferecido pelo fornecedor.
Guia Local	
Rua	Nome da rua onde o fornecedor está localizado.
Cidade	Nome da cidade onde o fornecedor está localizado.
Estado/ província	Nome do estado ou província onde o fornecedor está localizado.
CEP	CEP onde o fornecedor está localizado.
País	País onde o fornecedor está localizado.
Telefone	Número de contato primário do fornecedor.
Número do fax	Número de fax do fornecedor.
Latitude	As coordenadas geográficas de latitude da localização do fornecedor, se conhecidas.
Longitude	As coordenadas geográficas de longitude da localização do fornecedor, se conhecidas.
Guia Financeiro	
Negociado publicamente	Caixa de seleção que indica se o fornecedor é uma empresa de capital aberto.
Símbolo de ação	O símbolo da ação do fornecedor.
Preço da ação	O preço da ação do fornecedor.
Custo total dos contratos	Custo de todos os contratos.
Receita por ano	A receita anual gerada pelo fornecedor.
Capitalização do mercado	O valor de mercado do fornecedor.
Lucro	A margem de lucro do fornecedor.
Ano fiscal	A data em que o ano fiscal do fornecedor termina. Clique no ícone de calendário para selecionar a data.

Tradução automática

3. Clique com o botão direito no cabeçalho para salvar o novo registro do fornecedor.
   Os links e listas relacionados a seguir são exibidos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Links relacionados	
Criar crédito de serviço	Crédito que o fornecedor deve à sua organização por causa da violação de um contrato de serviço de negócios. Clique para criar um crédito de serviço, se necessário.
Consultar o perfil do fornecedor	Informações gerais, incluindo métricas de desempenho sobre o fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores.
Empresas	Nomes das empresas que você deseja associar ao fornecedor.
Ofertas do serviço	Serviços de negócios oferecidos por este fornecedor.
Compromisso de serviço para fornecedor	Compromissos de serviço negociados com este fornecedor. Por exemplo, um fornecedor de serviços em nuvem se compromete com 95% de tempo de atividade.
Iniciativas de melhoria	Iniciativas de melhoria associadas ao fornecedor.
Créditos de serviço	Créditos de serviço associados ao fornecedor.
Contratos	Contratos estabelecidos com o fornecedor e status do contrato.
Definições do ANS	Definições do ANS associadas ao fornecedor.
Itens do catálogo do fornecedor	Itens do catálogo do fornecedor que estão disponíveis para solicitação dos usuários.
Partes interessadas do fornecedor	Partes interessadas associadas ao fornecedor por meio das aplicações Avaliações e Pesquisas.
Modelos de produtos	Modelos de produtos relacionados ao fornecedor, para fornecedores que estão designados como fabricantes.
Ativos	Ativos adquiridos do fornecedor que estejam disponíveis para atribuição como em uso.

4. Clique em qualquer guia de lista relacionada para exibir informações existentes ou clique em **Novo** em uma lista relacionada para criar um novo registro.
5. Clique em **Enviar** para salvar seu registro de fornecedor ou clique em **Atualizar** após editar um registro de fornecedor.

Gerar a Avaliação de satisfação do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Use Avaliações e pesquisas para avaliar o grau de satisfação das partes interessadas em relação aos fornecedores com os quais eles colaboram. Gere avaliações usando o tipo de métrica de Avaliação de satisfação do fornecedor que vem com o aplicativo Espaço de gestão de fornecedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de métrica de **Avaliação de satisfação do fornecedor** é usado para medir a satisfação das partes interessadas que colaboram com seus fornecedores. Este tipo de métrica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usa a categoria de métrica de **Satisfação do fornecedor** para determinar a pontuação de satisfação do fornecedor exibida em Espaço de gestão de fornecedores. Todas as novas categorias adicionadas ao tipo de métrica não contribuem para o cálculo da pontuação de satisfação do fornecedor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Administração de avaliação** > **Tipos**.
2. Defina as condições desejadas para a tabela Empresa [core_company].
   a. Selecione **Avaliação da Satisfação do Fornecedor**.
   Para obter descrições dos campos de tipo de métrica de avaliação, consulte Configurar uma avaliação .
   b. Selecione a guia **Condições**.
   c. Adicione as condições do filtro desejadas para a tabela Empresa [core_company].
   d. Clique em **Atualizar**.
3. Associe usuários às categorias de métrica para a avaliação.
   a. Na guia **Categorias de métrica**, selecione **Satisfação do fornecedor**.
   b. Na guia **Usuários**, selecione **Editar**.
   c. Adicione todos os usuários que você deseja associar aos fornecedores à lista de usuários para satisfação do fornecedor.
   d. Selecione **Salvar**.
4. Associe usuários a fornecedores.
   a. Navegar até **Gestão de fornecedores** > **Administração de avaliação** > **Partes interessadas**.
   b. Selecione o tipo de métrica Avaliação da Satisfação do Fornecedor.
   c. Selecione um usuário em **Usuários da categoria**.
   d. Selecione o fornecedor ao qual você deseja associar o usuário em **Registros avaliáveis**.
   e. Selecione **Associar**.
   f. **Opcional:** Associe outros usuários a fornecedores.
5. **Opcional:** Verifique a associação de usuários a fornecedores.
   a. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Avançado** > **Parte interessada da avaliação**.
   b. Verifique a associação entre o usuário e o fornecedor.

   Nota:
   O campo **Usuário da categoria** lista todos os usuários e o campo **Registro avaliável** exibe os fornecedores associados.
6. Gere a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Administração de avaliação** > **Tipos**.

b. No registro **Tipos de métrica de avaliação**, selecione **Avaliação da Satisfação do Fornecedor**.

c. Selecione **Gerar avaliações**.

Tópicos relacionados

Configurar uma avaliação

Gestão de enquetes

Métricas de avaliação

Adicionar um indicador de fórmula para rastrear a pontuação do fornecedor

Crie um indicador de fórmula personalizado para adicionar ao seu cálculo da pontuação do fornecedor. Adicione o indicador ao seu grupo de KPIs para analisar a pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Indicadores** > **Indicadores de Fórmula**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o indicador de fórmula.
   b. Preencha a seção **Propriedades do indicador**.

Nome	Descrição
Direção	▪ Selecione **Maximizar** se quiser aumentar a pontuação. ▪ Selecione **Maximizar** se quiser diminuir a pontuação.
Unidade	Selecione o valor percentual (%).
Precisão	Arredondamento dos resultados fracionários.

   c. Na seção **Fórmula**, selecione **Procurar um indicador**.

   A opção **Adicionar um indicador a uma fórmula** é exibida.

   d. No campo **Indicador**, selecione o indicador que deseja adicionar à fórmula.
   e. Clique em **Selecionar**.
   f. Adicione qualquer operador matemático, como +, -, * ou %.
   g. Se precisar adicionar mais indicadores, selecione o link **Procurar um indicador** e adicione mais indicadores à fórmula com base na pontuação que deseja calcular.
4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito) o cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
5. Adicione um detalhamento de fornecedor para o indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Detalhamentos, selecione **Editar**.

b. Selecione **Fornecedores** na lista Coleção e adicione à lista Detalhamentos.

c. Selecione **Salvar**.

6. Adicionar o indicador ao grupo de KPIs do fornecedor.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Grupos de KPI**.

b. Selecione o grupo de KPIs ao qual deseja adicionar o indicador da fórmula.

c. Na lista relacionada de KPIs, selecione **Novo**.

O formulário de KPIs é exibido.

d. No campo **KPI**, selecione o indicador de fórmula que você criou.

e. No campo **Ordem**, defina o número da ordem.

f. Selecione **Enviar**.

Nota:
No formulário Grupo de KPIs, verifique se o peso combinado de todos os KPIs da lista relacionada de KPIs soma 100. Se o peso combinado estiver acima ou abaixo de 100, ele será reajustado proporcionalmente a 100.

Resultado

O indicador da fórmula é adicionado ao grupo de KPIs e usado para calcular a pontuação do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores.

Para obter informações detalhadas sobre como criar um indicador de fórmula, confira Create a formula indicator .

Criação de grupos de KPI para rastrear métricas para seus fornecedores

Crie grupos de KPIs (principais indicadores de desempenho) e inclua os KPIs mais importantes para os seus fornecedores. Associe os grupos de KPIs aos seus fornecedores, defina limites para monitorar o status do indicador e analise o desempenho do fornecedor.

Antes de Iniciar

Configure os Indicadores da Análise de desempenho que você deseja adicionar a cada grupo de KPI do fornecedor. Para obter uma lista de indicadores que estão disponíveis por padrão, consulte Instalado com o Espaço de gestão de fornecedores.

Os indicadores devem ter um detalhamento do fornecedor na tabela Empresa [core_company] com fornecedores associados.

Você pode configurar e rastrear até seis KPIs com uma porcentagem que contribua com a pontuação do fornecedor. Adicione mais 15 KPIs com qualquer valor de unidade para analisar dados adicionais.

Para cada indicador, configure:

- Um valor de ponderação – Um valor numérico que indica a porcentagem de contribuição para a pontuação do fornecedor. Este valor representa a importância desse indicador em relação a outros indicadores nesse grupo de KPIs. Cada indicador é ponderado em relação a 100% do peso combinado de todos os indicadores adicionados ao grupo de KPIs. Se o peso combinado estiver acima ou abaixo de 100%, o peso dos indicadores será reajustado proporcionalmente para 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ordem de prioridade – Você também pode estabelecer a ordem de prioridade na qual esses indicadores serão exibidos no perfil do fornecedor.
- Limites – Defina valores de limite superior e inferior para avaliar o desempenho do fornecedor em cada indicador.

Função necessária: sn_vlm.vendor_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Grupos de KPI**.
2. Criar um grupo de KPIs.

   Nota:
   Você também pode abrir um grupo de KPIs existente, criar uma cópia dele e modificá-lo conforme precisar.

   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPIs.
   c. No menu Tipo, selecione **Fornecedores**.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
3. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.
   a. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Indicador	Nome descritivo do indicador.
Nome de exibição do indicador	Nome amigável para o indicador. Esse nome é exibido no widget Grupos de KPIs do fornecedor no Espaço de gestão de fornecedores.
Ponderação	A porcentagem da pontuação total que você deseja atribuir a este indicador. O peso combinado de todos os indicadores adicionados a um grupo de KPIs deve ser igual a 100.
Ordem	A ordem de prioridade na qual você deseja que este indicador seja exibido no widget das Métricas de pontuação do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores.
Limite Inferior	Limite inferior definido para este indicador. Você pode exibir o valor destacado no perfil do fornecedor da Espaço de gestão de fornecedores.
Limite Superior	Limite inferior definido para este indicador. Você pode exibir o valor destacado visto no Espaço de gestão de fornecedores.

   b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este fornecedor.

   Nota:
   O KPI também pode ter KPIs secundários que podem ser detalhados.

   c. Clique em **Enviar**.
4. Defina limites de KPI para um grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada de limites de grupo de KPIs, clique em **Novo**.

b. No campo **Limite Inferior**, insira o limite inferior a ser usado para o status definido para o grupo de KPIs.

c. No campo **Limite superior**, insira o limite superior a ser usado para o status definido para o grupo de KPIs.

d. No campo **Ordem**, insira um número para os limites definidos. Este número deve ser exclusivo para cada conjunto de limites.

e. No campo **Status**, selecione o status do limite definido como crítico, positivo ou aviso.

Nota:
O ícone correspondente a cada status é exibido no espaço para gerentes quando a caixa de seleção **Mostrar ícone** do status está habilitada. Essa opção é habilitada por padrão para o status crítico.

5. Adicione fornecedores aos grupos de KPIs.

a. Na lista relacionada de fornecedores, clique em **Editar**.

b. Mova os fornecedores desejados da coleção para a lista de fornecedores.

c. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois
Associar o grupo KPI aos fornecedores.

Criar uma melhoria em Espaço de gestão de fornecedores

Crie uma iniciativa de melhoria para um fornecedor para rastrear e gerenciar tarefas para aprimorar um serviço, processo ou tarefas relacionadas a fornecedores.

Antes de Iniciar
O plug-in Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in, consulte Solicitar Gestão de melhoria contínua.

Você pode exibir as iniciativas do fornecedor navegando até **Gestão de fornecedores** > **Iniciativas de melhoria**.

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Clique no ícone de página inicial do fornecedor.
3. Na lista, vá para **Fornecedores** > **Todos os fornecedores**.
4. Selecione um fornecedor para criar a iniciativa de melhoria.
5. Criar uma iniciativa de melhoria.
6. No campo **Fornecedor**, selecione o fornecedor para o qual você deseja criar a iniciativa.
7. No campo **Oferta de serviço**, selecione a oferta de serviço para a qual você deseja definir metas de melhoria.
8. Preencha todos os campos obrigatórios para concluir as iniciativas.
   Para obter informações sobre descrições de campo, consulte Descrições do campo de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Se você quiser adicionar documentos de suporte, clique em **Procurar** e selecione o arquivo.
10. Clique em **Salvar**.

Criar um crédito de serviço em Espaço de gestão de fornecedores

Crie um registro de crédito de serviço sempre que o fornecedor violar o acordo. As violações são normalmente associadas a uma indisponibilidade, incidente ou violações de ANS.

Antes de Iniciar

No Espaço de gestão de fornecedores, você pode criar créditos de serviço a partir de um registro de incidente, indisponibilidade ou disponibilidade de serviço com base nas condições listadas na tabela abaixo.

Registro	Condições para criar um crédito de serviço
Incidente	• O estado do incidente é **Em espera**. • O motivo da espera é **Aguardando fornecedor**.
Indisponibilidade	O campo de item de configuração no registro de indisponibilidade deve ser configurado para uma oferta de serviço.
Disponibilidade de serviço	A oferta de serviço deve ser configurada no registro de disponibilidade de serviço.

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Você deve ter a função sn_incident_read habilitada para exibir relatórios de crédito de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Clique no ícone de página inicial do fornecedor.
3. Crie um crédito de serviço de um fornecedor, incidente, indisponibilidade ou uma oferta de serviço.
4. Clique em **Novo**.
   Preencha os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Descrição
Número	Número de referência gerado pelo sistema para este registro de crédito.
Fornecedor	Nome do fornecedor
Oferta de serviço	Oferta de serviço relacionada a este fornecedor.
Compromissos de serviço	Compromisso de serviço específico que afeta este crédito do fornecedor.
Disponibilidade de serviço	Compromisso de disponibilidade de serviço de negócio que afeta este crédito de fornecedor.
Incidentes relacionados	Número de quaisquer incidentes relacionados a esses produtos do fornecedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Indisponibilidade relacionada	Indisponibilidade real que criou o crédito do fornecedor. O valor deste campo é da **Descrição resumida** no registro de indisponibilidade.
Contrato do fornecedor	Contrato para este fornecedor, se houver. Escolha um contrato para o fornecedor especificado. Esses contratos podem estar em qualquer estado.
Número de referência	Qualquer referência que pertença a este crédito, por exemplo, um número de confirmação do fornecedor ou o nome de um contato.
Tempo da penalidade por violação	Duração da violação. Este valor é o tempo decorrido do evento de geração de crédito e é herdado do **Compromisso de serviço** selecionado.
Valor da penalidade por violação	Valor total de crédito devido a partir deste evento, herdado do **Compromisso de serviço** selecionado.
Por	Unidade para calcular o valor da penalidade de violação, herdada do **Compromisso de serviço** selecionado.
Crédito usado	Caixa de seleção indicando que o crédito deste fornecedor foi recuperado.
Anotações	Notas relativas a este registro de crédito, por exemplo, para controlar o crédito recuperado.

5. Clique em **Salvar**.

Como criar um tíquete de fornecedor no Espaço de gestão de fornecedores

Crie tíquetes de fornecedor para monitorar a velocidade com que seus fornecedores resolvem problemas para seus produtos e serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Selecione a lista de incidente, indisponibilidade ou disponibilidade de serviço para criar um tíquete de fornecedor.
4. Crie um tíquete de fornecedor a partir de incidente, indisponibilidade ou disponibilidade de serviço.

Registro	Condições a serem definidas para criar um tíquete de fornecedor
Incidente	○ O estado do incidente é **Em espera**. ○ O motivo da espera é **Aguardando fornecedor**.
Indisponibilidade	O campo de item de configuração no registro de indisponibilidade deve ser configurado para uma oferta de serviço.
Disponibilidade de serviço	A oferta de serviço deve ser configurada no registro de disponibilidade de serviço.

5. No campo **Fornecedor**, selecione o fornecedor associado ao incidente.
6. No campo **Tíquete de fornecedor** insira um tíquete ou número de incidente fornecido pelo fornecedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este tíquete é o número de identificação do fornecedor para o problema que está sendo resolvido pelo fornecedor.

7. Selecione **Salvar**.

Configuração de Indicadores de sucesso do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Configure atributos que podem fornecer informações significativas ao comparar fornecedores de alto desempenho.

Importante:
Você deve instalar o plug-in Indicadores de sucesso (com.snc.vendor.insights) separadamente do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Como ativar Espaço de gestão de fornecedores.

Você pode configurar tabelas ou indicadores para definir atributos. A tabela de avaliação base do indicador de sucesso do fornecedor é a tabela Empresa [core_company].

Use propriedades para configurar o Indicadores de sucesso do fornecedor. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Indicadores de sucesso do fornecedor.

Configurar atributos de tabela em Espaço de gestão de fornecedores

Configure os atributos de uma tabela para compará-los com os fornecedores de melhor desempenho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vlm.vendor_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os campos de uma tabela selecionada exibem todos os tipos de dados numéricos e de cadeia de caracteres compatíveis. Os tipos de dados permitidos são definidos na propriedade do sistema `sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list`. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Indicadores de sucesso do fornecedor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Indicadores de sucesso** > **Atributos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o atributo de avaliação.
4. No campo **Tipo**, selecione **Tabela**.
5. Configure os atributos do campo.

Example:
Exemplo 1: na configuração de exemplo mostrada na imagem a seguir:

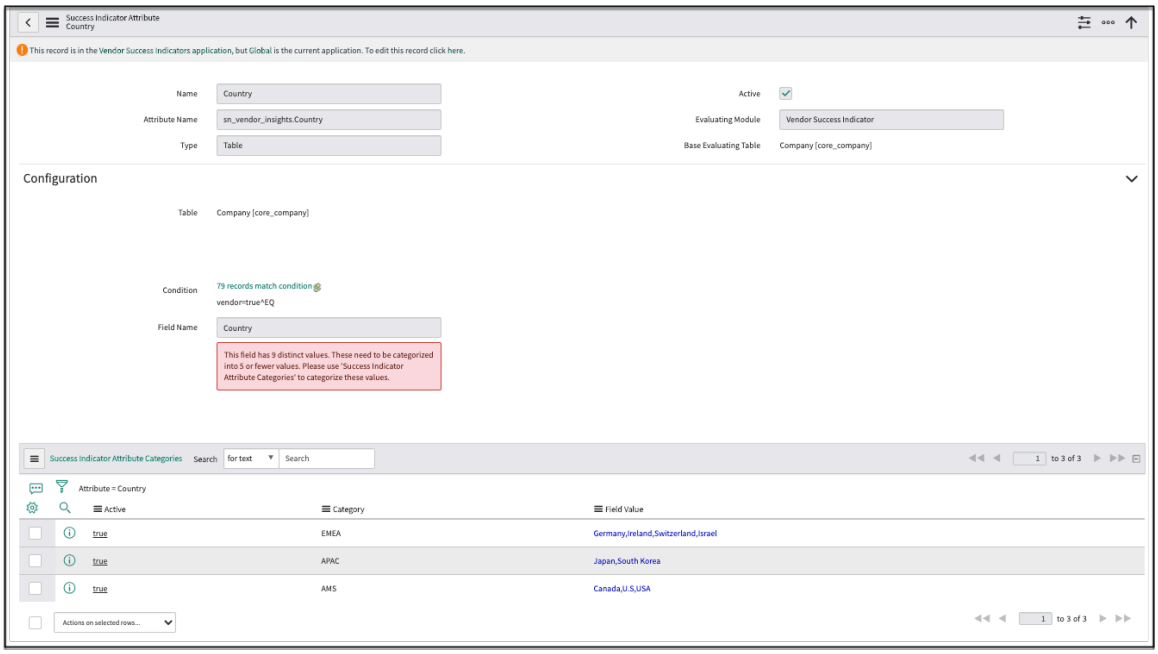
- A tabela usada para configurar os atributos de sucesso do fornecedor é a mesma que a tabela base, Empresa [core_company].
- O nome do campo selecionado, que é País, é um tipo de dados de cadeia de caracteres.

A mensagem pop-up mostra que o atributo País tem nove valores distintos.

Os nove valores para País são Alemanha, Irlanda, Suíça, Israel, Japão, Coreia do Sul, Canadá, EUA e USA. Você tem a opção de configurar os atributos do País agrupando-os em categorias como EMEA, APAC e AMS.

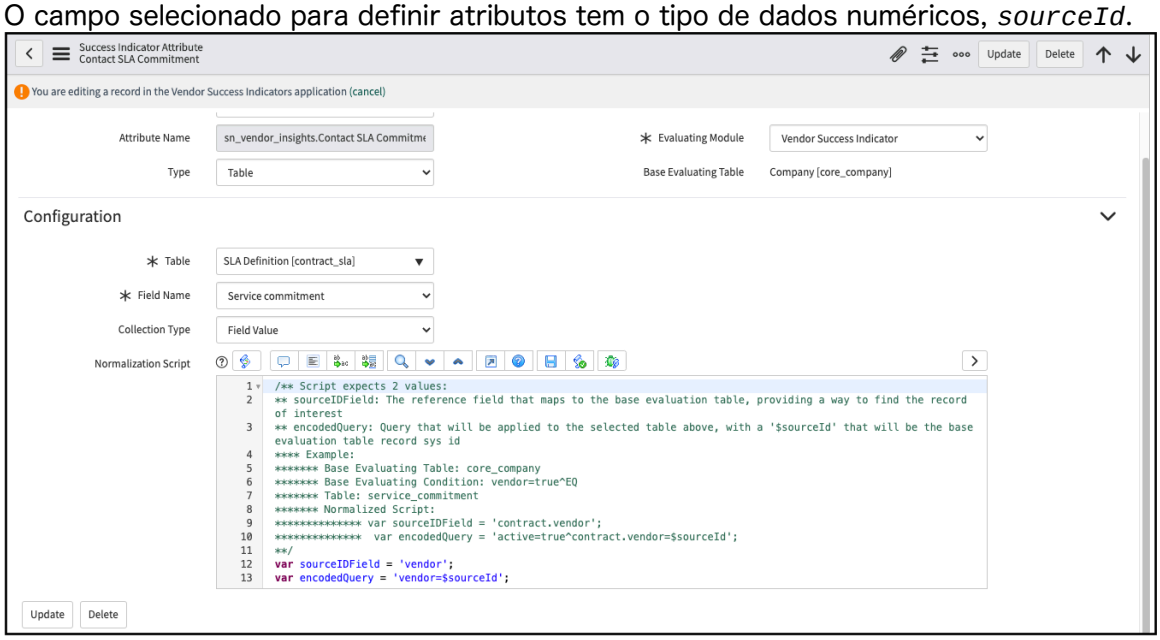
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exemplo 2: na configuração de exemplo mostrada na imagem a seguir:

- A tabela usada para configurar os atributos de sucesso do fornecedor não é a mesma que a tabela base, Empresa [core_company].
- O campo selecionado para definir atributos tem o tipo de dados numéricos, *`sourceId`*.



Configurar atributos do indicador em Espaço de gestão de fornecedores

Configure atributos do indicador para compará-los com os fornecedores de melhor desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_admin

Nota:

Para obter uma visão geral de como configurar Indicadores de sucesso do fornecedor, consulte Configuração de Indicadores de sucesso do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores.

Tradução automática

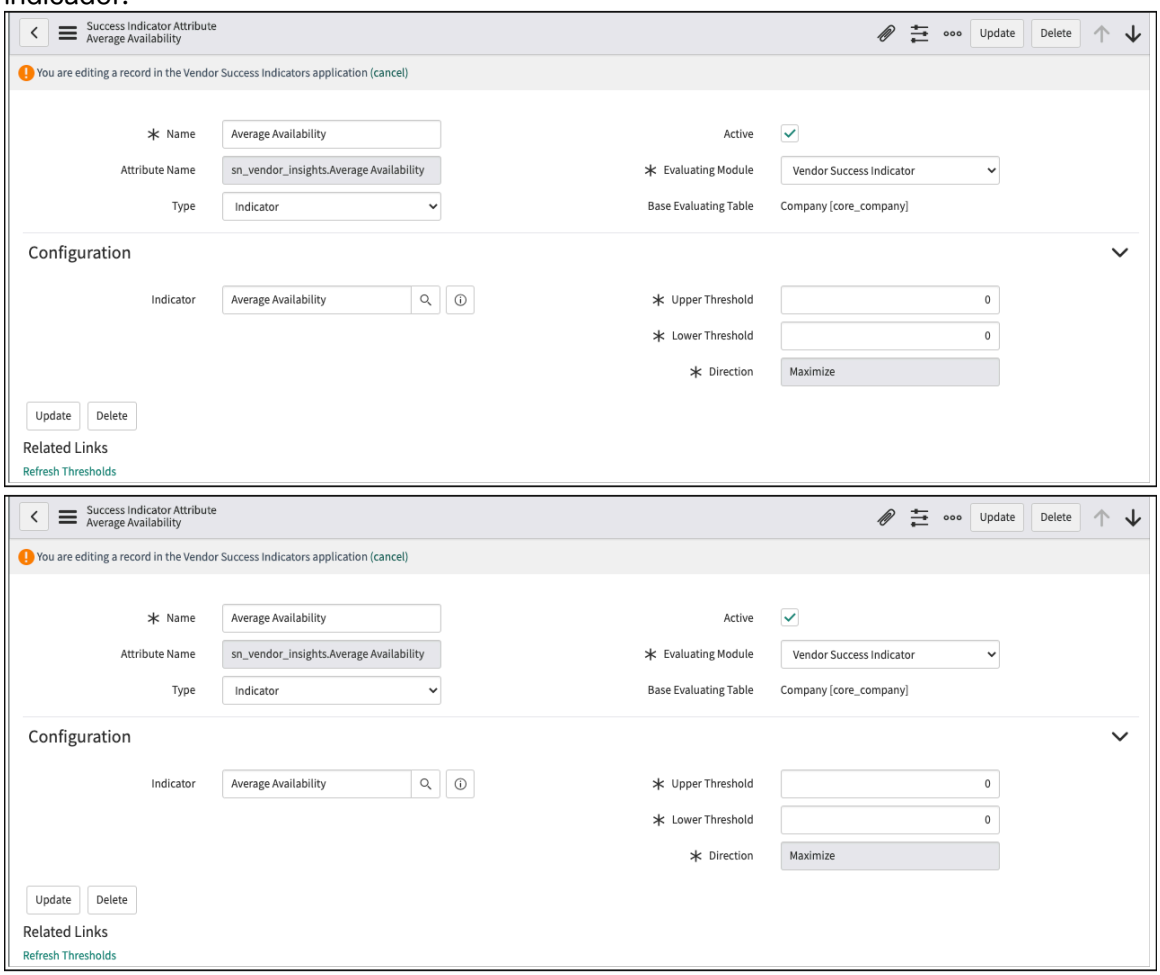
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de Gestão de Fornecedores** > **Indicadores de sucesso** > **Atributos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o atributo de avaliação.
4. No campo **Tipo**, selecione **Indicador**.
5. Na seção de Configuração, no campo **Indicador**, selecione um indicador com o detalhamento Empresa [core_company] do qual você deseja derivar atributos.
   Os campos **Alto** e **Baixo** são preenchidos automaticamente com base nos valores recomendados e o campo **Direção** é definido como **Maximizar** por padrão.
6. Clique em **Enviar**.

Example:

A imagem a seguir mostra um exemplo de configuração em que o atributo é do tipo indicador.



Success Indicator Attribute
Average Availability
Update
Delete
You are editing a record in the Vendor Success Indicators application (cancel)
Name
Average Availability
Active
Attribute Name
sn_vendor_insights.Average Availability
Evaluating Module
Vendor Success Indicator
Type
Indicator
Base Evaluating Table
Company [core_company]
Configuration
Indicator
Average Availability
Upper Threshold
0
Lower Threshold
0
Direction
Maximize
Update
Delete
Related Links
Refresh Thresholds

Gerenciamento de fornecedores com o Espaço de gestão de fornecedores

Analise os grupos de KPIs do fornecedor e compare as características do fornecedor com fornecedores de alto desempenho usando Espaço de gestão de fornecedores.

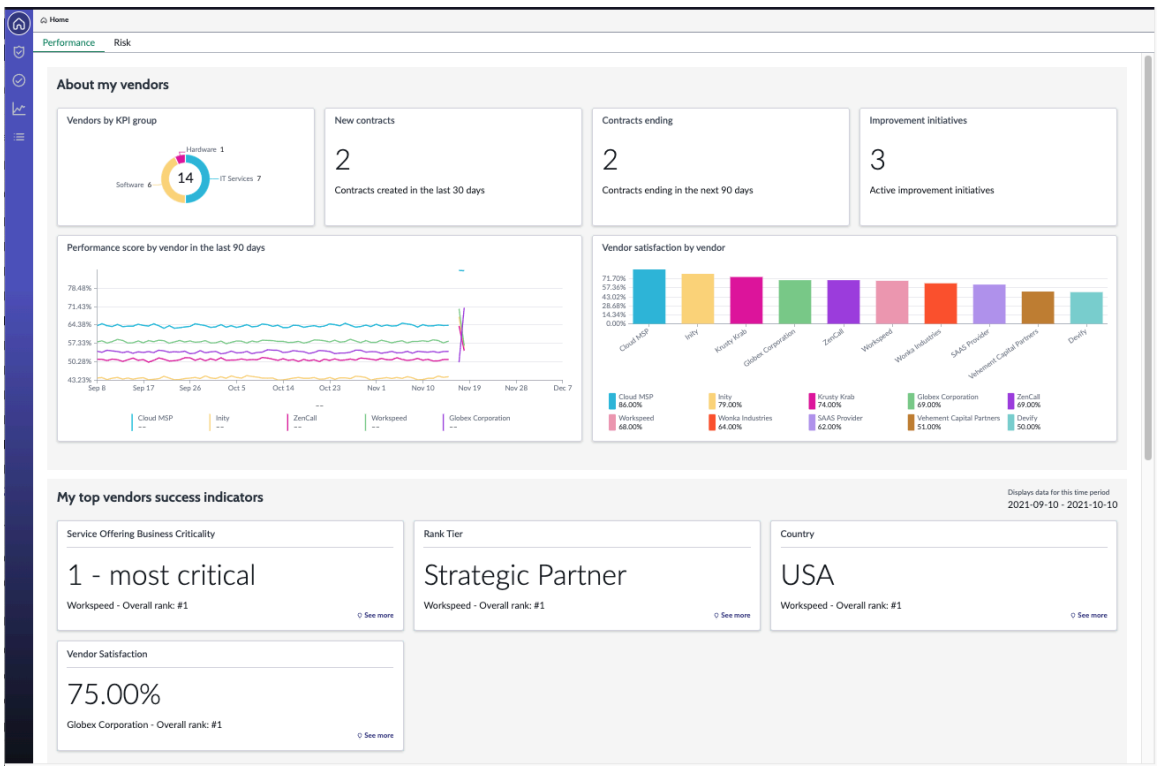
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Espaço de gestão de fornecedores

Monitore as métricas do fornecedor, o número de contratos criados recentemente, os que serão encerrados em breve e o número de iniciativas de melhoria ativas a qualquer momento. Veja quais características contribuem para o sucesso de seus fornecedores. Exiba como seus fornecedores são classificados em relação a essas características em comparação a outros fornecedores.

É possível clonar uma página principal existente e personalizá-la usando o Next Experience Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Como personalizar uma página do Vendor Management Workpace usando o Construtor de IU da próxima experiência.



Funções necessárias de Espaço do gerente de fornecedores

Se você tiver a função Gerente de fornecedor [sn_vlm.vendor_manager], poderá acessar a página inicial de Espaço de gestão de fornecedores.

Casos de uso

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de fornecedor, você pode analisar detalhes em tempo real, como: • Detalhamento de fornecedores por grupos de KPIs. • Quantos novos contratos foram criados nos últimos 30 dias. • Quantos contratos terminarão nos próximos 90 dias.	Gerente de fornecedor [sn_vlm.vendor_manager] Para exibir relatórios sobre os itens do catálogo solicitados, a lista de controle de acesso (ACL) sc_req_item deve estar habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária
• Número de iniciativas de melhoria contínua que estão abertas no momento. • Os cinco principais indicadores de sucesso do fornecedor.	

Indicadores

Pontuação do fornecedor

Desempenho do fornecedor de todos os fornecedores na sua organização com base na pontuação do fornecedor nos últimos 90 dias.

Satisfação do fornecedor

Satisfação das partes interessadas que colaboram com seus fornecedores.

Detalhamentos

O detalhamento dos indicadores é feito por fornecedores.

Visualizações de dados

Selecione uma visualização para analisar mais detalhes.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Fornecedores por grupo de KPIs	Donut	Empresa [core_company]	Detalhamento de grupos de KPIs dos fornecedores.
Novos contratos	Pontuação única	Contrato [ast_contract]	Número de contratos criados nos últimos 30 dias.
Término do contrato	Pontuação única	Contrato [ast_contract]	Número de contratos que terminam nos próximos 90 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Iniciativas de melhoria	Pontuação única	Iniciativa de melhoria [sn_cim_register]	Número de iniciativas de melhoria ativas.

Analisar Grupos de KPI de fornecedor

Depois de configurar os grupos de KPI do fornecedor, você pode analisar as métricas relacionadas a todos os seus fornecedores em um local. É possível pesquisar todas as informações relacionadas ao fornecedor, como incidentes, indisponibilidade, iniciativas de melhoria e fornecedores, e encontrar registros associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No espaço de trabalho, você pode classificar a lista por tipos de fornecedor e analisar o desempenho de cada um deles em uma única exibição. Você pode detalhar cada fornecedor e analisar dados adicionais. Você também pode adicionar anexos ao perfil do fornecedor na seção **Detalhes do fornecedor** e fazer download dos anexos adicionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Analise a pontuação do fornecedor.
   Para obter informações sobre como a pontuação do fornecedor é calculada, consulte Cálculo da pontuação do fornecedor.

   O indicador de cores que destaca a pontuação do fornecedor no cabeçalho mostra como o fornecedor está se saindo com base no limite definido.

   Nota:
   O trabalho agendado **VMW: Atualizar pontuação de fornecedor** está definido para ser executado diariamente. Se você quiser exibir a pontuação atualizada, poderá executar este trabalho agendado a qualquer momento.

3. Clique em cada widget do indicador para exibir o detalhamento dessa métrica.

   Você pode exibir:

   - Um widget de pontuação única que exibe a métrica do indicador.
   - Um widget de séries temporais que mostra a linha de tendência para o grupo de KPIs e intervalo de datas selecionados.
     - Selecione a data de término como o dia anterior à data atual para exibir a tendência real e a previsão para o KPI selecionado.
     - É possível escolher um dia específico na série temporal para analisar o desempenho do fornecedor no KPI selecionado nesse dia.
   - Um detalhamento das ofertas de serviço relacionadas ao grupo de KPIs e intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limite para cada indicador destacado para fornecer uma indicação visual de cada oferta de serviço

Nota:
Você pode analisar o status do KPI (principal indicador de desempenho), como crítico, positivo ou aviso, para cada fornecedor caso o administrador do sistema tenha habilitado a exibição do status do indicador no Espaço de gestão de fornecedores. O status do indicador para exibir os limites de KPI definidos como críticos é habilitado por padrão.

Para o detalhamento no indicador de Satisfação do fornecedor, você também pode exibir o widget Avaliações concluídas que exibe os resultados das pesquisas de satisfação do fornecedor.

4. Adicione documentos de suporte a um perfil de fornecedor.
   a. Na seção **Detalhes do fornecedor**, clique no ícone de anexos .
   b. Clique em **Procurar** e selecione o arquivo desejado para anexar ao perfil.
   c. Opcionalmente, você pode clicar no ícone de reticências e baixar, substituir ou remover o anexo.

Compare as características de seu fornecedor com fornecedores de alto desempenho em Espaço de gestão de fornecedores

Monitore os atributos que definem o desempenho do seu fornecedor e compare-os com os dos fornecedores de melhor desempenho.

Antes de Iniciar

Importante:
Você deve instalar o plug-in Indicadores de sucesso (com.snc.vendor.insights) separadamente do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Como ativar Espaço de gestão de fornecedores.

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Indicadores de sucesso do fornecedor usa o teste qui-quadrado que compara dois valores para verificar se eles são estatisticamente diferentes do esperado.

Nota:

- As comparações dependem de quão bem a curva de densidade do valor de qui-quadrado é distribuída entre as características do fornecedor.
- Quando o grau de liberdade é 1, o valor de p que mede a probabilidade entre suas comparações deve ser menor que 0,05 para ter uma significância estatística.
- O ideal é que seus dados de comparação incluam pelo menos 5 registros de fornecedor cada, com valores mais próximos dos limites superior e inferior.

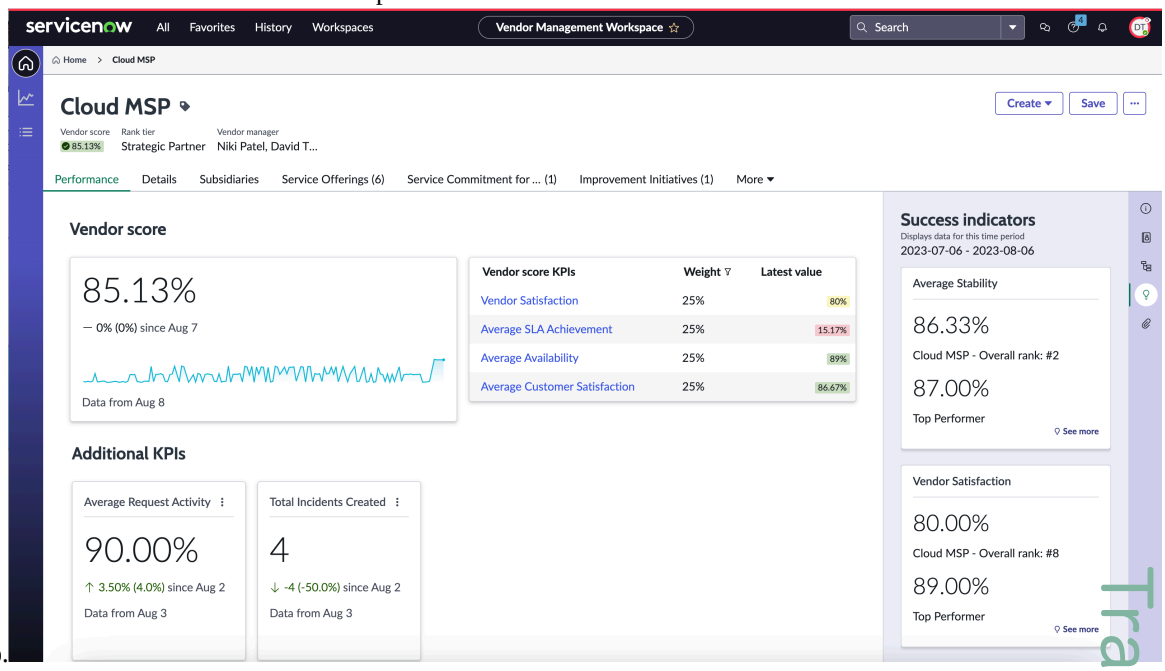
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Selecione um fornecedor.
3. Selecione o ícone Indicadores de sucesso ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Analise as métricas de seus fornecedores e compare-as com os de melhor desempenho.



Nota:

Os fornecedores devem atender aos seguintes critérios de avaliação em relação aos fornecedores de melhor desempenho:

- Ter um grupo de KPIs de fornecedor atribuído a eles
- Ter uma pontuação de fornecedor válida

Somente os fornecedores que tenham um grupo de KPIs de fornecedor atribuído a eles e uma pontuação válida de fornecedor serão usados para avaliação em relação aos fornecedores de melhor desempenho.

A imagem anterior mostra um exemplo de indicadores de sucesso para o MSP na nuvem da empresa. Os indicadores de sucesso fornecem informações sobre os cinco principais atributos em todos os fornecedores que contribuem para o alto desempenho. Esses indicadores são exibidos na ordem de contribuição deles para a classificação de desempenho:

a. Disponibilidade média

b. Média de conquista do ANS

c. Pontuação média de desempenho do SO

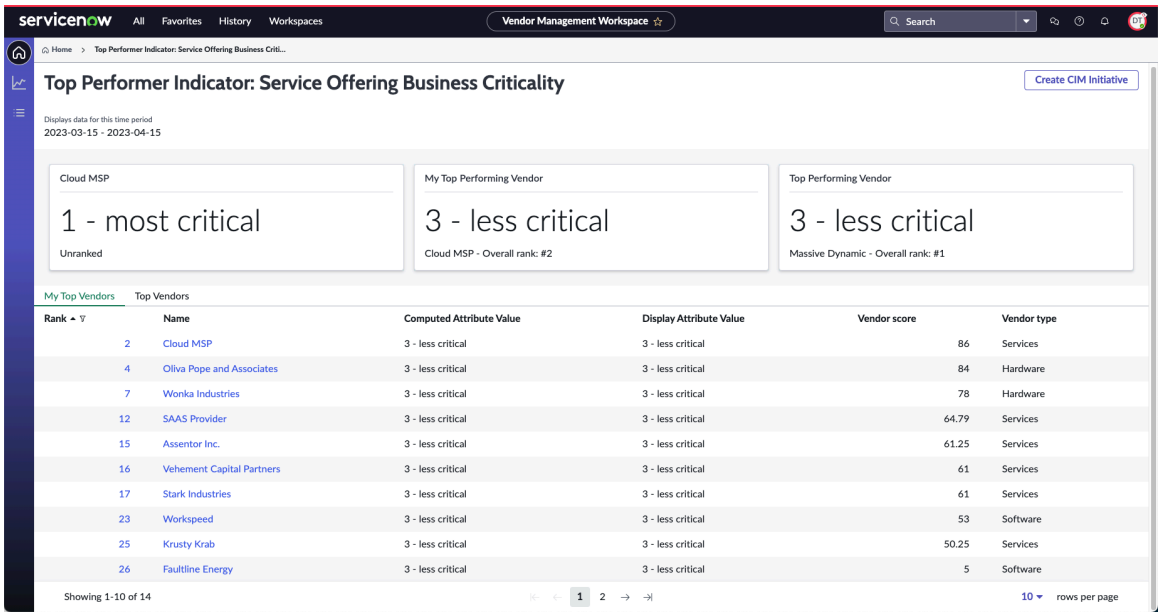
d. Média Satisfação do cliente

Para atributos numéricos, a interpretação do valor depende da direção definida para o indicador.

5. Selecione **Ver mais** para detalhar os dados.
A imagem a seguir mostra os dados de detalhamento da pontuação média de desempenho das ofertas de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Descrições dos dados de detalhamento do widget de pontuação única

Nome	Descrição
Nome de exibição do fornecedor [Exemplo: nuvem MSP]	Exibe a pontuação do atributo selecionado. O campo **Classificação** mostra a classificação geral do fornecedor para o atributo. **Nota:** Se a pontuação ficar fora do intervalo de fornecedores classificados, a classificação será exibida como não classificada.
Meu fornecedor com melhor desempenho	Para o atributo selecionado, exibe a pontuação do atributo. Também exibe a classificação do fornecedor de melhor desempenho entre todos os fornecedores que você gerencia.
Fornecedor com melhor desempenho	Para o atributo selecionado, exibe a pontuação do atributo. Também exibe a classificação do fornecedor de melhor desempenho entre todos os fornecedores em sua organização.

Descrições da exibição de lista dos dados de detalhamento

Nome	Descrição
Meus principais fornecedores	Exibe a classificação e os detalhes do atributo do indicador de sucesso de todos os fornecedores que você gerencia.
Principais fornecedores	Exibe a classificação e os detalhes do atributo do indicador de sucesso de todos os fornecedores em sua organização.

Você pode selecionar uma classificação ou nome de um fornecedor para exibir o perfil do fornecedor.

Comparar o desempenho do fornecedor em um grupo de KPIs do fornecedor

Monitore o desempenho de todos os fornecedores em um grupo de KPIs para avaliar o desempenho deles.

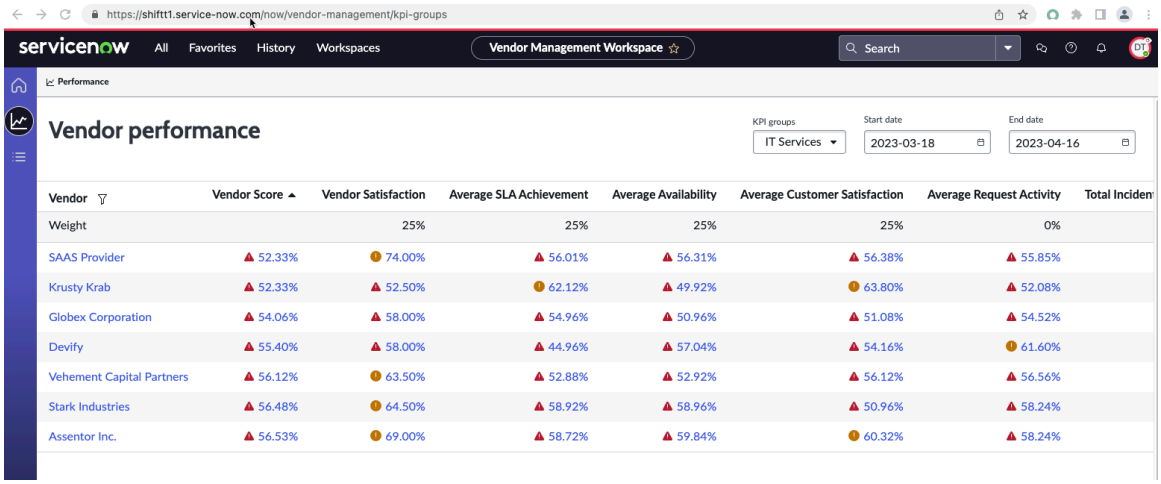
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Clique no ícone Desempenho ( ).
3. Na lista de grupos de KPIs, selecione o grupo para o qual você deseja comparar o desempenho do fornecedor.
4. No campo **Data de início**, clique no ícone de calendário e selecione a data a partir da qual você deseja começar a analisar os dados.
5. No campo **Data de término**, clique no ícone de calendário e selecione a data até a qual você deseja analisar os dados.
   Os fornecedores e as pontuações do indicador são exibidos para o grupo de KPIs e o intervalo de datas selecionados.



Vendor	Vendor Score	Vendor Satisfaction	Average SLA Achievement	Average Availability	Average Customer Satisfaction	Average Request Activity	Total Incident
Weight		25%	25%	25%	25%	0%	
SAAS Provider	52.33%	74.00%	56.01%	56.31%	56.38%	55.85%	
Krusty Krab	52.33%	52.50%	62.12%	49.92%	63.80%	52.08%	
Globex Corporation	54.06%	58.00%	54.96%	50.96%	51.08%	54.52%	
Devify	55.40%	58.00%	44.96%	57.04%	54.16%	61.60%	
Vehement Capital Partners	56.12%	63.50%	52.88%	52.92%	56.12%	56.56%	
Stark Industries	56.48%	64.50%	58.92%	58.96%	50.96%	58.24%	
Assentor Inc.	56.53%	69.00%	58.72%	59.84%	60.32%	58.24%	

Como adicionar metas para KPIs de pontuação do fornecedor

Defina metas de principal indicador de desempenho para um indicador que contribua para a pontuação do fornecedor; assim, você poderá monitorar e melhorar as medições de valores de referência.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Para definir uma meta global, você precisa das funções pa_target_admin e sn_vlm.vendor_manager.

Para definir uma meta pessoal , você precisa da função sn_vlm.vendor_manager.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Espaço**.
2. Clique no ícone Desempenho ( ).
3. Clique em uma pontuação de desempenho de um indicador para o qual você deseja definir uma meta.
4. Clique no ícone de meta ( ) para exibir o painel de metas.
5. Defina a meta de KPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Metas do Performance Analytics

Associar contratos a fornecedores

Crie um contrato e o associe ao fornecedor responsável por ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Ir para **Contratos** > **Todos os contratos do fornecedor**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Create a contract .

   Nota:
   A data de início deve ser o dia atual ou um dia antes.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   No menu Lista, vá para **Contratos** > **Contratos do meu fornecedor** para exibir o contrato que você criou.

Associar ANS e compromissos de serviço a fornecedores

Crie um ANS do fornecedor e um compromisso de serviço e associe-os a um fornecedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager e sla_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Gestão de Fornecedores**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Crie uma definição do ANS.
   a. Ir para **Níveis de serviço** > **Todos os ANS de fornecedores**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.
      Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Criação de uma definição do ANS.
   d. Selecione **Salvar**.
4. Crie uma definição de detalhes do ANS.
   a. Na definição do ANS que você criou, selecione a guia **Definições de detalhe do ANS**.
   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Definição de detalhe do ANS**, selecione a definição.

d. Selecione **Salvar**.

5. Crie um compromisso de serviço.

a. Na definição do ANS que você criou, selecione a guia **Compromissos de serviço**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

d. Selecione **Save** (Salvar).
No menu Lista, vá para **Níveis de serviço** > **ANS dos meus fornecedores** para exibir o ANS do fornecedor e o compromisso de serviço que você criou.

Identificação de gargalos usando a integração do Mineração de processos ao Espaço de gestão de fornecedores

Obtenha informações sobre o desempenho dos fornecedores e analise as anomalias ou os gargalos do processo ao detalhar um KPI (principal indicador de desempenho).

Importante:
É preciso adicionar a função de analista da Otimização de processos (sn_process_optimization_analyst) manualmente para executar tarefas relacionadas ao Mineração de processos. Para obter informações sobre como adicionar uma função, consulte Create a role .

Como criar um projeto do Mineração de processos para um grupo de KPIs

Crie projetos para cada grupo de KPIs cujos dados você deseja minerar.

Antes de Iniciar

Seu administrador deve ter habilitado a propriedade do sistema `sn_itsm_vendor.enable.po.vm` para permitir a mineração. Para obter mais informações sobre esta propriedade do sistema, consulte Instalado com Espaço de gestão de fornecedores.

Função necessária: sn_process_optimization_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Os projetos de Mineração de processos do Espaço de gestão de fornecedores são criados somente para a tabela de incidente. Apenas modelos do tipo **Padrão** são compatíveis com a criação de projetos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Grupos de KPI**.

2. Selecione um grupo de KPIs.

3. Selecione **Iniciar Mineração de processos**.
A mineração de processos é executada nos fornecedores no grupo de KPIs e em todos os indicadores automatizados e de fórmula no grupo de KPIs. Se você estiver usando um indicador de fórmula para mineração de processos, poderá selecionar qualquer origem de indicador que seja usada na fórmula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando você seleciona **Iniciar mineração de processos** e extrai os dados do fornecedor pela primeira vez, o projeto é criado e, em seguida, os fornecedores são adicionados ao projeto. Quando você adiciona um KPI que não faz parte da mesma tabela que os outros KPIs ou se você adiciona ou remove fornecedores do grupo de KPIs neste projeto, as mudanças são sincronizadas na próxima vez em que o *Process Mining - VM Remine Projects* trabalho agendado for executado. Você também pode escolher **Iniciar mineração de processos** para sincronizar as mudanças imediatamente.

Um projeto correspondente é criado no **Tudo** > **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Projetos VM** módulo. Quando a mineração estiver concluída, o campo **Estado da mineração** será alterado para **Disponível**.

Quando você navega para **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Mapeamento do projeto de Process Mining**, você pode ver o relacionamento entre o indicador, o grupo de KPIs, a definição do projeto e a tabela do projeto que você minerou.

Como obter informações sobre o desempenho dos fornecedores

Obtenha informações sobre os gargalos de processo e encontre as áreas em potencial que podem ser otimizadas. Você pode também ver a análise de variações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst

- O trabalho *Process Mining - VM Remine Projects* busca projetos que não foram extraídos com base nas configurações na propriedade do sistema *sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency*. Para obter mais informações, consulte Instalação com Espaço de gestão de fornecedores.
- Você deve ter minerado o projeto desse grupo de KPIs cujas informações processuais você deseja analisar. Para obter mais informações, consulte Como criar um projeto do Mineração de processos para um grupo de KPIs.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os dados são extraídos a partir do início do mês anterior. Por exemplo, se a data atual for 26 de junho de 2023, os dados serão extraídos a partir de 1º de maio de 2023.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes de fornecedores**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Ir para **Fornecedores** > **Todos os fornecedores**.
4. Selecione o fornecedor cujas informações processuais você deseja analisar.
5. Detalhe um KPI, por exemplo, total de incidentes criados.
6. Selecione a guia **Análise de processo** e execute a análise de variações e informações processuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Selecione a guia **Detalhamento do fornecedor** para exibir os detalhes do relacionamento dos fornecedores em uma tabela.
- A mineração de processos só pode ser realizada em KPIs baseados na tabela de incidentes.

Você pode analisar as informações do processo cujos dados você minerou por 30 dias, excluindo o dia atual. Para obter mais informações sobre informações de negócios, consulte Exibir informações de negócios .

Tópicos relacionados

Como analisar e obter informações processuais

ITSM Gerentes de fornecedor para celular for Espaço de gestão de fornecedores

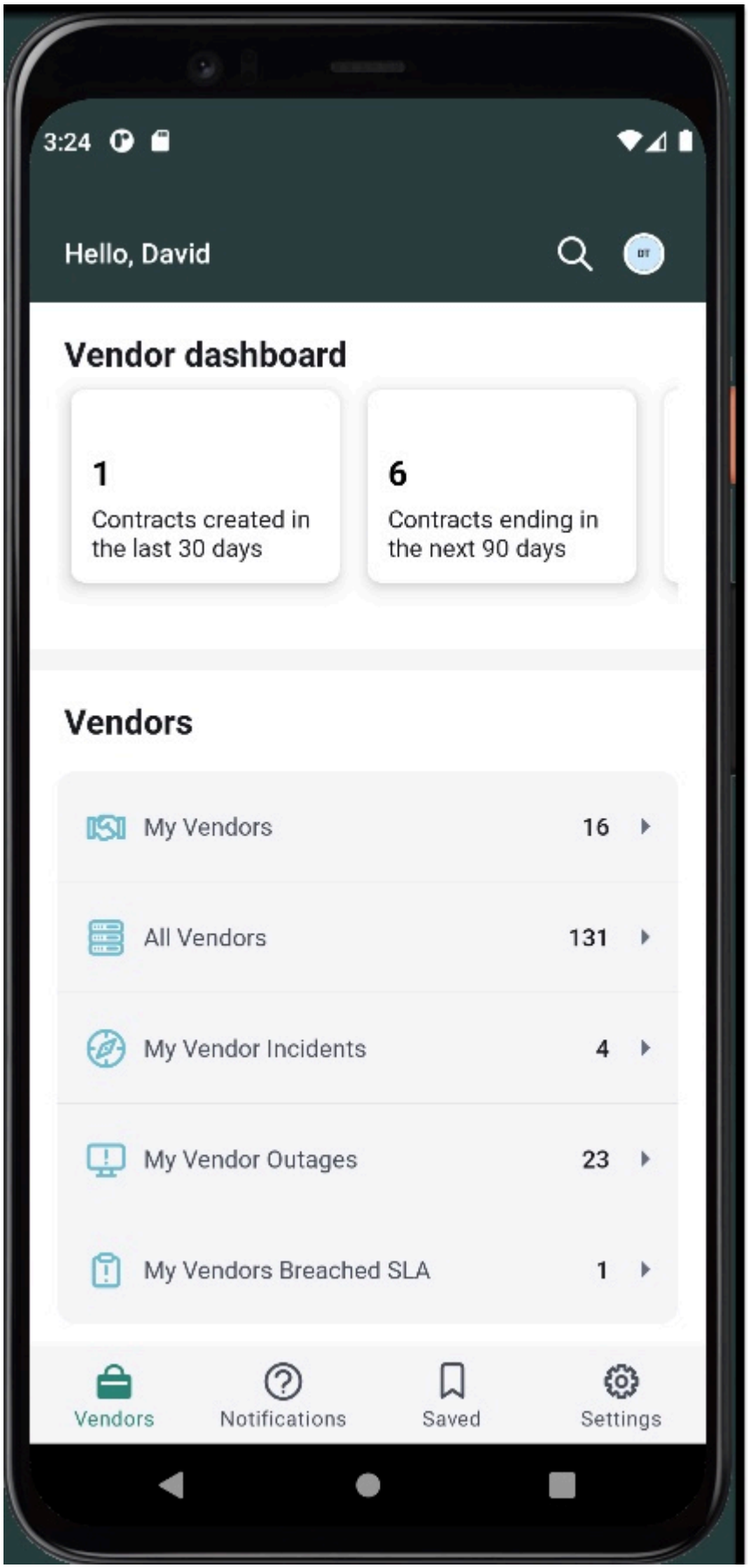
Usando o aplicativo ITSM Gerentes de fornecedor para celular, os gerentes de fornecedores podem acessar os detalhes do fornecedor, incluindo o desempenho do fornecedor e monitorar os problemas mais importantes para eles.

Painel ITSM Gerentes de fornecedor para celular

Analise os fornecedores por grupo de KPIs. Você pode ver quais contratos foram criados nos últimos 30 dias e quais serão encerrados nos próximos 90 dias. Monitore as iniciativas de melhoria de seus fornecedores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de Gerentes de fornecedor para celular

Se você tiver a função Gerente de fornecedor [sn_vlm.vendor_manager], poderá acessar a página inicial de Gerentes de fornecedor para celular.

Casos de uso

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de fornecedor, você pode analisar detalhes em tempo real, como: • Detalhamento de fornecedores por grupos de KPIs. • Quantos novos contratos foram criados nos últimos 30 dias. • Quantos contratos terminarão nos próximos 90 dias. • Analisar as iniciativas de melhoria de seus fornecedores.	Gerente de fornecedor [sn_vlm.vendor_manager]

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Fornecedores por grupo de KPIs	Donut	Empresa [core_company]	Detalhamento de fornecedores por modelo de métrica.
Novos contratos	Pontuação única	Contrato [ast_contract]	Número de contratos criados nos últimos 30 dias.
Término do contrato	Pontuação única	Contrato [ast_contract]	Número de contratos que terminam nos próximos 90 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Iniciativas de melhoria	Pontuação única	Iniciativa de melhoria [sn_cim_register]	Número de iniciativas de melhoria criadas para seus fornecedores.

Listas

Acesse as seguintes listas de fornecedores no painel Gerentes de fornecedor para celular.

Nome	Descrição
Meus fornecedores	Lista de todos os fornecedores gerenciados pelo gerente de fornecedores.
Todos os fornecedores	Lista de todos os fornecedores de sua organização.
Incidentes dos meus fornecedores	Lista de todos os incidentes monitorados pelo gerente de fornecedores.
Indisponibilidades do meu fornecedor	Lista de todos as indisponibilidades monitoradas pelo gerente de fornecedores.
ANSs violados dos meus fornecedores	Lista de todos os ANSs violados monitorados pelo gerente de fornecedores.

Como acessar o Gerentes de fornecedor para celular no seu aplicativo ServiceNow Agent

Instale o aplicativo ServiceNow Agent para habilitar o aplicativo no seu dispositivo móvel. Verifique o código QR ou insira manualmente o endereço da sua instância no aplicativo Agent para acessar sua instância no dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Para permitir que você gerencie e monitore os incidentes de fornecedor, indisponibilidades e ANSs violados em seu aplicativo para celular, o administrador do sistema deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Em sua instância de aplicativo da área de trabalhode desktop da ServiceNow, instale o plug-in Espaço do gerente de fornecedores (sn_itsm_vendor).
- Em sua instância de aplicativo da área de trabalho da ServiceNow, instale o plug-in Gerentes de fornecedor para celular (sn_vendor_mobile).
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos associados da ServiceNow Store tenham direitos válidos da ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Procedimento

1. No seu dispositivo móvel, instale o aplicativo ServiceNow Agent da Apple App Store ou da Google Play Store.
2. Toque no ícone do aplicativo Agent no seu dispositivo móvel.
3. Insira o endereço da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Toque em **Login**.

5. Toque no ícone de fornecedores (

) para abrir a página inicial do Gerentes de fornecedor para celular.

Como ser notificado sobre os fornecedores que você gerencia usando o aplicativo Gerentes de fornecedor para celular

Receba notificações quando um incidente P1 for criado ou resolvido. Você também poderá ser notificado se outro incidente for atualizado para P1 ou quando ocorrer uma indisponibilidade do fornecedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve definir suas preferências de notificação no aplicativo da área de trabalho para receber as notificações no aplicativo ITSM Mobile Agent.

Procedimento

1. Habilite notificações em sua instância de aplicativo da área de trabalho.

   a. Selecione seu perfil e selecione **Preferências**.

   b. Selecione **Notificações**.

   c. Selecione **IU principal**.

   d. Habilite **Permitir notificações**.

   e. Na seção **IT Service Management**, habilite a seguinte notificação:
      - Incidente aberto para o fornecedor
      - Indisponibilidade aberta para o fornecedor

2. Receba notificações em seu aplicativo para dispositivo móvel quando as seguintes tarefas forem acionadas:
   - Um incidente P1 é criado ou resolvido
   - Outro incidente é atualizado para um incidente P1
   - Um registro de indisponibilidade do fornecedor é criado

Como acessar informações relacionadas aos seus fornecedores usando o aplicativo Gerentes de fornecedor para celular

Procure informações relacionadas aos seus fornecedores, como incidentes ou indisponibilidades criadas para seus fornecedores ou ANSs violados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vlm.vendor_manager

Procedimento

1. Faça login na aplicação Gerentes de fornecedor para celular de seu dispositivo móvel.

2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Espaço de gestão de fornecedores

Ao ativar o plug-in Espaço de gestão de fornecedores (sn_itsm_vendor), a aplicação instala componentes como funções, tabelas, propriedades e indicadores.

Instalação com Espaço de gestão de fornecedores

Espaço de gestão de fornecedores fornece um destino único para você exibir e gerenciar seus fornecedores.

Espaço de gestão de fornecedores

Quando você ativa o plug-in Espaço de gestão de fornecedores (sn_itsm_vendor), os seguintes componentes são instalados.

Funções instaladas com Espaço de gestão de fornecedores

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do fornecedor [sn_vlm.vendor_admin]	Pode criar, editar ou excluir tipos de fornecedores e grupos de KPIs no Espaço de gestão de fornecedores	sn_vlm.vendor_manager
Gerente de fornecedor [sn_vlm.vendor_manager]	Exibe e gerencia fornecedores usando Espaço de gestão de fornecedores. Configura métricas de desempenho do fornecedor para uso em Espaço de gestão de fornecedores.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Tabela instalada com Grupos de KPI de fornecedor

Nome	Descrição
Fornecedores de KPI [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Armazene o relacionamento entre KPIs e fornecedores.

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
Process Mining - VM Remine Projects	• É executado automaticamente uma vez por dia. • Atualiza automaticamente o projeto quando os fornecedores são adicionados ou removidos. • Busca todos os projetos que não foram extraídos do período de tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
	especificado na propriedade do sistema **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency**, por exemplo, os últimos sete dias.

Navegar até **Gestão de fornecedores** > **Configuração** > **Propriedades do fornecedor** para definir as propriedades de Espaço de gestão de fornecedores.

Propriedades instaladas com o Espaço de gestão de fornecedores

Propriedade	Descrição
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Habilita a integração do Mineração de processos ao Espaço de gestão de fornecedores. Quando habilitada, você pode iniciar a mineração de processos e minerar projetos do Mineração de processos, bem como examinar a análise de processos no Espaço de gestão de fornecedores. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Busca todos os projetos que não foram extraídos no período especificado. O trabalho *`Process Mining - VM Remine Projects`* busca os dados com base no tempo especificado nesta propriedade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 7

Instalado com Indicadores de sucesso do fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores

Usando a aplicação Indicadores de sucesso do fornecedor, você pode comparar o desempenho de seus fornecedores com o de outros fornecedores de alto desempenho.

Importante:
Você deve instalar o plug-in Indicadores de sucesso (com.snc.vendor.insights) separadamente do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Como ativar Espaço de gestão de fornecedores.

Scheduled Job instalado com Indicadores de sucesso do fornecedor

Nome	Descrição
Scheduled Job semanal do Indicador de sucesso do fornecedor	É executado semanalmente e coleta dados de atributos do fornecedor dos últimos 30 dias. O trabalho então calcula a correlação dos atributos com fornecedores de alto desempenho usando Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Indicadores de sucesso do fornecedor

Nome	Descrição
sn_app_ml_insights.top_n_results	Principais N resultados a serem recuperados da tabela Resultados de informações para análise posterior. O valor padrão é 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Número máximo de registros a serem processados pelo trabalho de indicador de sucesso. O valor padrão é 50000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Número máximo de valores da cadeia de caracteres permitidos antes da criação de categorias. O valor padrão é 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	O número de execuções mais recentes a serem retidas após a execução de limpeza da tabela. O valor padrão é 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Lista separada por vírgulas de tipos de dados válidos a serem usados para definir atributos de informações do fornecedor. O valor padrão é booliano, moeda, data, datahora, due_date, field_name, glide_date, glide_date_time, glide_list, int, integer, long, string, time, translated, translated_field, translated_text
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	O valor crítico para um teste de qui-quadrado, que compara dois valores para ver se há uma significância estatística. O valor padrão é 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	O limite do valor crítico para teste do qui-quadrado. O valor padrão é 5.

Atributos instalados com os Indicadores de sucesso do fornecedor

Nome de atributo	Tipo de atributo	Valor padrão
	Indicadores de Análise de desempenho	
Disponibilidade média	Disponibilidade média	verdadeiro
Média de conquista do ANS	Média de conquista do ANS	verdadeiro
Estabilidade média	Estabilidade média	verdadeiro
Média de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente	verdadeiro
Pontuação média de desempenho do SO	Pontuação média do desempenho da oferta de serviço	verdadeiro
Satisfação do fornecedor	Satisfação do fornecedor	verdadeiro
	Atributos de tabela	
Compromisso de ANS de contato	Definição do ANS [contract_sla]	verdadeiro
Tipo de ANS de contrato	Definição do ANS [contract_sla]	verdadeiro
País	Empresa [core_company]	verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos instalados com os Indicadores de sucesso do fornecedor

Nome de atributo	Tipo de atributo	Valor padrão
Camada de classificação	Empresa [core_company]	verdadeiro
Início do relacionamento	Empresa [core_company]	falso
Tipo de compromisso de serviço	Compromisso de serviço [service_commitment]	verdadeiro
Criticidade do negócio da oferta de serviço	Service Offering [service_offering]	verdadeiro
Custo total do contrato	Empresa [core_company]	falso
Assinantes exclusivos	Empresa [core_company]	verdadeiro
Estado do fornecedor	Empresa [core_company]	falso
Tipo de fornecedor	Empresa [core_company]	falso

Grupos de KPI de fornecedor em Espaço de gestão de fornecedores referência

Use Grupos de KPI de fornecedor que são fornecidos por padrão para analisar o desempenho do fornecedor.

Grupos de KPI de fornecedor

Os seguintes grupos de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) do fornecedor são disponibilizados por padrão:

- Serviços de TI - Inclui KPIs para analisar o desempenho do fornecedor relacionado aos serviços de TI.
- Execução do fornecedor - Inclui KPIs para analisar o desempenho do fornecedor relacionado à execução.
- Software - Inclui KPIs para analisar fornecedores relacionados a aplicações de software.
- Hardware - Inclui KPIs para analisar fornecedores relacionados a aplicações de hardware.

Cada grupo de KPI fornecido por padrão tem as seguintes listas relacionadas:

- KPIs - Indicadores com um detalhamento de fornecedor que medem o desempenho de seus fornecedores.

  Cada indicador que contribui para a pontuação do fornecedor tem um peso associado a ele.

- Limites de grupo de KPI - Define valores de limite para indicar o status de cada grupo de KPI.
- Fornecedores - Lista de fornecedores para analisar o desempenho.

Grupo de KPIs de serviços de TI

Esta tabela mostra os indicadores fornecidos por padrão neste grupo de KPIs. Todos os indicadores que têm como unidade a porcentagem são usados para calcular a pontuação do fornecedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome dos indicadores	Descrição	Unidade
VMW: Média de satisfação do cliente	Mede as pontuações de CSAT com base nas ofertas de serviço.	Número
Satisfação do fornecedor	Fornece detalhamento mensal das pontuações de satisfação do fornecedor.	Percentual
VMW: Média de conquista do ANS	Calcula o valor médio dos SLAs concluídos com sucesso.	Número
VMW: Disponibilidade média	Calcula o valor médio alcançado para SLAs de incidentes.	Percentual
VMW: Atividade de solicitação média	Valor médio calculado a partir de itens da solicitação cumpridos derivados de itens do catálogo do portfólio de serviços. Esses itens devem ser conectados às ofertas de serviço.	Número
Total de incidentes criados	O número total de incidentes criados para fornecedores.	Número

Grupo de KPIs de execução do fornecedor

Esta tabela mostra os indicadores fornecidos por padrão neste grupo de KPIs. Todos os indicadores que têm como unidade a porcentagem são usados para calcular a pontuação do fornecedor.

Indicador	Descrição	Unidade
VMW: Média de satisfação do cliente	Mede as pontuações de CSAT com base nas ofertas de serviço.	Número
Satisfação do fornecedor	Fornece detalhamento mensal das pontuações de satisfação do fornecedor.	Percentual
VMW: média de conquista do ANS de incidentes	Calcula o valor médio alcançado para SLAs de incidentes que foram concluídos com sucesso.	Percentual
Média de conquista de execução de solicitação de ANS	Calcula o valor médio dos SLAs concluídos com sucesso.	Percentual
Total de incidentes criados	O número total de incidentes criados para fornecedores.	Número
VMW: Atividade de solicitação média	Valor médio calculado a partir de itens da solicitação cumpridos derivados de itens do catálogo do portfólio de serviços. Esses itens devem ser conectados às ofertas de serviço.	Número

Grupo de KPIs de software

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta tabela mostra os indicadores fornecidos por padrão neste grupo de KPIs. Todos os indicadores que têm como unidade a porcentagem são usados para calcular a pontuação do fornecedor.

Indicador	Descrição	Unidade
Satisfação do fornecedor	Fornece detalhamento mensal das pontuações de satisfação do fornecedor.	Percentual
Itens solicitados pelo fornecedor	Fornece a contagem dos itens do catálogo solicitados pelo fornecedor.	Número
ANS manual da origem externa	Calcula os ANS adicionados manualmente.	Percentual

Grupo de KPIs de hardware

Esta tabela mostra os indicadores fornecidos por padrão neste grupo de KPIs. Todos os indicadores que têm como unidade a porcentagem são usados para calcular a pontuação do fornecedor.

Indicador	Descrição	Unidade
Satisfação do fornecedor	Fornece detalhamento mensal das pontuações de satisfação do fornecedor.	Percentual
Itens solicitados pelo fornecedor	Fornece a contagem dos itens do catálogo solicitados pelo fornecedor.	Número
ANS manual da origem externa	Calcula os ANS adicionados manualmente.	Percentual

Indicador de pontuação do fornecedor

O indicador de **Pontuação do fornecedor** é um indicador automatizado. É usado para calcular e exibir a pontuação do fornecedor. O cálculo é feito com base em todos os indicadores adicionados ao grupo de KPIs para avaliar o desempenho do fornecedor.

Por padrão, os indicadores a seguir são usados para calcular a pontuação do fornecedor:

- Média de conquista de execução de solicitação de ANS
- VMW: Disponibilidade média
- Média de conquista do ANS do incidente
- ANS manual da origem externa

Programar trabalho

O *`VMW Update Vendor Score`* trabalho agendado é executado diariamente e atualiza a pontuação. Você pode executar este trabalho sob demanda para obter pontuações atualizadas a qualquer momento.

O *`VMW Update Vendor Profile`* trabalho agendado é executado mensalmente e atualiza todos os perfis de fornecedor. Você pode executar este trabalho sob demanda para obter pontuações atualizadas a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo da pontuação do fornecedor

O cálculo da pontuação do fornecedor é baseado no peso de cada indicador e na pontuação de KPI.

Importante:
A tabela de dados de métrica da oferta de serviço [service_offering_metric_data], juntamente com os quatro indicadores a seguir, foi descontinuada na versão Utah:

- Cumprimento médio do ANS [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Média da satisfação do cliente [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Média da disponibilidade [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Média da atividade de solicitação [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Portanto, se você tiver a aplicação Espaço de gestão de fornecedores integrada ao Gestão de portfólio de serviços e se estiver atualizando para o portfólio padrão de Gestão de portfólio de serviços, os dados de métrica dos indicadores legados não estarão mais disponíveis. Para obter informações sobre Gestão de portfólio de serviços, consulte Gestão de portfólio de serviços portfólios.

Você pode calcular a pontuação do fornecedor usando os indicadores que têm valor percentual. Você também pode criar indicadores de fórmula personalizados e adicioná-los ao cálculo de pontuação do fornecedor. Para obter mais informações, consulte Adicionar um indicador de fórmula para rastrear a pontuação do fornecedor.

Esta tabela fornece um exemplo de como a pontuação do fornecedor é calculada.

Cálculo da pontuação do fornecedor

Indicador	Peso do indicador	Pontuação de KPI	Pontuação de indicador que contribui para a pontuação do fornecedor
Satisfação do fornecedor	10,00%	54,42%	5,442%
VMW: Média de satisfação do cliente	55,00%	83,00%	45,65%
VMW: Disponibilidade média	25,00%	88,50%	22,125%
VMW: média de conquista do ANS	10,00%	100,00%	10,00%
Total			**83,217%**

A pontuação total do fornecedor foi arredondada para 83,22%. A pontuação também é destacada no cabeçalho com cores distintas para os valores de limite definidos para o grupo de KPI.

Nota:
A pontuação do fornecedor é impactada com base em se a direção do indicador é definida como maximizar ou minimizar. Esta tabela mostra um exemplo de como a pontuação do fornecedor é impactada com base na direção do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação do fornecedor impactada pela direção do indicador

Indicador	Direção	Peso do indicador	Pontuação da métrica do indicador	Pontuação do indicador que contribui para a pontuação do fornecedor
VMW: satisfação do fornecedor	Maximizar	10,00%	54,42%	5,442%
VMW: Média de satisfação do cliente	Maximizar	55,00%	83,00%	45,65%
VMW: Disponibilidade média	Minimizar	25,00%	88,50%	2,875% [(100 - 88,5) x 0,25]
VMW: Média de conquista do ANS	Minimizar	10,00%	100,00%	0%
Total				**53,967%**

Separação de domínios e Espaço de gestão de fornecedores

Separação de domínios é compatível com Espaço de gestão de fornecedores. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

O aplicativo Espaço de gestão de fornecedores usa análise de desempenho para coletar dados e fornece suporte à separação de domínio.

Solicitação de Separação de domínios do Espaço de gestão de fornecedores

O plug-in suporte de domínio - instalador de extensões de domínio (com.glide.domain.msp_extensions.installer) deve ser ativado pela equipe da ServiceNow. Depois que este plug-in tiver sido ativado, como administrador, você poderá ativar o plug-in Performance Analytics - suporte de domínio (com.snc.pa.domain_support).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Performance Analytics - suporte de domínio (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado para habilitar os recursos para Espaço do gerente de fornecedores

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configurar separação de domínio para Espaço de gestão de fornecedores

Configure a separação de domínio para Espaço de gestão de fornecedores para coletar pontuações do fornecedor e analisar os dados de um domínio específico. Configure domínios para modelos de métrica de pontuação do fornecedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

1. Configure um domínio para coletar dados de análise de desempenho de pontuação do fornecedor para esse domínio.
   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Configurações do Domínio**.
   b. Criar uma configuração de domínio para Espaço de gestão de fornecedores
      i. Clique em **Novo**.
      ii. No campo **Nome**, insira um nome para a configuração.
      iii. No menu **Tipo de configuração**, selecione **Condições**.
      iv. Na seção Opções agregadas, marque a caixa de seleção **Coletar secundários** para coletar pontuações de todos os domínios secundários.
   c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   d. Adicione os seguintes trabalhos de análise de desempenho à lista relacionada:

      Nota:
      Se você não tiver a lista relacionada de trabalhos, deverá configurar o formulário para exibir a lista relacionada.

      - Coleta programada de dados da VMW
      - Coleta de ponderação de VMW
      - Coleta diária de dados da VMW
      - Coleta de pontuação do fornecedor VMW

   e. Clique em **Atualizar**.

   Para obter mais informações sobre como criar ou programar um trabalho de coleta de dados, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A aplicação Performance Analytics:

- Executa o trabalho e coleta a pontuação como o usuário **Executar como**.
- Coleta as pontuações somente para o domínio no qual o usuário conectado executa o trabalho. As pontuações não são visíveis para os administradores ou gerentes de fornecedor que não fazem parte desse domínio no Espaço do gerente de fornecedores.
- Adiciona automaticamente consultas de banco de dados que limitam os resultados do domínio para as consultas da origem do indicador quando a aplicação executa um trabalho para uma configuração de domínio.

2. Configure um domínio para atribuir um modelo de métrica de pontuação do fornecedor a um domínio.
   a. Navegar até **Espaço para gerentes de fornecedores** > **Modelos de métrica de pontuação do fornecedor**
   b. Escolha uma das seguintes ações:

Testes de início rápido do Espaço de gestão de fornecedores no espaço configurável

Valide se Espaço do gerente de fornecedores ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Espaço de gestão de fornecedores exigem a ativação do plug-in Espaço do gerente de fornecedores (com.snc.vlm.vmw) e o carregamento dos dados de demonstração.

Pacote de testes Espaço de gestão de fornecedores - Testes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
VLM: criar um fornecedor	Rastreie problemas com o plug-in Espaço do gerente de fornecedores após o upgrade. Crie um novo fornecedor.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Workbench de inteligência preditiva do ITSM

O aplicativo ServiceNow® Workbench de inteligência preditiva do ITSM fornece modelos de caso de uso pré-criados e orienta você na implementação de aprendizado de máquina para criar processos de negócios inteligentes de ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Explorando Workbench de inteligência preditiva do ITSM

O aplicativo Workbench de inteligência preditiva do ITSM foi criado para ajudar você a começar a usar o aprendizado de máquina para resolver e agilizar seus incidentes de TI.

O workbench inclui modelos de caso de uso pré-criados que o orientam sistematicamente pelo processo de criação e treinamento de novos modelos preditivos, avaliando e testando-os e, por fim, adicionando-os ao seu processo de negócios para agregar valor à sua organização de TI.

O aprendizado de máquina orientado fornece as próximas etapas e ajuda você a tomar decisões fundamentadas e aumentar seu conhecimento sobre aprendizado de máquina.

Depois de treinar seus casos de uso, eles poderão ser usados imediatamente. Usando habilidades Performance Analytics, você pode monitorar seus casos de uso implementados com sucesso para garantir a melhor eficácia do modelo. Defina limites e monitore se seus modelos estão funcionando conforme o esperado ou se estão com baixo desempenho com o painel **Inteligência preditiva para Incidentes**.

O aplicativo Workbench de inteligência preditiva do ITSM depende da ativação do aplicativo Inteligência preditiva, que está disponível com o ITSM Pro SKU.

Quem precisa do Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Os arquitetos de processos de negócios usam a funcionalidade Workbench de inteligência preditiva para iniciar os casos de uso baseados em aprendizado de máquina. Você pode determinar o valor do seu negócio, monitorar seus modelos e exibir estatísticas relacionadas usando o painel Workbench de inteligência preditiva.

Se você é um arquiteto de processo ou proprietário, ou alguém que defende o aprendizado de máquina para sua organização de TI, Workbench de inteligência preditiva do ITSM pode ajudá-lo a simplificar a carga de casos de incidentes. Modelos preditivos treinados podem resolver seus incidentes por meio de resoluções semelhantes anteriores ou recomendando artigos relevantes da base de conhecimento para ajudar a acelerar a investigação de incidentes e os processos de resolução. Isso libera um tempo valioso dos profissionais de TI, que muitas vezes precisam dedicar tempo a problemas mais complexos e desafiadores.

Nenhum conhecimento ou experiência anterior em inteligência artificial ou aprendizado de máquina é necessário quando você usa Workbench de inteligência preditiva do ITSM. O aplicativo inclui modelos com orientação pré-criada para ajudá-lo a criar, treinar, avaliar, testar e produzir seus modelos preditivos exclusivos. Você também pode vincular seus artigos da base de conhecimento para oferecer suporte à carga de casos de incidente de TI, bem como acessar os inúmeros recursos do aplicativo da plataforma Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Inteligência artificial de ponta e tecnologias de aprendizado de máquina são amplamente adotadas em muitos setores. O aplicativo Workbench de inteligência preditiva do ITSM fornece as ferramentas de aprendizado de máquina necessárias para resolver suas tarefas de incidente de TI de forma rápida e eficaz e melhorar sua organização de TI. O processo de criação e implementação de seus modelos preditivos pode resultar em uma valiosa análise de negócios e otimização de operações.

Experiência do usuário do Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Criação, avaliação, teste e integração simples e otimizadas de modelos

Avalie e teste diferentes versões do modelo. Quando uma versão de modelo retreinada não funciona tão bem quanto a versão anterior, você pode ajustá-la, exibir a versão de modelo vencedora e marcá-la como ativa.

Exiba seus modelos treinados na página de etapas guiadas do caso de uso. Quando um modelo é integrado, os dados de integração são indicados entre parênteses ao lado do nome do modelo. Você também pode ver as datas **Criado em** e **Treinado em** e o número da **Versão ativa** do modelo. Modelos integrados são exibidos no topo da lista.

Identifique o modelo com a maior pontuação de automação de rede como o modelo vencedor destacado em verde. Quando dois modelos têm a mesma pontuação de automação de rede, o modelo criado mais recentemente é destacado em verde.

Use o recurso de filtros facetados na página **Casos de uso - Todos os casos de uso criados** para filtrar por **Domínio**, **Estado** e **Status de treinamento do modelo**.

Use o recurso de filtros facetados na página **Casos de uso - Criar novo a partir do modelo** para filtrar por **Domínio**, **Ajuda de Configuração** e **Valor comercial**.

Encontre rapidamente modelos de caso de uso ou casos de uso com um filtro de pesquisa adicionado às páginas **Casos de uso - Todos os casos de uso criados** e **Casos de uso - Crie novos a partir do modelo**.

Identifique modelos **Integrados** e **Em andamento** por ícones exclusivos e reconheça facilmente quando um treinamento de modelo falhou ou um modelo está com baixo desempenho com ícones e sinalizadores na página Casos de uso - Todos.

Edite os nomes dos modelos e as descrições resumidas conforme necessário.

Desative uma versão de modelo anterior ou selecione uma versão de modelo anterior para ativar.

Saiba se você tem os dados necessários antes de iniciar o processo de criação de um caso de uso. Uma mensagem o notificará se os dados forem insuficientes.

Baixe um arquivo .CSV do teste em lote do modelo ou vá para a fase de teste para exibir os resultados.

Referência com pontos para campos de entrada

Acesse campos em tabelas relacionadas em um formulário, lista ou script.

Suporte a idiomas da direita para a esquerda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usuários que leem da direita para a esquerda, este suporte de idioma foi adicionado.

Administração do Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Os administradores podem ativar os plug-ins necessários para Workbench de inteligência preditiva do ITSM. Usuários com a função piwb_admin podem configurar o aplicativo para atender a requisitos específicos.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

administradores de Workbench de inteligência preditiva podem executar as seguintes tarefas:

- Definir as configurações de propriedade de Workbench de inteligência preditiva , como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho insuficiente e a porcentagem mínima de automação de rede para mostrar um modelo pré-treinado.
- Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva e atribuir aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo.
- Configurar notificações para alertar usuários de Workbench de inteligência preditiva por e-mail para os seguintes eventos:
  - Quando um novo modelo está treinado e pronto para avaliação.
  - Quando o teste em lote é iniciado e quando os resultados do teste estão disponíveis.

Como ativar Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Workbench de inteligência preditiva do ITSM está disponível com a ativação do plug-in principal do Inteligência preditiva Workbench (com.sn_piwb_ml) e do plug-in de conteúdo Workbench de inteligência preditiva para ITSM (com.sn_piwb_itsm_content).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins relacionados ao Workbench de inteligência preditiva do ITSM exigem a ativação da aplicação Inteligência preditiva. O Inteligência preditiva está disponível com a ativação do plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e do plug-in Inteligência preditiva Relatórios (com.glide.platform_ml_pa), que exigem uma assinatura do pacote ITSM Pro. Para obter mais detalhes, consulte Install Predictive Intelligence .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Várias funções são instaladas com a ativação do plug-in do Workbench de inteligência preditiva.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dois plug-ins estão disponíveis para obter a funcionalidade do recurso Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

- O Workbench de inteligência preditiva (com.sn_piwb_ml): fornece uma estrutura comum para criar e gerenciar casos de uso.

Nota:
Requer a ativação dos plug-ins Inteligência preditiva e Predictive Intelligence Reports, que estão disponíveis com uma assinatura ITSM Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conteúdo do Predictive Workbench Intelligence ITSM (com.sn_piwb_itsm_content): permite acesso a conteúdo específico do ITSM que oferece orientações de implementação para casos de uso criadas por meio do Workbench de inteligência preditiva. Além disso, com esse plug-in, você pode acessar o painel **Inteligência preditiva for Incidents** para comunicar valor através de vários aplicativos do Gestão de serviços de TI.

Nota:
Requer a ativação do Workbench de inteligência preditiva, Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis do ITSM e plug-ins de Incidentes.

Workbench de inteligência preditiva

Funções instaladas com Workbench de inteligência preditiva

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workbench de inteligência preditiva [piwb_admin]	Administrador do Workbench de inteligência preditiva. Define as configurações de propriedade do Workbench de inteligência preditiva. Pode criar e gerenciar casos de uso.	• piwb_manager • ml_admin
Gerente do Workbench de inteligência preditiva [piwb_manager]	Normalmente, um arquiteto de processos de negócios. Pode criar e gerenciar casos de uso. Define as configurações de propriedade do Workbench de inteligência preditiva. Monitora o painel **Inteligência preditiva para incidentes**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Exibição do Workbench de inteligência preditiva [piwb_viewer]	Pode exibir o painel **Inteligência preditiva para incidentes**.	• pa_viewer • ml_report_user

Nota:
Todos os novos registros são criados e atualizados por meio do aplicativo Workbench de inteligência preditiva. Somente usuários com a função de manutenção podem atualizar as tabelas do sistema de base.

Tabelas instaladas com Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Tabela	Descrição
Execução de previsão de caso de uso	Usado para definir o tipo de previsão de teste para um caso de uso, seja um teste único ou em lote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Tabela	Descrição
[piwb_prediction_run]	
Modelo do caso de uso de PIWB [piwb_usecase_template]	Usado para criar um modelo de caso de uso. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Rastreador do Assistente de configuração [piwb_usecase_sa_tracker]	Usado para rastrear o status das etapas do caminho orientado (Fase ou Tarefa).
Tarefas da fase do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_stage_task]	Usado para armazenar as tarefas de cada estágio do plano do assistente de configuração. Estende a tabela de Tarefas de base do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_task_base].
Plano do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_plan]	Usado para definir o Plano do assistente de configuração (caminho orientado) para cada tipo de caso de uso.
Tarefas de base do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_task_base]	Usado para criar um novo registro de Tarefas de base do Assistente de configuração e para tornar a tarefa ativa.
Caso de uso de PIWB [piwb_usecase]	Usado para criar um novo caso de uso por modelo pré-criado (piwb_admin e piwb_manager podem criar, atualizar e excluir; piwb_viewer só pode exibir).
Modelo da solução PI [piwb_model]	Usado para criar um modelos da solução **Inteligência preditiva** e para tornar o modelo ativo (piwb_admin e piwb_manager podem criar, atualizar e excluir; piwb_viewer só pode exibir).
Fase do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_stage]	Estende a tabela de Tarefas de base do Assistente de configuração de PIWB [piwb_sa_task_base].
Resultado de previsão de caso de uso [piwb_prediction_result]	Usado para definir um resultado de previsão de caso de uso com base na execução e no modelo de previsão (piwb_admin e piwb_manager podem criar, atualizar e excluir; piwb_viewer só pode exibir).
Comentário da solução PI [piwb_model_comment]	Usado para definir um comentário na solução **Inteligência preditiva** para uma determinada classe (piwb_admin and piwb_manager podem criar, atualizar e excluir; piwb_viewer só pode exibir).

Domain Separation e Workbench de inteligência preditiva

Domain Separation é compatível com o aplicativo Workbench de inteligência preditiva. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Nível de suporte padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviços (SP). Os casos de uso refletem o uso apropriado do aplicativo por vários clientes do SP em uma única instância.
- O proprietário da instância precisa ser capaz de configurar a lógica de negócios do produto mínimo viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Visão geral Workbench de inteligência preditiva

Workbench de inteligência preditiva permite a criação de modelos de aprendizado de máquina usando conjuntos de dados históricos. Um modelo de aprendizado de máquina pode ser configurado em Workbench de inteligência preditiva por domínio, o que garante que os dados usados pela solução sejam específicos do domínio. Depois que um modelo é treinado para um domínio, ele solicita que uma previsão seja feita para resolução, dependendo do domínio a que pertence. Por exemplo, o modelo prevê um incidente ou caso.

Como o Separação de domínios funciona no Workbench de inteligência preditiva

Um proprietário da instância pode treinar um modelo de aprendizado de máquina para cada domínio, criando uma definição de modelo para cada domínio e treinando esses modelos. Desta forma, cada modelo usa dados específicos para o domínio correspondente.

- Os dados podem ser separados por domínio
- A coluna domínio está presente nas tabelas de aplicativo do sistema de base
- A configuração específica do domínio é gerenciada pelo proprietário da instância
- Os domínios de locatário podem gerenciar os próprios dados de aplicativo

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Definir configurações Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Exiba as configurações de propriedade padrão Workbench de inteligência preditiva e configure-as para atender às necessidades do processo de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_admin ou piwb_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

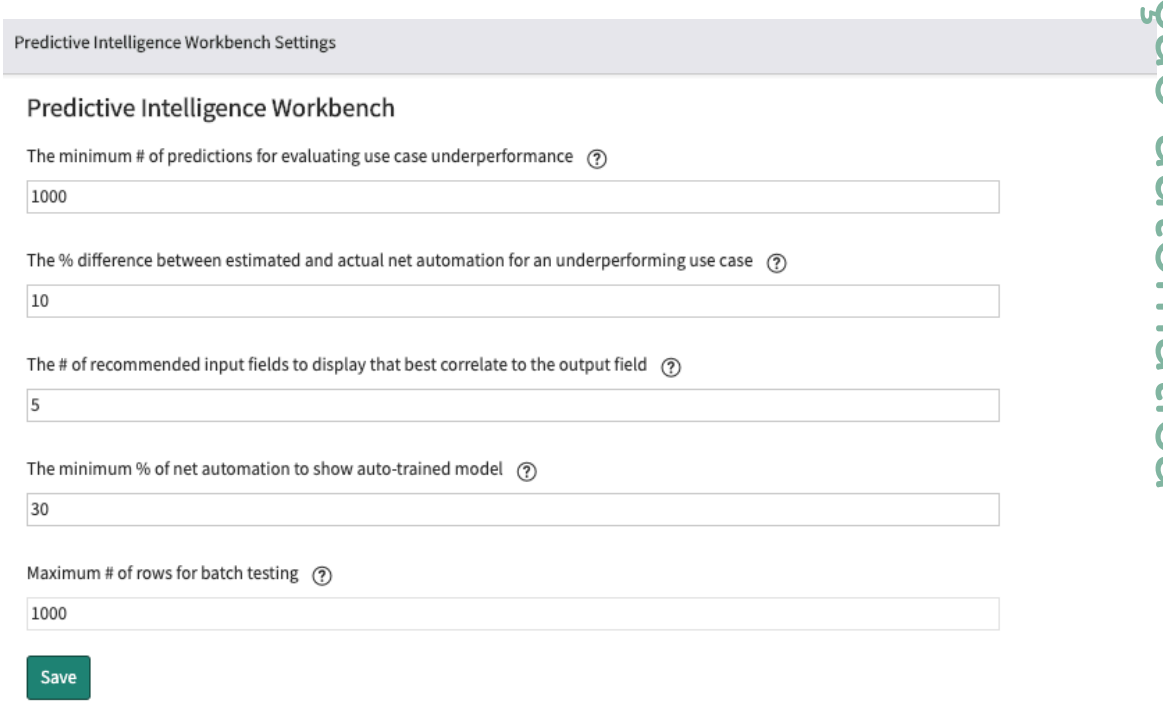
A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Workbench de inteligência preditiva inclui várias definições de propriedade configuráveis que permitem estabelecer como você deseja usar e experimentar o aplicativo. Por exemplo, decida quantas linhas você deseja para o teste em lote ou a porcentagem mínima de automação de rede para mostrar que um modelo foi treinado automaticamente. As configurações padrão são definidas no aplicativo do sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Administração** > **Configurações**.
   A página de configurações do Workbench de inteligência preditiva é exibida com as configurações padrão.



2. Modifique as configurações de propriedade, se desejar, ou trabalhe dentro dos parâmetros padrão.
3. Clique em **Salvar** se fizer alguma mudança.

Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM

As notificações por e-mail são adicionadas com Workbench de inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Workbench de inteligência preditiva inclui várias notificações por e-mail que alertam os usuários durante a implementação do modelo de caso de uso.

Os arquitetos de processo do Inteligência preditiva que criam e treinam modelos de caso de uso recebem uma notificação por e-mail quando um modelo de caso de uso é treinado com sucesso e quando o teste em lote é concluído com sucesso. Se um caso de uso falhar no treinamento ou se o teste em lote produzir erros, os usuários também receberão notificações sobre esses cenários.

Os usuários podem clicar em um link na notificação por e-mail para exibir um caso de uso treinado recentemente ou resultados de teste em lote. Eles também podem baixar os resultados do teste, se desejarem. Os usuários podem receber as seguintes notificações:

Nome	Descrição
Treinamento de modelo de caso de uso bem-sucedido Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando um modelo de caso de uso é treinado com sucesso.
Execução de teste em lote concluída	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando o teste em lote é concluído.
Falha no treinamento do modelo de caso de uso Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando um treinamento de modelo de caso de uso falha.

Crie um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva do ITSM e adicione usuários ou funções para garantir que arquitetos de processo de Inteligência preditiva sejam notificados durante o processo de implementação do modelo de caso de uso. Consulte Criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

Para obter mais detalhes sobre notificações por e-mail para Workbench de inteligência preditiva, consulte Visualizar notificação por e-mail .

Criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva do ITSM e adicione usuários ou funções ao grupo para receber notificações por e-mail quando a fase de teste e treinamento do modelo de caso de uso estiver concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva do ITSM e adicione usuários ou funções ao grupo para que as notificações por e-mail sejam enviadas para alertar os usuários durante as fases de treinamento e teste do modelo de caso de uso.

Os usuários podem receber notificações para os seguintes eventos Workbench de inteligência preditiva:

- O treinamento do caso de uso é bem-sucedido
- A execução de teste em lote é concluída
- Falha no treinamento do caso de uso

Procedimento

Para criar um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva do ITSM e adicionar usuários, consulte Criar um grupo de usuários .
Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail fornecidas com este aplicativo, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

Workbench de inteligência preditiva Utilitário de migração

Gerentes de Workbench de inteligência preditiva podem migrar facilmente as definições existentes de solução Inteligência preditiva compatíveis para Workbench de inteligência preditiva. O utilitário de migração permite uma configuração simplificada e funções de emissão de relatórios expandidas.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

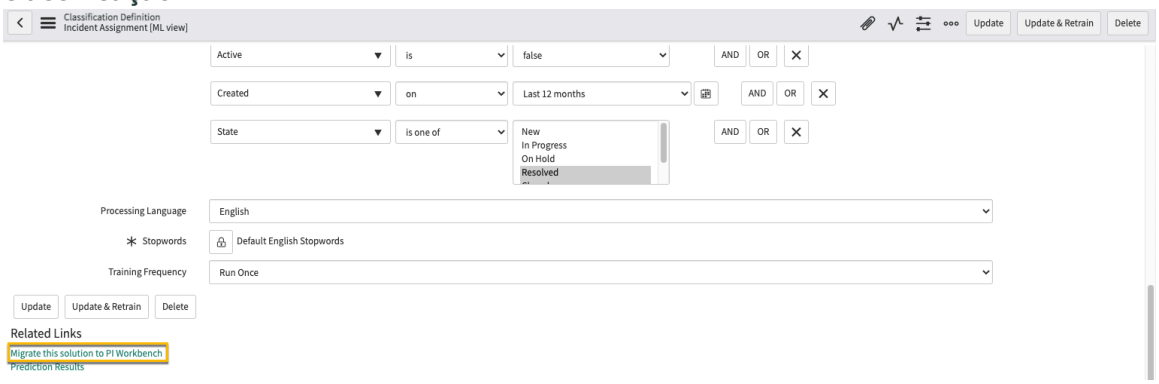
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O utilitário de migração Workbench de inteligência preditiva permite que usuários Inteligência preditiva existentes com a função piwb_manager convertam uma definição de solução em um caso de uso. A solução ativa é convertida em um modelo associado ao novo caso de uso.

Um link relacionado no formulário de Definição de classificação do Inteligência preditiva permite que os usuários migrem uma definição de solução do Inteligência preditiva diretamente para o Workbench de inteligência preditiva.

Link relacionado ao utilitário de migração no formulário de definição de classificação

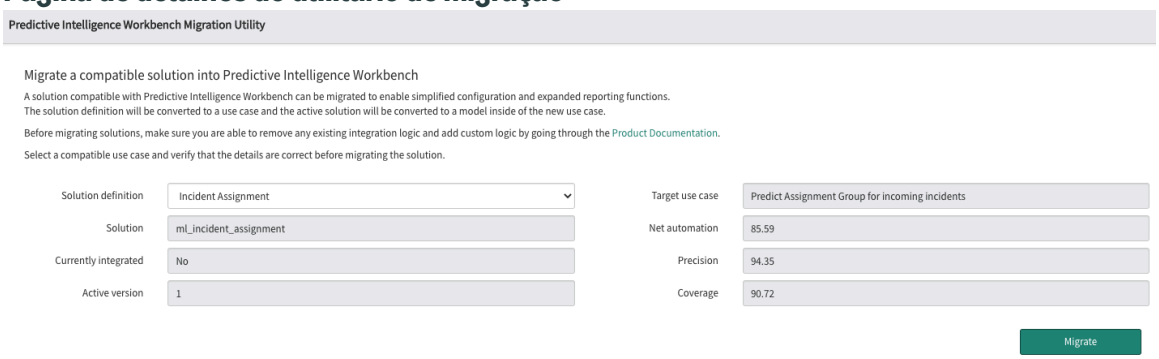


O Link Relacionado só aparece no formulário quando há uma definição de solução ativa e essa solução não está associada a um caso de uso Workbench de inteligência preditiva.

Os usuários também podem acessar o utilitário de migração como um módulo no aplicativo Workbench de inteligência preditiva.

Clicar no link relacionado **Migrar esta solução para o Workbench do PI** ou clicar no módulo **Utilitário de migração**, leva você para a página de detalhes do utilitário de migração para a definição da solução.

Página de detalhes do utilitário de migração

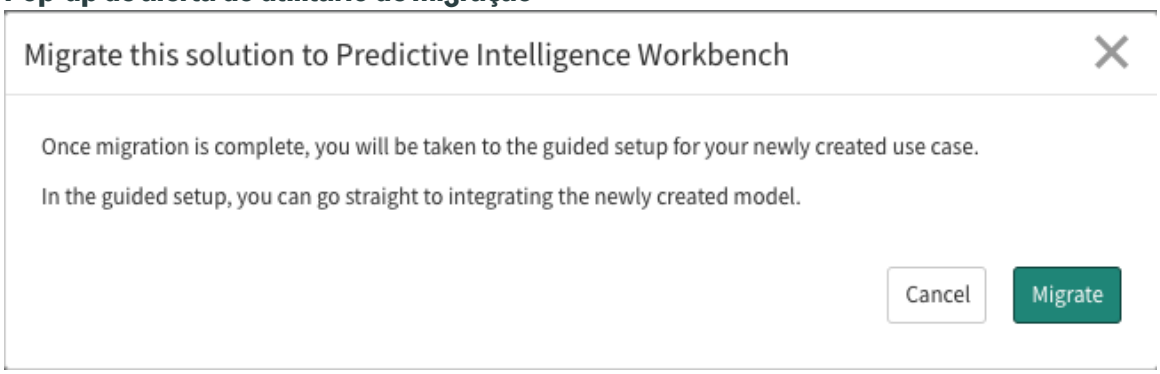


Clicar em **Migrar** na página de detalhes do Utilitário de migração alerta que um novo caso de uso será criado em Workbench de inteligência preditiva. Você pode seguir a configuração orientada para integrar um novo modelo.

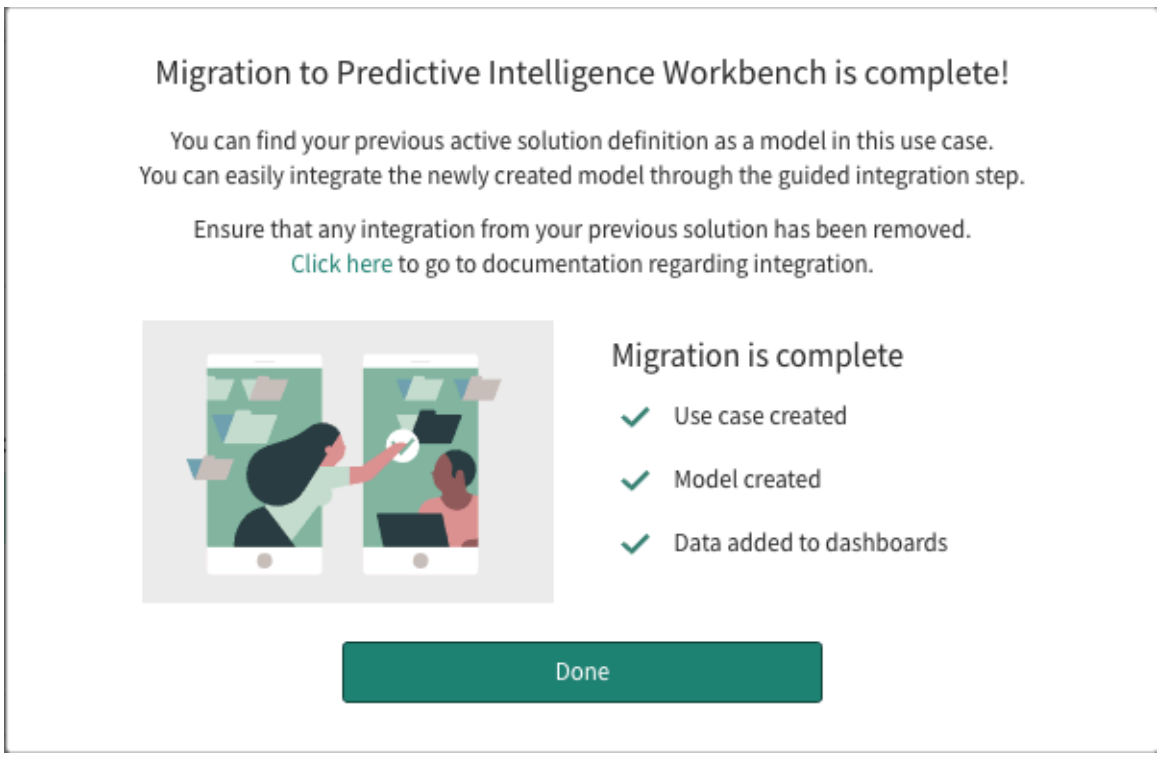
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pop-up de alerta do utilitário de migração



Clicar em **Migrar** a partir deste alerta pop-up finaliza a migração.



Casos de uso pré-treinados de Workbench de inteligência preditiva

O mecanismo de funcionalidade de pré-treinamento para casos de uso habilita e treina a definição da solução de aprendizado de máquina quando você ativa o aplicativo Workbench de inteligência preditiva.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

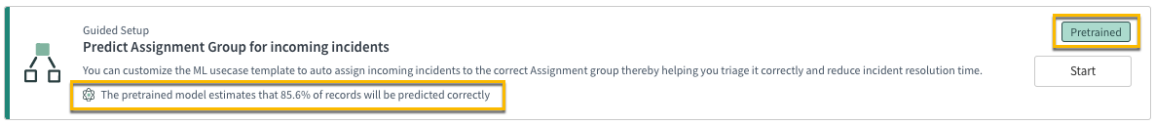
Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma solução de aprendizado de máquina pré-treinada existe no sistema, Workbench de inteligência preditiva destaca os modelos de caso de uso com o sinalizador **Pré-treinado**.

Modelo de caso de uso de modelo pré-treinado do Workbench de inteligência preditiva para ITSM



O sinalizador **Pré-treinado** para modelos de caso de uso é exibido quando os critérios a seguir são atendidos.

- A propriedade Workbench de inteligência preditiva *piwb.instance_eligible_auto_train* do sistema para pré-treinamento está habilitada (verdadeiro) na sua instância. Esta propriedade está desabilitada por padrão. Requer a função piwb_admin para habilitar.
- A instância deve ser um dos seguintes tipos:
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- A solução de aprendizado de máquina associada está ativa e pronta para implantação.
- O modelo de caso de uso não contém um caso de uso pré-treinado existente.
- A automação da rede da solução de aprendizado de máquina é maior do que o valor do limite.

  Nota:
  O valor limite padrão do sistema de base é 30. é possível configurar este valor por meio da propriedade do sistema para Workbench de inteligência preditiva *piwb.auto_train_threshold*. Requer a função piwb_admin para modificar o valor padrão.

- A solução de aprendizado de máquina é uma solução de sistema de base pré-treinada com um registro associado para definição na tabela Solução de Treinamento Automático de ML [ml_autotrain_solution].

Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva

Workbench de inteligência preditiva usa pontos de extensão com script para integrar um modelo de caso de uso treinado para previsão.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extensão com script para implementação de integração de casos de uso treinados

O ponto de extensão com script é `PIWBPredictionProcessor` e o `PIWBPredictionProcessor_incident` é a implementação padrão do `PIWBPredictionProcessor` para a tabela de Incidentes [incident]. `PIWBPredictionProcessor_incident` executa todas as previsões para modelos de casos de uso integrados relacionados a incidentes.

Personalização da implementação padrão

Se você quiser personalizar a implementação padrão, é possível modificar o script `PIWBPredictionProcessor_incident`. A regra de negócio de `PIWB Prediction – Incident` na tabela Incidente chama o script `PIWBPredictionProcessor_incident` para previsões. Para obter detalhes sobre pontos de extensão com script, consulte Uso de pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Implementação de Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Use aprendizado de máquina para otimizar os processos de negócios Você pode treinar e implementar modelos de caso de uso de Workbench de inteligência preditiva do ITSM para aumentar seus fluxos de trabalho de aplicativo existentes.

Importante:

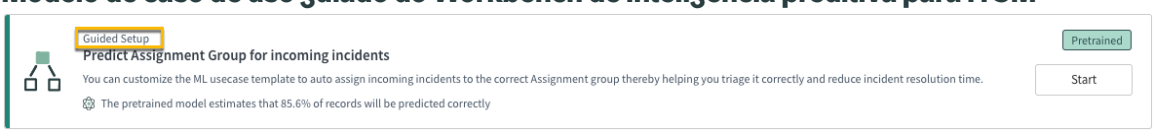
A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Explorar modelos de caso de uso

Usuários com a função piwb_admin ou piwb_manager podem explorar os modelos de caso de uso pré-criados e criar modelos de aprendizado de máquina preditivos. Para criar um modelo de aprendizado de máquina, selecione primeiro um modelo de caso de uso pré-criado. Alguns dos modelos pré-criados são orientados e exibem o sinalizador **Configuração assistida**. Esses modelos incluem um processo de configuração abrangente para ajudar a facilitar a implementação. Os modelos não orientados exibem o sinalizador de **Configuração clássica**.

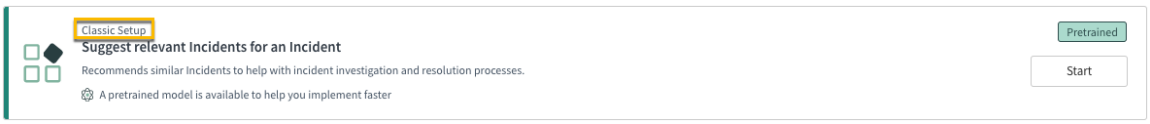
Modelo de caso de uso guiado do Workbench de inteligência preditiva para ITSM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

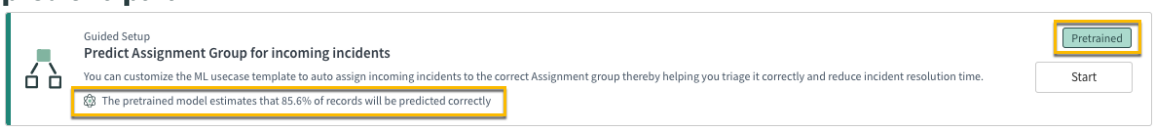
Modelo de caso de uso de configuração clássica do Workbench de inteligência preditiva para ITSM



As versões com modelos pré-treinados disponíveis aceleram o processo de configuração, fornecendo um modelo gerado previamente com base em seus dados. Quando um modelo indica **Pré-treinado**, isso significa que você pode ir diretamente para a fase de avaliação da configuração do caso de uso. Se o modelo pré-treinado for aceitável, você poderá integrá-lo diretamente aos processos de negócios. Caso contrário, você pode ajustar esse modelo ou criar outro. Você pode mudar o nome e a descrição do caso de uso mais tarde. Modelos pré-treinados exibem a porcentagem estimada de seus incidentes previstos corretamente.

As versões com modelos pré-treinados disponíveis também exibem a porcentagem estimada dos incidentes previstos corretamente. Se o modelo pré-treinado for aceitável, você poderá integrá-lo diretamente aos processos de negócios. Caso contrário, você pode ajustar esse modelo ou criar outro. Você pode mudar o nome e a descrição do caso de uso mais tarde. Modelos pré-treinados exibem a porcentagem estimada de seus incidentes previstos corretamente.

Modelo de caso de uso de modelo pré-treinado do Workbench de inteligência preditiva para

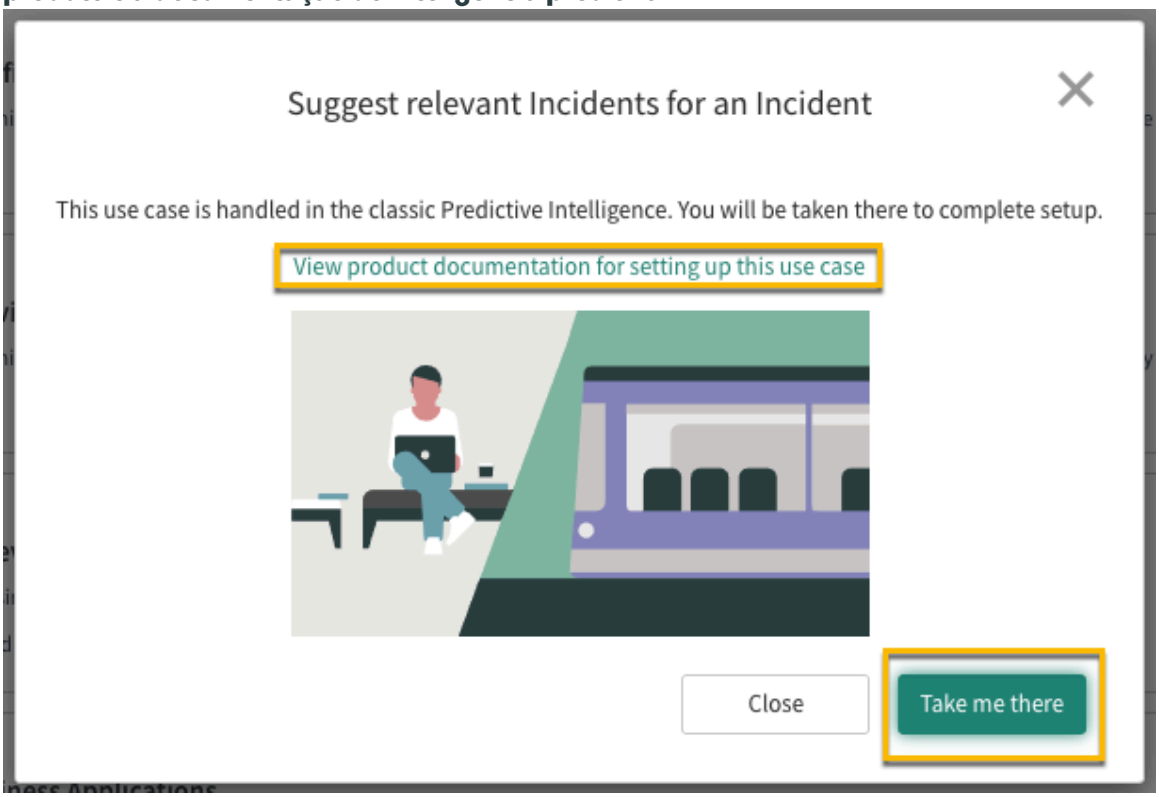


Os modelos não guiados de **Configuração clássica** apresentam links para a documentação relevante do produto Workbench de inteligência preditiva ou um link para o aplicativo Inteligência preditiva da plataforma ServiceNow com o botão **Leve-me lá**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links do Workbench de inteligência preditiva para ITSM para a documentação do produto e a documentação do Inteligência preditiva



Fases de criação de caso de uso

Criar um modelo de aprendizado de máquina preditivo envolve várias fases. Depois de criar e treinar seu modelo, você precisa avaliá-lo e ajustá-lo, testar os resultados de previsão dele e integrá-lo ao seu processo de negócios. As fases de criação do modelo de caso de uso incluem:

- Criar e treinar modelos: defina parâmetros para criar um modelo que você treinará com base em seus dados exclusivos. É comum criar vários modelos nesta fase. Você ajustará e refinará seus modelos definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
- Teste seus modelos: obtenha resultados de previsão de seus modelos para decidir qual deles é melhor para se integrar ao seu processo de negócios. Para ver se um modelo retorna um resultado correto, você pode usar o processo de teste único ou em lote.
- Integre o melhor modelo: implante o melhor modelo em seu processo de negócios. Depois de determinar qual modelo retorna o melhor e mais correto resultado, integre-o à produção.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Prever grupo de atribuição para incidentes de entrada

Use este modelo orientado para atribuir automaticamente incidentes de entrada ao grupo de atribuição correto para reduzir os tempos de resolução de incidentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

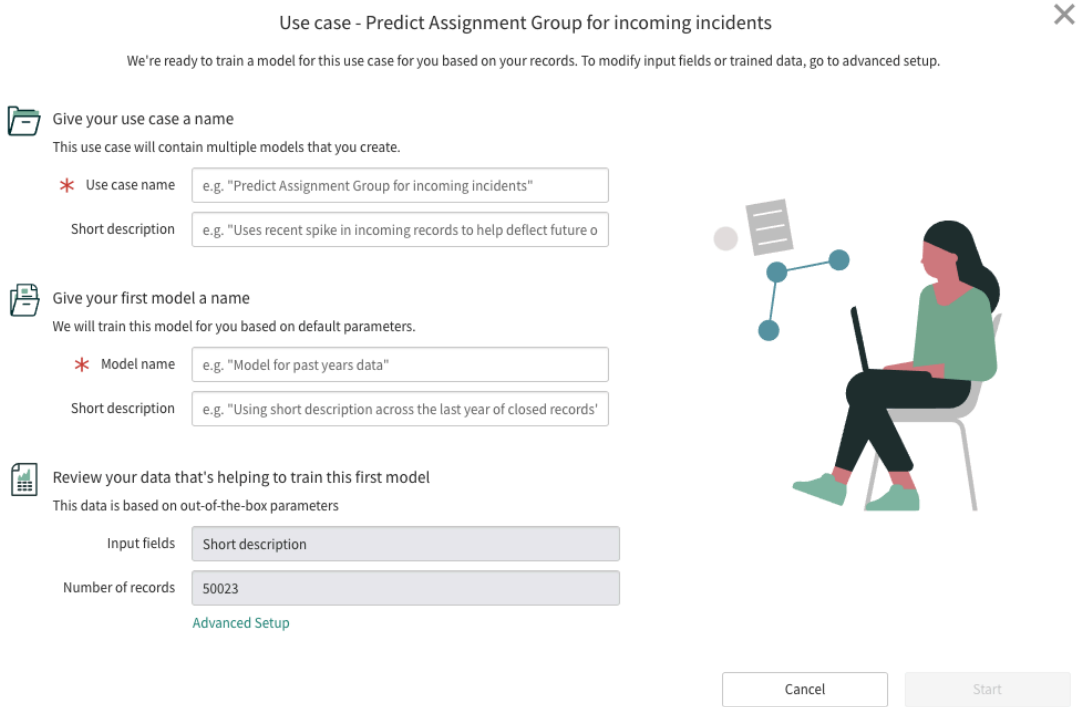
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para prever o grupo de atribuição correto para os incidentes de entrada. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ignorar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever grupo de atribuição para incidentes de entrada**.

3. No formulário pop-up **Caso de uso - Prever grupo de atribuição para incidentes de entrada**, informe um nome exclusivo para seu caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.



Nota:
O caso de uso conterá vários modelos criados por você. É possível usar o mesmo nome do modelo, se desejar.

4. Embora não seja obrigatório, é útil fornecer detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.

Nota:
Normalmente, a descrição resumida fornece detalhes sobre qual é o objetivo do caso de uso ou seus propósitos ao criar o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

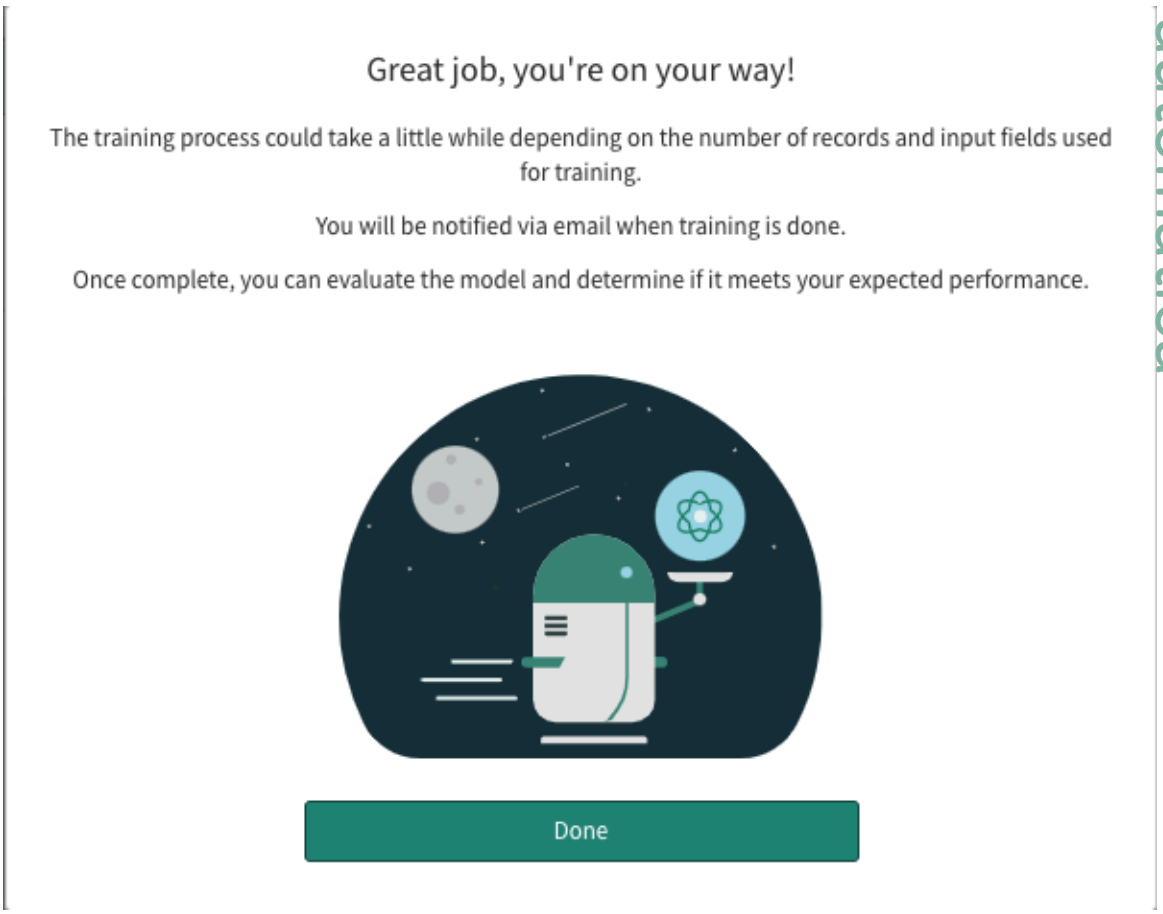
> **Nota:**
> Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir a finalidade dele, por exemplo, "Dados do modelo dos últimos anos".

6. Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**.
7. Modifique esses dados clicando em **Configuração avançada**.

> **Nota:**
> Ao clicar em **Configuração avançada**, é possível alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Salve todas as alterações feitas.

8. Clique em **Iniciar**.
Uma mensagem pop-up permite que você saiba que seu modelo foi criado e que o treinamento está em andamento.

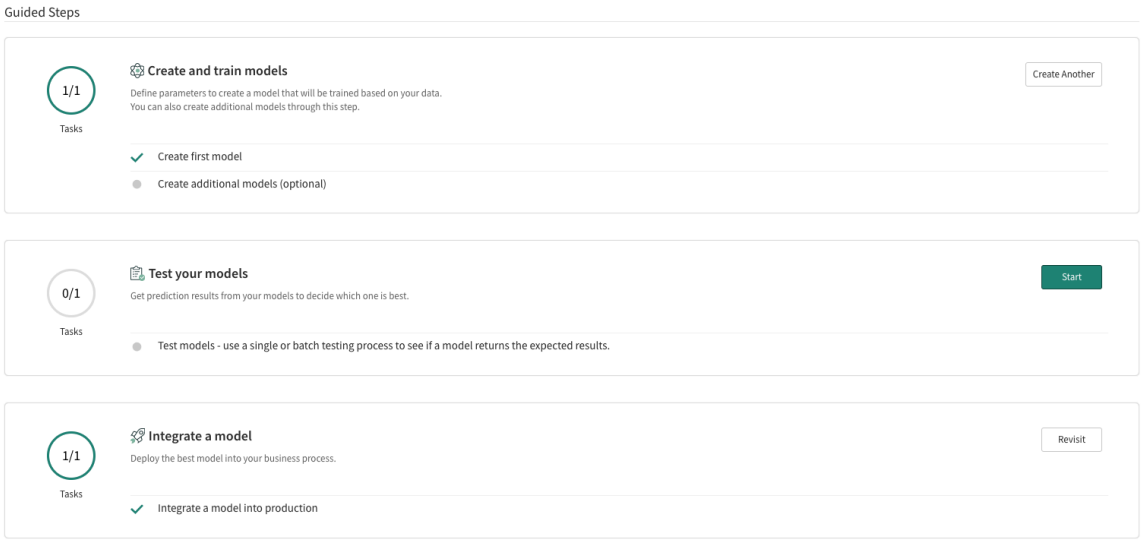
> **Nota:**
> Para iniciar a implementação, você deve fornecer pelo menos um nome de caso de uso e um nome de modelo.



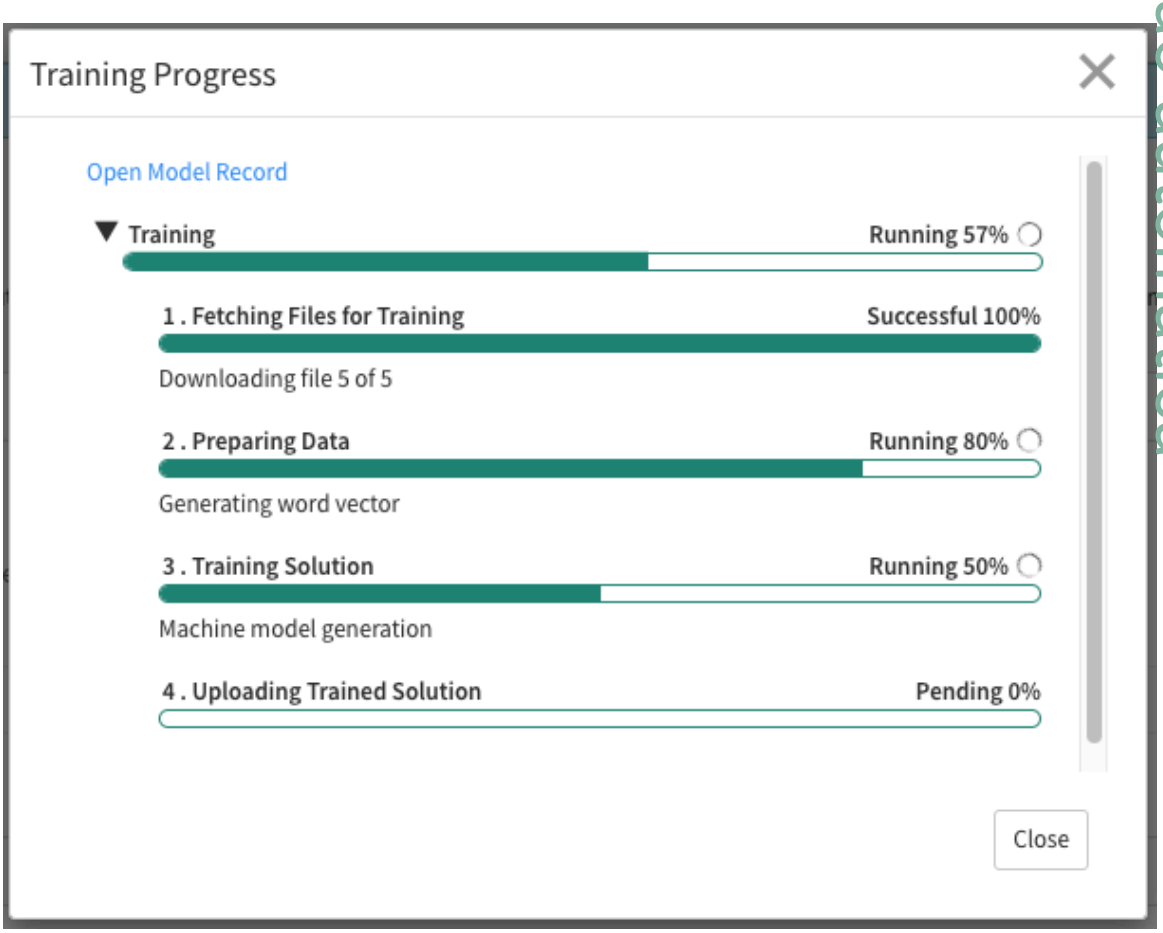
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Feito**.
   A página de caso de uso exibe o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação orientada nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.



10. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar um processo de treinamento atual.



Tradução automática

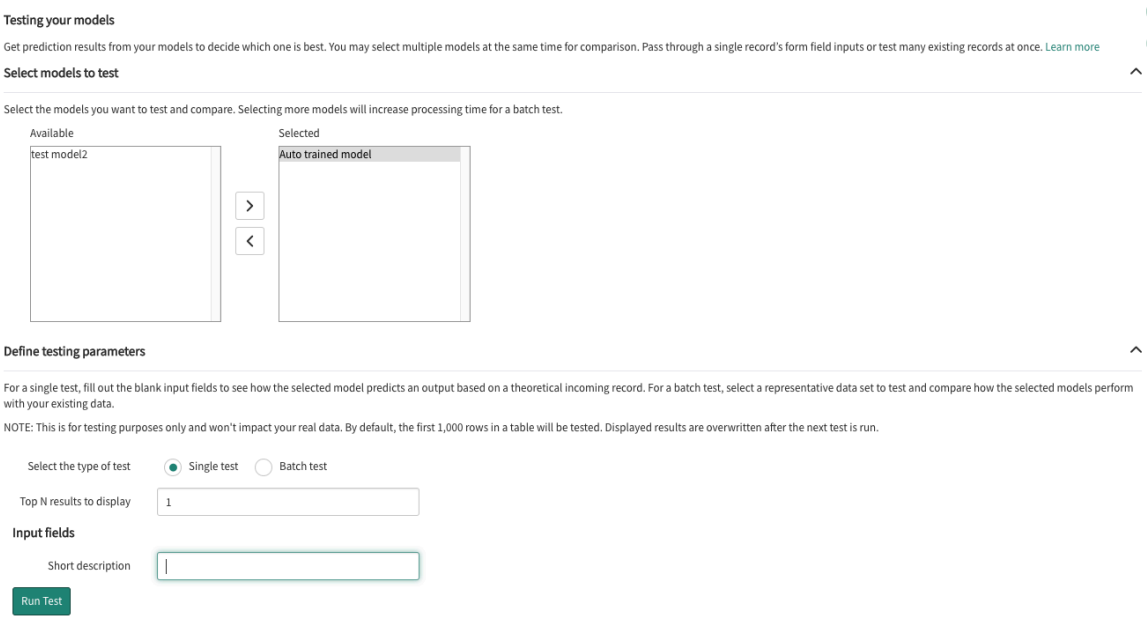
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando o treinamento estiver concluído, você receberá uma notificação por e-mail informando que o treinamento do modelo de caso de uso foi bem-sucedido. Para obter mais informações sobre notificações de modelo de caso de uso, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

11. Clique no nome do modelo em **Modelos treinados** na página de configuração de caso de uso para exibir os dados associados sobre o modelo treinado.
A página de **Detalhes do modelo** é aberta.
12. No campo **Programação de retreinamento** da página **Detalhe dos modelos** você pode alterar a definição, se desejar.
O valor padrão é **A cada 30 dias**, mas você pode treinar novamente uma vez a cada 180 dias.
13. Se você programou mudanças de retreinamento no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e retreinar** para retreinar novamente.
14. Para ajustar um modelo, clique em **Ajustar valores** na página de configuração de caso de uso em **Modelos treinados**.
A página de ajuste do caso de uso é aberta exibindo o nome do modelo associado com os seguintes dados: **Distribuição (%)**, **Automação de rede**, **Precisão (%)**, **Cobertura (%)** e comentários. Exiba os dados de avaliação usados para o caso de uso e o modelo associado.

Nota:
Você só pode ajustar valores quando o modelo for treinado.

15. Se desejar, ajuste e refine o modelo, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
Clique duas vezes nos campos **Precisão (%)** e **Cobertura (%)** para alterar os valores. As mudanças são salvas automaticamente.
16. Se desejar, clique em **Criar outro** para criar outro modelo associado ao seu caso de uso na seção **Criar e treinar modelos** da página de configuração.
Repita o processo para criar e treinar o modelo.
17. Na seção **Teste seus modelos** da página de caso de uso, clique em **Iniciar** para começar o processo de teste.
A página **Testar seus modelos** é aberta.



Tradução automática

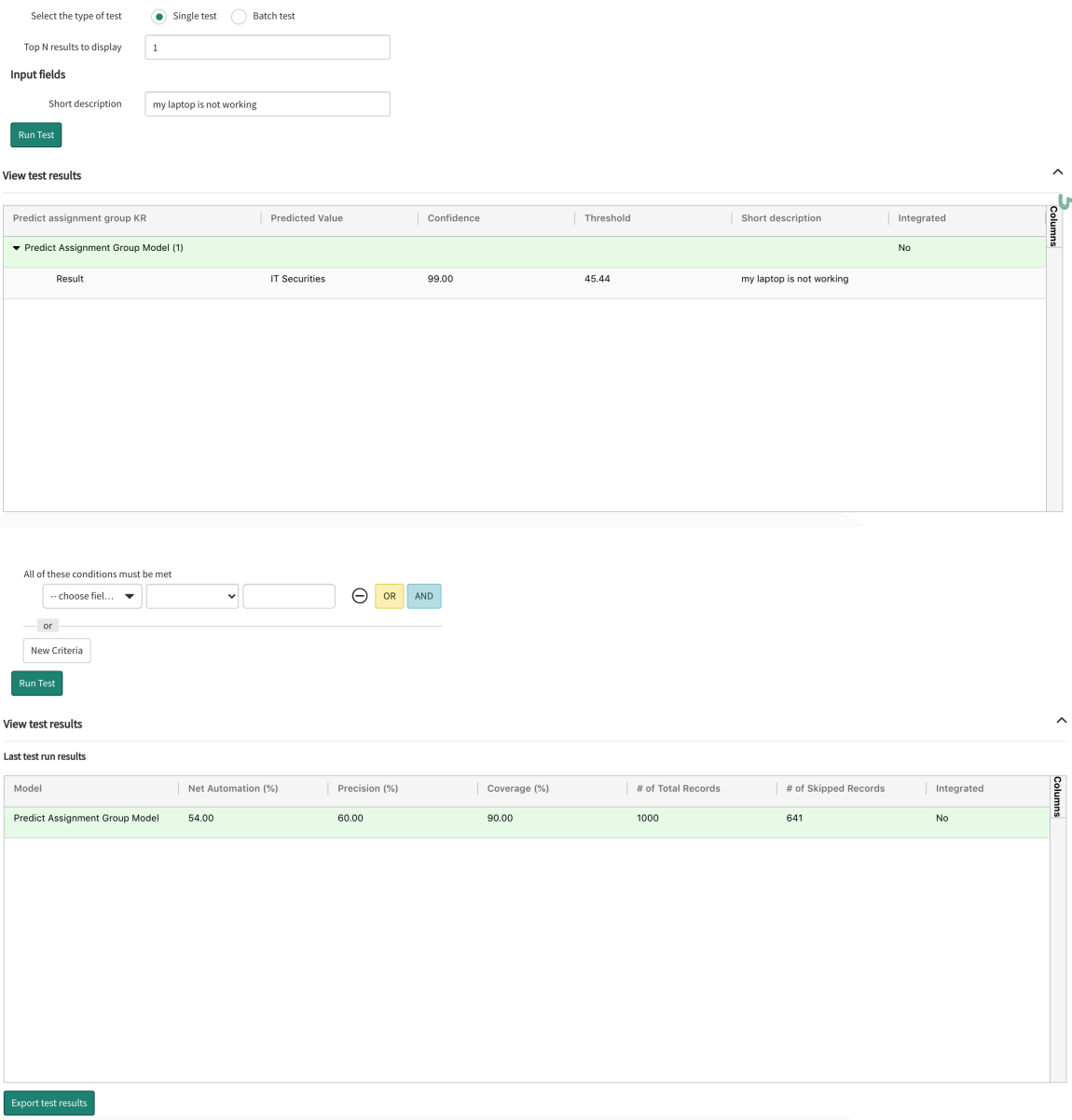
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Em **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para a lista **Selecionado**.
19. Em **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota:
    Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

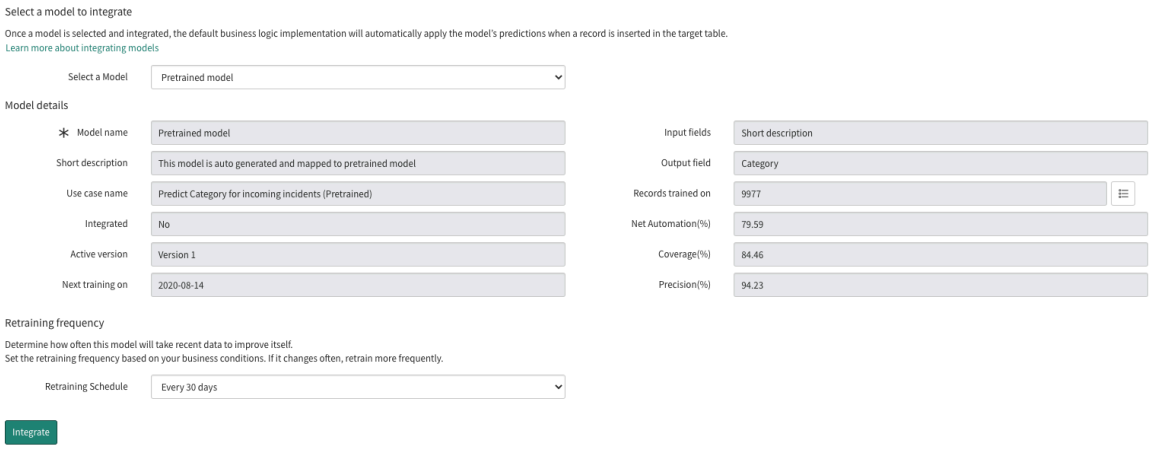
20. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
21. Em **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
22. Clique em **Executar teste**.
23. Exiba os dados de resultados de teste do modelo de caso de uso em **Exibir resultados de teste**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

24. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de configuração de caso de uso e clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
25. No menu suspenso **Selecionar um modelo**, selecione o modelo que você deseja integrar.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.



Nota:
Você pode mudar a programação de retreinamento por meio desta página, se desejar. Use o campo de seleção suspenso **Programação de retreinamento** para mudar o valor padrão de 30 dias.

26. Clique em **Integrar**.
27. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Previsão de categoria para incidentes de entrada

Use este modelo orientado para atribuir automaticamente incidentes de entrada à categoria correta para reduzir os tempos de resolução de incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

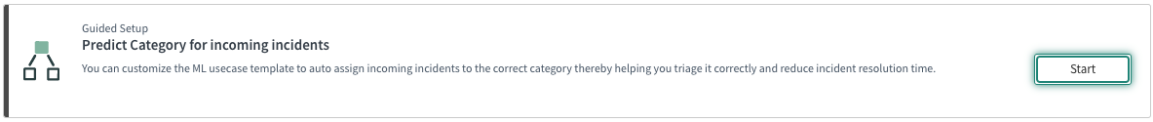
Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para prever a categoria para os incidentes de entrada. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ignorar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

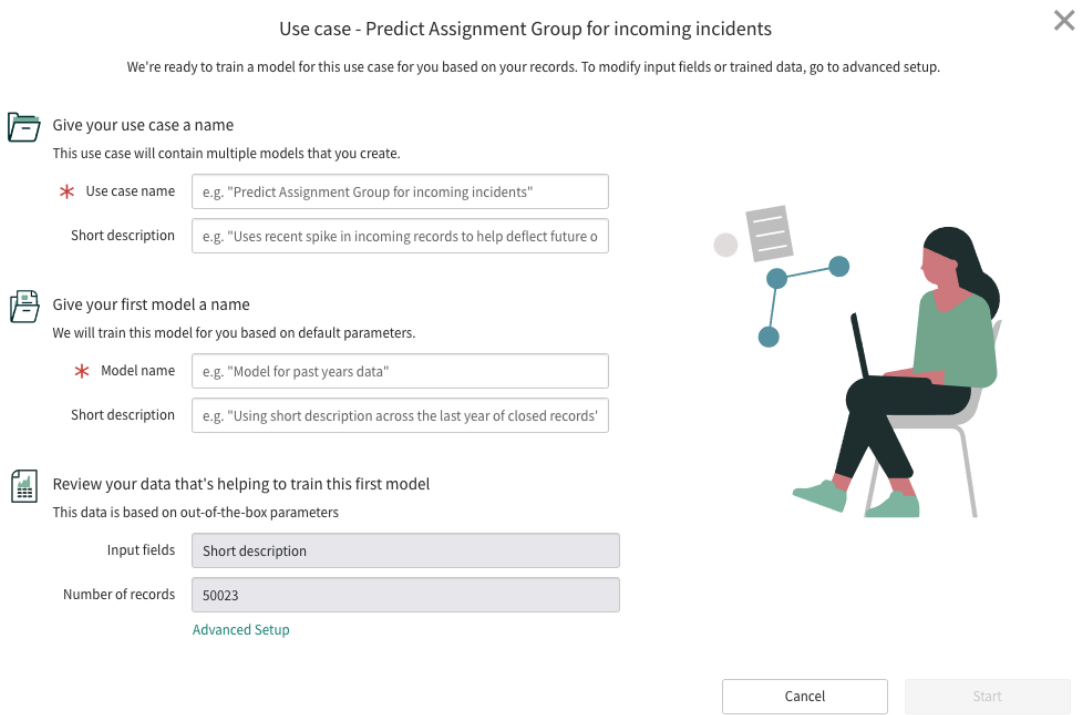
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever categoria para incidentes de entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário pop-up **Caso de uso - Prever categoria para incidentes de entrada**, informe um nome exclusivo para seu caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.



Nota:
O caso de uso conterá vários modelos criados por você. É possível usar o mesmo nome do modelo, se desejar.

4. Embora não seja obrigatório, é útil fornecer detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.

Nota:
Normalmente, a descrição resumida fornece detalhes sobre qual é o objetivo do caso de uso ou seus propósitos ao criar o caso de uso.

5. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

Nota:
Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir a finalidade dele, por exemplo, "Dados do modelo dos últimos anos".

6. Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**.
Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada**.

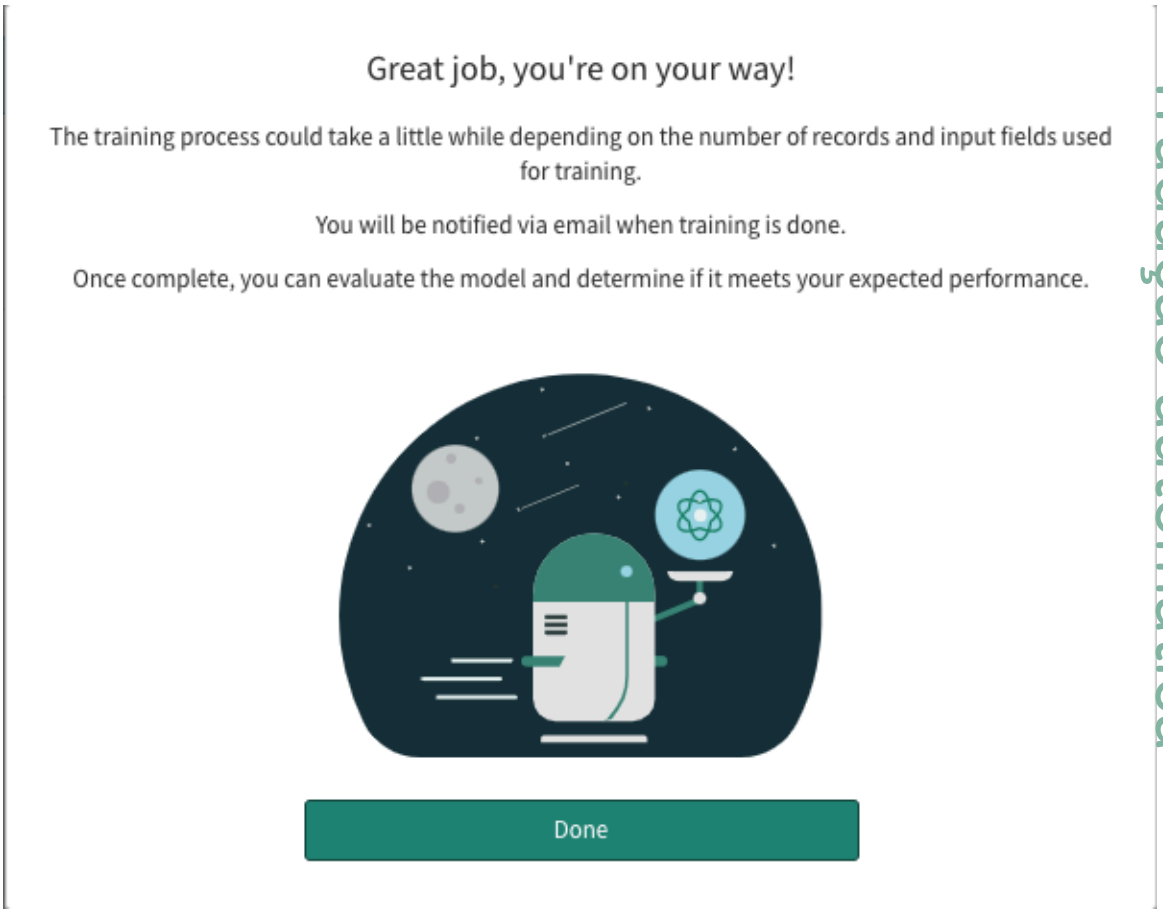
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao clicar em **Configuração avançada**, é possível alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Salve todas as alterações feitas.

7. Clique em **Iniciar**.
   Uma mensagem pop-up permite que você saiba que seu modelo foi criado e que o treinamento está em andamento.

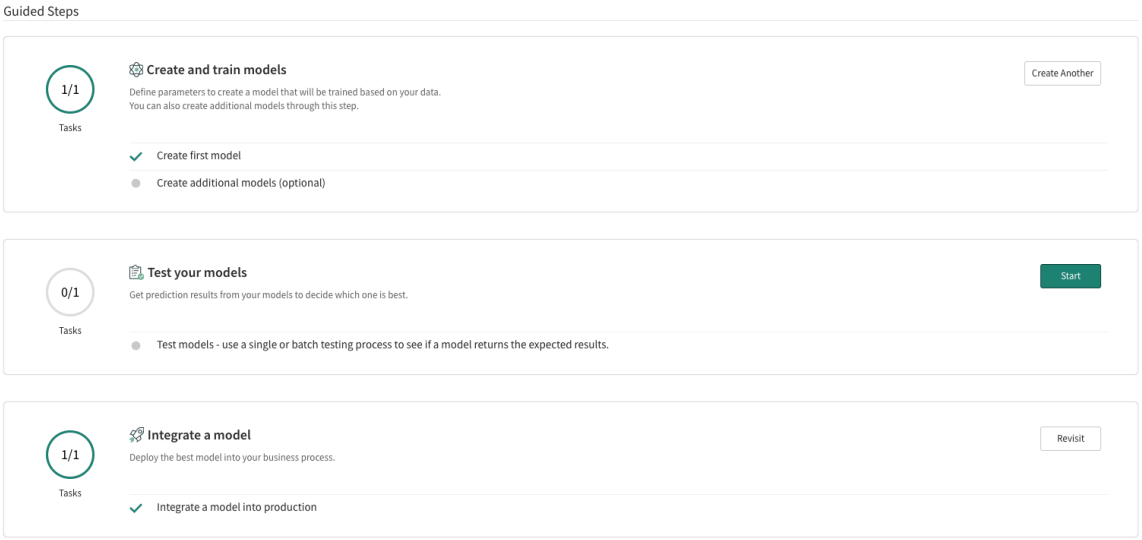
Nota:
Para iniciar a implementação, você deve fornecer pelo menos um nome de caso de uso e um nome de modelo.



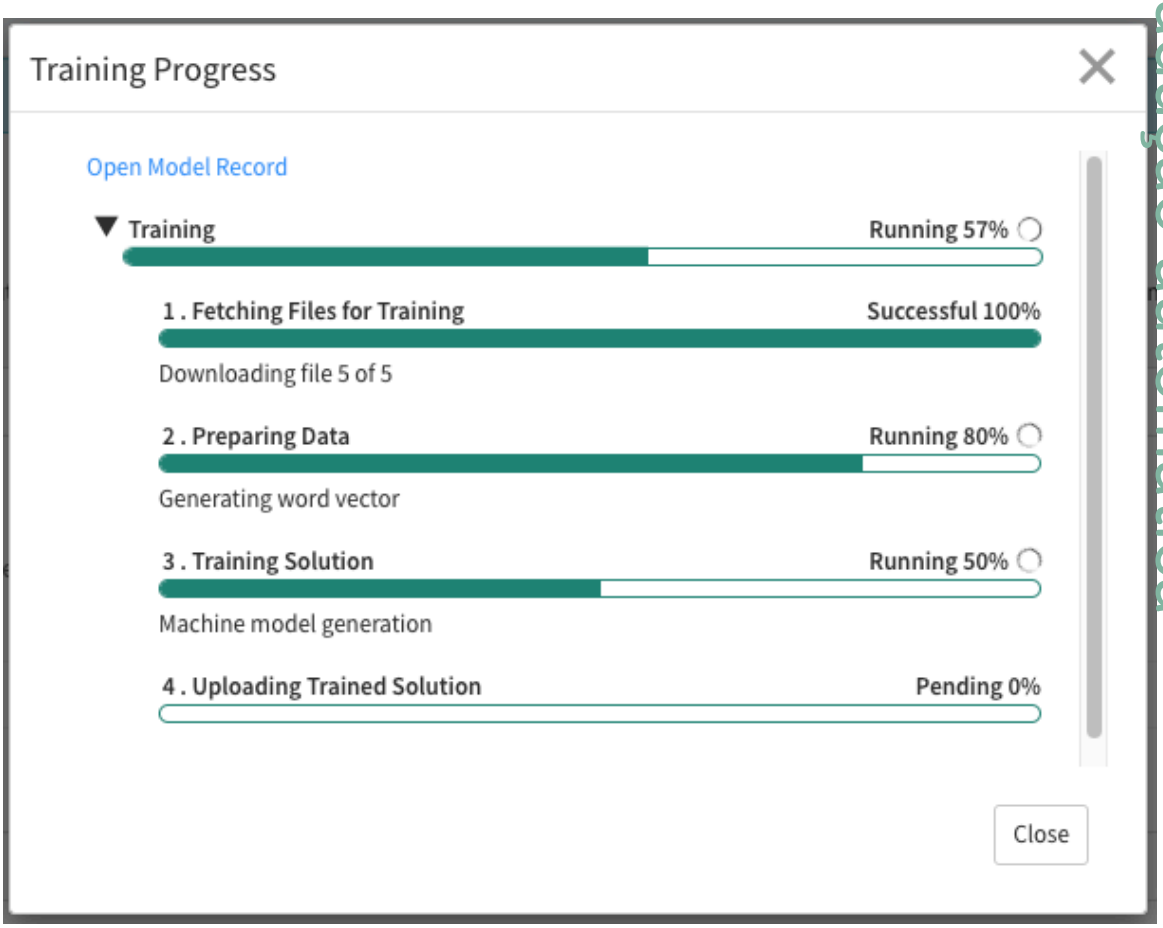
Tradução automática

8. Clique em **Feito**.
   A página de caso de uso exibe o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação orientada nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar um processo de treinamento atual.



Nota:
Quando o treinamento estiver concluído, você receberá uma notificação por e-mail informando que o treinamento do modelo de caso de uso foi bem-sucedido. Para obter mais informações sobre notificações de modelo de caso de uso, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

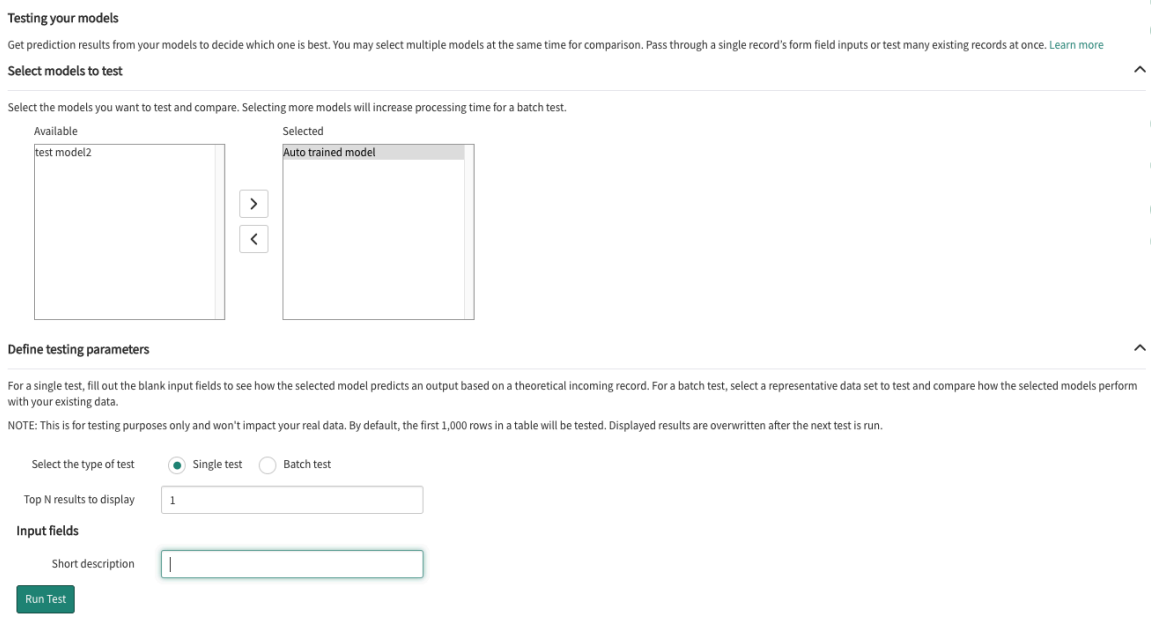
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique no nome do modelo em **Modelos treinados** na página de configuração de caso de uso para exibir os dados associados sobre o modelo treinado.
    A página de **Detalhes do modelo** é aberta.
11. No campo **Programação de retreinamento** da página **Detalhe dos modelos** você pode alterar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **A cada 30 dias**, mas você pode treinar novamente uma vez a cada 180 dias.
12. Se você programou mudanças de retreinamento no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e retreinar** para retreinar novamente.
13. Para ajustar um modelo, clique em **Ajustar valores** na página de configuração de caso de uso em **Modelos treinados**.
    A página de ajuste do caso de uso é aberta exibindo o nome do modelo associado com os seguintes dados: **Distribuição (%)**, **Automação de rede**, **Precisão (%)**, **Cobertura (%)** e comentários. Exibir os dados de avaliação usados para o caso de uso e o modelo associado

    Nota:
    Você só pode ajustar valores quando o modelo for treinado.

14. Clique duas vezes nos campos **Precisão (%)** e **Cobertura (%)** para alterar os valores.
    Se desejar, ajuste e refine o modelo, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada. As mudanças são salvas automaticamente.
15. Se desejar, clique em **Criar outro** para criar outro modelo associado ao seu caso de uso na seção **Criar e treinar modelos** da página de configuração.
    Repita o processo para criar e treinar o modelo.
16. Na seção **Teste seus modelos** da página de caso de uso, clique em **Iniciar** para começar o processo de teste.
    A página **Testar seus modelos** é aberta.



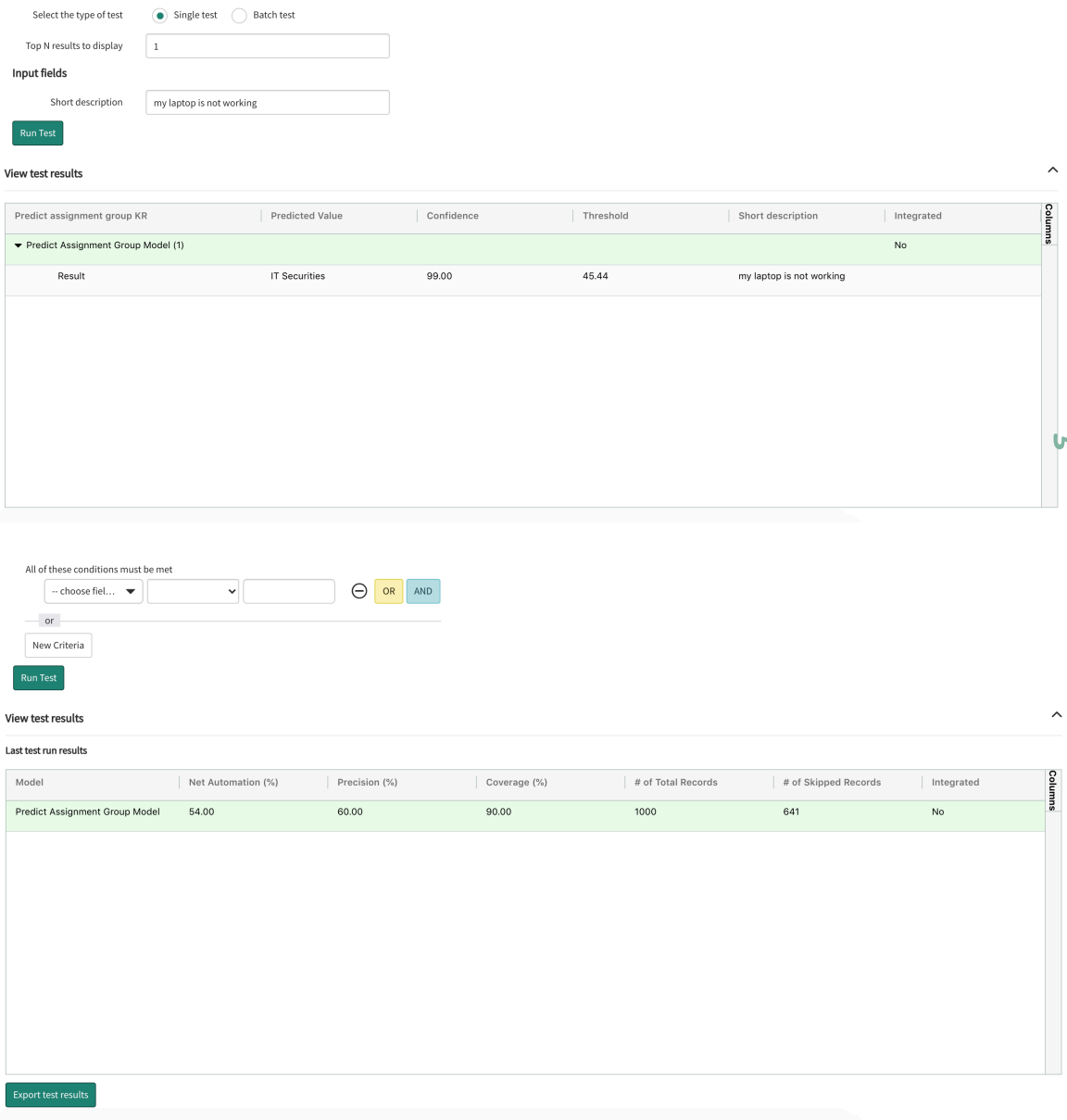
17. Em **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para a lista **Selecionado**.
18. Em **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.
    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

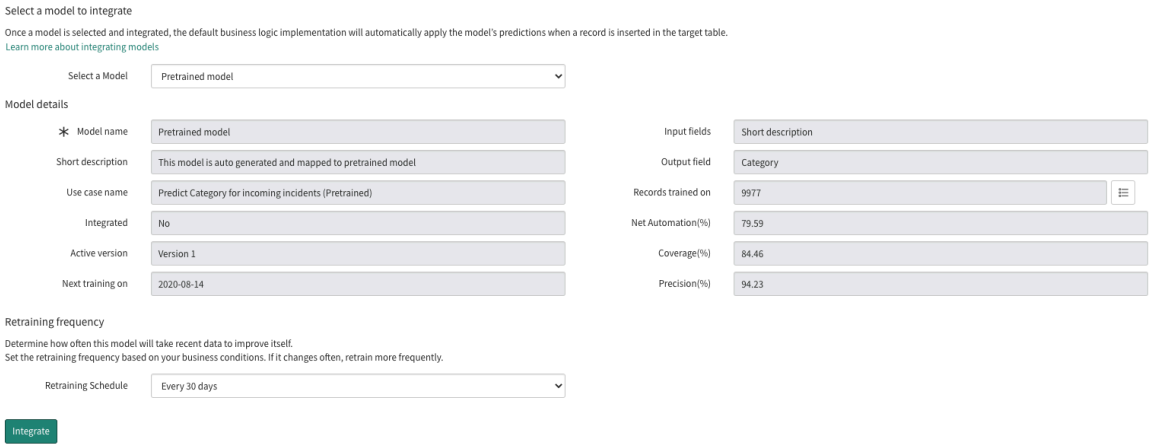
19. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Em **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
22. Exiba os dados de resultados de teste do modelo de caso de uso em **Exibir resultados de teste**.



23. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de configuração de caso de uso e clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
24. No menu suspenso **Selecionar um modelo**, selecione o modelo que você deseja integrar.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você pode mudar a programação de retreinamento por meio desta página, se desejar. Use o campo de seleção suspenso **Programação de retreinamento** para mudar o valor padrão de 30 dias.

25. Clique em **Integrar**.
26. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Previsão de risco de mudança

Use este modelo orientado para implementar uma abordagem baseada em dados para prever o risco de mudança. Obtenha uma visão mais precisa do risco de mudança do seu negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

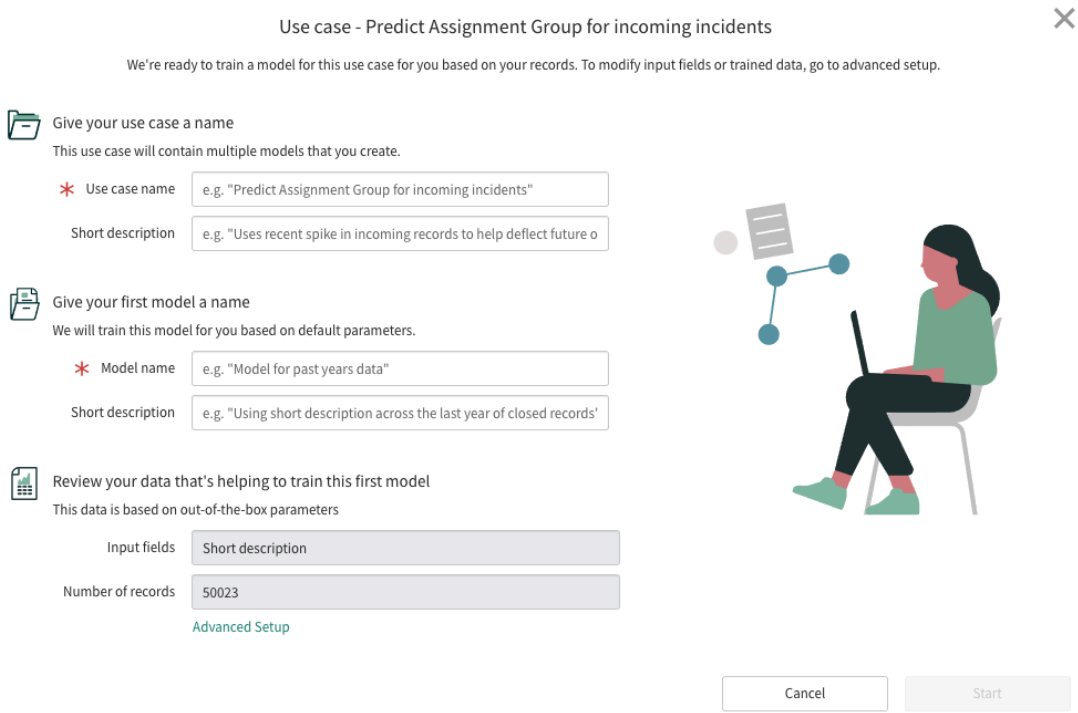
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para prever o risco de mudança. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ignorar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever risco de mudança**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário pop-up **Prever risco de mudança**, informe um nome exclusivo para seu caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.



Nota:
O caso de uso conterá vários modelos criados por você. É possível usar o mesmo nome do modelo, se desejar.

4. Embora não seja obrigatório, é útil fornecer detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.

Nota:
Normalmente, a descrição resumida fornece detalhes sobre qual é o objetivo do caso de uso ou seus propósitos ao criar o caso de uso.

5. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

Nota:
Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir a finalidade dele, por exemplo, "Dados do modelo dos últimos anos".

6. Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**.
Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada**.

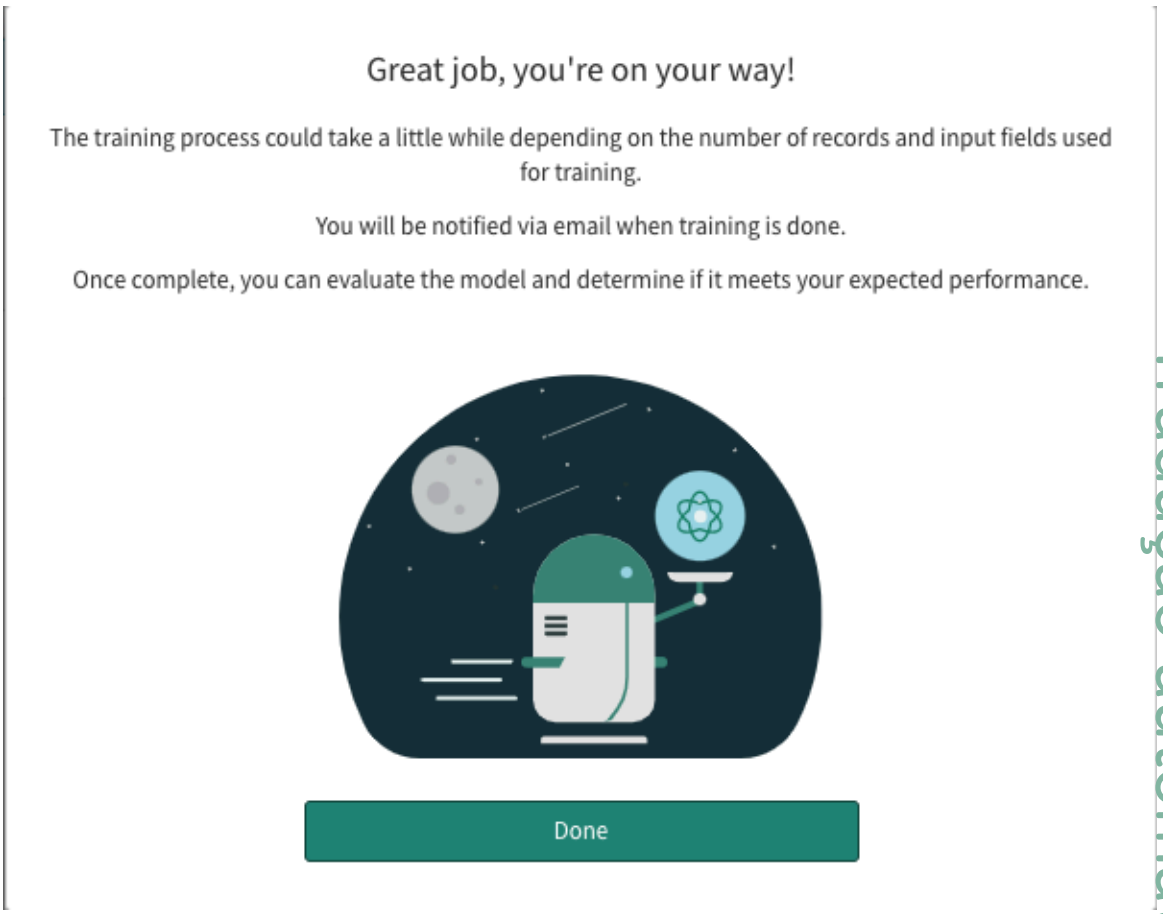
Nota:
Ao clicar em **Configuração avançada**, é possível alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Salve todas as alterações feitas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Iniciar**.
   Uma mensagem pop-up permite que você saiba que seu modelo foi criado e que o treinamento está em andamento.

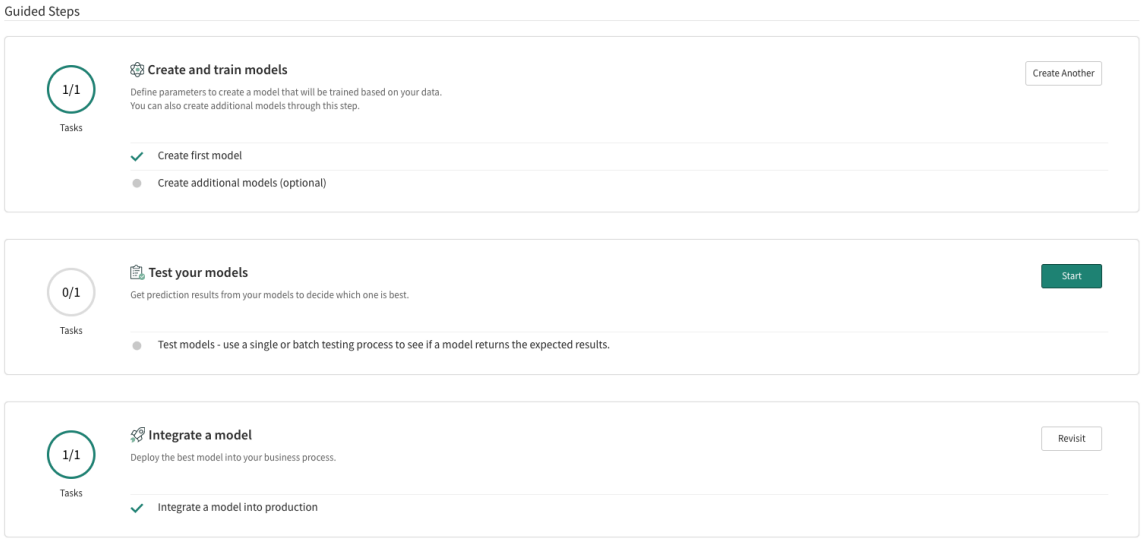
   Nota:
   Para iniciar a implementação, você deve fornecer pelo menos um nome de caso de uso e um nome de modelo.



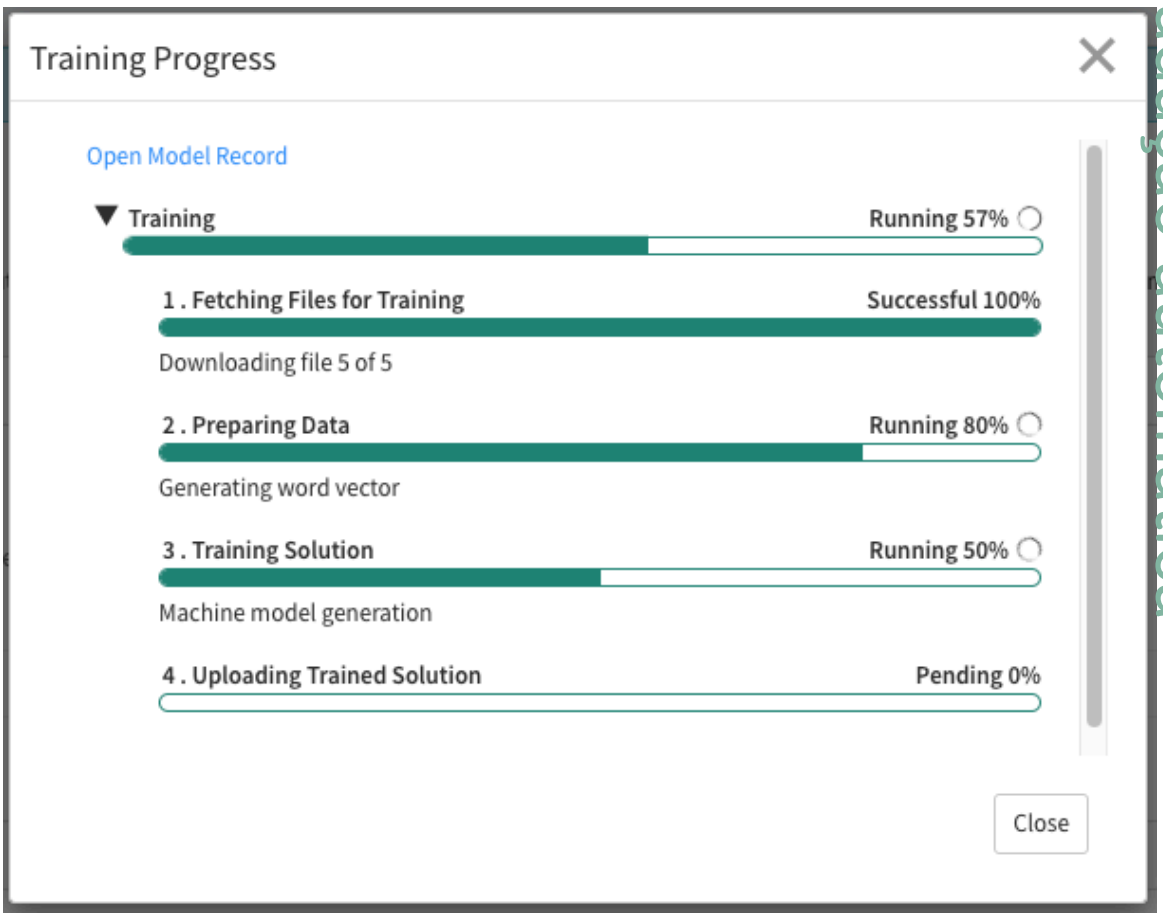
8. Clique em **Feito**.
   A página de caso de uso exibe o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação orientada nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar um processo de treinamento atual.



Nota:
Quando o treinamento estiver concluído, você receberá uma notificação por e-mail informando que o treinamento do modelo de caso de uso foi bem-sucedido. Para obter mais informações sobre notificações de modelo de caso de uso, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

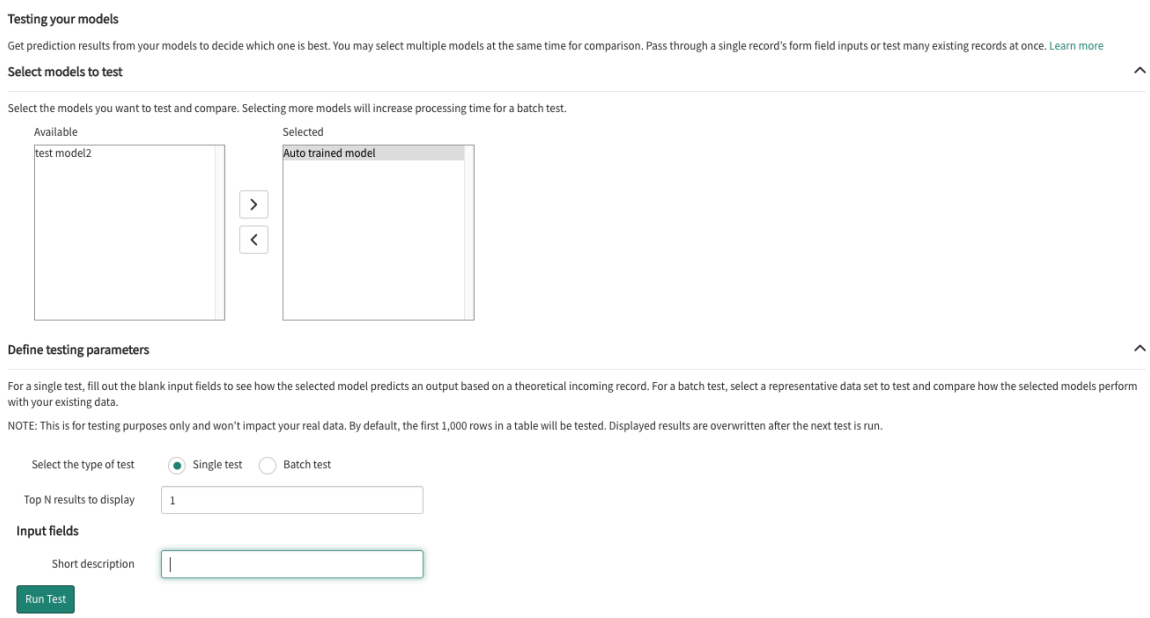
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique no nome do modelo em **Modelos treinados** na página de configuração de caso de uso para exibir os dados associados sobre o modelo treinado.
    A página de **Detalhes do modelo** é aberta.
11. No campo **Programação de retreinamento** da página **Detalhe dos modelos** você pode alterar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **A cada 30 dias**, mas você pode treinar novamente uma vez a cada 180 dias.
12. Se você programou mudanças de retreinamento no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e retreinar** para retreinar novamente.
13. Para ajustar um modelo, clique em **Ajustar valores** na página de configuração de caso de uso em **Modelos treinados**.
    A página de ajuste do caso de uso é aberta exibindo o nome do modelo associado com os seguintes dados: **Distribuição (%)**, **Automação de rede**, **Precisão (%)**, **Cobertura (%)** e comentários. Exibir os dados de avaliação usados para o caso de uso e o modelo associado

    Nota:
    Você só pode ajustar valores quando o modelo for treinado.

14. Se desejar, ajuste e refine o modelo, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
    Clique duas vezes nos campos **Precisão (%)** e **Cobertura (%)** para alterar os valores. As mudanças são salvas automaticamente.
15. Se desejar, clique em **Criar outro** para criar outro modelo associado ao seu caso de uso na seção **Criar e treinar modelos** da página de configuração.
    Repita o processo para criar e treinar o modelo.
16. Na seção **Teste seus modelos** da página de caso de uso, clique em **Iniciar** para começar o processo de teste.
    A página **Testar seus modelos** é aberta.



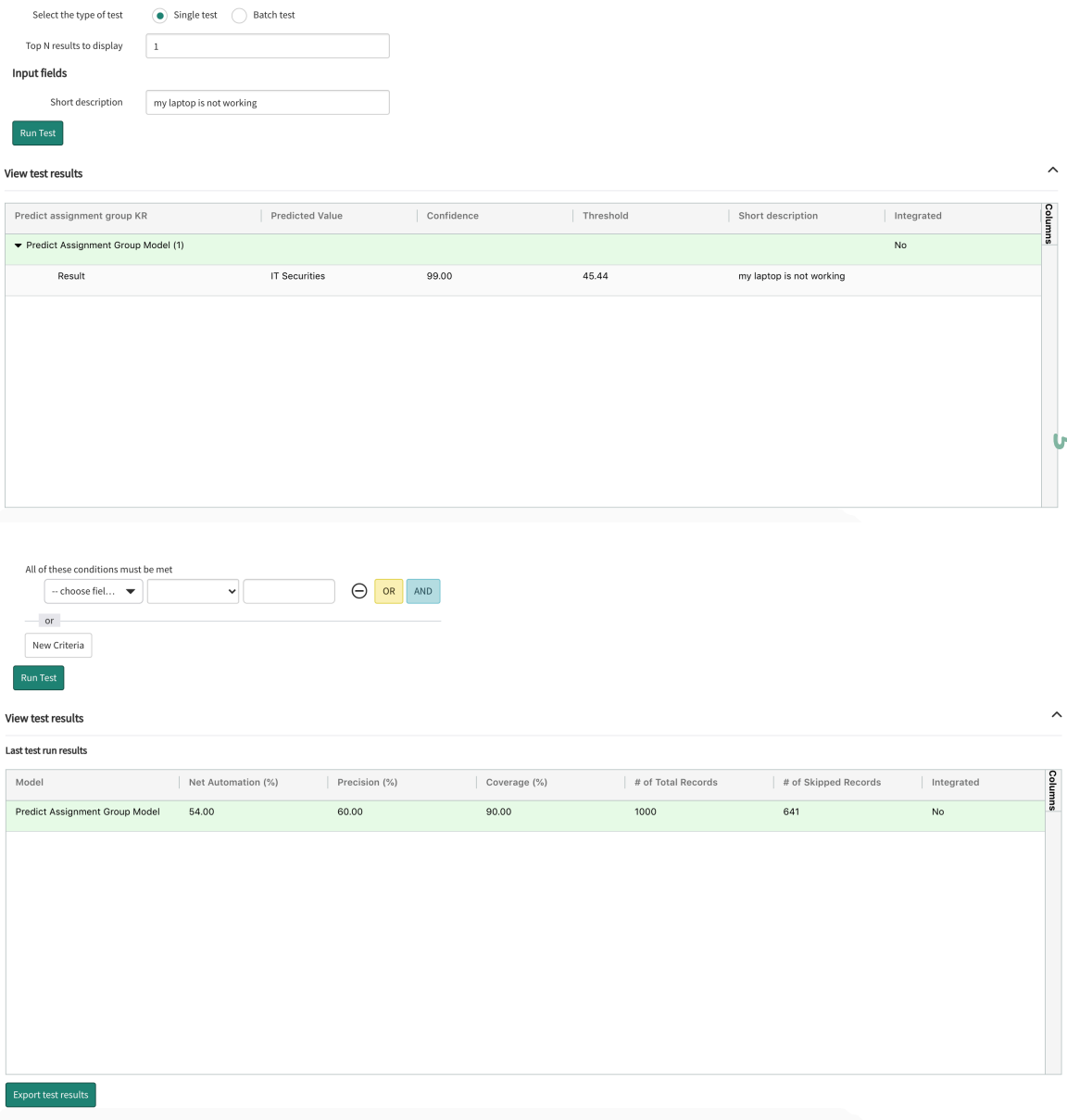
17. Em **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para a lista **Selecionado**.
18. Em **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.
    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

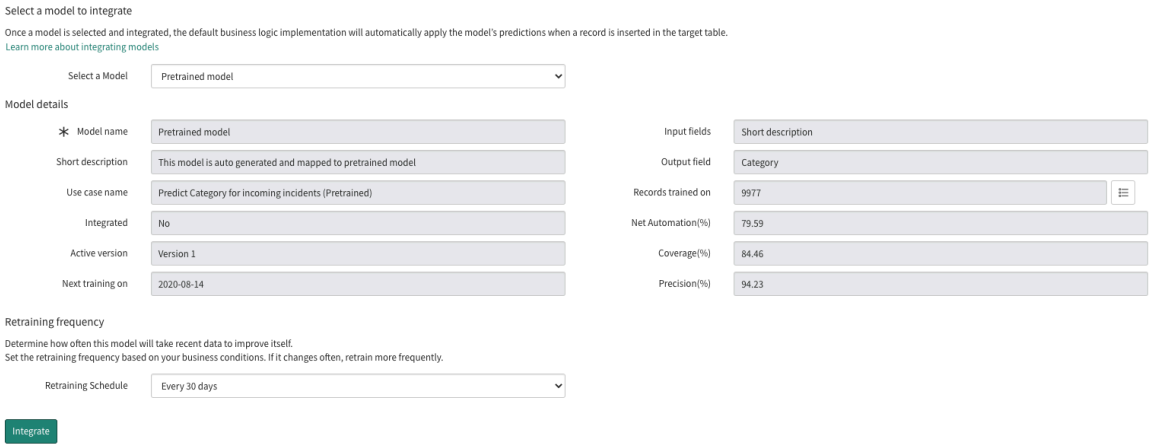
19. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Em **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
22. Exiba os dados de resultados de teste do modelo de caso de uso em **Exibir resultados de teste**.



23. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de configuração de caso de uso e clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
24. No menu suspenso **Selecionar um modelo**, selecione o modelo que você deseja integrar.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você pode mudar a programação de retreinamento por meio desta página, se desejar. Use o campo de seleção suspenso **Programação de retreinamento** para mudar o valor padrão de 30 dias.

25. Clique em **Integrar**.
26. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Previsão de item de configuração para incidentes de entrada

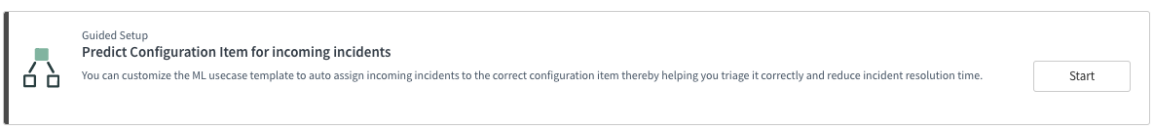
Use este modelo orientado para atribuir automaticamente incidentes de entrada ao item de configuração correto para reduzir os tempos de resolução de incidentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para prever o item de configuração para os incidentes de entrada. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ignorar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

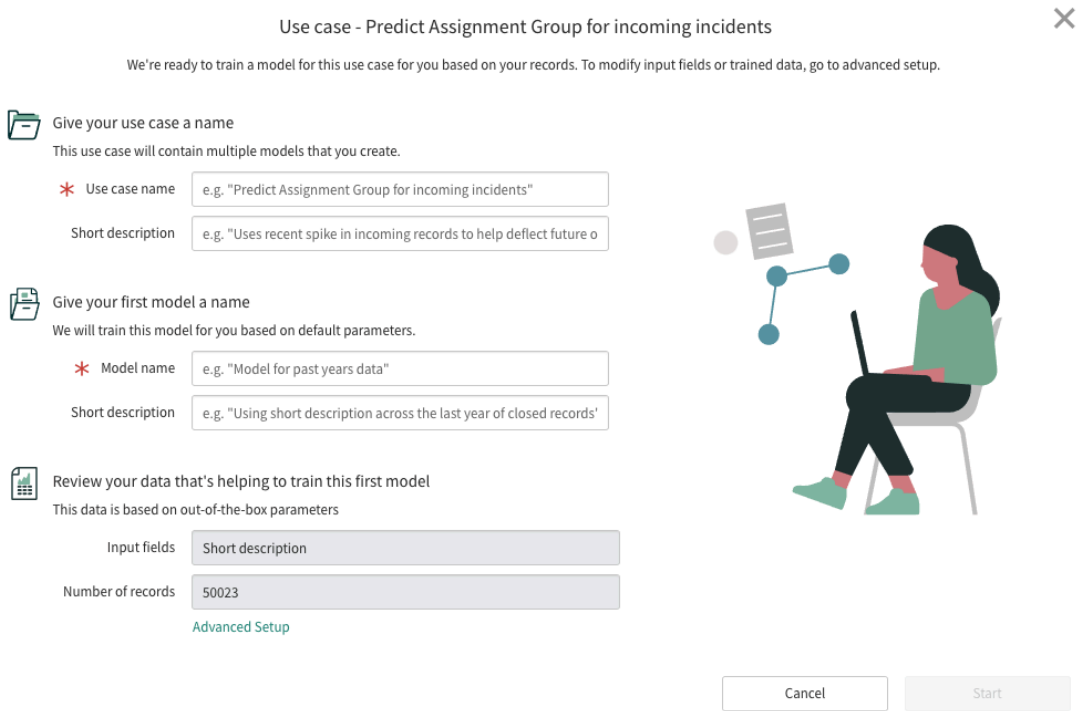
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever o item de configuração para incidentes de entrada**.



3. No formulário pop-up **Caso de uso - Prever item de configuração para incidentes de entrada**, informe um nome exclusivo para seu caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O caso de uso conterá vários modelos criados por você. É possível usar o mesmo nome do modelo, se desejar.

4. Embora não seja obrigatório, é útil fornecer detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.

Nota:
Normalmente, a descrição resumida fornece detalhes sobre qual é o objetivo do caso de uso ou seus propósitos ao criar o caso de uso.

5. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

Nota:
Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir a finalidade dele, por exemplo, "Dados do modelo dos últimos anos".

6. Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**.
Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada**.

Nota:
Ao clicar em **Configuração avançada**, é possível alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre os slush buckets **Disponíveis** e **Selecionados**. Salve todas as alterações feitas.

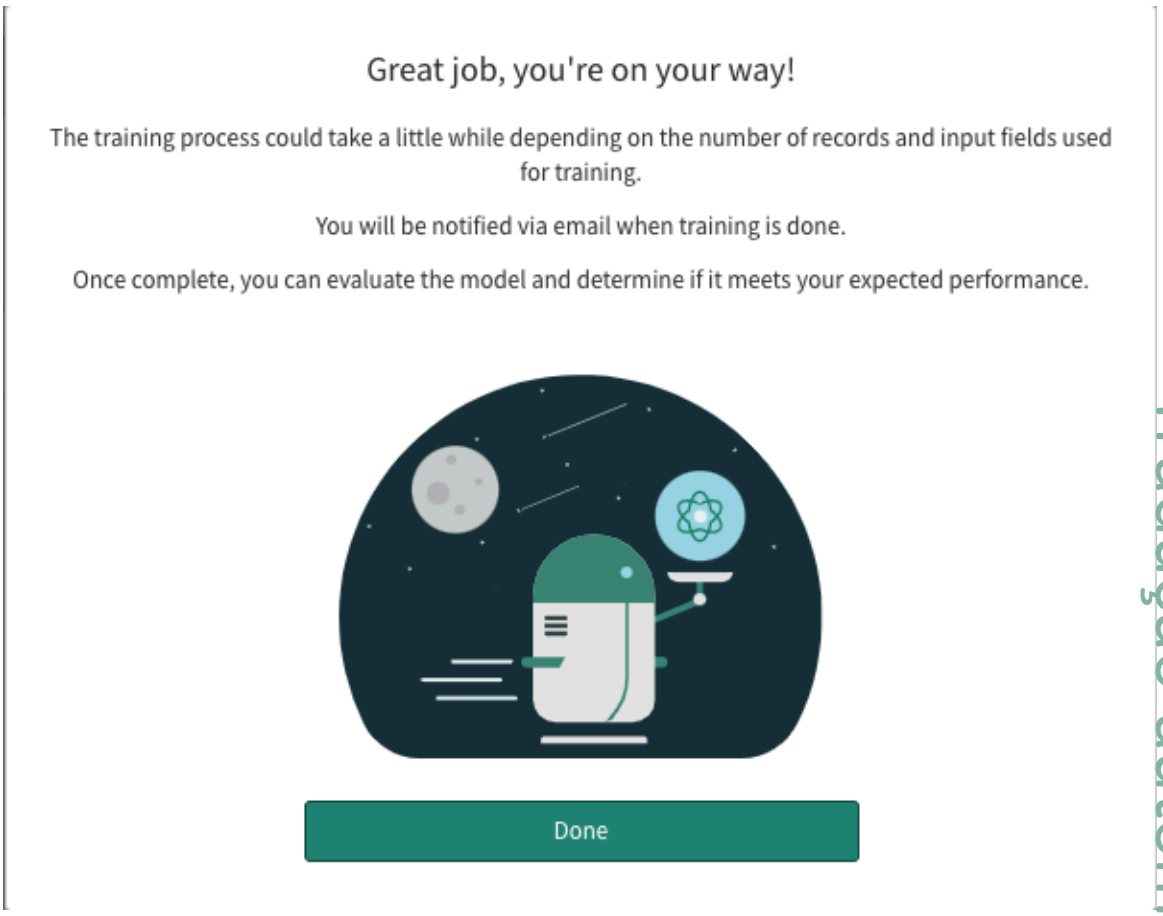
7. Clique em **Iniciar**.

Tradução automática

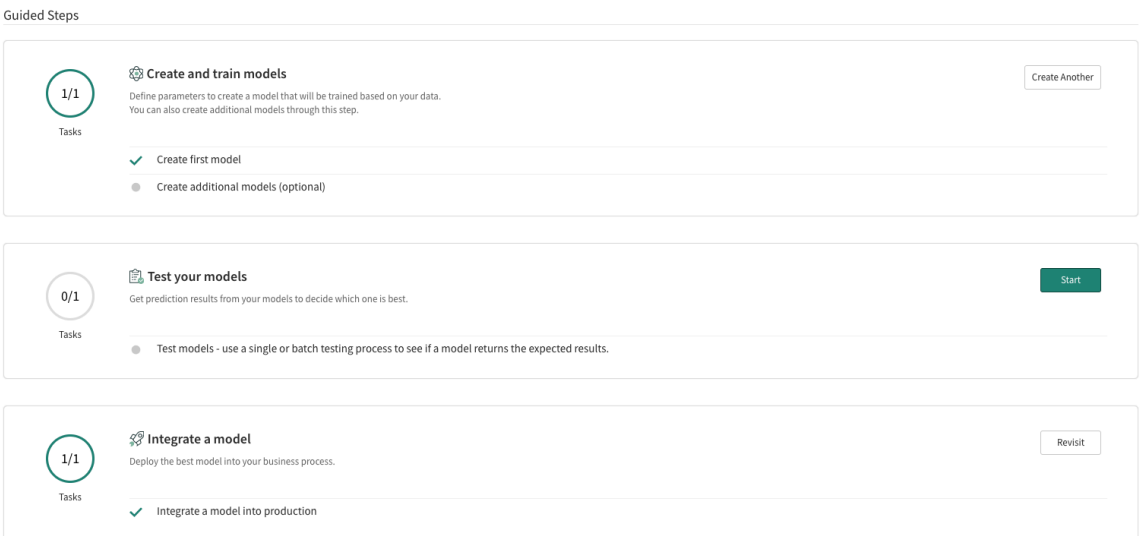
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem pop-up permite que você saiba que seu modelo foi criado e que o treinamento está em andamento.

Nota:
Para iniciar a implementação, você deve fornecer pelo menos um nome de caso de uso e um nome de modelo.



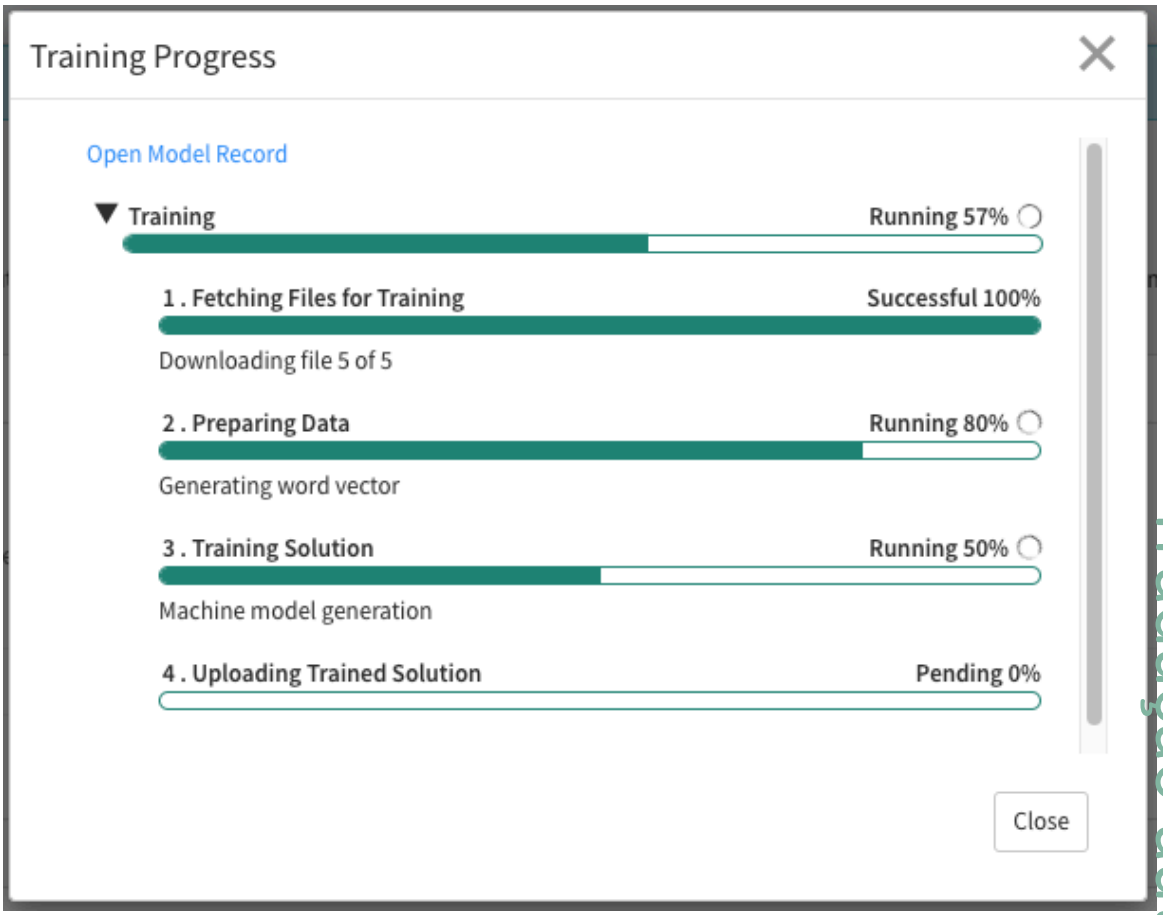
8. Clique em **Feito**.
A página de caso de uso exibe o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação orientada nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar um processo de treinamento atual.



Nota:
Quando o treinamento estiver concluído, você receberá uma notificação por e-mail informando que o treinamento do modelo de caso de uso foi bem-sucedido. Para obter mais informações sobre notificações de modelo de caso de uso, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

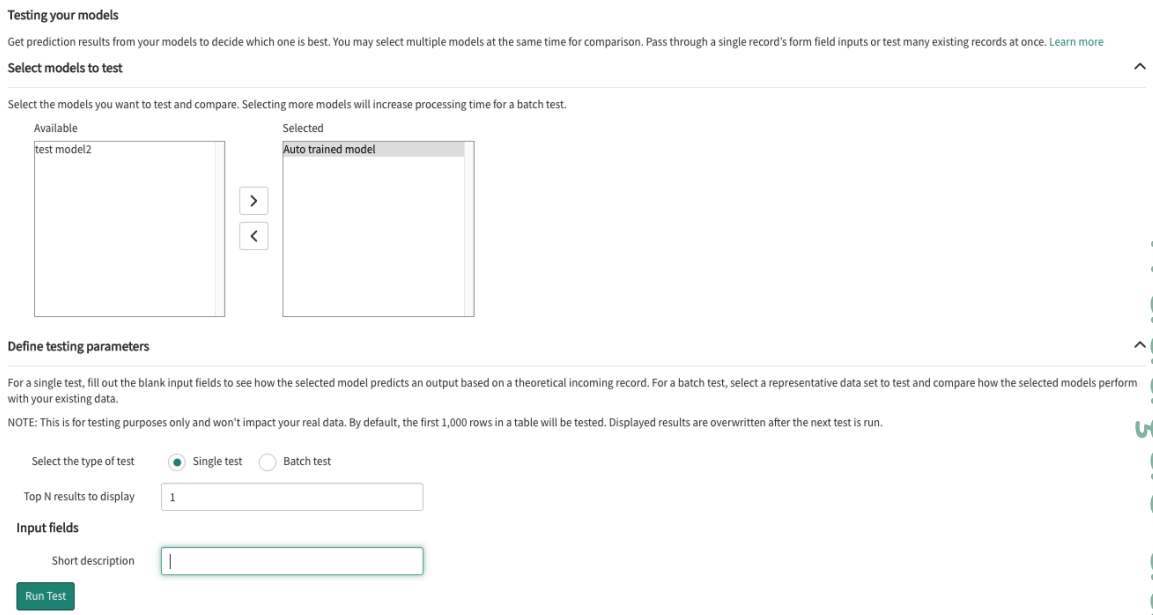
10. Clique no nome do modelo em **Modelos treinados** na página de configuração de caso de uso para exibir os dados associados sobre o modelo treinado.
A página de **Detalhes do modelo** é aberta.
11. No campo **Programação de retreinamento** da página **Detalhe dos modelos** você pode alterar a definição, se desejar.
O valor padrão é **A cada 30 dias**, mas você pode treinar novamente uma vez a cada 180 dias.
12. Se você programou mudanças de retreinamento no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e retreinar** para retreinar novamente.
13. Para ajustar um modelo, clique em **Ajustar valores** na página de configuração de caso de uso em **Modelos treinados**.
A página de ajuste do caso de uso é aberta exibindo o nome do modelo associado com os seguintes dados: **Distribuição (%)**, **Automação de rede**, **Precisão (%)**, **Cobertura (%)** e comentários. Exiba os dados de avaliação usados para o caso de uso e o modelo associado.

Nota:
Você só pode ajustar valores quando o modelo for treinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Clique duas vezes nos campos **Precisão (%)** e **Cobertura (%)** para alterar os valores.
    Se desejar, ajuste e refine o modelo, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada. As mudanças são salvas automaticamente.
15. Se desejar, clique em **Criar outro** para criar outro modelo associado ao seu caso de uso na seção **Criar e treinar modelos** da página de configuração.
    Repita o processo para criar e treinar o modelo.
16. Na seção **Teste seus modelos** da página de caso de uso, clique em **Iniciar** para começar o processo de teste.
    A página **Testar seus modelos** é aberta.



17. Em **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para a lista **Selecionado**.
18. Em **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

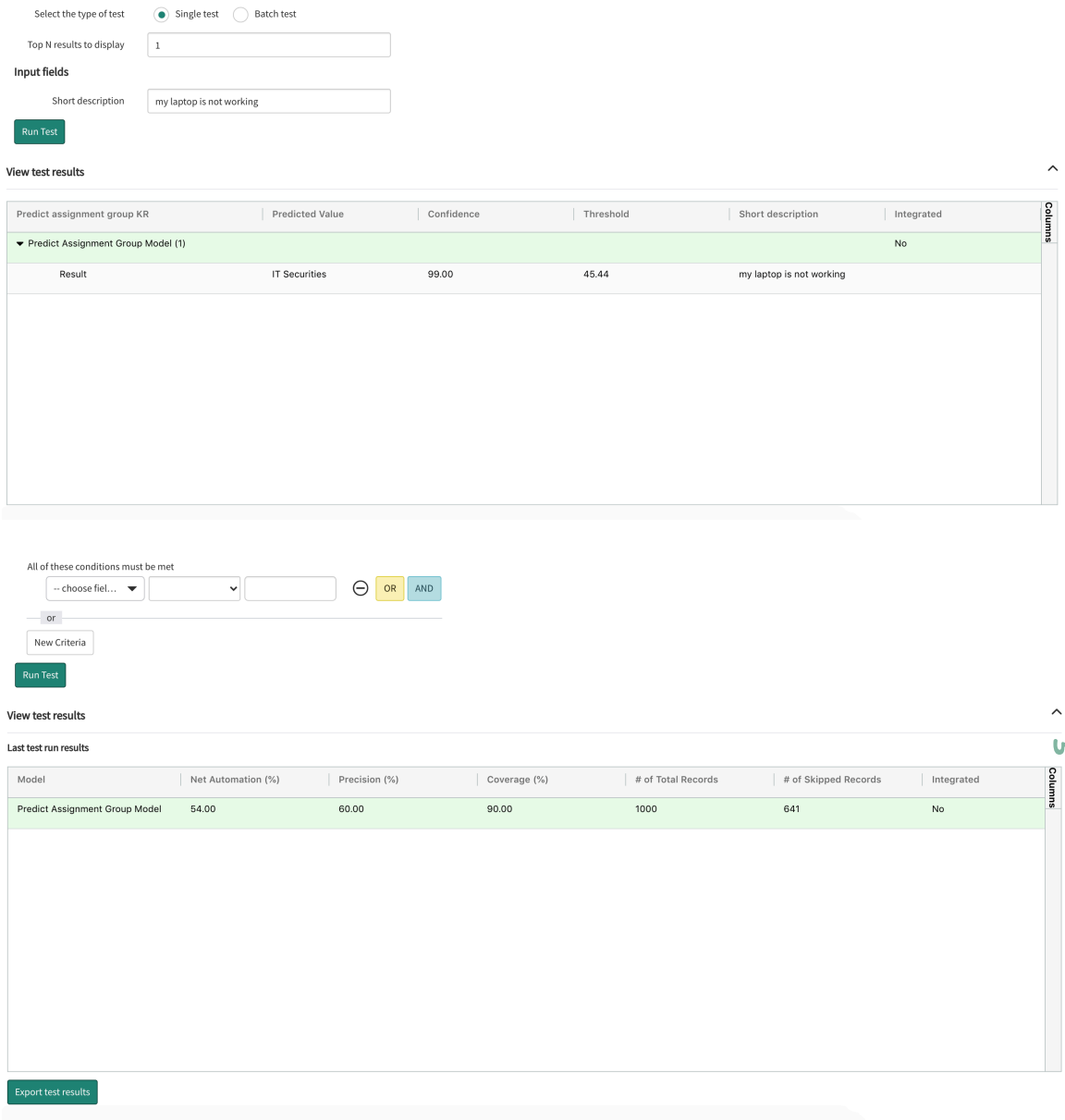
    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota:
    Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

19. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Em **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
22. Exiba os dados de resultados de teste do modelo de caso de uso em **Exibir resultados de teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

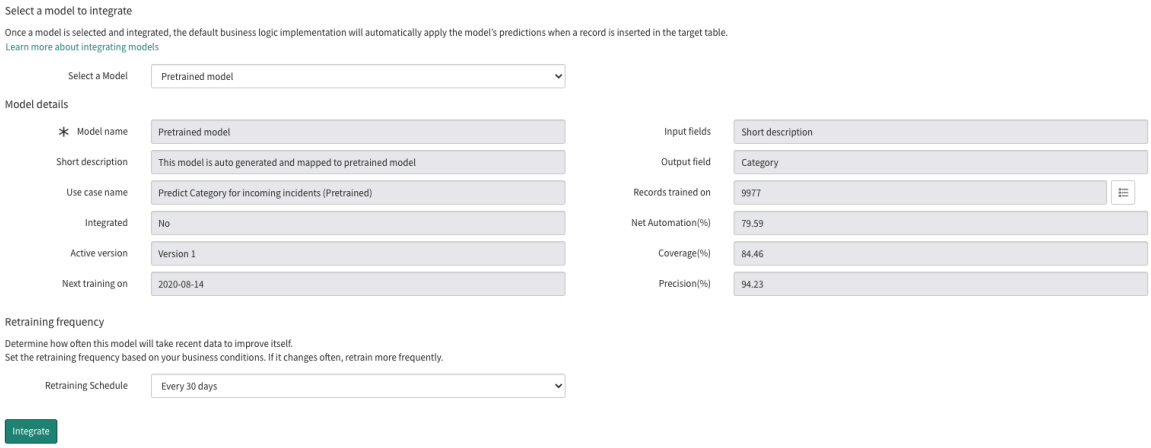


23. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de configuração de caso de uso e clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.

24. No menu suspenso **Selecionar um modelo**, selecione o modelo que você deseja integrar.
A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você pode mudar a programação de retreinamento por meio desta página, se desejar. Use o campo de seleção suspenso **Programação de retreinamento** para mudar o valor padrão de 30 dias.

25. Clique em **Integrar**.
26. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Previsão de serviços para incidentes de entrada

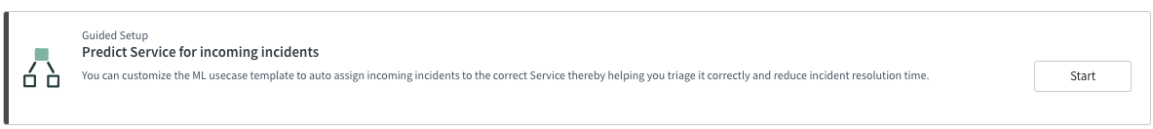
Use este modelo orientado para atribuir automaticamente incidentes de entrada ao serviço correto para reduzir os tempos de resolução de incidentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para prever serviços para os incidentes de entrada. Quando o modelo de caso de uso mostrar o rótulo **Pré-treinado**, será possível ignorar várias etapas de implementação e executá-las automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

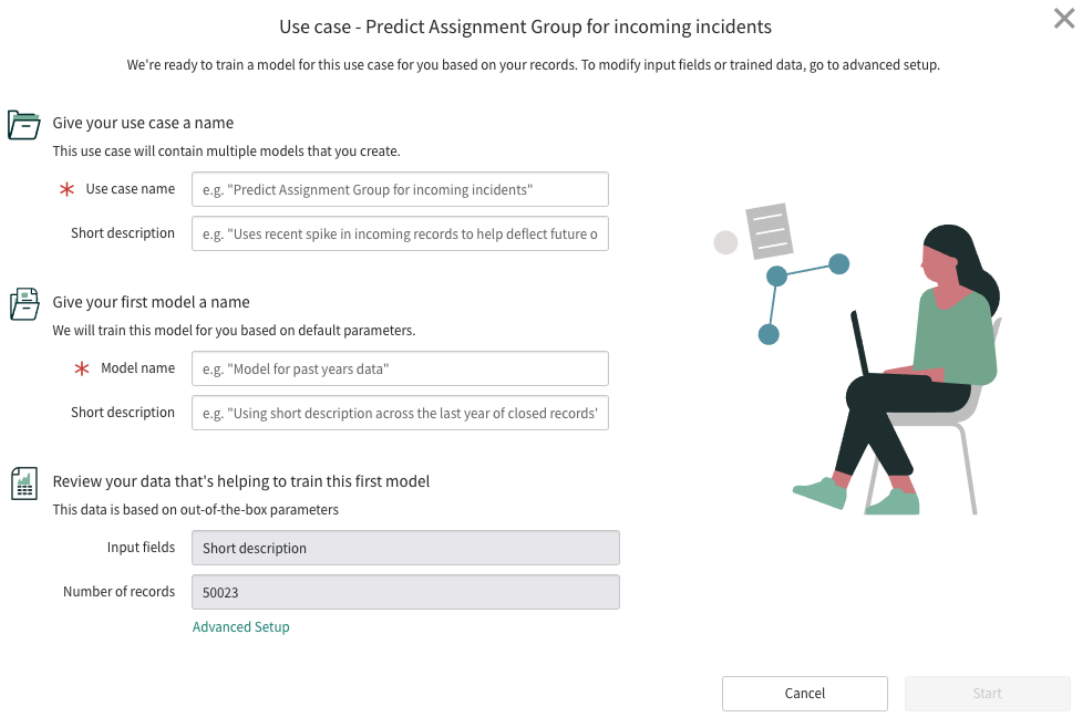
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Modelos**.
2. Selecione o modelo orientado **Prever serviços para incidentes de entrada**.



3. No formulário pop-up **Caso de uso - Prever serviço para incidentes de entrada**, informe um nome exclusivo para seu caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O caso de uso conterá vários modelos criados por você. É possível usar o mesmo nome do modelo, se desejar.

4. Embora não seja obrigatório, é útil fornecer detalhes exclusivos sobre o caso de uso no campo **Descrição resumida**.

Nota:
Normalmente, a descrição resumida fornece detalhes sobre qual é o objetivo do caso de uso ou seus propósitos ao criar o caso de uso.

5. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

Nota:
Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir a finalidade dele, por exemplo, "Dados do modelo dos últimos anos".

6. Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**.

   Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada**.

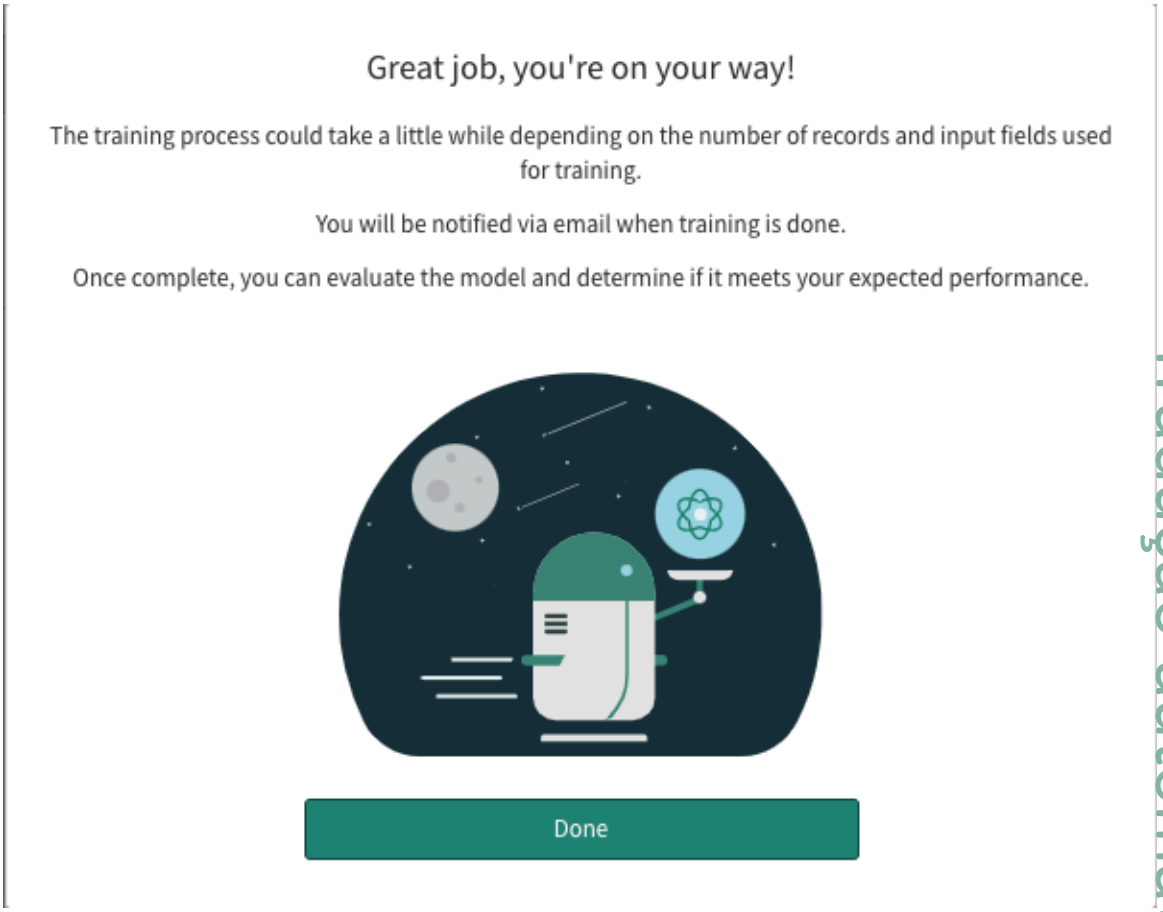
Nota:
Ao clicar em **Configuração avançada**, é possível alterar o idioma de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Salve todas as alterações feitas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Iniciar**.
   Uma mensagem pop-up permite que você saiba que seu modelo foi criado e que o treinamento está em andamento.

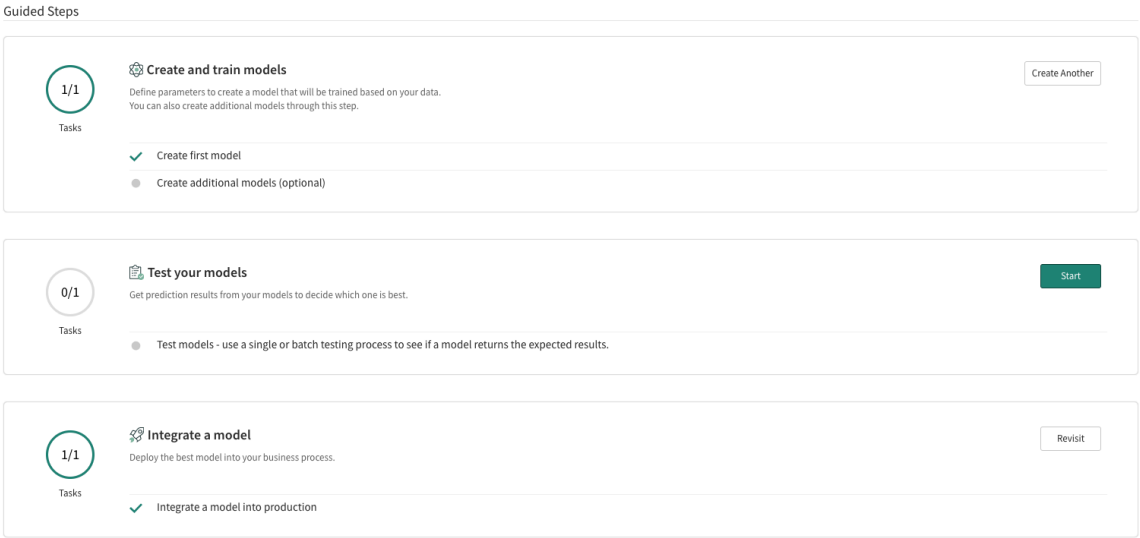
   Nota:
   Para iniciar a implementação, você deve fornecer pelo menos um nome de caso de uso e um nome de modelo.



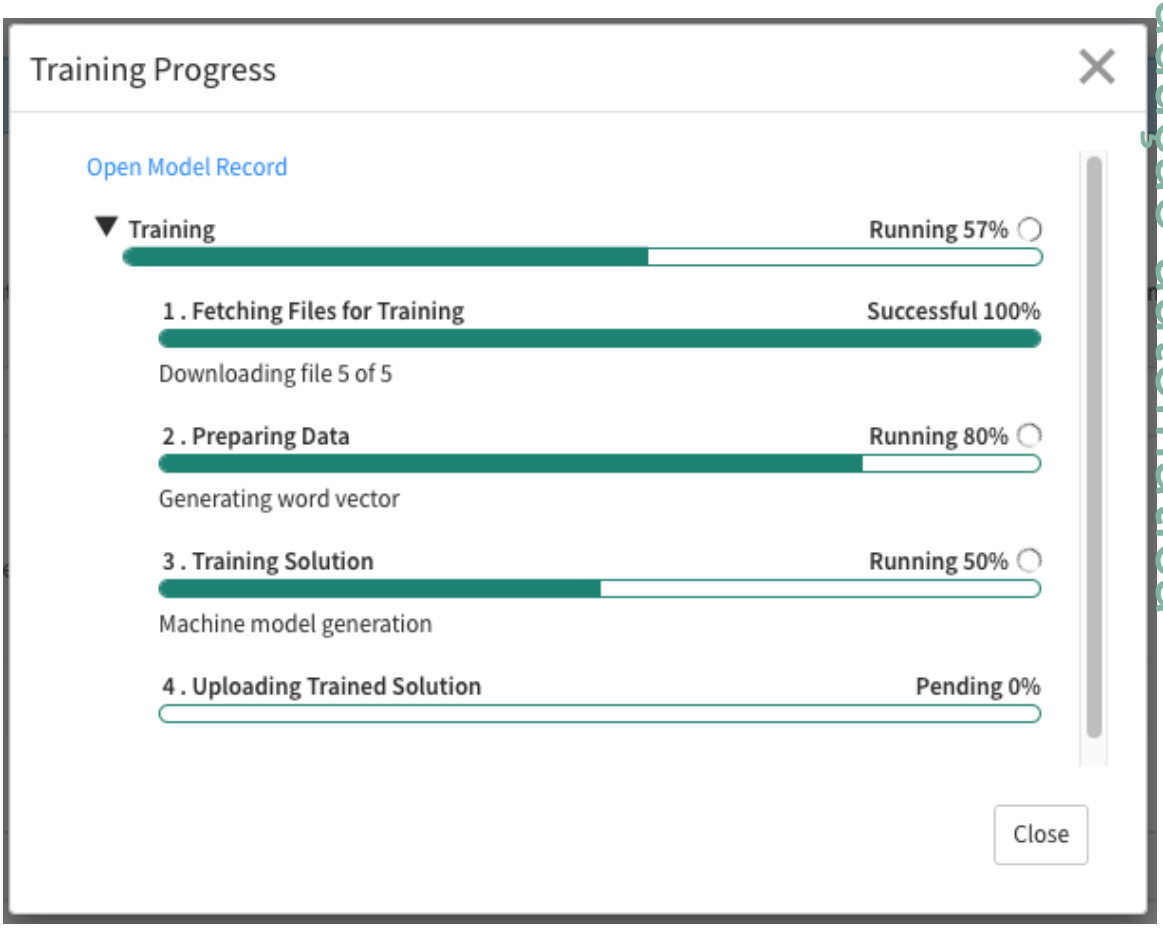
8. Clique em **Feito**.
   A página de caso de uso exibe o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação orientada nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique em **Exibir Andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração de caso de uso para monitorar um processo de treinamento atual.



Nota:
Quando o treinamento estiver concluído, você receberá uma notificação por e-mail informando que o treinamento do modelo de caso de uso foi bem-sucedido. Para obter mais informações sobre notificações de modelo de caso de uso, consulte Notificações de Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

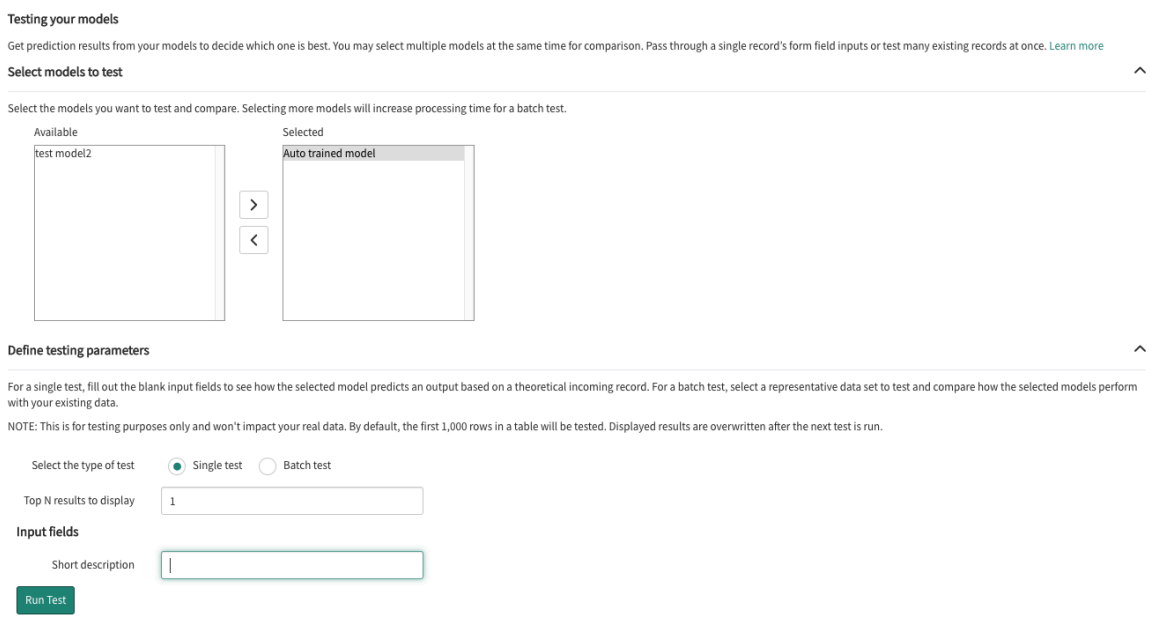
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique no nome do modelo em **Modelos treinados** na página de configuração de caso de uso para exibir os dados associados sobre o modelo treinado.
    A página de **Detalhes do modelo** é aberta.
11. No campo **Programação de retreinamento** da página **Detalhe dos modelos** você pode alterar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **A cada 30 dias**, mas você pode treinar novamente uma vez a cada 180 dias.
12. Se você programou mudanças de retreinamento no modelo de caso de uso, clique em **Atualizar** ou **Atualizar e retreinar** para retreinar novamente.
13. Para ajustar um modelo, clique em **Ajustar valores** na página de configuração de caso de uso em **Modelos treinados**.
    A página de ajuste do caso de uso é aberta exibindo o nome do modelo associado com os seguintes dados: **Distribuição (%)**, **Automação de rede**, **Precisão (%)**, **Cobertura (%)** e comentários. Exibir os dados de avaliação usados para o caso de uso e o modelo associado

    Nota:
    Você só pode ajustar valores quando o modelo for treinado.

14. Se desejar, ajuste e refine o modelo, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
15. Clique duas vezes nos campos **Precisão (%)** e **Cobertura (%)** para alterar os valores.
    As mudanças são salvas automaticamente.
16. Se desejar, clique em **Criar outro** para criar outro modelo associado ao seu caso de uso na seção **Criar e treinar modelos** da página de configuração.
    Repita o processo para criar e treinar o modelo.
17. Na seção **Teste seus modelos** da página de caso de uso, clique em **Iniciar** para começar o processo de teste.
    A página **Testar seus modelos** é aberta.



18. Em **Selecionar modelos para teste**, decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para a lista **Selecionado**.
19. Em **Definir parâmetros de teste**, decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

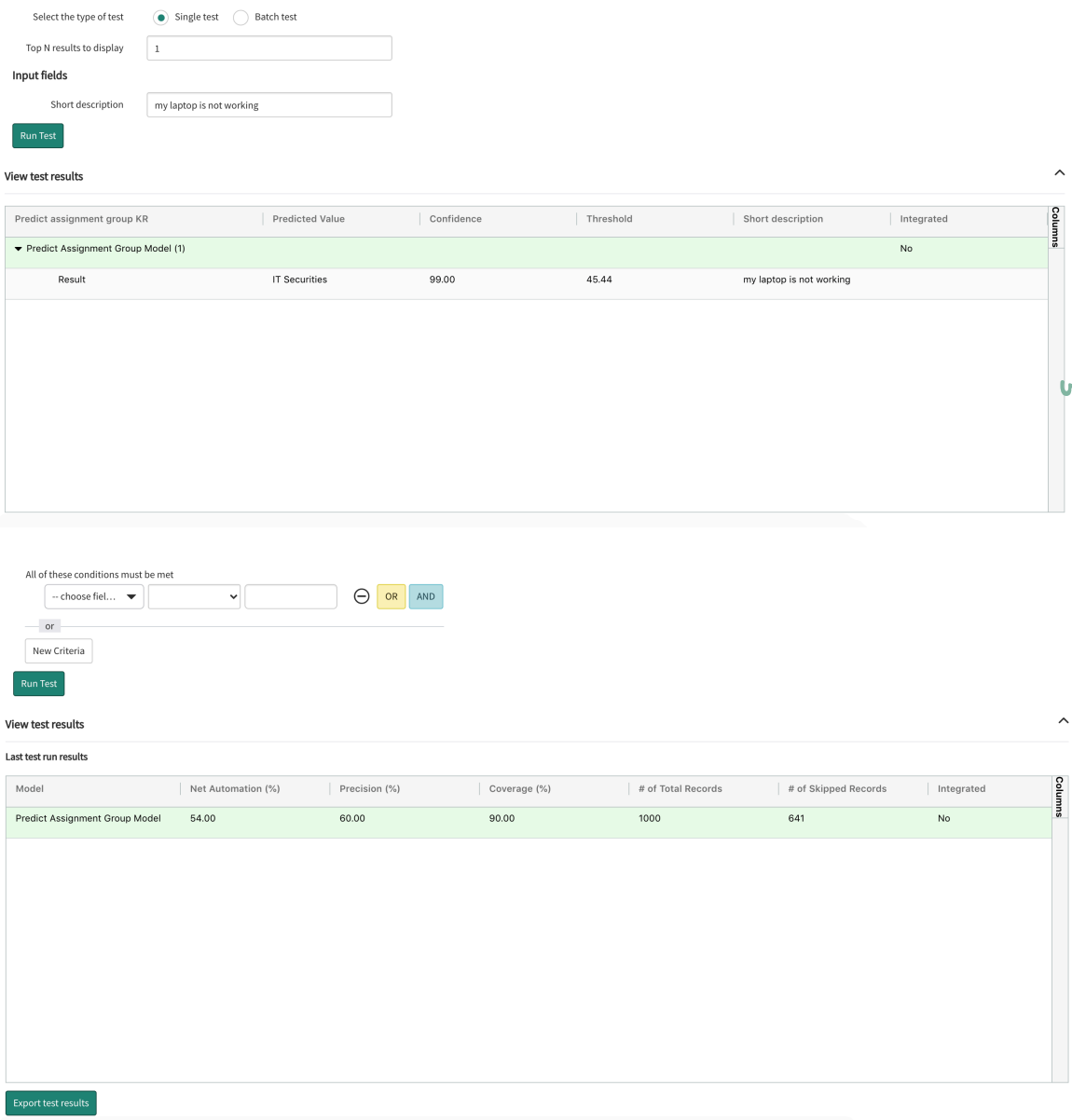
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

> **Nota:**
> Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

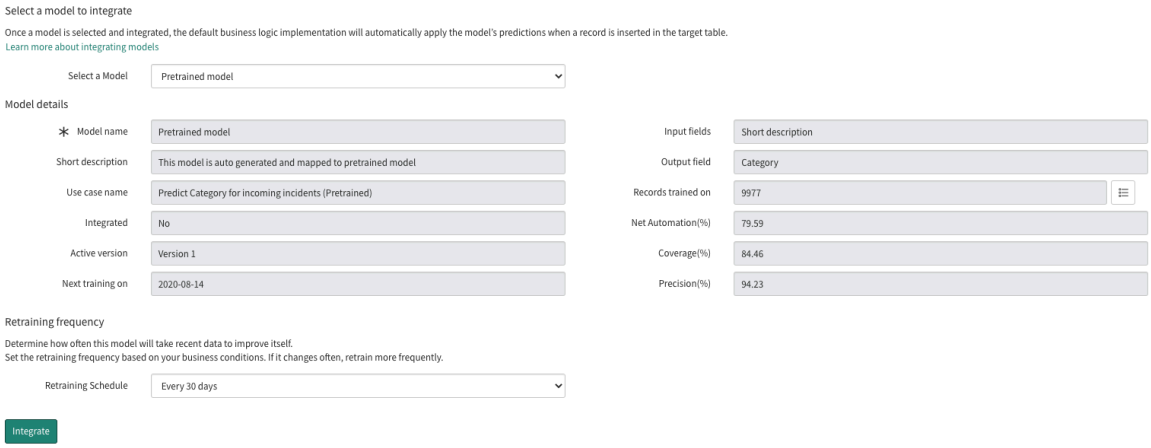
20. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
21. Em **Campos de entrada**, forneça uma descrição resumida do teste do modelo de caso de uso.
22. Clique em **Executar teste**.
23. Exiba os dados de resultados de teste do modelo de caso de uso em **Exibir resultados de teste**.



24. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne à página de configuração de caso de uso e clique em **Iniciar** na seção **Integrar um modelo**.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
25. No menu suspenso **Selecionar um modelo**, selecione o modelo que você deseja integrar.
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Você pode mudar a programação de retreinamento por meio desta página, se desejar. Use o campo de seleção suspenso **Programação de retreinamento** para mudar o valor padrão de 30 dias.

26. Clique em **Integrar**.
27. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Aplicativos de negócios semelhantes

Use este modelo para recomendar a categoria de aplicativo de negócios com base no nome e na descrição de aplicativos de negócios existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar suas recomendações de categoria de aplicativo de negócios de ITSM com base no nome e na descrição dos aplicativos de negócios existentes. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Incidentes semelhantes no campo **Rótulo**.

   d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
      É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

   e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
      Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

      Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

      As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

Para obter informações sobre o painel Inteligência preditivapara incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Demandas semelhantes

Use este modelo para incluir o nome e a descrição da demanda como entradas para listar demandas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua capacidade de negócios ITSM para incluir o nome e a descrição da demanda como entradas para listar demandas semelhantes. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança.

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Incidentes semelhantes` no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo.

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança.

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança.
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Ideias semelhantes

Use este modelo para incluir o nome e a descrição da ideia como entradas para listar ideias semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua capacidade de negócios ITSM para incluir o nome e a descrição da ideia como entradas para listar ideias semelhantes. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Incidentes semelhantes` no campo **Rótulo**.

   d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
      É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

   e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
      Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

      Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Projetos semelhantes

Use este modelo para incluir o nome e a descrição do projeto como entradas para listar projetos semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua capacidade de negócios ITSM para incluir o nome e a descrição do projeto como entradas para listar demandas semelhantes. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Crie um corpus de palavras .

Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança .

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Incidentes semelhantes no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
   Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.
6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
   Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.
7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de incidentes relevantes para um incidente

Use este modelo para recomendar incidentes semelhantes relevantes para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Incidentes semelhantes` no campo **Rótulo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de incidentes relevantes para um incidente grave

Use este modelo para recomendar incidentes semelhantes resolvidos para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes graves e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes para um incidente grave**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes para um incidente grave** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Incidentes semelhantes no campo **Rótulo**.

   d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
      É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

   e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
      Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

      Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

      As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de incidentes graves relevantes para um incidente

Use este modelo para recomendar incidentes graves semelhantes resolvidos para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidente grave relevante para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidente grave relevante para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança.

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Incidentes semelhantes` no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança.

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança.
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditivapara incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de artigos relevantes da base de conhecimento para um incidente

Use este modelo para recomendar artigos relevantes da base de conhecimento para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com artigos relevantes da base de conhecimento para proporcionar uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir artigos relevantes da base de conhecimento para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir artigos relevantes da base de conhecimento para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Artigos de conhecimento semelhantes` no campo **Rótulo**.

   d. Para esta criação de modelo inicial, defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
      É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

   e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
      Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de incidentes abertos relevantes para um incidente

Use este modelo para recomendar incidentes abertos semelhantes relevantes para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes abertos relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes abertos relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Crie um corpus de palavras .

Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança .

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Incidentes abertos semelhantes no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
   Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.
6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
   Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.
7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditivapara incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de incidentes relevantes resolvidos para um incidente

Use este modelo para recomendar incidentes semelhantes relevantes resolvidos para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para incidentes recebidos. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um incidente de entrada com incidentes resolvidos no passado para uma resolução mais inteligente. Incidentes ativos anteriores semelhantes são exibidos em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de incidentes ativos anteriores semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir incidentes relevantes resolvidos para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir incidentes relevantes resolvidos para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione uma tabela relacionada a incidentes, como Incidente [incidents] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar incidentes com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Incidentes semelhantes resolvidos no campo **Rótulo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.

Essa configuração define a frequência com que os incidentes anteriores são atualizados na janela de pesquisa. Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para incidentes de entrada. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de incidentes resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de incidentes resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os incidentes são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Inteligência preditiva para incidentes, consulte o painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de solicitações de mudança em aberto relevante para um incidente

Use este modelo para recomendar solicitações de mudança em aberto semelhantes para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Inteligência preditiva para incidentes (com.snc.incident.ml).

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para solicitações de mudança. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara uma solicitação de mudança em aberto com solicitações de mudança resolvidas no passado para proporcionar uma resolução mais inteligente. Mudanças abertas semelhantes são exibidas em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de mudanças abertas semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**.
2. Selecione o modelo **Sugerir solicitações de mudança em aberto relevante para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir solicitações de mudança em aberto relevante para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione Incidente [incidents] e Mudança [change] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar solicitações de mudança com base na descrição resumida.

      A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

   b. Crie e treine uma solução de semelhança .

   c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Solicitações de mudança semelhantes em aberto no campo **Rótulo**.

   d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
      É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

   e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.
      Essa configuração define a frequência com que as solicitações de mudança anteriores são atualizados na janela de pesquisa.

      Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para solicitações de mudança. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

      As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de solicitações de mudança resolvidas no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de solicitações de mudança resolvidas para pesquisar. Isso inclui

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que as solicitações de mudança são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois incidentes não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.

6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.

7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

Nota:
Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

Para obter informações sobre o painel Predictive Intelligence workbench, consulte painel Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugestões de problemas em aberto relevantes para um incidente

Use este modelo para recomendar registros de problemas semelhantes em aberto para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Inteligência preditiva para incidentes (com.snc.incident.ml).

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para registros de problemas. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um registro de problema em aberto com registros de problemas resolvidos no passado para proporcionar uma resolução mais inteligente. Registros de problemas em aberto semelhantes são exibidas em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de problemas em aberto semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir do modelo** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelo**
2. Selecione o modelo **Sugerir problemas em aberto relevantes para um incidente**.
   O pop-up **Sugerir problemas em aberto relevantes para um incidente** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
3. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Crie um corpus de palavras.

Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione Incidente [incidents] e Problema [problem] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar problemas com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança.

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança Problemas em aberto semelhantes no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.

Isso define a frequência com que os registros de problemas anteriores são atualizados na janela de pesquisa. Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar o gerenciamento desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para registros de problemas. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de problemas resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de registros de problemas resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os registros de problemas são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

4. Avalie e ajuste seu modelo

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois registros de problemas não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

5. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
   Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.
6. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
   Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.
7. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

8. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

9. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

   Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

   Para obter informações sobre o painel Predictive Intelligence workbench, consulte Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Sugerir atribuição de habilidades comparando o trabalho concluído com as habilidades

Use este modelo para recomendar a quem uma atribuição será encaminhada, com base no conjunto de habilidades para ajudar a agilizar sua investigação de incidentes e processos de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: piwb_manager ou piwb_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O plug-in de recomendação de habilidade (sn.sre) deve ser ativado para usar inteligência preditiva para recomendar habilidades. Configure recomendações de habilidade no módulo **Recomendação de Habilidade** como parte deste procedimento.

Este modelo de caso de uso ajuda a melhorar sua resolução na primeira chamada ITSM e reduz o tempo necessário para investigar as etapas de resolução para registros de problemas. O modelo também fornece um link para o aplicativo da plataforma Inteligência preditiva e a documentação associada.

O caso de uso utiliza um modelo preditivo baseado em semelhança que compara um registro de problema em aberto com registros de problemas resolvidos no passado para proporcionar uma resolução mais inteligente. Registros de problemas em aberto semelhantes são exibidas em Assistência do agente e também no formulário de incidentes por meio da pesquisa relacionada.

Nota:
Você precisará de usuários comerciais para validar os resultados de pesquisa de problemas em aberto semelhantes. Contate Suporte e atendimento ao cliente, se necessário, para configurar fontes para pesquisa contextual.

Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Pré-treinado**, você pode ir diretamente para a seção de implementação **Teste de modelos**. Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para definir as propriedades para recomendar habilidades.

   Nota:
   Por padrão, a propriedade **Habilitar recomendação de habilidade**é configurada para recomendar habilidades para agentes. Limpe a caixa de seleção para desabilitar a recomendação de habilidades.

2. Se você iniciou este procedimento diretamente do módulo **Criar novo a partir de modelos** do produto Workbench de inteligência preditiva e clicou no link de documentação do produto para acessá-lo, pule esta etapa.
   Caso contrário, navegue até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
3. Selecione o modelo **Sugerir atribuição de habilidades comparando o trabalho concluído com as habilidades**.
   O pop-up **Sugerir atribuição de habilidades comparando o trabalho concluído com as habilidades** é aberto com um link para este procedimento e um link para o produto Inteligência preditiva da plataforma e para a documentação associada.
4. Crie e treine um modelo preditivo de aprendizado de máquina.
   A criação de um modelo envolve o seguinte: criar um corpus de palavras, definir uma regra de previsão de semelhança, definir a frequência de treinamento inicial e definir a frequência de atualização.

   a. Crie um corpus de palavras .

      Ao criar um corpus de palavras no formulário Conteúdo do corpus de palavras, selecione Incidente [incidents] e Problema [problem] no campo **Tabela** e defina o intervalo de tempo que melhor descreve o uso atual de palavras no campo **Filtro**. Por exemplo, se o seu sistema de TI passou por uma grande mudança na infraestrutura há

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seis meses, use apenas os dados dos últimos seis meses. No campo **Lista de campos**, defina somente os campos que melhor capturam as palavras: **Descrição**, **Descrição resumida** e **Anotações de resolução**. Essa definição por si só normalmente é suficiente, já que a regra de previsão deve encontrar problemas com base na descrição resumida.

A criação do corpus de palavras prepara você para a próxima etapa, criando a regra de previsão de semelhança.

b. Crie e treine uma solução de semelhança .

c. Para esta criação de modelo inicial, forneça o rótulo de definição de solução de semelhança `Problemas em aberto semelhantes` no campo **Rótulo**.

d. Defina o campo **Frequência de treinamento** como **Executar uma vez**.
É possível redefinir essa configuração depois de implementar esse caso de uso em seus processos de negócios e monitorar o desempenho no painel Workbench de inteligência preditiva.

e. Defina o campo **Frequência de atualização** como **A cada 15 minutos**.

Essa configuração define a frequência com que os registros de problemas anteriores são atualizados na janela de pesquisa. Quando possível, e se aplicável, use um corpus de palavras existente, criado para outro caso de uso, a fim de reduzir os corpos de palavras gerais e facilitar a gestão desses registros. No campo **Tabela** do formulário Definição de semelhança, selecione somente as entradas de semelhança que estarão disponíveis no momento da previsão para registros de problemas. Você pode selecionar mais entradas no campo **Tabela de teste**, se necessário, para comparação. É melhor começar com campos semelhantes para os campos **Tabela** e **Tabela de teste**.

As condições do campo **Filtro** determinam a janela de pesquisa de problemas resolvidos no passado. Configure as condições do filtro para otimizar o melhor conjunto de registros de problemas resolvidos para pesquisar. Isso inclui muitas considerações, como intervalo de tempo, local, categoria em que os registros de problemas são relevantes e muito mais.

f. Clique em **Enviar e treinar** para criar seu registro de solução de semelhança e treiná-lo.
Como alternativa, você pode clicar em **Enviar** para salvar seu registro de solução de semelhança e retornar para treiná-lo mais tarde.

5. Avalie e ajuste seu modelo

Certifique-se de executar o trabalho agendado **Start Skill Prediction** todos os dias para começar a prever habilidades para incidentes ou agentes.

Nota:
Por padrão, este trabalho agendado está desabilitado. Quando ativado, ele é definido para ser executado diariamente à 1h em todos os incidentes resolvidos no dia anterior. As habilidades são então adicionadas à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_user_predicted_skill].

Se você tiver uma pontuação de semelhança acima de 60, mas os dois registros de problemas não forem semelhantes, convém criar outro modelo, corpus de palavras ou ambos, alterando entradas e filtros. Lembre-se de que modificar a definição da solução ajudará você a criar uma nova solução, mas invalidará a solução anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser reverter para a definição da solução anterior, será necessário redefinir os parâmetros e treinar novamente a solução. Portanto, primeiro tente criar um novo modelo de semelhança antes de criar um novo corpus de palavras.

Se você quiser ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

6. Quando tiver um modelo satisfatório, teste a previsão de solução de semelhança .
   Você pode fornecer entradas manualmente e selecionar os principais valores de resultados semelhantes.
7. Depois de testar o comportamento, configure a experiência do usuário para mostrar os resultados atribuídos e as ações executadas nos resultados.
   Você pode configurar esses resultados e ações por meio da IU Espaço para Assistência do agente ou por meio de Now Platform para Pesquisa contextual. Configure ações e contexto de pesquisa por meio da configuração **de tabelas** e da experiência do usuário e layout do cartão por meio de **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.
8. Integre modelos treinados exportando-os para produção .

   Nota:
   Para obter detalhes sobre a implementação de integração de casos de uso treinados, consulte Integração e personalização de Workbench de inteligência preditiva.

9. Monitore os resultados de semelhança e verifique se os agentes de TI estão fornecendo um feedback útil.

   A experiência do sistema base Inteligência preditiva inclui um mecanismo de feedback interno para distinguir se os resultados de semelhança são úteis. Treine seus agentes de TI para fornecer feedback, on-line e off-line, para capturar esses dados para emissão de relatórios futuros. Como este é um algoritmo não supervisionado, pode ser necessário obter feedback periódico dos agentes de TI para verificar se o modelo de semelhança ainda está fornecendo resultados satisfatórios. Este feedback é a única maneira de determinar se o modelo se desviou e requer novo treinamento. Assegure que parte de sua estratégia de implementação e integração, bem como seu processo de gestão de mudanças, incluam o treinamento de agentes de TI para fornecer feedback de resultados de semelhança.

10. Comunique o valor de Inteligência preditiva às partes interessadas vinculando os KPIs (principais indicadores de desempenho) às métricas de aprendizado de máquina.

    Selecione um ou mais KPIs que você considere mais benéficos para os seus agentes de TI. Crie um painel Performance Analytics que mostra a tendência desses KPIs. As "curtidas" que você recebe dos agentes de TI por meio do mecanismo de feedback ajudam a comunicar o valor de Inteligência preditiva.

    Para obter informações sobre o painel Predictive Intelligence workbench, consulte Workbench de inteligência preditiva para ITSM.

Gerenciar casos de uso de Workbench de inteligência preditiva do ITSM

Exiba seus casos de uso de Workbench de inteligência preditiva do ITSM para monitorar o desempenho do modelo e reavaliar os modelos associados, se necessário. Você também pode continuar a configuração de modelos que iniciou, mas não concluiu.

Antes de Iniciar
Função necessária: piwb_admin ou piwb_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

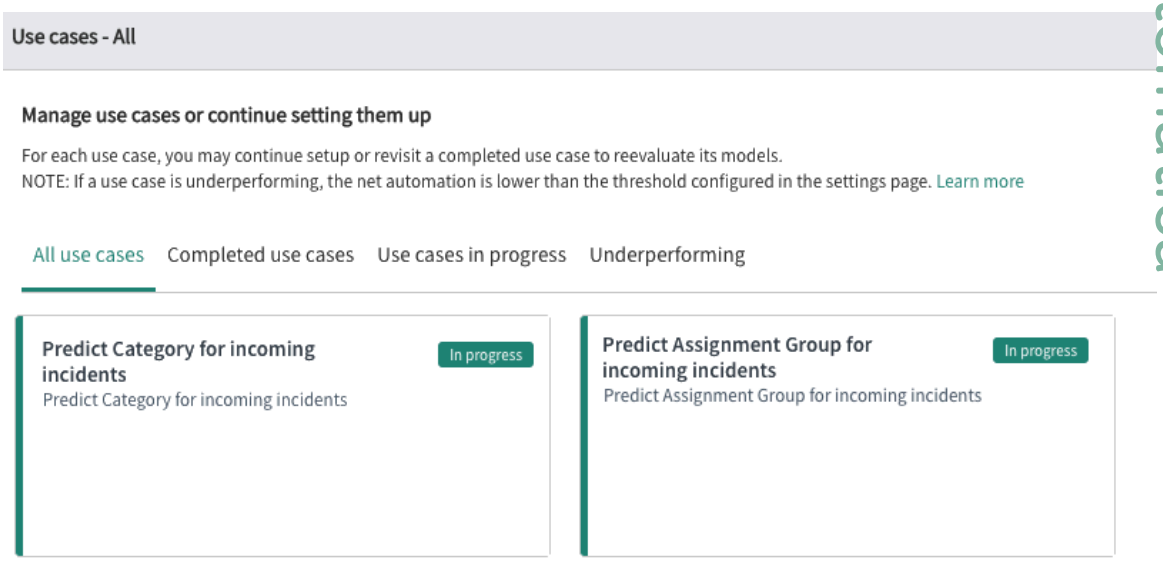
Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

Por meio da página de detalhes de Modelos, é possível acessar a guia **Teste** para executar as seguintes ações:

- Execute testes únicos ou em lote nas versões do modelo.
- Exporte resultados de teste de versão como arquivos .csv e marque as versões como ativas.
- Filtre o número de versões com base no intervalo de datas.
- Monitore o andamento do teste com notificações por meio do processo orientado.

Procedimento

1. Navegar até **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Tudo**.
   A página **Casos de Uso - Todos** é aberta, exibindo todos os casos de uso. O status do caso de uso é demonstrado no cartão, por exemplo, **Em andamento**. Outros status incluem **Concluído** e **Monitoramento**.



2. Clique em um caso de uso para continuar com a implementação.

   Ou você pode avaliar o desempenho se o caso de uso estiver no estado **Monitoramento**.

Nota:
Se um caso de uso estiver abaixo do esperado, a automação da rede será inferior ao limite configurado na página Configurações. Consulte Definir configurações Workbench de inteligência preditiva do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Workbench de inteligência preditiva do ITSM

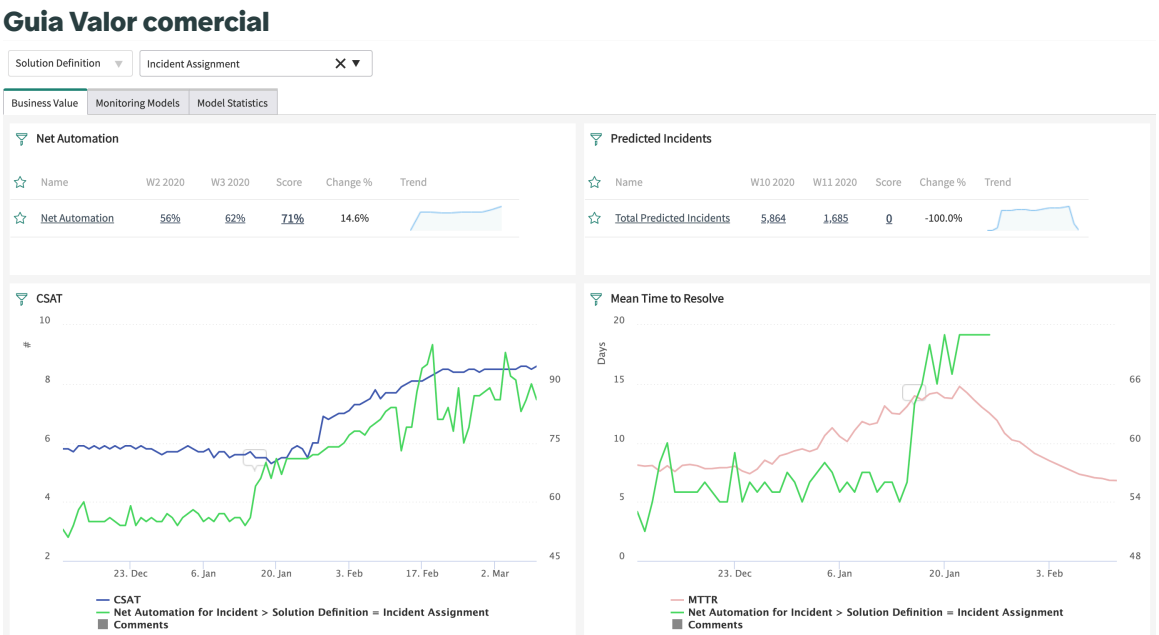
Workbench de inteligência preditiva do ITSM fornece o painel do Inteligência preditiva para incidentes para que você possa medir o valor do uso do aprendizado de máquina para automatizar seus processos de negócios de TI. Monitore modelos de caso de uso e exiba as estatísticas associadas. Demonstre de forma eficaz o valor comercial para as partes interessadas com exibições de painel.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Workbench de inteligência preditiva do ITSM atingirá o fim da vida útil (EOL) como parte do processo de descontinuação. Ele será totalmente descontinuado e não será mais implantado, aprimorado ou compatível com a versão Yokohama. Para obter a experiência mais recente para esta funcionalidade, você deve instalar o plug-in da aplicação Inteligência para tarefas do ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas do ITSM.

Para ver os detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.

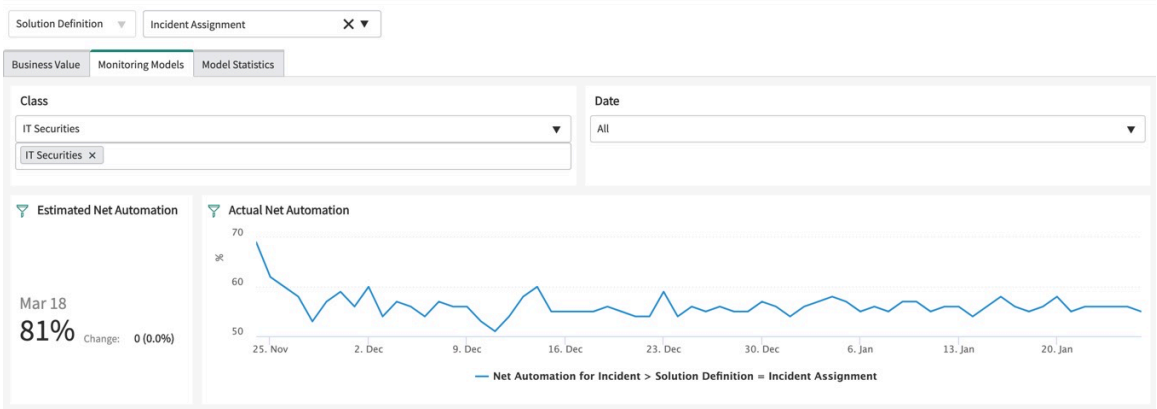
Saiba exatamente em que estágio seus fluxos de trabalho de modelo estão com comentários automatizados em indicadores específicos ServiceNow® Performance Analytics. Os comentários aparecem nos indicadores de **Automação de rede real**. Os comentários das fases do modelo incluem quando o modelo é integrado, quando uma integração é removida, quando um modelo existente é alterado para um novo modelo e quando a repetição de treinamento está concluída.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Modelos de monitoramento

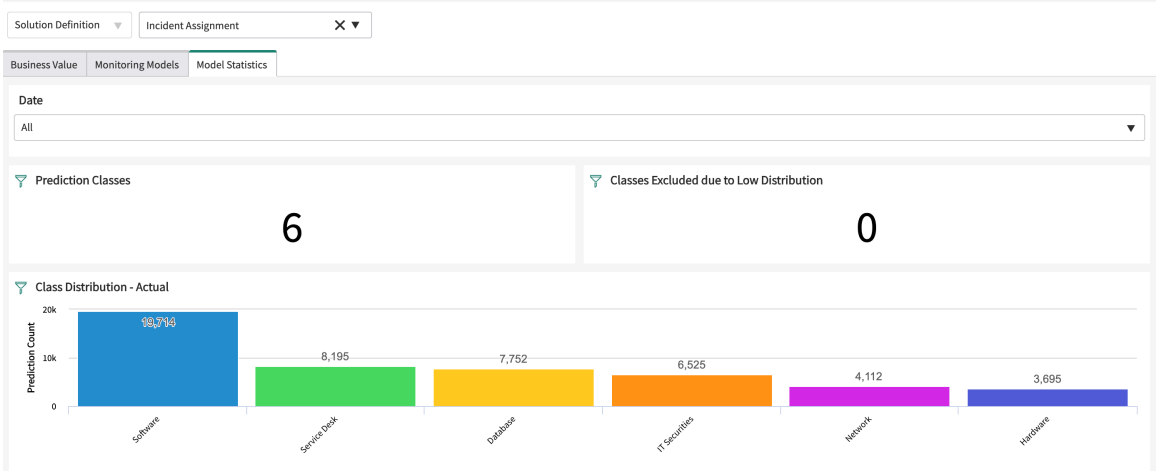


Você pode exibir o gráfico Limite de automação de rede na guia **Modelos de monitoramento**. Este limite é um cálculo da diferença entre a automação de rede estimada e os valores insuficientes da propriedade de desempenho. Os limites são calculados diariamente e as notificações são enviadas para as partes interessadas quando os limites são violados.

Exiba comentários automáticos no indicador de **Automação de rede real** em várias fases do monitoramento do modelo. Um comentário é gerado quando existe um dos seguintes critérios de modelo:

- O modelo está integrado
- A integração do modelo foi removida
- O modelo existente foi alterado para um novo modelo
- O modelo integrado foi retreinado

Guia Estatísticas de modelo



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Arquiteto de processo, proprietário de processo ou defensor de aprendizado de máquina:	Workbench de inteligência preditiva gerente ou visualizador [piwb_manager]	Capacidade de medir o valor do uso de **inteligência preditiva** para automatizar processos do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Visualize o desempenho das métricas operacionais e de automação. Comunique o valor do aprendizado de máquina às partes interessadas para aumentar os recursos de automação do Predictive Intelligence.	[piwb_viewer]	

Indicadores

Cobertura de previsão para incidente

A pontuação deste indicador é calculada de acordo com a fórmula: se ([[Número de tentativas de previsões com base em Criado hoje para incidente]]==0) {0}senão{[[Número de previsões aplicadas com base em Criado hoje para incidente]]/[[Número de tentativas de previsões com base em Criado hoje para incidente]]*100}.

Número de resultados previstos com base no valor da data final do incidente

O número de resultados previstos é baseado no valor da data final de um incidente. A pontuação é medida diariamente como unidade #.

Automação de rede para incidente

A pontuação para este indicador é calculada de acordo com a fórmula: [[Precisão de previsão para incidente]]*[[Cobertura de previsão para incidente]]/100.

Número de previsões aplicadas com base em Criado hoje para Incidente

O número de previsões aplicadas com base em Criado hoje para Incidente é medido diariamente como unidade #.

Número de tentativas de previsões com base em Criado hoje para Incidente

O número de tentativas de previsões com base em Criado hoje para Incidente é medido diariamente como unidade #.

O objetivo deste indicador é maximizar a qualidade das previsões.

Precisão de previsão para incidente

A pontuação deste indicador é calculada de acordo com a fórmula: se ([[Número de resultados previstos com base no valor da data final do incidente]]==0) {0}senão{[[Número de previsões bem-sucedidas não ignoradas com base no valor da data final do incidente]]/[[Número de resultados previstos com base no valor da data final do incidente]]*100}.

Automação de rede estimada

Automação de rede estimada medida diariamente como unidade %.

Número de previsões bem-sucedidas não ignoradas com base no valor da data final do incidente

Número de previsões bem-sucedidas não ignoradas com base no valor da data final é medido diariamente como unidade #. É a contagem na fonte de dados MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, que está usando a tabela: ml_predictor_results.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de previsões para incidentes

O número de previsões para incidentes é medido diariamente como unidade #. É a contagem da fonte de dados MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, que está usando a tabela: ml_predictor_results.

Detalhamentos

Caso de uso.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Previsões ignoradas	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	% de precisão estimada. Precisão estimada medida como unidade %, com base nos dados em que o modelo foi treinado.
Previsões ignoradas	Linha	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsões ignoradas (num). Número de ___, devido à baixa confiança.
Distribuição de classe - Dados de treinamento	Barra	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsões ignoradas (linha).
% de precisão estimada	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsto corretamente (num). Número de ___, comparando o valor inicial previsto com o valor do registro final.
Classes excluídas devido à baixa distribuição	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsto corretamente (linha).
Distribuição de classe - Real	Barra	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsto corretamente (num). Número de ___, comparando o valor inicial previsto com o valor do registro final.
Prevista corretamente	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Previsto corretamente (linha).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Prevista corretamente	Linha	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribuição de classe, Dados de treinamento. Distribuição de classes em dados em que a solução foi treinada.
Prevista incorretamente	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Distribuição de classe, Real. Distribuição atual de classes em dados dinâmicos.
Prevista incorretamente	Linha	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Classe prevista Número de valores que o modelo pode retornar como uma previsão.
Classes de previsão	Pontuação única	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_prediction_results	Classes excluídas devidas. Número de valores que o modelo não tinha confiança suficiente para retornar como uma previsão, devido à falta de dados.

Nota:
Com relação às tabelas de origem, todos os indicadores e relatórios são construídos a partir de exibições de bancos de dados adicionados recentemente, combinando plataforma ServiceNow tabelas Inteligência preditiva com tabelas Workbench de inteligência preditiva de casos de uso. Com essas novas exibições, você pode filtrar os dados da plataforma por caso de uso para entender melhor o impacto nas métricas. Todas as exibições de banco de dados para este aplicativo de conteúdo têm um prefixo de sn_piwb_itsm_conte_dbv.

Painéis de ITSM de Análise da plataforma

O pacote de conteúdo do Painéis de ITSM oferece várias Soluções Análise da plataforma que contêm painéis pré-configurados. Este pacote de conteúdo também inclui vários painéis e indicadores próprios. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Como alternativa, executivos e gerentes podem usar as métricas no Painel de sucesso do ITSM a fim de tomar decisões fundamentadas. Para obter mais informações, consulte Exploração dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM. Os agentes podem usar o painel do IT Agent em Espaço de operações de serviços para obter informações sobre o trabalho deles e do grupo deles. Para obter mais informações, consulte Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Nota:
Para obter mais informações sobre como ativar a assinatura de análise, consulte. Activating your Performance Analytics subscription

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços

Exiba os incidentes encerrados que pertencem a você e aos seus grupos de atribuição por meio de visualizações de métricas personalizadas.

Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.

Selecione o ícone do painel para exibir o painel.

Adquira a assinatura do pacote ITSM Pro para aproveitar recursos adicionais do Performance Analytics.

Para mais informações sobre assinaturas do Performance Analytics, consulte Activating your Performance Analytics subscription .

Você pode monitorar os dados por qualquer uma das seguintes agregações de tempo.

- **Semanalmente**: exibe os dados agregados semanalmente. Para contagens, esses dados são a soma semanal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média semanal das porcentagens diárias.
- **Mensal**: exibe os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
- **Trimestral**: exibe os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
- **Anual**: exibe os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.

Uma vez definida a agregação de tempo, todos os cartões de pontuação mostram os dados desse período.

Também é possível visualizar o resumo de **Hoje**, **Ontem**, **Últimos 6 meses** e Período de **intervalo personalizado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
itil	Exiba apenas os incidentes do sistema de base. O usuário com função itil também pode visualizar as métricas relacionadas a mudanças, problemas e solicitações se o administrador tiver configurado no Espaço de operações de serviços.

Visualizações de dados

Título	Descrição
Média de tempo de resolução	Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos
Incidentes encerrados	O número de incidentes encerrados é medido a cada dia
Incidentes que não cumpriram o ANS	O número de incidentes que não cumpriram o ANS é medido diariamente
Percentual de incidentes resolvidos sem reatribuição	Porcentagem de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído
Idade média dos incidentes abertos	Idade média dos incidentes abertos
Percentual de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos	Porcentagem de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos

Gerenciar painel no Espaço de operações de serviços

Adicione ou edite os cartões que serão exibidos no painel do agente de TI no Espaço de operações de serviços.

Antes de Iniciar

Nota:
Este painel é aplicável a todos os usuários ITIL e grupos de usuários.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone do painel ( ).
3. Selecione **Editar**.
4. Selecione o menu suspenso **Adicionar novo elemento** e escolha o elemento a ser adicionado ao painel. Para mais informações sobre como editar um painel, consulte Edit Platform Analytics dashboards .

KPIs e painéis de Análise da plataforma

Use os painéis para monitorar os KPIs operacionais e identificar áreas de melhoria, otimizar processos e, por fim, atingir objetivos estratégicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um KPI operacional é uma medida quantificável que rastreia a eficiência e a eficácia das operações diárias na sua organização. Os KPIs podem ser organizados em um painel que destaca as áreas que estão sendo executadas com eficiência e as áreas que precisam de atenção.

Nota:

- Certifique-se de que a `aplicaçãoitsm_analytics` esteja ativada na instância.
- Esses painéis do Next Experience amigáveis e abrangentes foram criados para facilitar a navegação e o acesso rápido a todas as informações necessárias.

Ao monitorar os KPIs operacionais, é possível identificar áreas de melhoria, otimizar processos e, por fim, atingir objetivos estratégicos. Aqui estão algumas técnicas para usar os KPIs operacionais:

- Verifique se os KPIs correspondem aos objetivos de negócios da organização. Defina os KPIs que contribuem para alcançar esses objetivos.
- Concentre-se nos KPIs mais críticos, que agregam valor ao crescimento da organização.
- Rastreie e revise os KPIs com frequência. Monitore seu progresso e modifique os KPIs conforme exigido pelos objetivos da organização.
- Use dados para orientar as decisões: identifique tendências, descubra causas raiz e use informações para aprimorar processos e o desempenho.
- Use os dados para identificar tendências e aprimorar processos e o desempenho da organização.

Painel de incidentes

Painel que fornece uma exibição das métricas de processo relacionadas a incidentes abertos e encerrados.

Incidente

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Incidentes atrasados	Número de incidentes em aberto que passaram da data de vencimento.	Número de incidentes abertos e atrasados
Incidentes aproximando-se do ANS	Percentual de incidentes aproximando-se do limite do ANS. Baseia-se no percentual de ANS decorrido, em que o percentual decorrido está entre 50–75%, 76–85%, 86–95% e acima de 95%.	Incidentes aproximando-se ao limite do ANS
Incidentes em aberto não atualizados	Número de incidentes em aberto que não foram atualizados de acordo com a idade. Isso é categorizado de acordo com a idade do incidente, que fica entre 1-5, 6-10, 10-30 e mais de 30 dias.	Número de incidentes em aberto
Incidentes criados (por prioridade)	Distribuição dos incidentes criados com relação à prioridade	Número de incidentes criados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incidente

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Incidentes por canal de atividade	Número total de incidentes encerrados criados de diferentes origens.	Número de incidentes resolvidos
Tempo médio para resolver um incidente (por prioridade)	Tempo médio para resolver os incidentes com relação à prioridade	MTTR do incidente
Reatribuição média de incidente	Número médio de vezes que incidentes foram reatribuídos.	Reatribuição média de incidente
% de incidentes de alta prioridade	Percentual de incidentes P1 e P2 que foram encerrados com sucesso	% de incidentes de alta prioridade
Número médio de incidentes criados por usuário	Número médio de incidentes criados por um usuário específico	Número médio de incidentes criados por usuário
% de incidentes associados a Problema	Percentual de incidentes associados a Problema	Porcentagem de incidentes com problema associado
Total de indisponibilidades devido a incidentes	Total de indisponibilidade em horas devido a incidentes.	Total de indisponibilidades devido a incidentes

Painel de incidentes graves

Painel que fornece uma exibição das métricas relacionadas ao processo e comunicação para incidentes graves em aberto e encerrados.

KPIs para Incidente grave.

Incidente grave

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Incidentes graves atrasados	Número de incidentes graves que violaram o ANS.	Incidentes graves atrasados
Incidentes graves em aberto (por idade e atribuição)	Número total de incidentes graves em aberto atribuídos/não atribuídos, distribuídos por idade.	Incidentes graves em aberto (por idade e atribuição)
Incidentes graves em aberto (por serviços e estado)	Distribuição de incidentes graves entre vários serviços e estados.	Incidentes graves em aberto (por serviços)
Incidentes graves se aproximando do ANS de resolução	Percentual de incidentes graves próximos do ANS. Baseia-se no percentual de ANS decorrido, em que o percentual decorrido está entre 50–75%, 76–85%, 86–95% e acima de 95%.	Incidentes graves se aproximando do ANS de resolução
Incidentes graves encerrados (por serviços)	Distribuição de incidentes graves fechados entre vários serviços.	Incidentes graves encerrados (por serviços)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incidente grave

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Tempo médio para agir em casso de incidente grave	Tempo médio necessário para que um incidente grave seja proposto, confirmado e resolvido.	Tempo médio de resolução de um incidente grave
Percentual de incidentes graves com ANS violado	Percentual de incidentes graves que violaram o ANS.	Percentual de incidentes graves com ANS violado
Percentual de incidentes graves encerrados sem relatório pós-incidente	Número de incidentes graves encerrados sem um relatório pós-incidente (PIR).	Percentual de incidentes graves encerrados sem relatório pós-incidente
% de incidentes graves associados com problemas	Percentual de incidentes graves associados com problemas.	% de incidentes graves associados com problemas
Indisponibilidades devido a incidentes graves	Total de indisponibilidades (em horas) causadas por incidentes graves.	Indisponibilidades devido a incidentes graves

Painel de mudança

Painel que oferece uma exibição do fluxo de trabalho de solicitação de mudança com métricas sobre solicitações de mudança bem-sucedidas e com falha para diferentes modelos e tipos de mudança.

KPIs para mudança.

Mudar KPIs

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Mudanças em aberto (por idade e prioridade)	Distribuição prioritária das solicitações de mudança em aberto. Ela é categorizada em dias entre 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 e acima de 90 dias.	Número de alterações em aberto
Mudanças de emergência em aberto (por idade e prioridade)	Distribuição prioritária das solicitações de mudança emergencial que ainda estão abertas. Ela é categorizada em dias entre 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 e acima de 90 dias.	Número de novas mudanças emergenciais
Nova solicitação de mudança (por risco)	Distribuição das novas solicitações de mudança por risco.	Número de novas mudanças
Idade média das alterações em aberto (por risco)	Idade média de uma solicitação de mudança com base no risco.	Idade média das mudanças em aberto
Mudanças encerradas (por prioridade)	Distribuição por prioridade das solicitações de mudança encerradas com sucesso.	Número de mudanças encerradas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudar KPIs

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Tempo médio para fechar uma mudança (por prioridade)	Tempo médio para fechar a solicitação de mudança com relação à prioridade.	Tempo médio para encerrar uma mudança
Incidentes causados por solicitações de mudança	Número total de incidentes criados devido a uma solicitação de mudança.	Incidentes causados por mudança
% de mudanças não autorizadas	Percentual de solicitações de mudança não autorizadas criadas.	% de mudanças não autorizadas
Indisponibilidades devido a mudança	Total de indisponibilidades em horas devido a mudança.	Indisponibilidades devido a mudança

KPIs de pontuação de sucesso na mudança

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Pontuação de sucesso na mudança (por grupo de atribuição)	Distribuição das solicitações de mudança por grupo de atribuição.	Pontuações de sucesso na mudança
% de mudanças bem-sucedidas com problemas (por modelo e tipo)	Distribuição das solicitações de mudança encerradas com problemas por modelo de mudança e tipo de mudança.	% de mudanças bem-sucedidas com problema
% de mudanças bem-sucedidas sem problemas (por modelo e tipo)	Distribuição das solicitações de mudança encerradas com sucesso com alguns problemas por modelo de mudança e tipo de mudança.	Percentual de mudanças bem-sucedidas
% de mudanças com falha	Percentual de solicitações de mudança que não foram concluídas com sucesso.	Percentual de mudanças malsucedidas

Nota:
Acesse todas as métricas relacionadas à pontuação de sucesso na mudança categorizadas na guia **Pontuação de sucesso na mudança** no painel do Gestão de mudanças.

Painel de solicitações

Painel que oferece uma exibição das métricas de processo relacionadas a itens solicitados em aberto e encerrados.

KPIs da solicitação.

Solicitação

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Itens solicitados em aberto (por fases)	Distribuição dos itens solicitados em aberto por fases.	Número de Itens solicitados em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Itens solicitados em aberto (por estados)	Distribuição dos itens solicitados por estado.	Número de Itens solicitados em aberto
Itens solicitados ativos com vencimento em 5 dias	Número total de itens solicitados em aberto com vencimento em 5 dias.	RITMs ativos se aproximando da data de vencimento
Itens solicitados em aberto (por idade)	Distribuição dos itens solicitados com estado em aberto. Ela é categorizada em dias entre 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 e acima de 90 dias.	Número de Itens solicitados em aberto
Tempo médio para executar um item solicitado	Tempo médio necessário para executar um item solicitado.	Tempo médio para executar um item solicitado
Tempo médio para executar um item solicitado (por categoria e itens do catálogo)	Tempo médio para executar um item solicitado para diferentes categorias do catálogo e itens do catálogo.	Tempo médio para executar um item solicitado
Itens solicitados fechados (por estados)	Distribuição dos itens solicitados por estado encerrado, ou seja, Ignorado, Concluído, Incompleto.	Número de itens solicitados encerrados
Itens da solicitação criados a partir de vários canais	Distribuição dos itens solicitados criados de fontes diferentes.	Itens solicitados: Análise de canal
Itens solicitados de incidentes (por categoria e itens do catálogo)	Itens solicitados criados a partir de incidentes para diferentes categorias de catálogo e itens do catálogo.	RITMs de incidentes

Painel de Catálogo de serviços

Painel que mostra as métricas de itens do catálogo.

KPIs para Catálogo de serviços.

KPIs do catálogo de serviços

Visualização de dados	Descrição
Desvios de prática recomendada do item do catálogo	Número de desvios das práticas recomendadas para itens do catálogo ativos.
Tipo de renderizador da VA do item do catálogo	Itens do catálogo distribuídos pela forma como serão renderizados em um bot do Virtual Agent.
Distribuição do nível de automação de execução do item do catálogo	Distribuição dos itens do catálogo que são executados automaticamente.
Cobertura da tradução de item do catálogo	Distribuição conforme o idioma dos itens do catálogo traduzidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de interações

Painel com métricas de distribuição e processo para interação.

KPIs de interação.

KPIs de interação

Visualização de dados	Descrição
Interações com a tarefa associada (por tipo de tarefa)	Número de interações associadas a uma tarefa e distribuídas por tipo de tarefa.
% de resolução na primeira chamada	Porcentagem das interações encerradas na primeira chamada e em que nenhuma tarefa é criada.
Interação encerrada (por canal)	Distribuição das interações encerradas criadas a partir de um canal diferente.

Painel de problemas

Painel que oferece uma exibição das métricas relacionadas à Gestão de problemas para registros de problemas em aberto e encerrados.

KPIs de problema.

KPIs de problema

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Problemas em aberto (por idade e prioridade)	Problemas atualmente em aberto distribuídos por idade e prioridade.	Número de problemas em aberto
Problemas em aberto (por estado e idade)	Problemas atualmente em aberto distribuídos por idade e estado.	Número de problemas em aberto
% de problemas críticos em aberto (por estado)	Percentual de problemas críticos categorizados por estado.	% de problemas críticos em aberto
% de problemas em aberto classificados como erros conhecidos	Percentual do problema com artigos de erros conhecidos associados.	Percentual de problemas em aberto classificados como erros conhecidos
Reatribuição média de problemas em aberto (por categoria)	Esse é o número médio de vezes que os problemas foram reatribuídos.	Reatribuição média de problemas em aberto
Problemas encerrados (por idade e prioridade)	Problemas encerrados por idade e prioridade.	Número de problemas encerrados
Tempo médio para fechar um problema	Tempo médio decorrido para encerrar um problema.	Tempo médio de encerramento dos problemas

Painel de plantão

Painel que oferece exibição do desempenho das escalações de plantão tratadas pela equipe.

KPIs para Agendamento de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPIs do Agendamento de plantão

Visualização de dados	Descrição	KPI (Indicador do Performance Analytics)
Escalações ativas (por prioridade e status de confirmação)	Distribuição de escalações de plantão por prioridade com base no status de escalação.	Escalações ativas
Escalações confirmadas (por nível, turno e grupos)	Distribuição de escalações confirmadas com base em nível/turno/grupos.	Escalações Confirmadas
Escalações confirmadas (por canal)	Número de escalações confirmadas em um período especificado.	Escalações Confirmadas
Nível de escalações confirmadas (por usuário)	Exibe o nível médio no qual o usuário confirma a escalação.	Nível de escalações confirmadas
Escalações não confirmadas (por nível, turno e grupos)	Distribuição de escalações que não são confirmadas por nível/turno/grupos.	Escalações Não Confirmadas
Tentativas de contato confirmadas	Contagem total de tentativas de contato confirmadas, com base no nível e nas tentativas de contato.	Contagem das tentativas de contato confirmadas
% de escalações confirmadas (por grupos)	Percentual de escalações confirmadas.	% de escalações confirmadas
% de escalações não confirmadas (por grupos)	Percentual de escalações não confirmadas.	% de escalações não confirmadas
Tempo médio para confirmar uma escalação (por grupo)	Tempo médio para confirmar uma escalação com base no nível de escalação.	Confirmação de escalação média
Tempo médio para confirmar uma escalação (por nível)	Tempo médio para confirmar uma escalação com base no nível de escalação.	Confirmação de nível médio
Tempo médio de confirmação da notificação de escalação	Tempo médio de confirmação da notificação de escalação.	Tempo médio de confirmação da notificação de escalação
Total de horas de plantão (por usuário)	Número total de horas que o usuário ficou disponível de plantão.	Total de horas de plantão

Legado: painéis de ITSM do Performance Analytics

O pacote de conteúdo do Painéis de ITSM oferece várias Soluções Análise da plataforma que contêm painéis pré-configurados. Este pacote de conteúdo também inclui vários painéis e indicadores próprios. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Importante:
Como alternativa, executivos e gerentes podem usar as métricas no Painel de sucesso do ITSM a fim de tomar decisões fundamentadas. Para obter mais informações, consulte Exploração dos indicadores do Painel de sucesso do ITSM. Os agentes podem usar o painel do IT Agent em Espaço de operações de serviços para obter informações sobre o trabalho deles e do grupo deles. Para obter mais informações, consulte Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics *de indicador* para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar o plug-in de solução para painéis do ITSM, um administrador pode navegar até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards.

Soluções de painéis ITSM

O plug-in Painéis de ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) ativa as seguintes soluções, junto com um conjunto de painéis adicionais:

- Gestão de mudanças (com.snc.pa.change)
- Gestão de problemas (com.snc.pa.problem)
- ANS de incidente (com.snc.pa.sla)
- Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim)
- Custos fixos (com.snc.fixed_costs)

Painéis inativos

Alguns painéis neste pacote de conteúdo ficam inativos quando instalados. Conclua a configuração e execute *trabalhos de coleta de dados* antes de ativar esses painéis. Você pode ativar os painéis em Propriedades do painel, acessíveis a partir do menu de contexto. Você deve atribuir um proprietário ao painel para ativá-lo. Para obter mais informações sobre como configurar Soluções Análise da plataforma, consulte Configurar Soluções Análise da plataforma

Adicionar widgets de análise de autoatendimento ao Painéis de ITSM

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos, ative o plug-in Análise de autoatendimento PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

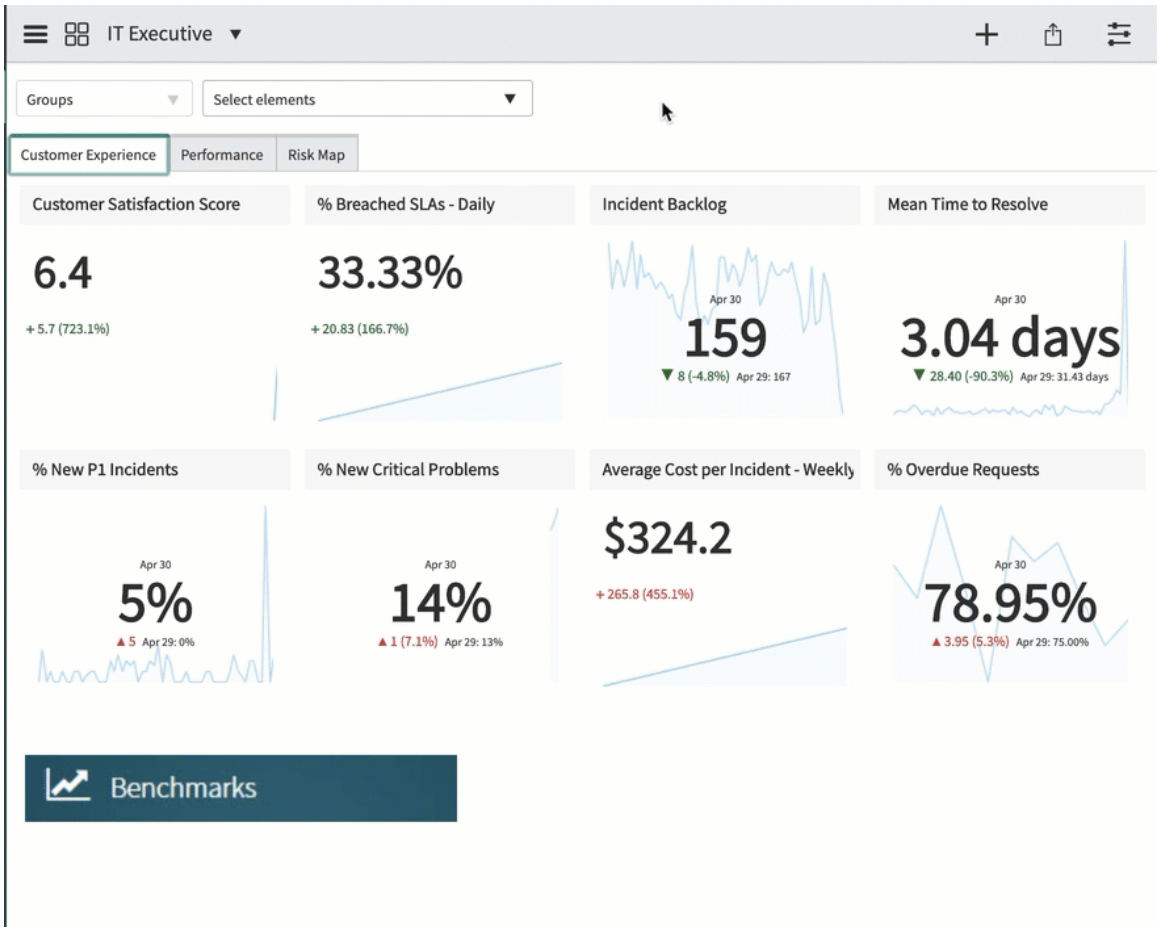
Legado: painel executivo de TI

Veja uma exibição de alto nível em todo o ITSM.

Os executivos de TI podem usar os Painéis de sucesso do ITSM para exibir as métricas do ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Executivo de TI	Nenhum

Indicadores

% de novos incidentes críticos

O resultado da fórmula ([[Número de incidentes > Prioridade = 1 - Crítico]] / [[Número de novos incidentes]]) * 100

% de novos problemas críticos

O resultado da fórmula ([[Número de novos problemas > Prioridade = 1 - Crítico]] / [[Número de novos problemas]]) * 100

% de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias, como uma porcentagem do número de incidentes em aberto, de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias]] / [[Número de incidentes em aberto]]) * 100.

% de Itens solicitados em aberto antes do prazo

O resultado da fórmula ([[Número de itens solicitados em aberto antes do prazo]] / [[Número de itens solicitados em aberto]]) * 100

% de itens atrasados solicitados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resultado da fórmula 100 - [[% de itens solicitados em aberto antes do prazo]]

SLAs violados ativos hoje

O resultado em porcentagem da fórmula ([[Número de ans de tarefa de violação hoje]]/ [[Número de ans de tarefa ativo]]) * 100

Idade média dos incidentes em aberto

O resultado em dias da fórmula [[Soma da idade de incidentes em aberto]] / [[Número de incidentes em aberto]] / 24

Custo Médio por incidente resolvido - Semanal

O resultado da fórmula [[Custo de incidentes resolvidos / Por semana SOMA +]]/ [[Número de incidentes resolvidos / Por semana SOMA +]]. Em outras palavras, a soma semanal do custo de incidentes resolvidos, incluindo semanas parciais, dividida pela soma semanal de incidentes resolvidos, incluindo semanas parciais.

Reatribuição média de incidentes em aberto

O resultado da fórmula [[Soma de incidentes em aberto reatribuídos]] / [[Número de incidentes em aberto]]

Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos

O resultado da fórmula [[Soma da duração dos incidentes resolvidos]] / [[Número de incidentes resolvidos]] / 24

Média de satisfação geral do cliente do ITSM

Média da pontuação normalizada da pesquisa de satisfação do cliente, como resultado da fórmula [[pontuação de satisfação normalizada de ITSM]] / [[instâncias de pesquisa de ITSM]]

Número de novos incidentes

O número de incidentes abertos hoje

Número de novos problemas

O número de incidentes abertos hoje

Número de incidentes em aberto

Número de incidentes com data de não resolvidos

Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Número de incidentes em aberto com data de atualização de mais de cinco dias

Número de Itens solicitados em aberto

Número de solicitações com data de registro igual ou anterior a hoje e nenhuma data de encerramento, ou uma data de encerramento após hoje

Número de Itens solicitados em aberto antes do prazo

Número de itens solicitados em aberto hoje (antes da meia-noite na data de coleta) e um prazo após a meia-noite na data de coleta.

Número de incidentes resolvidos

Número de incidentes com um valor no campo Data resolvido

Os indicadores a seguir não são exibidos no painel, mas são usados em fórmulas:

Custo de Incidentes resolvidos

A soma diária do campo Valor dos registros incidente_metric em que o valor do campo Definição é Custo fixo de resolução de incidente.

Pontuação do ITSM de satisfação normalizada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soma da pontuação normalizada de resultados da métrica da pesquisa de satisfação do cliente

Instâncias de pesquisa do ITSM

Número das instâncias de pesquisa da pesquisa de satisfação do cliente

Número de ans de tarefa ativa

A contagem de tarefas de ANS ativas em task_sla com uma hora de início antes de hoje e uma hora de término depois de hoje.

Número de ans de tarefa com violação hoje

A contagem de tarefas de ANS ativas em task_sla com uma hora de violação antes de hoje

Soma da idade dos incidentes em aberto

A soma de horas entre a hora em que um incidente foi aberto e agora

Soma da duração dos incidentes resolvidos

A soma de horas entre a hora em que um incidente foi aberto e a hora em que foi resolvido

Reatribuições somadas de incidentes abertos

As reatribuições somadas de incidentes abertos

Detalhamentos

- Idade (item solicitado, incidente)
- Grupo de atribuição
- Ordem pendente (item solicitado)
- Categoria (incidente)
- Tipo de contato (incidente)
- Item
- Aberto por departamento
- Prioridade (item solicitado, incidente, problema)
- Solicitado pelo departamento (item solicitado)
- Definição do ANS
- Fase (item solicitado)
- Estado (mudança, solicitação, problema)

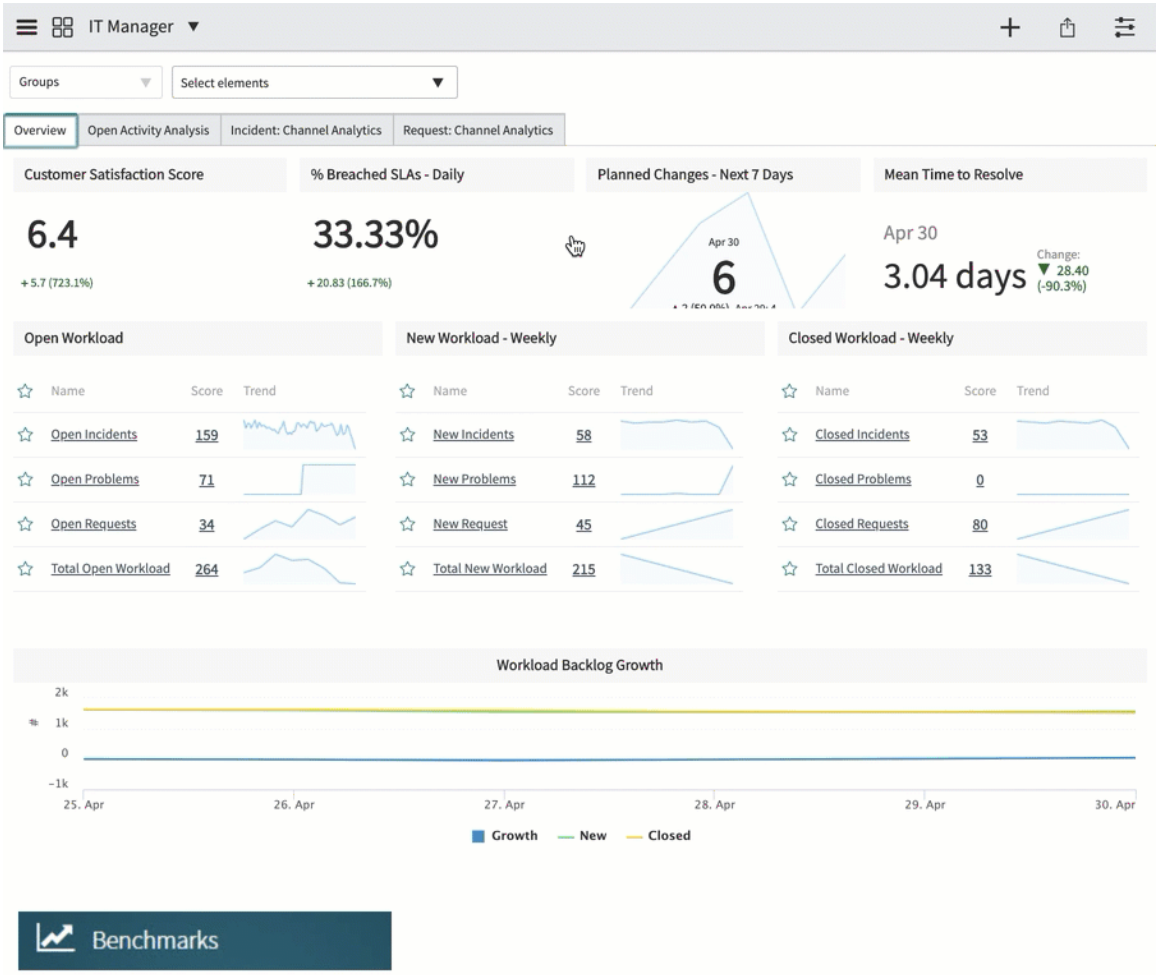
Legado: painel do gerenciador de TI

Acompanhe o andamento diário e semanal de incidentes, problemas e solicitações dos grupos de atribuição.

Os gerentes de TI também podem usar o Painéis de sucesso do ITSM para exibir as métricas de seus grupos de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de TI - Precisa rastrear o andamento do grupo na resolução de incidentes, problemas e solicitações	pa_viewer é necessário para ver listas de indicadores

Indicadores

% de solicitações encerradas com ANS violado

Os resultados da fórmula ([[Número de solicitações encerradas com SLAs violados]]/ [[Número de solicitações encerradas]]) * 100

% de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído

Os resultados da fórmula ([[Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído]] / [[Número de incidentes resolvidos]]) * 100

% de incidentes em aberto de ANS ausente

A porcentagem de incidentes em aberto que não atenderam ao ANS, conforme calculado pela fórmula [[Número de incidentes de ANS perdidos]] / [[Número de incidentes em aberto]] * 100

% de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias, como uma porcentagem do número de incidentes em aberto, de acordo com a fórmula ([[Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias]] / [[Número de incidentes em aberto]]) * 100.

% de incidentes em aberto com problema

O resultado da fórmula [[Número de incidentes em aberto com problema]] / [[Número de incidentes em aberto]] * 100

% de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias

O resultado da fórmula ([[Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias]] / [[Número de problemas em aberto]]) * 100

% de problemas em aberto com pelo menos um incidente

O resultado da fórmula [[Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente em aberto]] / [[Número de problemas em aberto]] * 100

% de incidentes abertos e atrasados

O resultado da fórmula ([[Número de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos que deveriam ser resolvidos a tempo]]) * 100

% de incidentes resolvidos com ANS violado

O resultado da fórmula ([[Número de incidentes resolvidos com SLAs violados]]/ [[Número de incidentes resolvidos]]) * 100

SLAs violados ativos hoje

O resultado em porcentagem da fórmula ([[Número de ans de tarefa de violação hoje]]/ [[Número de ans de tarefa ativo]]) * 100

Idade média dos problemas em aberto

O resultado em dias da fórmula [[Soma da idade de problemas em aberto]] / [[Número de problemas em aberto]] / 24

Idade média das solicitações em aberto

O resultado em dias da fórmula [[Soma da idade de solicitações em aberto]] / [[Número de solicitações em aberto]] / 24

Idade média dos incidentes em aberto

O resultado em dias da fórmula [[Soma da idade de incidentes em aberto]] / [[Número de incidentes em aberto]] / 24

Tempo médio de encerramento das solicitações

O resultado em dias da fórmula [[Soma da duração das solicitações fechadas]] / [[Número de solicitações fechadas]] / 24

Custo médio por Incidente

O resultado da fórmula [[Custo de incidentes resolvidos]]/[[Número de incidentes resolvidos]], quando o número de incidentes resolvidos é maior que zero.

Custo médio por solicitação

O resultado da fórmula [[Custo de solicitações concluídas]]/[[Número de solicitações concluídas]], quando o número de solicitações concluídas for maior que zero.

Custo médio por solicitação - semanal

O resultado da fórmula [[Custo de solicitações concluídas / por semana SOMA +]]/ [[Número de solicitações concluídas / por semana SOMA +]]. Em outras palavras, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

soma semanal do custo de solicitações concluídas, incluindo semanas parciais, dividida pela soma semanal de solicitações concluídas, incluindo semanas parciais.

Custo Médio por incidente resolvido - Semanal

O resultado da fórmula [[Custo de incidentes resolvidos / Por semana SOMA +]]/ [[Número de incidentes resolvidos / Por semana SOMA +]]. Em outras palavras, a soma semanal do custo de incidentes resolvidos, incluindo semanas parciais, dividida pela soma semanal de incidentes resolvidos, incluindo semanas parciais.

Média de reatribuições de incidentes abertos e atrasados

O resultado da fórmula [[Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados]] / [[Número de incidentes abertos e atrasados]]

Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos

O resultado da fórmula [[Soma da duração dos incidentes resolvidos]] / [[Número de incidentes resolvidos]] / 24

Carga de trabalho encerrada

O resultado da fórmula [[Número de incidentes encerrados]] + [[Número de problemas encerrados]] + [[Número de solicitações encerradas]]

Média de satisfação geral do cliente do ITSM

Média da pontuação normalizada da pesquisa de satisfação do cliente, como resultado da fórmula [[pontuação de satisfação normalizada de ITSM]] / [[instâncias de pesquisa de ITSM]]

Nova carga de trabalho

O resultado da fórmula [[Número de novos incidentes]] + [[Número de novos problemas]] + [[Número de novas solicitações]]

Número de solicitações no estado encerrado concluído

Número de solicitações encerradas hoje como concluídas (estado = concluído)

Número de incidentes encerrados

O número de incidentes encerrados hoje

Número de problemas encerrados

O número de problemas encerrados hoje

Número de solicitações encerradas

O número de solicitações encerradas hoje

Número de solicitações encerradas com SLAs violados

Contagem separada de tarefas de ANS [task_sla] com um tipo de tarefa de Solicitação, Violado = verdadeiro, Fase! = Cancelado e encerrado hoje

Número de novos incidentes

O número de incidentes abertos hoje

Número de novos problemas

O número de incidentes abertos hoje

Número de novas solicitações

O número de incidentes abertos hoje

Número de mudanças abertas planejadas para os próximos 7 dias

O número de registros de Solicitação de mudança [change_request] abertos hoje com uma data de Início planejada entre hoje e o final da próxima semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de incidentes em aberto não atribuídos

O número de incidentes em aberto não atribuídos a ninguém

Número de incidentes emm aberto

Número de incidentes com data de não resolvidos

Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias

Número de incidentes em aberto com data de atualização de mais de cinco dias

Número de incidentes abertos e atrasados

O número de incidentes em aberto relacionados a uma tarefa de ANS que não está no estágio Cancelado (task_sla.stage) e tem uma porcentagem real decorrida maior que 100% (task_sla.percentage).

Número de incidentes abertos que deveriam ser resolvidos a tempo

A contagem distinta de incidentes em aberto associados a uma tarefa de ANS [task_sla] que não está no estágio Cancelado.

Número de incidentes em aberto com problema

O número de incidentes em aberto com um valor no campo Problema

Número de problemas em aberto

O número de problemas abertos hoje ou antes e ainda não encerrados.

Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias

Número de problemas em aberto com data de atualização de mais de 30 dias

Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente em aberto

A contagem separada de incidentes em aberto em que o valor do campo Problema ativo é verdadeiro.

Número de solicitações em aberto

O número de solicitações abertas hoje ou antes e ainda não encerradas

Número de solicitações encerradas após o prazo

Número de solicitações que foram encerradas após o prazo da solicitação (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

Número de incidentes resolvidos

Número de incidentes com um valor no campo Data resolvido

Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído

Número de incidentes que foram resolvidos pelo primeiro grupo atribuído a eles

Carga de trabalho aberta

O resultado da fórmula [[Número de incidentes em aberto]] + [[Número de problemas em aberto]] + [[Número de solicitações em aberto]]

Custo médio previsto de incidentes em aberto

O resultado da fórmula [[Custo de incidentes resolvidos / por semana SOMA +]]/ [[Número de incidentes resolvidos / por semana SOMA +]] * [[Número de incidentes em aberto]]

Custo médio previsto de solicitações em aberto

O resultado da fórmula [[Custo de solicitações concluídas / por semana SOMA +]]/ [[Número de solicitações concluídas / por semana SOMA +]] * [[Número de solicitações em aberto]]

Crescimento da backlog da carga de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resultado da fórmula [[Nova carga de trabalho]] - [[Carga de trabalho encerrada]]

Os indicadores a seguir não são exibidos no painel, mas são usados em fórmulas:

Custo de Incidentes resolvidos

A soma diária do campo Valor dos registros incidente_metric em que o valor do campo Definição é Custo fixo de resolução de incidente.

Custo de solicitações concluídas

A soma diária do campo Valor dos registros de sc_request_metric em que o valor do campo Definição é Custo fixo da resolução de solicitação .

Pontuação do ITSM de satisfação normalizada

Soma da pontuação normalizada de resultados da métrica da pesquisa de satisfação do cliente

Instâncias de pesquisa do ITSM

Número das instâncias de pesquisa da pesquisa de satisfação do cliente

Número de ans de tarefa ativa

A contagem de tarefas de ANS ativas em task_sla com uma hora de início antes de hoje e uma hora de término depois de hoje.

Número de ans de tarefa com violação

A contagem de tarefas de ANS ativas em task_sla com uma hora de violação antes de hoje

Número de incidentes de ANS perdido

O número de registros na tabela incident_sla criados hoje ou antes, ainda não encerrados e que violaram o ANS

Número de incidentes em aberto com problema

A contagem de incidentes em aberto com um Problema referenciado no campo Problema.

Número de incidentes resolvidos com SLAs violados

Número de tarefas de ANS de tipo de incidente que não foram canceladas, que foram resolvidas hoje e onde Foi violado é verdadeira

Soma da idade dos incidentes em aberto

A soma de horas entre a hora em que um incidente foi aberto e agora

Soma da idade dos problemas em aberto

A soma de horas entre a hora em que um incidente foi aberto e agora

Soma da idade das solicitações em aberto

A soma de horas entre a hora em que uma solicitação foi aberta e agora

Soma da duração de solicitações encerradas

A soma de horas entre a hora em que uma solicitação foi aberta e a hora em que foi encerrada

Soma da duração dos incidentes resolvidos

A soma de horas entre a hora em que um incidente foi aberto e a hora em que foi resolvido

Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados

As reatribuições somadas de todos os SLAs de incidentes abertos

Detalhamentos

- Idade (solicitação, incidente, problema e mudança)
- Grupo de atribuição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

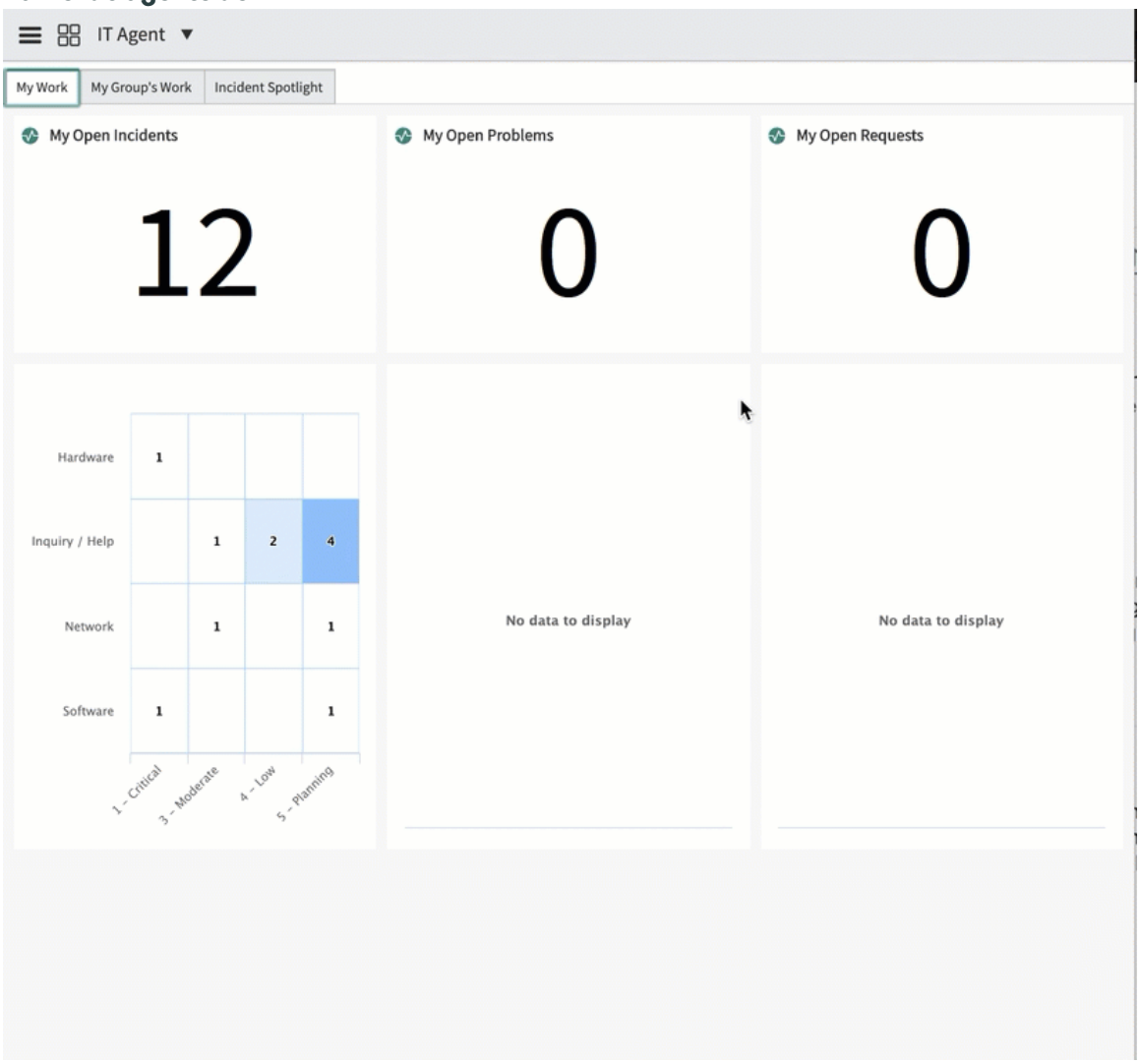
- Categoria (incidente, mudança)
- Tipo de contato (incidente, solicitação)
- Local
- Prioridade (solicitação, incidente, problema e mudança)
- Risco (mudança)
- ANS
- Definição do ANS
- Estado (mudança, solicitação, problema)

Legado: painel do agente de TI

Exiba os incidentes, problemas e solicitações em aberto que pertencem a você e aos seus grupos de atribuição por meio de relatórios personalizados. Você também pode ver quais incidentes que pertencem aos seus grupos de atribuição excedem o limite Spotlight.

Os agentes podem usar o Painel do agente de TI para Espaço de operações de serviços para ver suas próprias atribuições e as de sua equipe e definir prioridades.

Painel do agente de TI



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de TI - veja somente os incidentes, problemas e solicitações que dizem respeito a você	Nenhum, mas para ver os relatórios Spotlight, você precisa da função pa_spotlight_viewer.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Abrir incidentes não atribuídos	Pontuação única **Ícone de pontuação única**	Incidentes que pertencem a um de seus grupos de atribuição não têm uma pessoa atribuída a eles
Solicitações em aberto	Pontuação única **Ícone de pontuação única**	Solicitações em aberto que pertencem a você ou a um dos seus grupos
Incidentes críticos	Pontuação única **Ícone de pontuação única**	Incidentes com Prioridade 1 - Críticos que pertencem a você ou a um dos seus grupos
Meus problemas em aberto - Mapa térmico	Mapa térmico **Ícone de Mapa térmico**	Seus problemas por grupo de atribuição e prioridade
Incidentes acima do limite de Spotlight	Pontuação única **Ícone de pontuação única**	Incidentes que pertencem a um dos seus grupos que atendem aos critérios de Spotlight o suficiente para exceder o limite de Spotlight
Minhas solicitações em aberto	Pontuação única **Ícone de pontuação única**	Solicitações em aberto que pertencem a você
Meus incidentes em aberto - Mapa térmico	Mapa térmico	Seus incidentes por grupo de atribuição e prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
	Ícone de Mapa térmico	
Incidentes abertos	Pontuação única Ícone de pontuação única	Incidentes em aberto que pertencem a você ou a um dos seus grupos
Incidentes em aberto não atualizados nos últimos 7 dias	Pontuação única Ícone de pontuação única	Incidentes em aberto que pertencem a você ou a um dos seus grupos e não foram atualizados nos últimos 7 dias
Minhas solicitações em aberto - Mapa térmico	Mapa térmico Ícone de Mapa térmico	Suas solicitações por grupo de atribuição e prioridade
Problemas em aberto	Pontuação única Ícone de pontuação única	Problemas em aberto que pertencem a você ou a um dos seus grupos
Incidentes de Spotlight P1 - Críticos	Pontuação única Ícone de pontuação única	Incidentes pertencentes ao seu grupo que excedem o limite Spotlight e têm uma prioridade P1 - Crítica
Meus problemas em aberto	Pontuação única Ícone de pontuação única	Problemas em aberto que pertencem a você
Incidentes Spotlight - Não atribuídos	Pontuação única Ícone de pontuação única	Incidentes pertencentes ao seu grupo que excedem o limite Spotlight e não tem ninguém atribuído a eles
Meus incidentes em aberto	Pontuação única	Incidentes em aberto que pertencem a você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
	Ícone de pontuação única	
incidentes Spotlight - Lista	Lista	Uma lista de todos os incidentes pertencentes a um de seus grupos e que excedem o limite Spotlight

ITSM Mobile Agent

O app da ServiceNow® ITSM Mobile Agent oferece experiências móveis de sistema básico projetadas para que os agentes de TI façam a triagem, processem e resolvam incidentes de qualquer lugar.

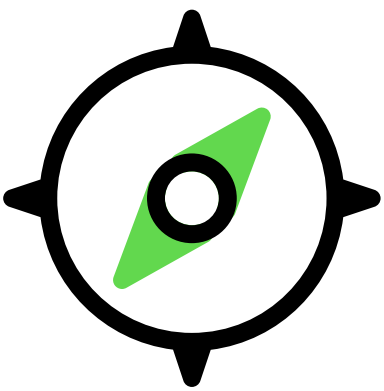
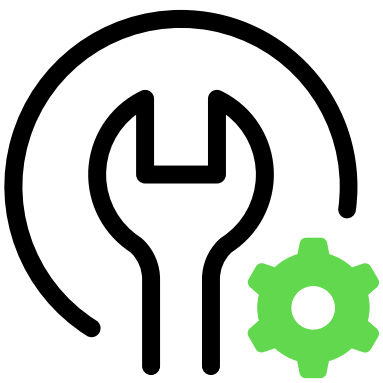
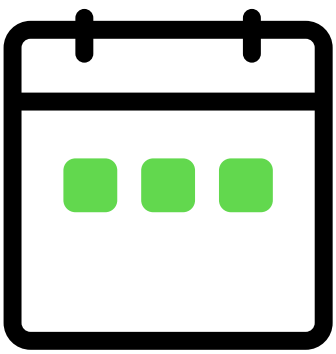
Visão geral ITSM Mobile Agent

Assista a este vídeo de três minutos para saber mais sobre a ITSM Mobile Agent. Este vídeo abrange a descrição geral, a instalação e outras informações sobre o app da ITSM Mobile Agent e como acessá-lo.

Descrição geral da aplicação da ITSM Mobile Agent.

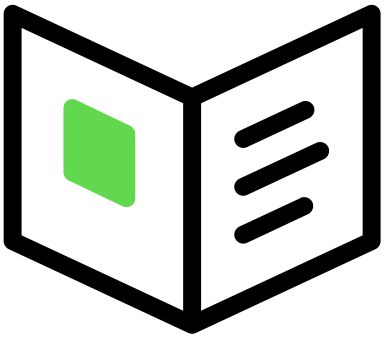
Iniciar

ITSM Mobile Agent auxilia os agentes de TI com uma interface intuitiva a gerenciar todo o trabalho, visualizar agendas, verificar quem está de plantão, responder a incidentes graves e muito mais. O agente também pode conferir os detalhes e as atividades do incidente; editar o incidente e adicionar comentários; resolver, atribuir ou reatribuir o incidente; e exibir notificações do incidente.

Explorar	Configurar	Applet Meu trabalho
		
Saiba mais sobre ITSM Mobile Agent conceitos, recursos e funções de usuário.	Configure as ferramentas de ambiente e o acesso do usuário. Configurar e ativar notificações por push.	Crie e gerencie incidentes atribuídos a você. Confira sua programação de turno e solicite folgas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Applet da minha equipe	Gerenciar incidentes graves	Referência
		
Gerencie grupos e turnos, exiba o desempenho do grupo e as solicitações de licença. Resolva conflitos e lacunas fornecendo cobertura.	Exiba incidentes graves ativos, incidentes graves propostos, candidatos e o painel Incidentes graves.	Configurações e informações de domínio sobre o ITSM Mobile Agent.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o ITSM Mobile Agent

ITSM Mobile Agent fornece aos agentes de TI o acesso necessário para executar as diversas tarefas Gestão de serviços de TI (ITSM) em qualquer lugar com esta aplicação para celular.

Visão geral ITSM Mobile Agent

ITSM Mobile Agent é uma aplicação para celular projetada para usuários da ServiceNow que trabalham em funções Gestão de serviços de TI (ITSM). Ele permite que os agentes de TI executem diversas tarefas da ITSM e forneçam suporte a partir de seus dispositivos móveis. O app Mobile Agent fornece recursos como ServiceNow® Gestão de incidentes, ServiceNow®, Gestão de problemas, ServiceNow® Gestão de mudançase ServiceNow® Catálogo de serviços. Com ITSM Mobile Agent, os agentes de TI podem permanecer conectados e colaborar nas tarefas de TI em qualquer lugar.

Fluxo de trabalho da ITSM Mobile Agent

Uma descrição geral do fluxo de trabalho típico da ITSM Mobile Agent:

1. Criação de incidentes: quando um usuário encontra um problema ou incidente, ele pode usar o ITSM Mobile Agent para criar um tíquete de incidente. O tíquete pode incluir detalhes como a descrição do problema, o nível de prioridade e demais anexos relevantes.
2. Notificação e atribuição: após criar o tíquete de incidente, o app Mobile Agent envia uma notificação ao agente de TI atribuído ou ao grupo de suporte apropriado. Essa notificação garante que o incidente seja tratado imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Gestão de incidentes: o agente de TI atribuído pode exibir os detalhes do incidente, comunicar-se com o usuário por meio da funcionalidade de bate-papo do app e executar todas as etapas de solução de problemas necessárias. Se necessário, o agente de TI pode propor que um incidente seja tratado como incidente grave.
4. Resolução e fechamento: o agente de TI pode resolver o incidente e informar o código de resolução e a descrição apropriados.
5. Emissão de relatórios e análises: o ITSM Mobile Agent também permite que os gerentes acessem relatórios e análises relacionados às atividades de gestão de incidentes. Eles podem revisar métricas, identificar tendências e obter informações sobre o desempenho do processo de gestão de serviços de TI.

Benefícios das ITSM Mobile Agent

Benefício	Recurso	Usuários
Gestão de incidentes	Meus incidentes	Todos
Notificações em tempo real	Todos os usuários conectados recebem notificações por push e no app. Para configurar notificações em tempo real, confira Notificações acionáveis configuráveis para ITSM Mobile Agent.	Todos
Painel de equipe e métricas de desempenho	Painel Minha equipe e Métricas de desempenho	Gerentes
Gestão de incidentes graves	Como gerenciar incidentes graves usando o applet de incidentes graves	Agente, gerentes
Pesquisa com IA	Pesquisa com IA no ITSM Mobile Agent	Todos
Serviços de colaboração	Serviços de colaboração do ITSM Mobile Agent	Administrador

Tradução automática

Funções e personas de usuário no ITSM Mobile Agent

Saiba mais sobre as diversas funções e personas de usuário usadas para efetuar login no ITSM Mobile Agent.

O ITSM Mobile Agent é compatível com as seguintes personas de usuário.

Função ITIL

O agente de TI é o usuário primário da aplicação do ITSM Mobile Agent. Os agentes ou técnicos de TI responsáveis por lidar e resolver incidentes de TI e solicitações de serviço têm a função ITIL atribuída. Eles têm acesso a recursos como gestão de incidentes, gestão de ativos, base de conhecimento, gestão de tíquetes e cronogramas de plantão. Eles podem criar, atualizar e resolver tíquetes, exibir seus cronogramas e detalhes do turno e criar solicitações de folga.

Um usuário ITIL também pode ter mais de uma função atribuída a ele. Por exemplo:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Além da função ITIL, os usuários podem ter as seguintes funções adicionais, com base nos diversos recursos disponíveis no ITSM Mobile Agent.

Funções adicionais do ITSM Mobile Agent

Recurso	Função do usuário
Incidentes graves	major_incident_manager
Gestão de ativos de hardware	approver_user:
Agendamento de plantão	rota_manager
Planejamento de turno	sn_shift_planning.admin

Recursos e plug-ins da ITSM Mobile Agent

Saiba mais sobre os plug-ins usados na ITSM Mobile Agent.

A aplicação ITSM Mobile Agent oferece vários plug-ins que podem aprimorar a funcionalidade e fornecer recursos adicionais. Alguns dos plug-ins comuns usados com ITSM Mobile Agent incluem o seguinte:

- com.glideapp.itom.snac [Gestão de eventos]
- com.sn_hamp [Gestão de ativos de hardware]
- com.sn_shift_planning [Planejamento de turnos]
- com.sn.slack.ahv2 [Spoke-store do Slack]
- com.snc.iam [Gestão de comunicações de incidentes]
- com.snc.incident.mim [Gestão de incidentes graves]
- com.snc.notify [Notify]
- com.snc.on_call_rotation [Agendamento de plantão]
- com.snc.pa.incident.mim [Análise de desempenho - Gestão de incidentes graves]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Análise de desempenho - Painéis do ITSM]
- com.snc.tcm_collab_hook [Serviços de colaboração – Store]

Pesquisa com IA no ITSM Mobile Agent

Os recursos de busca inteligente permitem que os agentes encontrem rapidamente as respostas necessárias no ITSM Mobile Agent.

Usando o Pesquisa com IA, os agentes podem pesquisar facilmente os seguintes registros:

- Incidentes (MIM, incidentes violados, em risco)
- Tarefas de mudança
- Tarefas do catálogo
- Mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários do sistema
- Artigos da base de conhecimento

Você também pode alternar entre a pesquisa Zing e o Pesquisa com IA, se necessário.

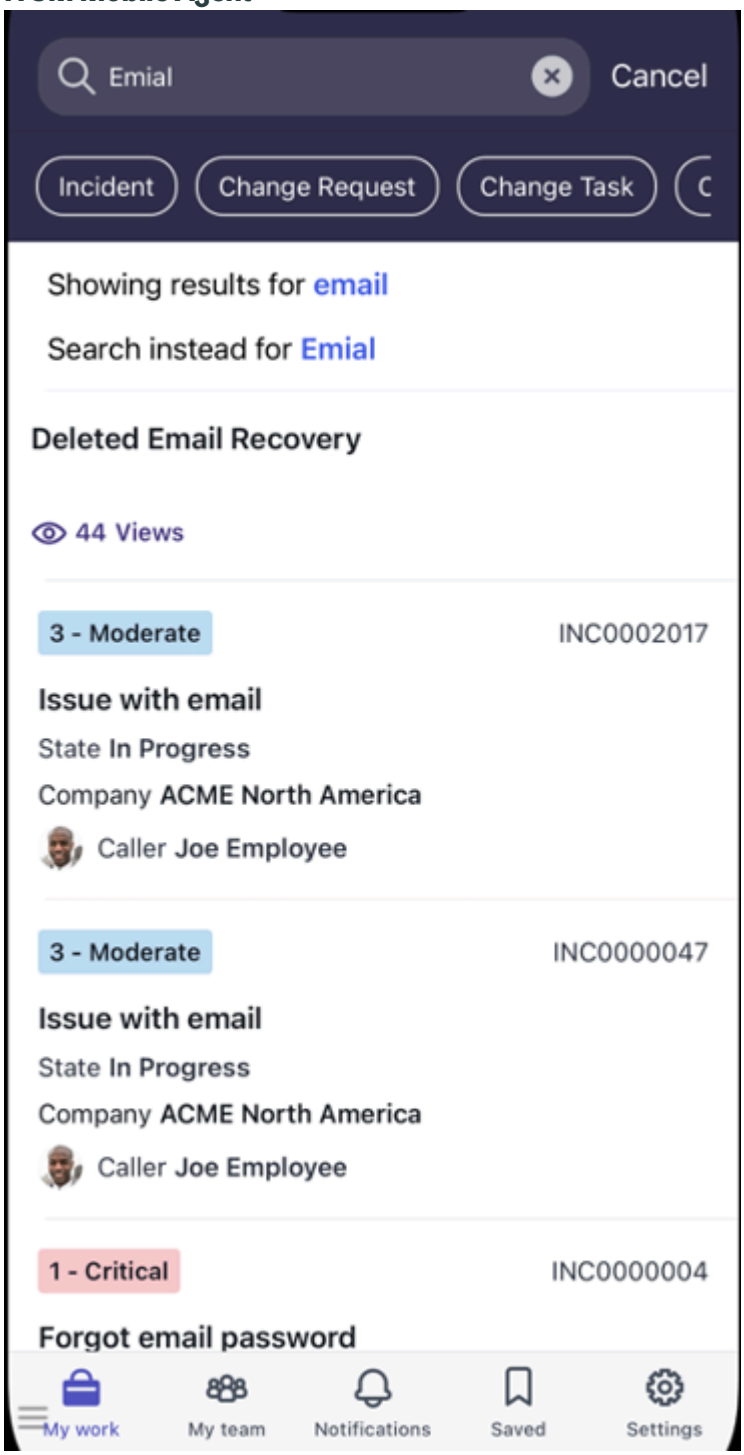
O Pesquisa com IA do ITSM Mobile Agent oferece os seguintes recursos:

- Filtros da guia de navegação: os filtros ajudam os usuários a restringir os resultados de um site.
- Preenchimento automático: conforme o usuário digita o texto, o Pesquisa com IA prevê a consulta e ajuda a formular a pergunta do usuário.
- Correção automática de erros de digitação: os erros de digitação são corrigidos automaticamente com base no conteúdo indexado.
- Processamento de sinônimos: o mecanismo de busca também procura palavras semelhantes ao termo de pesquisa.
- Cartões Genius: os cartões de resultado do Genius exibem as respostas mais relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ITSM Mobile Agent



Para ver informações sobre o Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .

Para obter informações sobre o Pesquisa com IA em dispositivos móveis, consulte Pesquisa com IA em dispositivos móveis .

As configurações a seguir foram adicionadas para a experiência do Pesquisa com IA no ITSM Mobile Agent:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma configuração de aplicação de pesquisa, [AIS] ITSM Mobile Agent Search Configuration. Para informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa .
- Um perfil de busca, ITSM Mobile Agent Search Profile. Para ver informações sobre perfis de busca, consulte Perfis de pesquisa .

Introdução ao Pesquisa com IA em instâncias novas ou zBoot

Habilite recursos de busca inteligente que ajudam os agentes a encontrar rapidamente as respostas necessárias no ITSM Mobile Agent em instâncias novas ou reiniciadas.

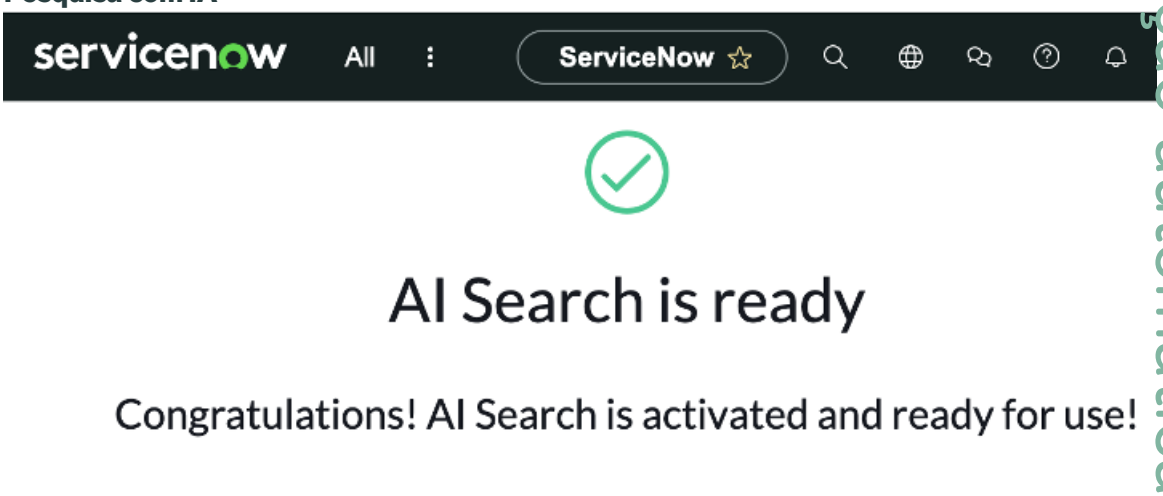
Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Pesquisa com IA está habilitado por padrão no sistema de base para instâncias novas e reiniciadas. Você deve publicar o perfil de busca associado.

Procedimento

1. Para garantir que a Pesquisa com IA esteja habilitada, navegue até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.

Pesquisa com IA



2. Publique o perfil de busca relacionado ao Pesquisa com IA.
   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
   b. Clique em **Perfil de busca do ITSM Mobile Agent**.
   c. Clique em **Publicar**.

Introdução ao Pesquisa com IA em instâncias atualizadas

Habilite recursos de busca inteligente que ajudam os agentes a encontrar rapidamente as respostas necessárias no ITSM Mobile Agent em instâncias atualizadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode começar a usar o Pesquisa com IA em instâncias atualizadas usando a configuração do Pesquisa com IA no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Habilite o Pesquisa com IA.
   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
   b. Clique em **Solicitar Pesquisa com IA**.
2. Ative o plug-in Fontes do Índice de pesquisa com IA (Id: com.glide.ais.index_sources).
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   b. Busque pelo plug-in Fontes do Índice de pesquisa com IA (Id: com.glide.ais.index_sources).
   c. Clique em **Ativar**.
3. Indexe todas as fontes de pesquisa.
   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
   b. Selecione todas as fontes de dados.
   c. No menu suspenso **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Indexar todas as tabelas**.
4. Publique o perfil de busca relacionado ao Pesquisa com IA.
   a. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
   b. Clique em **Perfil de busca do ITSM Mobile Agent**.
   c. Clique em **Publicar**.
5. Selecione a configuração da aplicação de pesquisa relacionada ao Pesquisa com IA para o registro de pesquisa global.
   a. Navegue até **sys_sg_global_search.list**.
   b. Na lista de configurações de busca, clique em **Pesquisa do ITSM Mobile Agent**.
   c. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, selecione **[AIS] Configuração de busca do ITSM Mobile Agent**.
   d. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Se você não quiser usar a configuração do Pesquisa com IA no sistema de base, migre seus perfis de busca e outras configurações da pesquisa zing para o Pesquisa com IA. Execute as etapas mencionadas em Configurar o Pesquisa com IA para dispositivos móveis .

Como alternar de volta para a pesquisa Zing no ITSM Mobile Agent

Se o Pesquisa com IA já estiver habilitado no ITSM Mobile Agent, habilite a configuração de pesquisa Zing para usar seus próprios perfis e configurações de busca. Isso habilitará a pesquisa Zing no ITSM Mobile Agent e em todos os espaços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para obter informações sobre a pesquisa Zing em dispositivos móveis, consulte Pesquisa global para dispositivos móveis .

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário de propriedades do sistema, adicione as informações a seguir.
   - Nome: glide.ais.global_search.use_zing
   - Valor: verdadeiro
4. Clique em **Enviar**.

Habilitar tema escuro no ITSM Mobile Agent

Habilite o tema ou modo escuro no ITSM Mobile Agent. Esta opção é comumente usada para reduzir o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, rota_manager ou sn_incident_write

Procedimento

1. Abra o ITSM Mobile Agent e toque em **Mais**.
2. Tocar **Configurações** > **Preferências** > **Tema**.
3. Toque em **Escuro**.

Filtrar registros

Defina filtros adicionais para limitar o número de registros exibidos em uma tela. A filtragem de registros no aplicativo para celular funciona como a filtragem com um construtor de condições na Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de grupo ou itil

Procedimento

1. Para refinar ainda mais os resultados da pesquisa ou para inserir critérios de filtro adicionais em qualquer lista de registros exibida, toque no ícone de filtro ( ).
2. Na tela Filtros que aparece, toque na seta em um campo para expandi-lo.
3. Entre as opções disponíveis, toque na caixa de seleção ou em uma opção para o seu filtro.
   Para muitos dos filtros, você pode selecionar mais de uma opção.
4. Toque no ícone reverter ( ) ou em **FINALIZADO** para salvar as mudanças em um campo.
   Os critérios escolhidos são exibidos na tela Filtros. O número de registros que correspondem aos seus critérios também é exibido na parte superior da tela. Toque em **Limpar** ou **REDEFINIR** para remover todos os filtros e restaurar a configuração padrão.
5. **Opcional:** Repita as etapas 1 a 4 com a tela Filtros exibida para continuar definindo seus critérios de filtro.
6. Toque no ícone E ( ) depois de definir todos os critérios para criar condições E.
7. Como alternativa, toque no ícone OU ( ) para criar condições OU.
8. Depois de adicionar todos os critérios desejados, toque em **FINALIZADO**.
   Os registros de incidentes que correspondem aos seus critérios de filtro são exibidos na tela.

Serviços de colaboração do ITSM Mobile Agent

Os serviços de colaboração fornecem uma maneira de se comunicar e colaborar em tempo real. Você pode usar diretamente uma ferramenta de colaboração de um incidente, tarefa de incidente e registros de incidentes graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale os aplicativos de serviços de colaboração (sn_tcm_collab_hook), Notify (com.snc.notify) e conector Notify para Microsoft Teams (com.sn.ms_jamento) em sua instância para usar os serviços de colaboração no ITSM Mobile Agent.

- Colaboração com incidentes

  Inicie e gerencie a colaboração para registros de incidentes do aplicativo ITSM Mobile Agent.

- Colaboração com tarefas de incidentes

  Inicie e gerencie a colaboração para registros de tarefas de incidentes a partir do aplicativo ITSM Mobile Agent.

- Colaboração com incidentes graves

  Inicie e gerencie a colaboração para registros de incidentes graves a partir do aplicativo ITSM Mobile Agent.

Adicionar link profundo compatível com ITSM Mobile Agent

O link profundo permite que as instâncias sejam compatíveis com comunicação direta com um aplicativo de mensagens de um registro específico no sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É necessário atribuir um link profundo compatível com Mobile Studio.

Procedimento

1. Faça login na sua instância.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
3. Abra o registro de **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. No formulário, corresponda os seguintes valores:

Tabela de propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	Margem de atraso, equipes

5. Clique em **Salvar**.

Como configurar o ITSM para Mobile Agent

Planeje e configure o ITSM para Mobile Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode configurar preferências e o comportamento da aplicação e criar ferramentas que melhoram a eficácia dos Agentes e Gerentes. Estas são algumas das tarefas que você pode executar como administrador:

- Migrar para a versão mais recente e compatível do Mobile Agent.
- Criar e configurar notificações acionáveis para Mobile Agent.
- Habilitar categorias de notificações por push.

Como instalar ITSM Mobile Agent

Você pode instalar o aplicativo ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) se tiver a função de administrador. O aplicativo instala os plug-ins relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

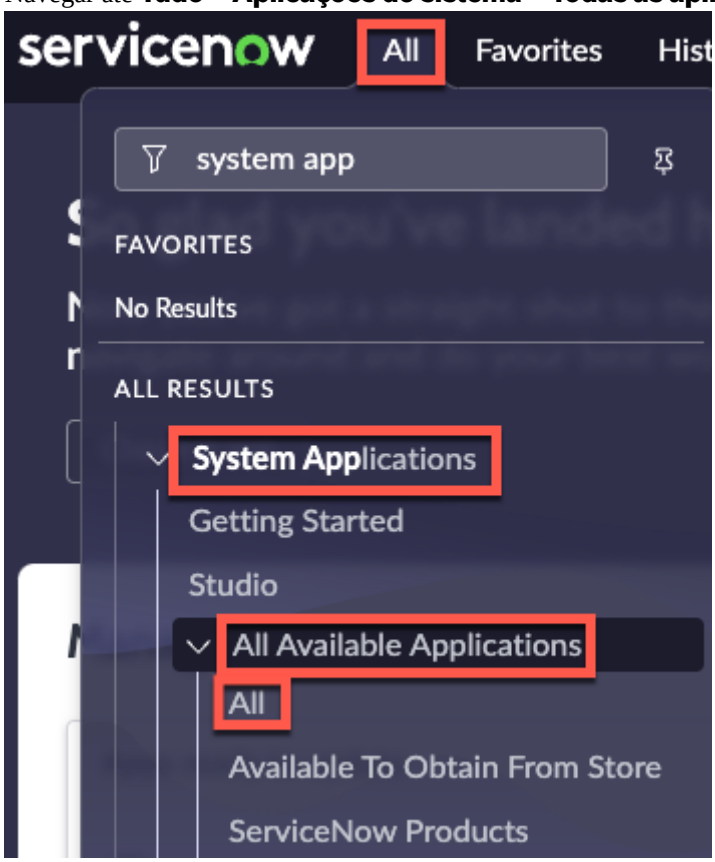
Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar o aplicativo pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o ITSM Mobile Agent.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Migração do ITSM Mobile para o ITSM Mobile Agent

O plug-in ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) foi descontinuado em Quebec. Os clientes existentes podem migrar para o ITSM Mobile Agent para ter experiências aprimoradas com foco em dispositivos móveis no sistema básico, projetadas para que os agentes façam a triagem, reajam e resolvam incidentes em movimento. O aplicativo ITSM Mobile Agent melhora a produtividade com uma interface intuitiva para gerenciar todo o trabalho, visualizar cronogramas, verificar quem está de plantão, responder a incidentes graves e muito mais.

Para obter informações sobre como começar a usar o ITSM Mobile Agent, consulte Efetuar login em ITSM Mobile Agent.

Como desativar as telas e notificações do inicializador do ITSM Mobile

Depois de instalar o aplicativo ServiceNow Agent, evite a duplicação de telas e notificações do inicializador do aplicativo ITSM Mobile descontinuado.

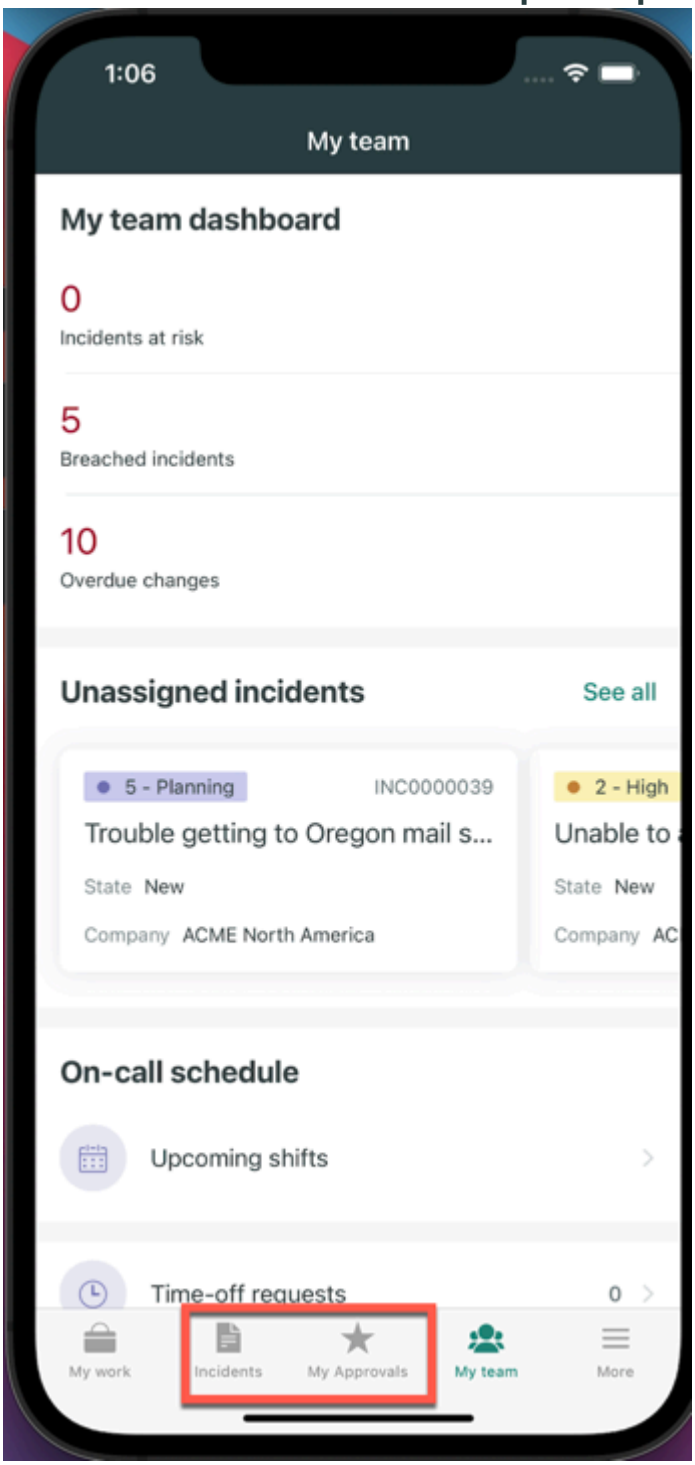
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de instalar o aplicativo ITSM Mobile Agent em sua instância, você ainda poderá visualizar as telas do inicializador do aplicativo ITSM Mobile ao fazer login no aplicativo da ServiceNow Agent (Android ou iOS). Além disso, você pode receber notificações duplicadas, pois os aplicativos ITSM Mobile e ITSM Mobile Agent estão ativos em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inicializadores descontinuados do miniaplicativo para incidentes e aprovações



Como não há suporte para atualizações no plug-in ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile), é recomendável que os clientes parem de usar os recursos descontinuados relacionados. Também é recomendado que miniaplicativos ou inicializadores de miniaplicativos de ambos os plugins (ITSM Mobile e ITSM Mobile Agent) não estejam ativos ao mesmo tempo.

Como a desinstalação de plug-ins com um clique não é compatível, o plug-in descontinuado não é desativado no sistema básico. Portanto, desative os inicializadores de miniaplicativos e as notificações que existem no plug-in ITSM Mobile descontinuado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na janela pop-up Selecionar aplicativo, abra o aplicativo ITSM Mobile no Studio.
3. Para desativar as telas do inicializador do ITSM Mobile, siga estas etapas:

   a. Para desativar a tela **Incidentes** do inicializador, siga estas etapas:

      i. Navegar até **Mobile Studio** > **Inicializadores do miniaplicativo** > **Incidentes**.

      ii. No menu do cabeçalho, torne essa tela do inicializador inativa usando o botão de alternância **Ativo**.

      iii. Clique em **Salvar**.

   b. Para desativar a tela **Minhas aprovações** do inicializador, siga estas etapas:

      i. Navegar até **Mobile Studio** > **Inicializadores do miniaplicativo** > **Minhas aprovações**.

      ii. No menu do cabeçalho, torne essa tela do inicializador inativa usando o botão de alternância **Ativo**.

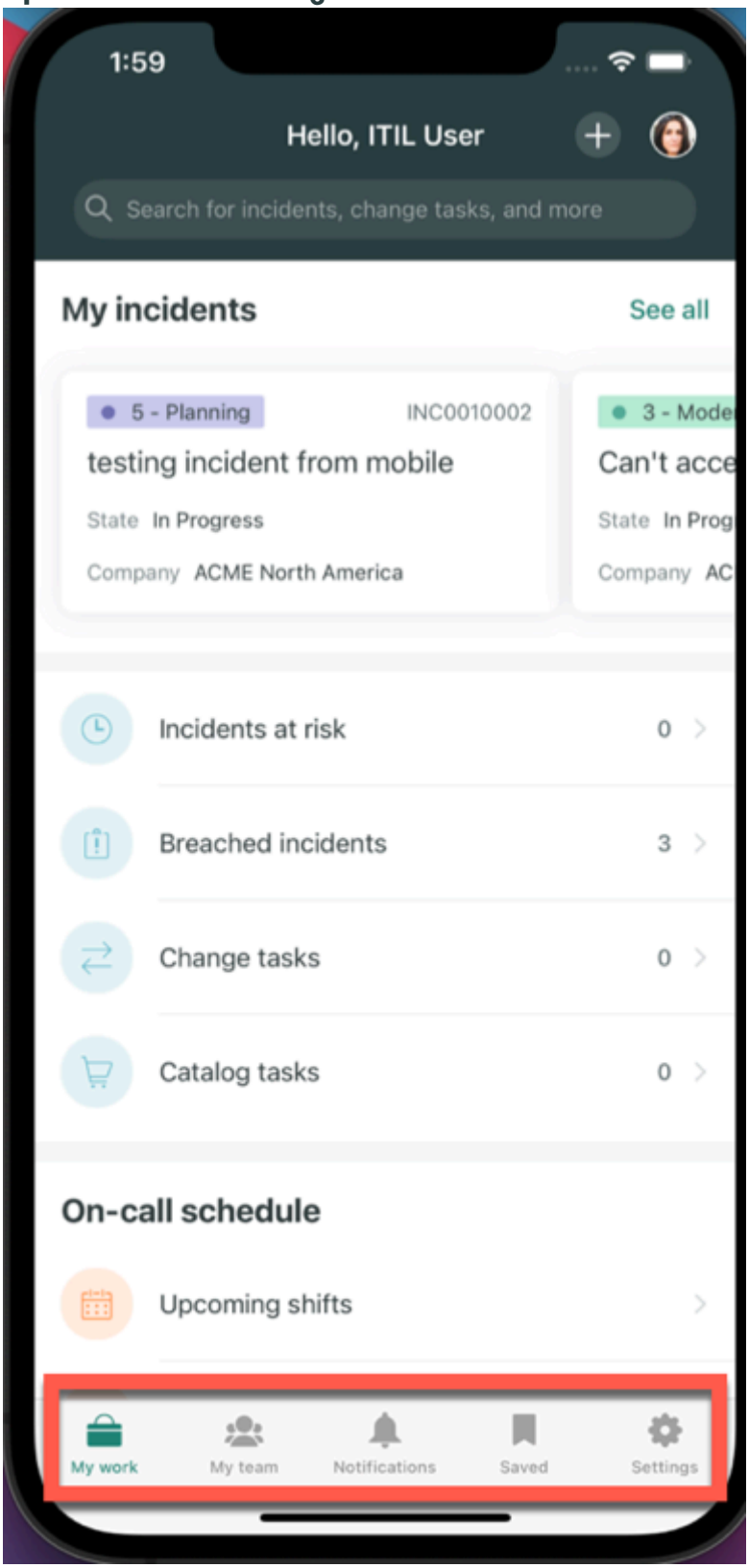
      iii. Clique em **Salvar**.

   Quando você faz login no aplicativo ServiceNow Agent, as telas de inicialização descontinuadas não são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo ServiceNow Agent sem telas de inicializador descontinuadas



4. Para desativar as notificações do ITSM Mobile, siga estes passos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para desativar as notificações relacionadas às aprovações atribuídas, siga estas etapas:

i. Navegar até **Notificações** > **Notificações** > **Aprovação atribuída a mim**.

ii. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

iii. Clique em **Atualizar**.

b. Para desativar as notificações relacionadas aos incidentes comentados, siga as seguintes etapas:

i. Navegar até **Notificações** > **Notificações** > **Incidente comentado**.

ii. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

iii. Clique em **Atualizar**.

Como migrar personalizações do escopo do aplicativo ITSM Mobile para o escopo do ITSM Mobile Agent

Ao migrar do ITSM Mobile para o ITSM Mobile Agent, um administrador deve verificar se alguma personalização está definida no escopo do aplicativo ITSM Mobile descontinuado. Essas personalizações devem ser desativadas ou movidas para o escopo do ITSM Mobile Agent.

O administrador deve verificar se alguma notificação personalizada está definida no escopo do aplicativo ITSM Mobile descontinuado. Essas notificações devem ser desativadas ou movidas para o escopo do ITSM Mobile Agent.

Da mesma forma, o administrador deve desativar ou mover as telas de inicializador personalizadas ou miniaplicativos personalizados para o escopo do aplicativo ITSM Mobile Agent.

Importante:
Para mover personalizações do escopo do aplicativo ITSM Mobile para o escopo do aplicativo ITSM Mobile Agent, realize uma das seguintes ações:

- Copie o código personalizado e cole-o no escopo do aplicativo ITSM Mobile Agent.
- Redefina o código no escopo do aplicativo ITSM Mobile Agent.

Migração para ITSM Mobile Agent 5.0.3

A migração para ITSM Mobile Agent 5.0.3 habilita a conformidade de acessibilidade e o tema do Next Experience no ITSM Mobile Agent.

Essa migração inclui as seguintes mudanças de componente:

- Migração de seções de ícone legadas para novas seções de ícone. Inclui melhor agrupamento de seções de ícones para agendamento de plantão e incidentes junto a variáveis de cor para ícones.
- Migração de parâmetros da IU legados para novas telas de formulário de entrada. Simplifica a forma como os parâmetros são definidos, habilita a atribuição de tema na tela do formulário de entrada e oferece suporte a melhorias de acessibilidade pela Plataforma para celular.
- Migração de exibições de cartão legadas para visualizações móveis. Permite o uso de variáveis de cores conforme o tema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as mudanças de estilo podem ser feitas por meio de regras de IU em vez de estilos de IU.
- Para botões que executam uma ação positiva, a ênfase do botão foi alterada de primária para positiva.

Quando os clientes migram de qualquer versão anterior para ITSM Mobile Agent 5.0.3, as seguintes etapas são executadas automaticamente:

- Quando o evento *plugin.upgraded* é acionado para o aplicativo ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt), a ação de script *Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent* é executada.
- Essa ação de script invoca as seguintes APIs de upgrade:
  - Para seções de ícone legado para novas seções de navegação, o método *cleanUpgradeIconSections ()* da inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtaUpgradeEngine.
  - Para parâmetros de IU antigos para a nova tela de formulário de entrada, o método *cleanUpgradeButtonInstance ()* da inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Para cartões legados para novas visualizações móveis, o método *cleanUpgradeLegacyCards()* da inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileUtaUpgradeEngine.
  - Um mapa com pares de chave-valor, *sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant*, é introduzido no qual a chave é o sys_id da configuração padrão legada e o valor é um objeto com uma lista separada por vírgulas de metadados da nova configuração padrão correspondente que é introduzida no processo de upgrade.
- Depois que a ação de script é executada e todas as ações necessárias são feitas, ele é desativado para que não seja executado novamente em upgrades futuros.

Migração de seções de ícone legadas para novas seções de navegação

Nesse caso, a inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contém os seguintes pares de chave-valor:

- Chave: sys_id do registro padrão legado *sys_sg_icon_section*.
- Valor: objeto com uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registros *sys_sg_navigation_section* e *sys_sg_applet_launcher_m2m_section*.

O script de upgrade de ação Executar upgrade limpa do ITSM Mobile Agent é executado para fazer as seguintes etapas para cada chave do mapa:

1. Verifica se há personalizações nos registros a seguir.
   - Registro padrão de legado *sys_sg_icon_section*.
   - Compara se a seção de ícones padrão legada tem pelo menos um registro *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* novo ou a menos quando comparada com a nova seção de ícones padrão.
2. Com base nas personalizações, uma das etapas a seguir é executada.
   - Se qualquer um dos registros acima for personalizado, o script desativará o novo registro padrão *sys_sg_navigation_section*.
   - Se nenhum dos registros acima for personalizado, o script desativará o registro padrão legado *sys_sg_icon_section*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- As seções de ícones personalizados que não estão disponíveis por padrão continuam funcionando, mas podem não ser compatíveis com a conformidade de acessibilidade e o tema do Next Experience. Os clientes devem migrá-las para seções de navegação para oferecer uma melhor experiência.
- Para seções de ícones personalizados que estão disponíveis por padrão, os clientes devem revisar manualmente as seções de ícone padrão legadas que ainda estão ativas e mover suas personalizações para as novas seções de navegação padrão.
- Se as seções de ícones personalizados não forem migradas para as novas seções de navegação, os usuários terão uma experiência mista que pode não ser totalmente compatível com o novo tema do Next Experience e pode levar a problemas de acessibilidade.

Migração de parâmetros da IU para a tela do formulário de entrada

Nesse caso, a inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants contém os seguintes pares de chave-valor:

- Chave: sys_id do registro padrão legado *sys_sg_button_instance*.
- Valor: objeto com uma lista separada por vírgulas de sys_ids do novo registro *sys_sg_button_instance* padrão e outros metadados.

O script de upgrade de ação Executar upgrade limpa para ITSM Mobile Agent é executado para, em seguida, fazer as seguintes etapas para cada chave no mapa:

1. Verifica se há personalizações nos registros a seguir.
   - Registro padrão de legado *sys_sg_button_instance*.
   - Registro *sys_sg_button* associado ao registro *sys_sg_button_instance*.
   - Registros *sys_sg_ui_parameter* e *sys_sg_action_param_map* associados ao registro *sys_sg_button*.
   - Registro *sys_sg_write_back_action_item* associado ao registro *sys_sg_button*.
2. Com base nas personalizações, uma das etapas a seguir é executada.
   - Se qualquer um dos registros acima for personalizado, o script desativará o novo registro padrão *sys_sg_button_instance*.
   - Se nenhum dos registros acima for personalizado, o script desativará o registro padrão legado *sys_sg_button_instance*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os fluxos de instância de botões personalizados (parâmetros de IU) que não estão disponíveis por padrão continuam funcionando, mas podem não ser compatíveis com a conformidade de acessibilidade e o tema do Next Experience. Os clientes devem migrá-los para telas de formulário de entrada para a melhor experiência.
- Para fluxos de instância de botões personalizados (parâmetros de IU) que estão disponíveis por padrão, os clientes devem revisar manualmente os registros padrão legados *sys_sg_button_instance* que ainda estão ativos e mover suas personalizações para o novo fluxo *sys_sg_button_instance* (consulte o mapa sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Para configurar as telas do formulário de entrada em dispositivos móveis, consulte Tela do formulário de entrada .
- Se os parâmetros de IU personalizados não forem migrados para as novas telas do formulário de entrada, os usuários terão uma experiência mista que pode não ser totalmente compatível com o novo tema Next Experience e pode levar a problemas de acessibilidade.

Migração de exibições de itens para novos cartões móveis

Nesse caso, a inclusão de script sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants contém os seguintes pares de chave-valor:

- Chave: sys_id do registro padrão legado *sys_sg_item_view*.
- Valor: objeto com uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registros *sys_sg_form_screen* e *sys_sg_master_item* em que o cartão legado (ou seja, a exibição de item) é referenciado.

O script de upgrade de ação Executar upgrade limpa do ITSM Mobile Agent é executado para, em seguida, fazer as seguintes etapas para cada chave do mapa:

1. Verifica se há personalizações nos registros a seguir.
   - Registro padrão de legado *sys_sg_item_view*.
   - Todos os registros *sys_sg_ui_style* associados ao registro *sys_sg_item_view*.
2. Se qualquer um dos registros mencionados for personalizado, o script reverterá os registros *sys_sg_form_screen* e *sys_sg_master_item* para o estado anterior somente se esses registros não forem personalizados.

Nota:

- As exibições de item personalizadas que não estão disponíveis por padrão continuarão funcionando, mas podem não ser compatíveis com o tema Next Experience e a conformidade de acessibilidade. Os clientes devem migrá-las para telas de formulário de entrada para oferecer uma melhor experiência.
- Para seções de ícones personalizados que estão disponíveis por padrão, os clientes devem revisar manualmente fluxos padrão antigos que ainda estão ativos e mover suas personalizações para o novo fluxo. Para obter informações sobre como configurar cartões em dispositivos móveis, consulte Personalizar uma tela usando o Construtor de cartões para Mobile .
- Se as exibições de item personalizadas não forem migradas para novos cartões móveis, os usuários terão uma experiência mista que pode não ser totalmente compatível com o novo tema Next Experience e pode levar a problemas de acessibilidade.

Tradução automática

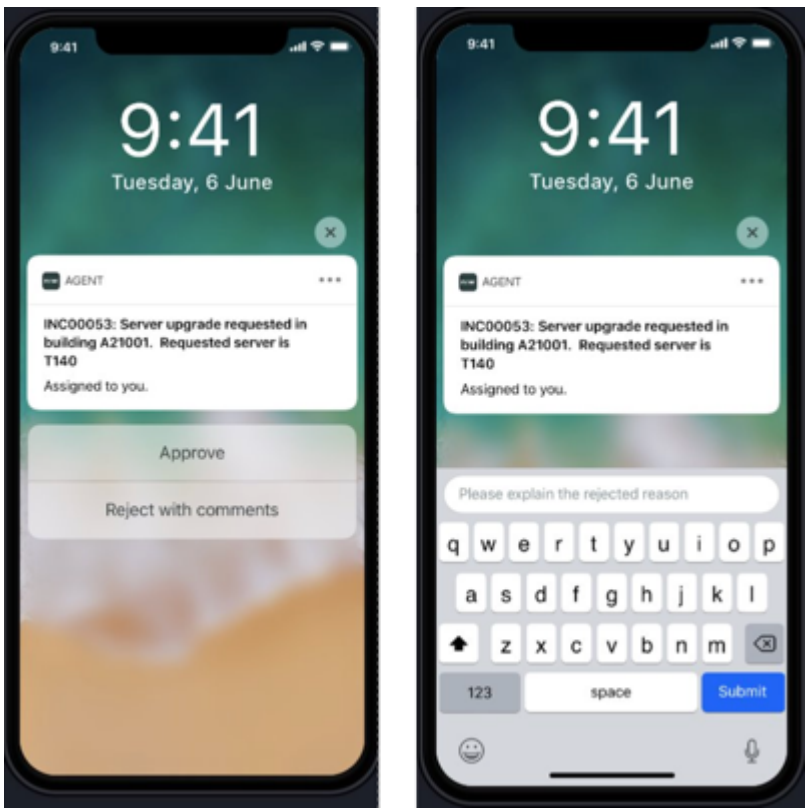
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações acionáveis configuráveis para ITSM Mobile Agent

Com notificações acionáveis configuráveis para o ITSM Mobile Agent, você pode executar ações com base em notificações por push sem precisar abrir o aplicativo ITSM Mobile Agent.

Você pode associar até três ações a uma notificação por push. Essas ações devem se referir a uma função para celular existente. Os seguintes tipos de função de ações são compatíveis:

- Item de ação
- Navegação
- URL
- Inicializador de bate-papo



Processo de criação de notificações por push acionáveis

Crie notificações por push acionáveis usando o seguinte processo:

1. Criar ações de notificação por push para ITSM Mobile Agent
2. Crie uma categoria de ação de envio.
3. Crie uma função para cada ação de envio.
4. Mapear funções com ações de envio na notificação por push.
5. Criar conteúdo da mensagem de push.
6. Crie uma notificação padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma ação de notificação por push para ITSM Mobile Agent

Crie uma notificação por push para várias ações realizadas no aplicativo ITSM Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Notificações por push de dispositivos móveis** > **Notificações por push**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de notificação por push, preencha os campos.

Formulário de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua notificação por push. **Nota:** Este nome não aparece para os usuários que exibem a notificação.
Aplicativo	O aplicativo com escopo para sua notificação. Este campo usa automaticamente o escopo do aplicativo atual.
Acionável	Opção para tornar uma notificação acionável.
Tela	Tela opcional associada à sua notificação. Exibido para um usuário quando ele toca na notificação.

4. Clique em **Salvar**.

Resultado

O registro de notificação é criado e a lista relacionada **Instâncias de ação de push** aparece no formulário.

Crie uma categoria de ação de envio

Crie uma categoria de ação de envio se qualquer uma das categorias predefinidas não atender aos requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Notificações por push de dispositivos móveis** > **Categorias de Ação de Envio por Push**.

Categorias de ação de envio

Ação	Descrição
accept-reject-back	Exibe os botões **Aceitar** e **Rejeitar**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Accept-Reject-fore	Exibe os botões **Aceitar** e **Rejeitar**. O aplicativo é aberto quando o usuário seleciona uma ação.
accept-rejectwcomments-back	Exibe os botões **Aceitar** e **Rejeitar**. Quando os usuários selecionam a opção **Rejeitar**, é exibida uma caixa de diálogo de confirmação que requer que o usuário forneça uma mensagem e clique em Enviar.
ack-escalate-ignore-back	Exibe os botões **Confirmar**, **Escalar** e **Ignorar**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
approve-reject-back	Exibe os botões **Aprovar** e **Rejeitar**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
approve-rejectwcomments-back	Exibe os botões **Aprovar** e **Rejeitar**. Quando os usuários selecionam a opção **Rejeitar**, é exibida uma caixa de diálogo de confirmação que requer que o usuário forneça uma mensagem e clique em Enviar. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
confirm-reschedule-cancel-back	Exibe os botões **Confirmar**, **Reprogramar** e **Cancelar**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
joinbridge-fore	Exibe um botão **Ingressar na reunião**. Tocar neste botão abre o aplicativo.
PromoteWComments-RejectWComments-fore	Exibe os botões **Promover** e **Rejeitar**. Quando os usuários selecionam uma das opções, é exibida uma caixa de diálogo de confirmação exigindo que o usuário forneça uma mensagem e clique em Enviar.
queuerejoin-openincident-back	Exibe os botões **Check-in Online** e **Abrir Incidente**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
queuestay-queueleave-back	Exibe os botões **Permanecer na fila** e **Sair da fila**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.
yes-no-back	Exibe os botões **Sim** e **Não**. Os usuários podem selecionar uma opção sem abrir o aplicativo.

2. Clique em **Novo**.
3. No formulário de categoria de ação de envio, insira um nome para a categoria no campo **Nome**.
4. Clique no ícone de cadeado (ícone de) ao lado do campo **Ações**.
5. Clique no ícone de referência ( ) para exibir a lista de **Ações de envio** e selecione as ações para a categoria de ação de envio.
6. Selecione **Salvar**.

Criar uma ação de envio

Crie uma ação de envio se qualquer uma das ações de envio predefinidas não atender aos requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Notificações por push de dispositivos móveis** > **Ações de Envio por Push**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de ação de envio, preencha os campos.

Formulário de ação de envio

Campo	Descrição
Rótulo	Texto que seus usuários verão na notificação para esta ação.
Aplicativo	Aplicativo com escopo para este registro. Este campo é preenchido automaticamente.
Nome	Nome da ação de envio.
Primeiro plano	Quando habilitado, o aplicativo é aberto se os usuários selecionarem esta ação.
Tipo de resposta	As opções são: ○ **Simples** ○ **Resposta em texto**
Texto de espaço reservado	Texto em espaço reservado para os usuários quando eles iniciam o envio por push.

4. Clique em **Salvar**.

Criar funções para ações de notificação por push

Crie uma função para celular para cada função na categoria de ação. Essas ações executam tarefas em sua instância com base no que o usuário seleciona na notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Funções**.
2. Clique em **Novo** para criar um novo registro de função.
3. Crie uma função para uma de suas ações de envio.
   Ao selecionar um tipo de função no campo **Tipo**, você deve selecionar um dos tipos de função compatíveis com notificações por push acionáveis:
   - Item de ação
   - Navegação
   - URL
   - Inicializador de bate-papo

   Para obter informações sobre tipos de função e as etapas detalhadas para criar funções, consulte Funções Móveis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Crie funções adicionais para cada ação de envio.
   Por exemplo, se você selecionou `ack-escalate-ignore-back` como sua categoria de notificação por push, sua notificação exibirá os botões **Confirmar**, **Escalar** e **Ignorar**. Crie uma função para determinar o comportamento de cada um desses botões.

O que Fazer Depois

Mapear funções com ações push para notificações por push acionáveis

Mapear funções com ações push para notificações por push acionáveis

Associe funções às ações de uma notificação por push acionável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Notificações por push de dispositivos móveis** > **Notificações por push**.
2. Abra uma notificação.
3. Na lista relacionada **Instâncias de ação de envio**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de instância de ação por push

Campo	Descrição
Notificação por Push	Notificação por push associada a esta instância de ação por push. Este campo é preenchido automaticamente com sua notificação por push.
Aplicativo	Aplicativo com escopo associado a este registro. Este campo é preenchido automaticamente com o aplicativo atual.
Inserir ação	Inserir ação do seu registro de notificação por push. Selecione uma das ações disponíveis.
Botão	Função a ser associada à ação de envio. Esta ação tem o gatilho ativado quando um usuário usa a ação listada no campo **Ação por Push**.

5. Clique em **Enviar**.

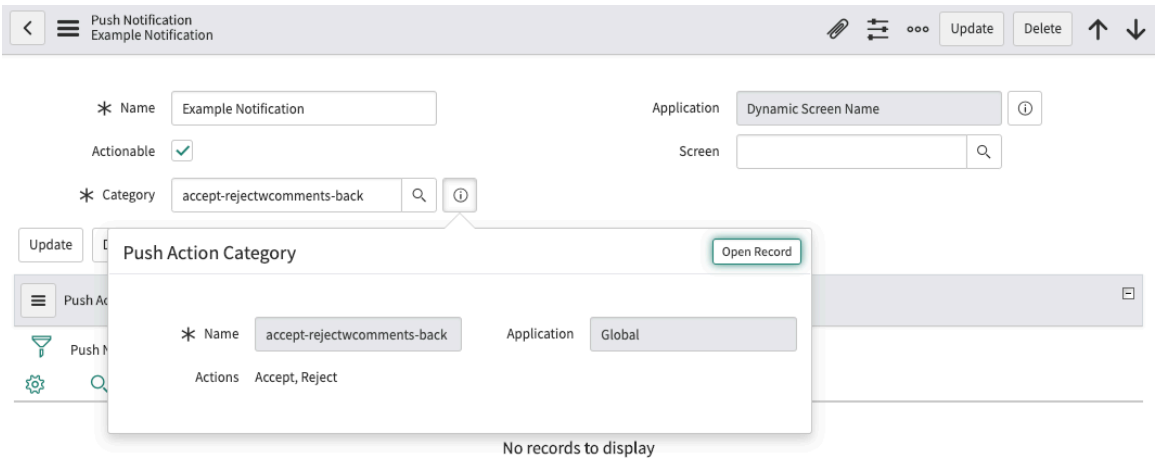
Example:

Esta notificação de exemplo usa `accept-rejectwcomments-back` no campo **Categoria**.

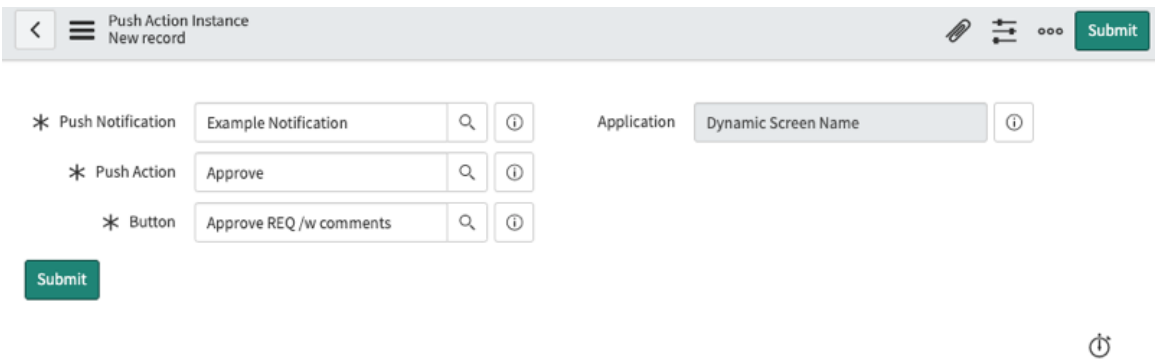
Clicar no ícone de visualização (ⓘ) mostra as duas ações usadas por esta categoria: `Aceitar` e `Rejeitar`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



No exemplo de instância de ação por push, a ação por push *Aprovar* é selecionada no campo **Ação de envio** e a função *Approve REQ /w comments* é selecionada no campo **Botão**. A instância executa esta função quando um usuário toca no botão **Aprovar** na notificação.



Criar conteúdo da mensagem de push

Crie o conteúdo da mensagem a ser exibida como uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Notificações por push de dispositivos móveis** > **Notificações por push**.
2. Abra uma notificação.
3. Clique em **Criar conteúdo de mensagem por push** na seção Links relacionados.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo de mensagem de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de conteúdo de sua mensagem por push. Este nome não está visível para os usuários.
Aplicativo	Aplicativo com escopo associado a este registro. Este campo é preenchido automaticamente com o aplicativo atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicativo de push	Aplicativo Mobile Agent no qual a notificação por push é exibida.
Geração de mensagem por push	O script que gera a notificação por push. Quando você cria o conteúdo da mensagem, este script é gerado automaticamente.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma notificação padrão

Crie um registro para determinar as informações a serem exibidas para uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Criar Notificação por Push**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Nome da sua notificação. Este nome não está visível para os usuários.
Ativo	Opção para determinar se a notificação está ativa. A instância não envia notificações inativas aos usuários.
Tabela	Tabela que contém os registros relacionados à sua notificação. Por exemplo, notificações sobre novos incidentes usam a tabela Incidente [incident].
Apenas mensagem de push	Indica que a notificação é apenas uma mensagem por push. Este campo não pode ser alterado.
Categoria	A categoria da sua notificação. Este valor de campo é **Sem categoria** por padrão.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
4. Configure a mensagem por push para sua notificação padrão.
   a. Clique para exibir a guia **O que Enviar**.
   b. Clique no ícone de cadeado ( ) próximo ao campo **Mensagens por push**.
   c. Clique no ícone de referência ( ) para exibir a lista de **Mensagens de notificação por push**.
   d. Clique em **Novo**.
   e. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mensagem de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de mensagem de notificação por push. Este nome não está visível para os usuários.
Aplicativo	Aplicativo com escopo associado a este registro. Este campo é padronizado para o aplicativo atual.
Aplicativo de push	Aplicativo Mobile Agent no qual a notificação por push é exibida.
Tabela	Tabela que contém os registros relacionados à sua notificação. Por exemplo, uma notificação sobre novos incidentes usa a tabela incidente [incident].
Conteúdo da mensagem por push	O registro do conteúdo da mensagem por push.
Mensagem	Texto que o usuário vê na notificação por push, por exemplo, `Um incidente foi atribuído a você`.

f. Clique em **Enviar**.

5. No formulário **Notificação**, clique em **Atualizar**.

Habilitar categorias de notificação por push para ITSM Mobile Agent

Habilite categorias de notificação por push para que seus usuários possam habilitar ou desabilitar notificações por categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações.

2. Na lista de propriedades do sistema, localize e abra a propriedade com o nome *`com.glide.sg.notifications.management`*.

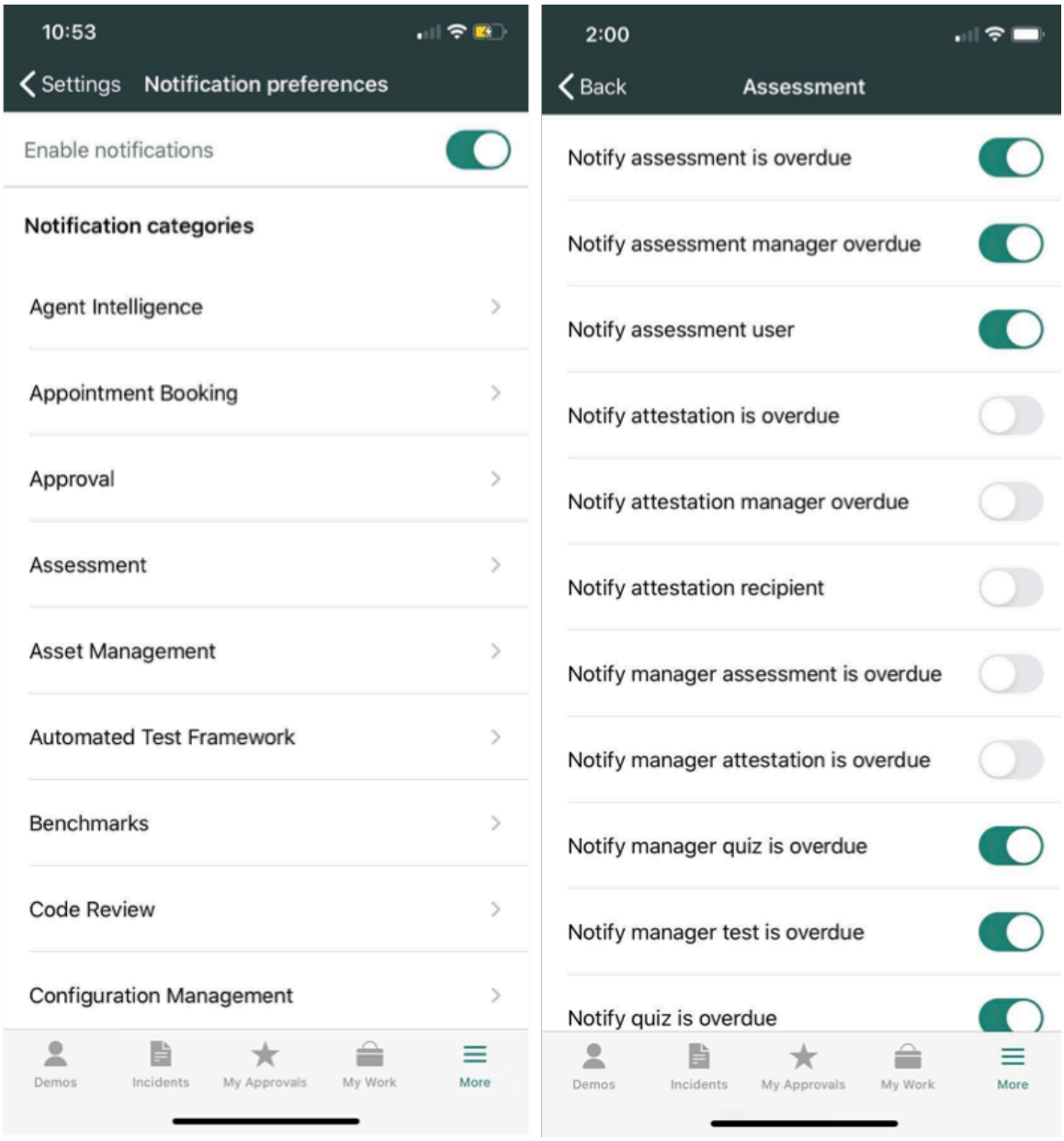
> **Nota:**
> Se a propriedade não existir, clique em **Novo** e crie uma propriedade verdadeiro|falso com o nome mencionado na etapa anterior. Depois de mudar essa propriedade, os usuários devem fazer logout e, em seguida, efetuar login novamente para que a mudança tenha efeito.

3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.

4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O usuário pode habilitar ou desabilitar notificações por categoria. As categorias mostradas na tela de preferências de notificação são definidas na tabela **Notificações** [sysevent_email_action]. A tela à esquerda mostra todas as categorias de referência definidas nesta tabela. A tela à direita mostra o registro correspondente à categoria selecionada.

Depois de atualizar a propriedade do sistema, os usuários poderão habilitar ou desabilitar notificações pelas categorias definidas.

ITSM Mobile redirecionamento de notificação por e-mail via web

Redirecione os usuários para a aplicação ITSM Mobile do navegador da web para celular para abrir e exibir os registros de tarefa.

Quando você seleciona o link de registro nas notificações por e-mail no celular, o link é aberto no navegador da web para celular com uma faixa pop-up solicitando que você exiba o registro na aplicação ITSM Mobile, que fornece uma maneira mais rápida e intuitiva de acessar o registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para habilitar este recurso, defina a propriedade do sistema **Habilitar links universais** (*glide.sg.universal_links.enabled*) como verdadeira.

O recurso é baseado na vinculação universal de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Universal linking for mobile .

O redirecionamento de notificação por e-mail é aplicável aos seguintes tipos de registros:

- Incidente
- Tarefa de incidente
- Tarefa do catálogo
- Solicitação de mudança
- Tarefa de mudança

Definir tons de alerta personalizados em ITSM Mobile Agent para diferentes prioridades de incidente

Defina tons de alerta personalizados em ITSM Mobile Agent para distinguir entre incidentes com prioridades diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Inserir Conteúdo de Mensagem**.
   Como alternativa, você também pode acessar a tabela Conteúdo da mensagem de notificação por push [sys_push_notif_msg_content].
2. Selecione o registro de conteúdo de mensagem de notificação por push necessário.
3. Atualize o campo **Geração de mensagem por push** com o script a seguir.

```
// get the priority of current incident
var currentIncPriority =  current.getValue("priority");
// define an array to map priority with ringtone
var customisedRingtones = [
    {
        "priority": "1",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "2",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "3",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "4",
        "ringtone": "default"
     },
     {
        "priority": "5",
        "ringtone": "default"
     }];
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//override the json["aps"]["sound"] param with the ringtone defined for current priority
      if(customisedRingtones){
         for(var i=0;i<customisedRingtones.length;i++){
           if(customisedRingtones[i].priority && customisedRingtones[i].priority ===
 currentIncPriority){
           json["aps"]["sound"] = customisedRingtones[i].ringtone;
            break;
           }
         }
      }
```

Nota:
Substitua o toque pelo nome do tom de alerta desejado. Para obter mais informações sobre a lista de toques e tons de alerta disponíveis para atualizar o script, consulte Configure sounds for push notifications .

4. Selecione **Atualizar**.

Habilitar o recurso Sobrepor "não perturbe" para receber alertas críticos

Habilite o recurso Sobrepor "não perturbe" para receber notificações por push críticas na ITSM Mobile Agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o recurso Sobrepor a função "não perturbe" para receber notificações por push críticas, os gerentes da ITSM podem entrar em contato com seus membros de plantão mesmo quando seus telefones estão no modo Não perturbe.

Para habilitar este recurso, você deve configurar uma propriedade de prompt e reprompt. A propriedade reprompt reenvia a mensagem pop-up se o agente não havia habilitado a configuração inicialmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **sys_sg_properties** > **Propriedades móveis**.
2. Na página de propriedades móveis, alterne para **Escopo global**.
3. Selecione **Novo** e crie uma propriedade com os seguintes detalhes:
   - Nome: *critical_alerts_request_prompt*
   - Tipo: **verdadeiro/falso**
   - Valor: verdadeiro
   - Aplicação móvel: **agente**
4. Selecione a opção **Ativo**.
5. Verifique se o valor é **Verdadeiro** e selecione **Atualizar** para criar e aplicar a propriedade.

Nota:
Após criar essa propriedade, os usuários devem efetuar logout e, em seguida, efetuar login novamente para que a mudança tenha efeito.

6. Efetue login na aplicação da ITSM Mobile Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Abrir configurações** quando for solicitado a Habilitar o recurso Sobrepor "Não Perturbe" para receber alertas críticos.

   Nota:
   Se você efetuar login em ITSM Mobile Agent usando um dispositivo iOS, quando solicitado a Habilitar o recurso Sobrepor "Não Perturbe" para receber alertas críticos, selecione **Permitir**.

8. Na página de configurações de acesso Não Perturbe, selecione a aplicação ITSM Mobile Agent na lista.
9. Selecione o botão de alternância **Permitir função Não Perturbe**.
10. Confirme selecionando **Permitir**.
    O usuário passa a receber alertas críticos mesmo no modo Não perturbe.
11. **Opcional:** Configure a seguinte propriedade de reprompt se quiser reenviar o pop-up **Sobrepor "não perturbe" para receber alertas críticos** aos agentes que não haviam habilitado a propriedade inicialmente:
    a. Digite `sys_sg_properties` no filtro de navegação.
    b. Na página de propriedades móveis, selecione **Novo** e crie uma propriedade com o nome *`critical_alerts_request_reprompt`* e a mesma configuração que a propriedade *`critical_alerts_request_prompt`*.

Configurar notificação crítica

Configure lista de alertas críticos que deseja receber quando seu dispositivo móvel estiver no modo Não perturbe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes notificações são definidas como críticas por padrão:

- Notificação de promoção de incidente grave
- Incidente Grave - ANS da ICA violado
- Incidente grave - Aviso de ANS de ICT

Defina qualquer notificação como crítica e receba alertas mesmo quando seu dispositivo móvel estiver no modo Não perturbe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do sistema** > **Envio por Push** > **Notificação por Push** e abra a notificação que você deseja definir como crítica.
2. No registro de notificação selecionado, escolha a guia **O que enviar**.
3. Selecione o ícone de informações (ⓘ) ao lado do campo **Mensagem por push**.
4. Selecione **Abrir registro** na mensagem pop-up **Mensagem de notificação por push**.
5. Defina o valor do atributo *`isCritical`* como **verdadeiro** para definir a notificação como crítica.
   Se o valor do atributo *`isCritical`* estiver definido como **falso**, a notificação não será tratada como um alerta crítico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma notificação personalizada para um alerta crítico

Defina suas notificações personalizadas identificadas como críticas para o ITSM Mobile Agent

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a notificação personalizada esteja listada na tabela de notificações.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do sistema** > **Envio por Push** > **Notificação por Push** e abra a notificação que você deseja definir como crítica.
2. No registro de notificação selecionado, escolha a guia **O que enviar**.
3. Selecione o ícone de informações (ⓘ) ao lado do campo **Mensagem por push** e selecione **Abrir registro** na mensagem pop-up **Mensagem de notificação por push**.
4. Abra a tabela **Conteúdo da mensagem de notificação por push** e cole o atributo `return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();` no campo **Geração de mensagem por push**.
5. Crie um novo atributo `isCritical` com tipo igual a `cadeia de caracteres`.
6. Defina o valor padrão para a propriedade como `Falso`.
7. Na tabela Mensagem de notificação por push, adicione o atributo `isCritical` e defina o valor dele como `verdadeiro`.

Configurar um toque para alertas críticos

Escolha um toque preferencial para suas notificações críticas na aplicação ITSM Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Pesquise e selecione `CriticalPushPayloadBuilder` na lista de scripts.
   Certifique-se de que o script de `CriticalPushPayloadBuilder` selecionado esteja no escopo da aplicação **ITSM Mobile Agent**.
3. Abra o registro **CriticalPushPayloadBuilder** e edite o script com o nome do seu toque escolhido:

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
   initialize: function(currentGR, json, attributes) {
      this.currentGR = currentGR;
      this.json = json;
      this.attributes = attributes;
   },
   buildJSON: function() {
      if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical == null || !(this.attributes.isCritical
 == "true"))
         return this.json;
      this.json["sncGoogleKeys"] = {
         "android": {
            "priority": "high"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            },
            "priority": "high"
        };
        this.json["aps"]["sound"] = {
            "critical": 1,
            "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
            "volume": 1
        };
        return this.json;
    },
    type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

Você pode escolher entre as opções de toque abaixo:

- NotificationAlert-1.caf
- NotificationAlert-2.caf
- NotificationAlert-3.caf
- NotificationAlert-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. Selecione **Atualizar**.

Efetuar login em ITSM Mobile Agent

Acesse o ITSM Mobile Agent no seu dispositivo móvel para gerenciar incidentes e exibir e atualizar cronogramas de plantão.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: nenhuma

Certifique-se de que o ITSM Mobile Agent esteja instalado da ServiceNow Store na sua instância. Para obter mais informações, consulte Como instalar ITSM Mobile Agent.

No seu dispositivo móvel, instale o aplicativo ServiceNow Agent (a partir da Apple App Store ou da Google Play Store). Para obter mais informações sobre esse app, consulte Mobile Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Toque no ícone do aplicativo para celular em seu dispositivo e, em seguida, toque no botão de adição para fazer login em uma instância.
2. No campo de endereço da instância, insira o endereço da instância de duas maneiras:

Opção	Descrição
Entrada manual	Digite o endereço da instância no campo específico. **Nota:** Não é necessário incluir `service-now.com` no final do nome da instância.
Verificar código QR	Toque no ícone QR (Verificar um código QR) e, em seguida, verifique o código QR fornecido pelo seu administrador.

3. **Opcional:** Insira um apelido para esta instância.
   Se você tiver várias instâncias adicionadas ao dispositivo, os apelidos poderão ajudá-lo a localizar rapidamente uma instância do Now Platform.
4. Toque em **Salvar e fazer login**.
   A tela inicial do ITSM Mobile Agent é aberta. Você pode pesquisar incidentes, mudar tarefas e muito mais usando a barra de pesquisa na parte superior da tela inicial.

Como gerenciar incidentes e tarefas usando o applet Meu trabalho

Use o miniaplicativo Meu trabalho no ITSM Mobile Agent para executar várias funções no dispositivo móvel.

Como agente, você pode:

- Acessar facilmente incidentes, tarefas de mudança e tarefas de catálogo.
- Realize ações rápidas e forneça atualizações oportunas.
- Adicione anotações de trabalho ou comentários, atualize detalhes do incidente e atribua incidentes a outros agentes.
- Acesse facilmente solicitações de mudança e solicite aprovações.

Na tela principal do aplicativo móvel do agente, você pode criar um incidente diretamente usando um único clique.

Criar um incidente na página inicial do aplicativo

Crie um incidente diretamente da página inicial do aplicativo móvel do agente com um único toque.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, sn_incident_write ou admin

Procedimento

1. Na página inicial do aplicativo para celular do agente, clique no para criar um incidente diretamente na tela inicial.
2. Preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitante	Toque na seta para pesquisar e escolher um solicitante a quem este incidente deve ser atribuído.
Descrição resumida	Forneça uma descrição resumida do incidente.
Urgência	Preencha a urgência do incidente. As opções disponíveis são: ○ 1 - Alto ○ 2 - Médio(a) ○ 3 – Baixo(a)
Impacto	Medição do efeito do incidente nos processos de negócios. As opções disponíveis são: ○ 1 - Alto ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Prioridade	Nível de identificação da rapidez com que a central de serviços deve lidar com a tarefa. **Nota:** ○ Este campo é somente leitura e é preenchido automaticamente com base nos valores definidos em **Urgência** e **Impacto**. ○ Ao atualizar **Urgência** e **Impacto**, você deve adicionar as anotações de trabalho. Nesse caso, o valor neste campo é atualizado com base nos valores modificados de **Urgência** e **Impacto**. Para obter mais informações sobre como configurar os valores preenchidos automaticamente, consulte Configure auto-fill inputs on input form screens .
Descrição	Forneça uma descrição detalhada do incidente.
Serviço	Toque na seta para pesquisar e escolher o serviço ao qual o incidente pertence.
Item de configuração	Toque na seta para escolher o item de configuração do incidente.
Grupo de atribuição	Toque na seta para pesquisar e escolher um grupo de atribuição a quem este incidente deve ser atribuído.
Atribuído a	Toque na seta para pesquisar e escolher uma pessoa do grupo de atribuição.

Gerando resumo de tarefa para registros de incidentes

Gere o registro de incidentes e o resumo de tarefas usando recursos de resumo de tarefas da IA generativa que ajudam a reduzir o esforço necessário para rascunhar anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode resumir o registro de incidente e as informações de atividade ao adicionar anotações de trabalho a um registro de incidente ou ao reatribuir um incidente.

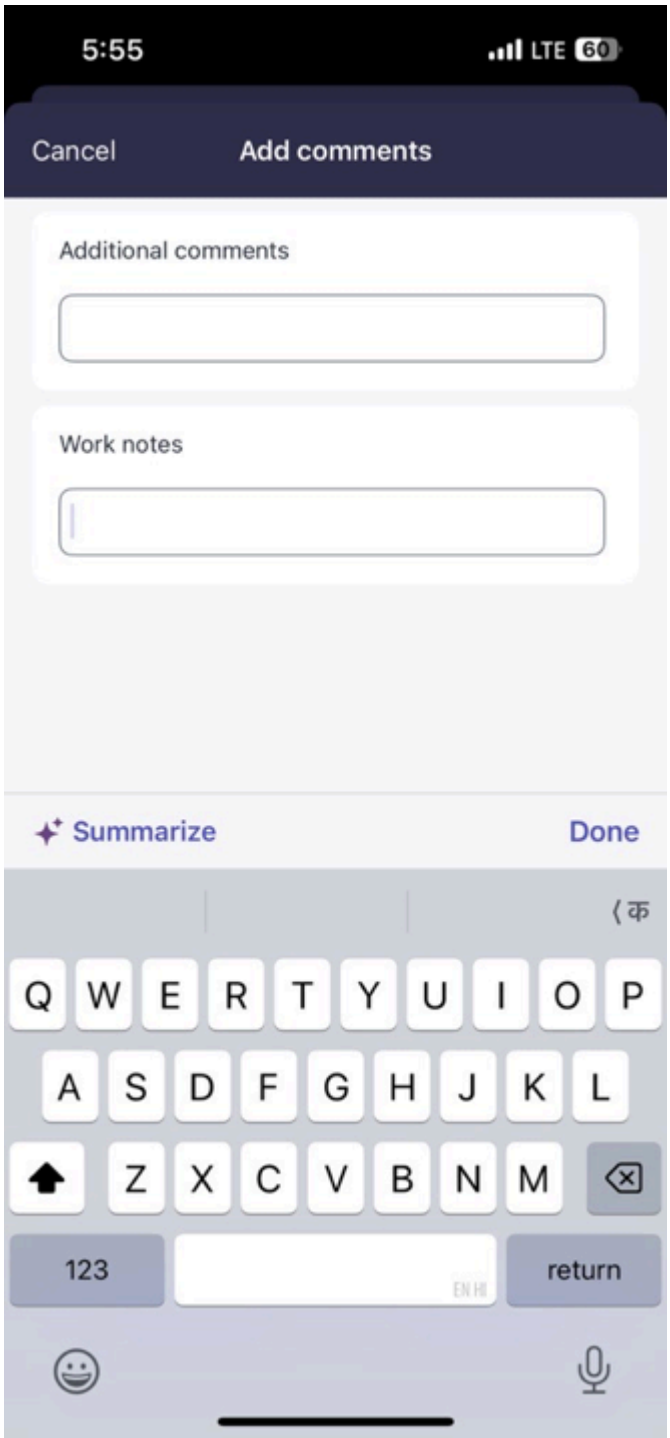
Ao adicionar anotações de trabalho a um registro de incidente, você pode usar a opção **Resumir** que usa os recursos de resumo de tarefa da IA generativa para resumir um registro de incidente e informações de atividade, como os detalhes do problema ou as ações realizadas.

O recurso de resumo está disponível para os seguintes applets:

- Minha equipe
- Incidentes graves
- Meu trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



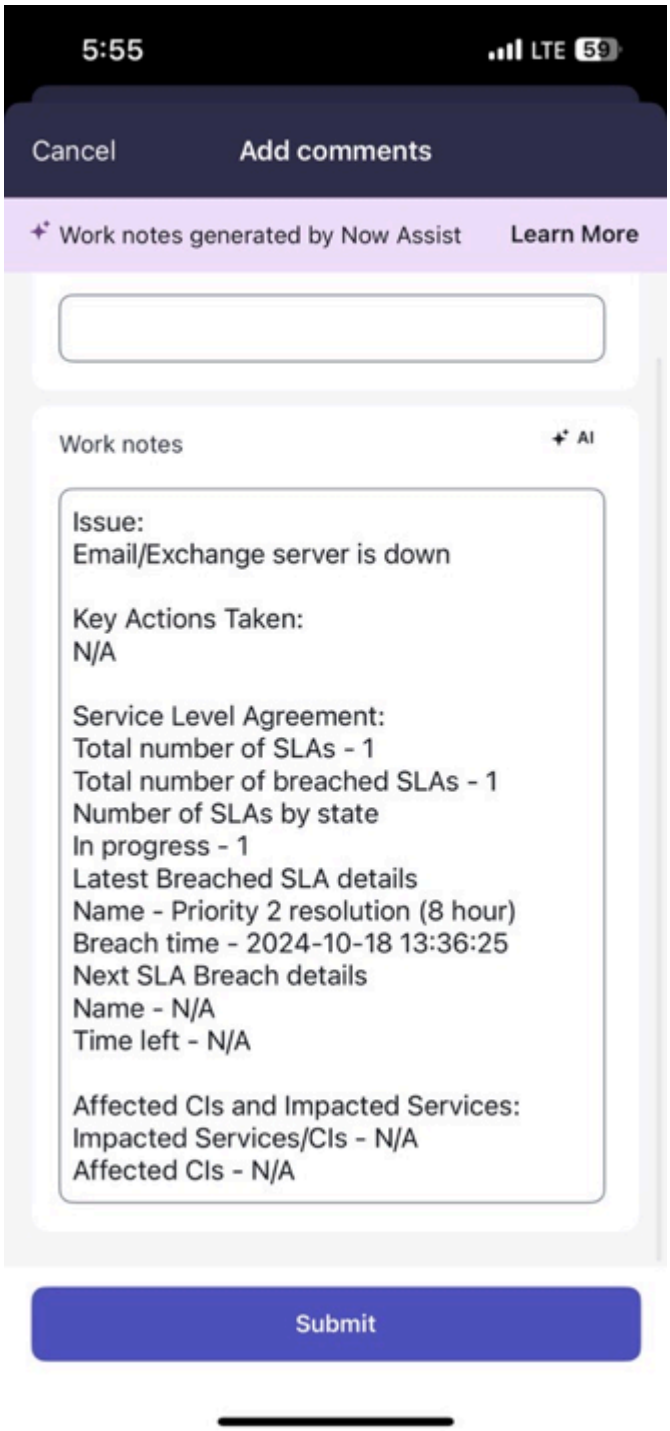
Depois que o resumo das informações for gerado, você poderá editar e adicionar as informações como anotações de trabalho. Algumas das informações incluídas, entre outras:

- Detalhes do registro do incidente, como problema ou descrição resumida
- Atividades como ação realizada ou anotações de trabalho ou comentários existentes
- ICs afetados e serviços afetados

Você também pode personalizar o resumo de informações (prompt) no console do administrador Now Assist para ITSM do . Para obter mais informações, consulte Personalizar uma habilidade do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre o Now Assist para dispositivos móveis, consulte Now Assist for Mobile .

Ativação da habilidade de resumo do registro de incidentes

Para habilitar o recurso de resumo na aplicação ITSM Mobile Agent, você deve ativar ou personalizar a habilidade de resumo de incidentes no console do administrador Now Assist para ITSM. Para obter mais informações sobre como ativar e personalizar a habilidade de resumo de incidentes, consulte Personalizar uma habilidade do Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você já configurou a habilidade de resumo de incidentes no console da aplicação Now Assist para ITSM e instalou a aplicação ITSM Mobile Agent, deverá executar as seguintes ações:

1. Na tabela Ações do formulário de entrada, filtre os registros de ação por **Rótulo** com Resumire **Aplicação** com ITSM Mobile Agent. Os registros de resumo, como Ação de resumo de incidente e Ação de resumo de incidente, são exibidos.
2. Selecione os registros e defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Meus incidentes

Use o miniaplicativo Meus incidentes para trabalhar nos incidentes atribuídos a você.

Antes de Iniciar

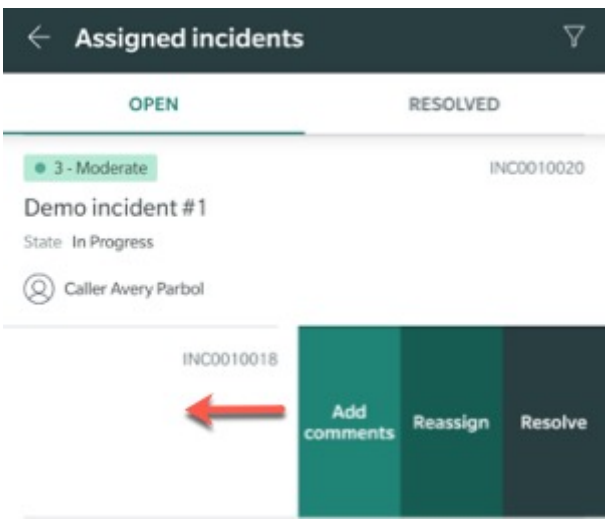
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resolva, reatribua o incidente ou adicione comentários a um incidente atribuído a você. Adicione anotações de trabalho, exiba os detalhes de um incidente ou edite um incidente, tudo em uma única tela do seu celular.

Procedimento

1. Na tela inicial do ITSM Mobile Agent, toque em **Ver tudo** no miniaplicativo **Meus incidentes.**
   A tela **Incidentes atribuídos** é aberta com uma lista de incidentes.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Incidentes atribuídos** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.



4. No menu, escolha uma das ações para processar o incidente.

Ação	Descrição
Adicionar comentários	Adicione quaisquer comentários adicionais ou anotações de trabalho sobre o incidente neste campo e toque no ➢.
Reatribuir	Use esta ação para reatribuir um incidente a outro agente. Na tela Reatribuir incidente, toque no campo **Grupo de atribuição** para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	alterar o grupo de atribuição, selecione o agente na lista no campo **Atribuído a**, adicione anotações nas **Anotações de trabalho** e toque no para enviar.
Resolver	Na tela Resolver incidente, toque no campo **Código de resolução** e escolha um código para a resolução, adicione anotações no campo **Anotações de resolução** e toque no .

5. Na tela **Incidentes atribuídos**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
6. Na tela **Meus incidentes**, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Escolha um para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu para reatribuir, editar ou propor o incidente como um incidente grave. ○ Adicione qualquer comentário adicional usando o botão **Adicionar comentários**. ○ Resolva o incidente depois de adicionar um código de resolução e anotações usando o botão **Resolver**.
Guia ATIVIDADE	Exiba a atividade no incidente como mudanças de campo ou mudanças de atribuição. Toque no ícone de adição para executar qualquer uma das atividades a seguir no incidente. **a.** *`Record Video`*: gravar um vídeo a ser anexado ao incidente. **b.** *`Open Gallery`*: abrir sua galeria de fotos para anexar uma imagem existente ou um vídeo ao incidente. **c.** *`Take Photo`*: tirar uma foto e anexe-a ao incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	d. *`Attach File`*: anexar um arquivo de outro aplicativo ao incidente. **e.** *`Add Additional Comments`*: adicionar outros comentários ao incidente. **Nota:** Os comentários podem ficar visíveis para o cliente se você habilitá-los usando a barra de alternância no campo **Comentários adicionais**. **f.** *`Add Work Notes`*: adicionar suas anotações de trabalho no incidente.
Guia RELACIONADO	Exiba as listas relacionadas do incidente, como incidentes secundários, tarefas de incidentes, alertas, ANSs de tarefa, serviços afetados, ICs afetados e artigos de conhecimento publicados anexados (versões traduzidas, se disponíveis). Toque na seta para exibir mais detalhes desses itens relacionados.
Guia CHAMADAS	Exiba a lista de todas as chamadas relacionadas a um incidente. Toque em qualquer uma das chamadas para **Adicionar participantes** ou **Ingressar na chamada**. Toque em no menu na parte superior da página da Chamada em conferência e toque em **Encerrar chamada** para encerrar a chamada.

Colaboração com incidentes

Inicie e gerencie a colaboração para registros de incidentes do aplicativo ITSM Mobile Agent.

Iniciar um bate-papo com o solicitante de um incidente

Inicie um bate-papo com o solicitante de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

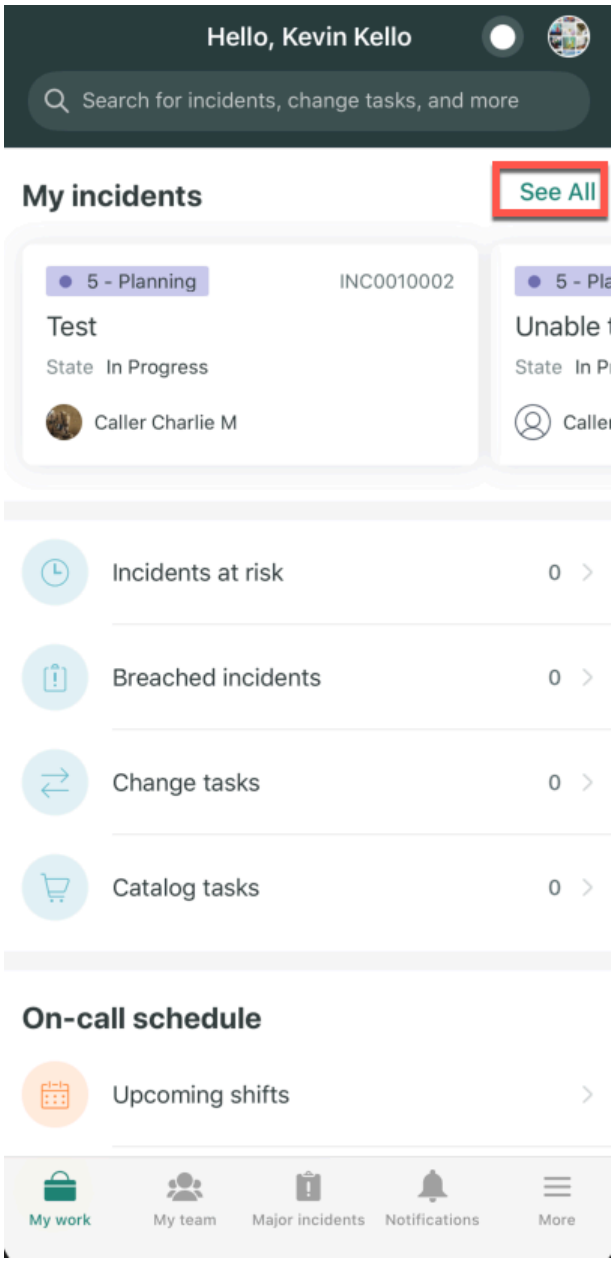
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

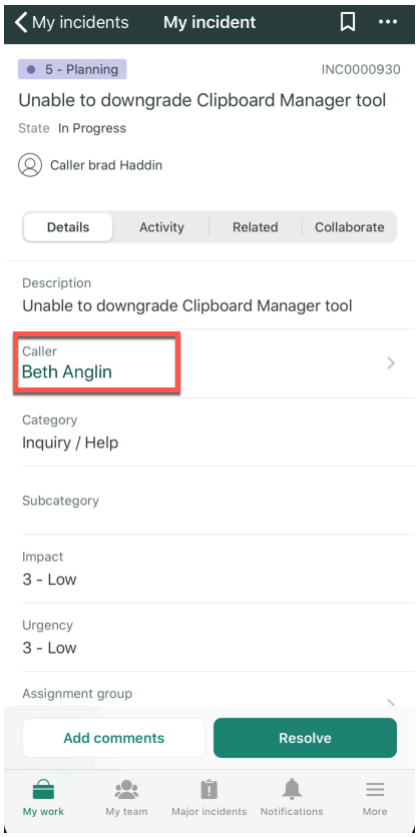


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Toque em **Solicitante**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



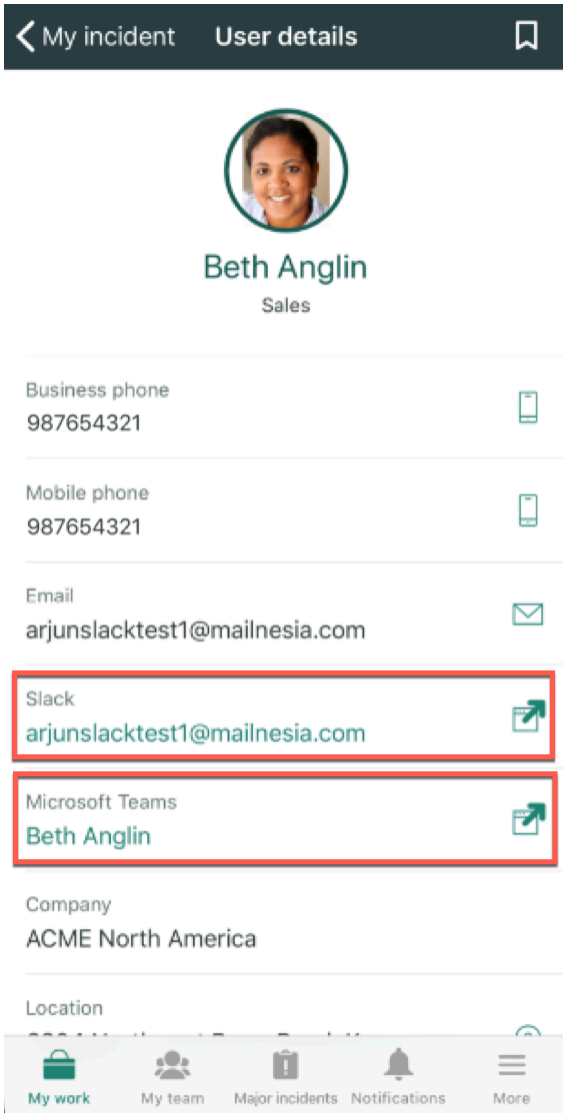
5. Siga um destes procedimentos:

Solicitante

Opção	Ação
Iniciar bate-papo em Slack	Toque no contato Slack.
Iniciar bate-papo em Microsoft Teams	Toque no contato Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Slack e os contatos Microsoft Teams serão exibidos somente se o solicitante tiver contas Slack e Microsoft Teams válidas.

Tradução automática

Iniciar um bate-papo com o grupo de atribuição de um incidente

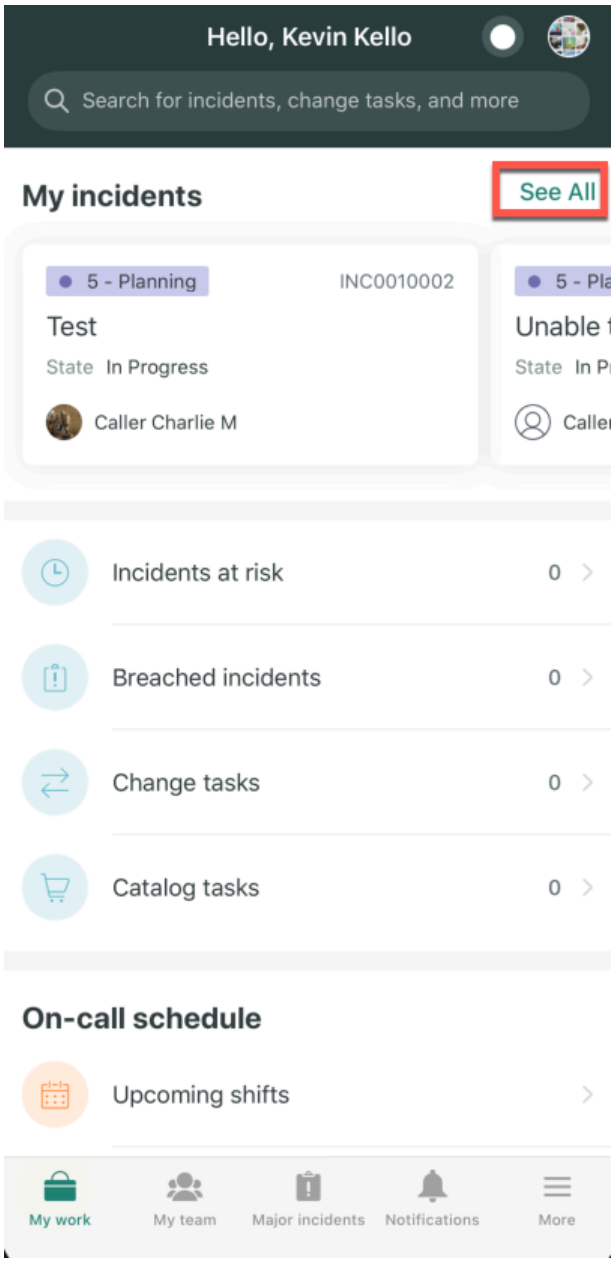
Inicie um bate-papo com os membros do grupo de atribuição de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

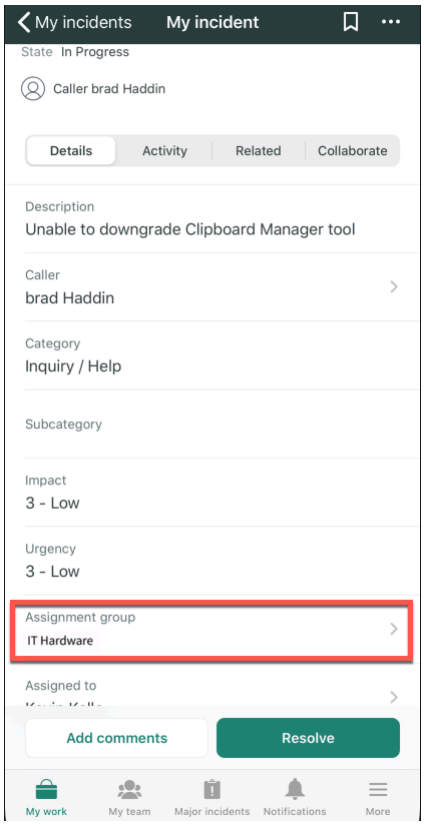


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Toque em **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



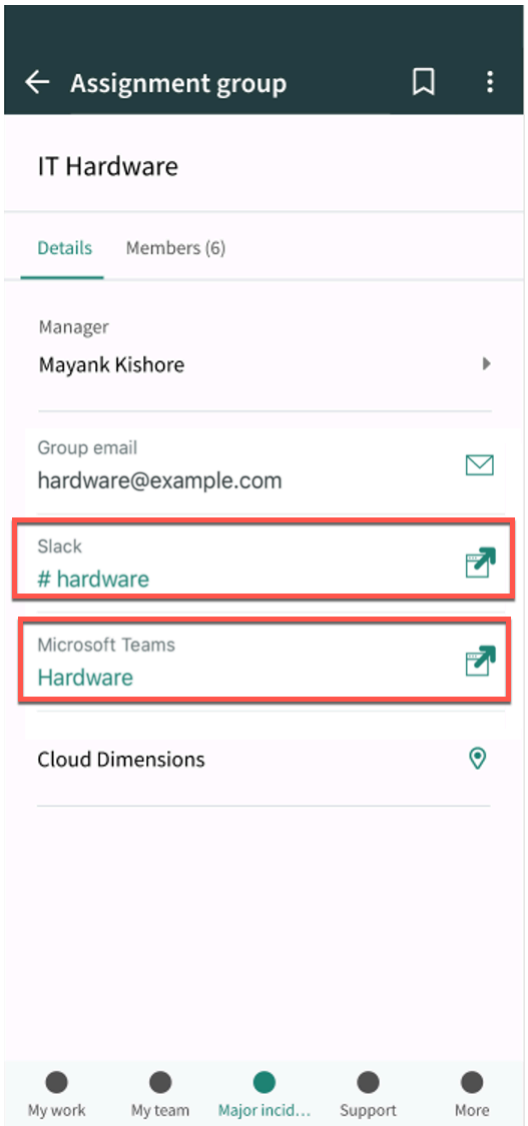
5. Siga um destes procedimentos:

Grupo de atribuição

Opção	Ação
Iniciar bate-papo em Slack	Toque em grupo de atribuição Slack.
Iniciar bate-papo em Microsoft Teams	To que no grupo de atribuição Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O Slack e o contato do grupo de atribuição Microsoft Teams será exibido somente se o grupo de atribuição tiver contas Slack e Microsoft Teams válidas.

Você também pode interagir com um usuário a partir do grupo de atribuição. Toque no grupo de atribuição e, em seguida, toque em um usuário e selecione Slack ou Microsoft Teams para iniciar uma conversa.

Iniciar uma Chamada de conferência com o solicitante de um incidente

Inicie uma chamada de conferência com o solicitante de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

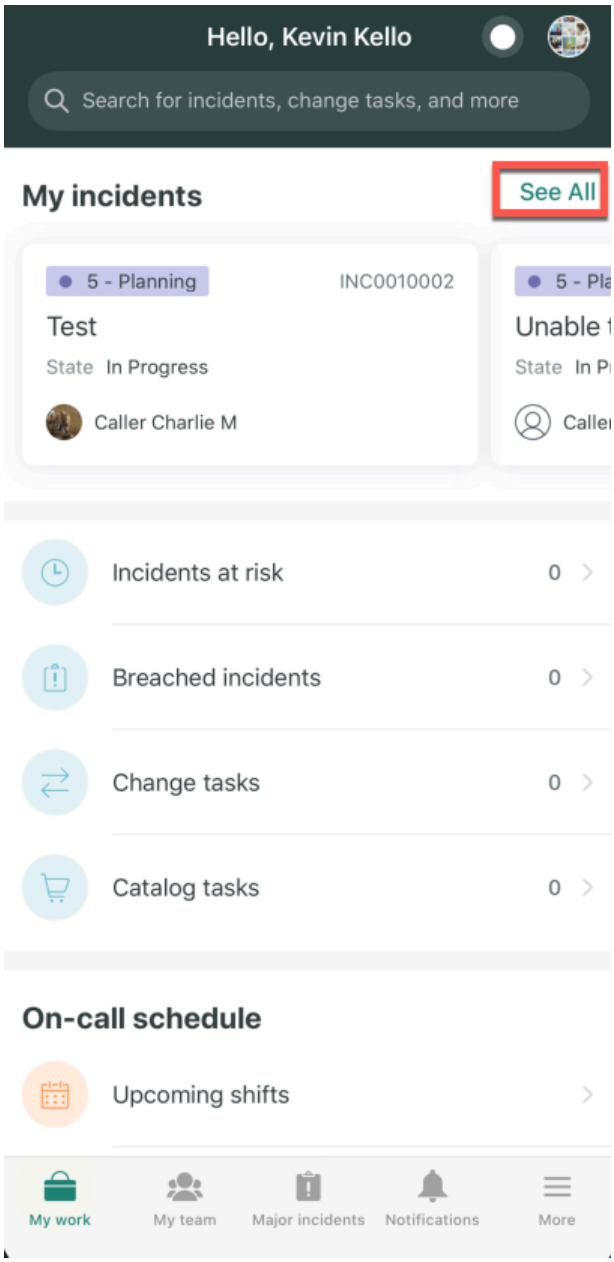
Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

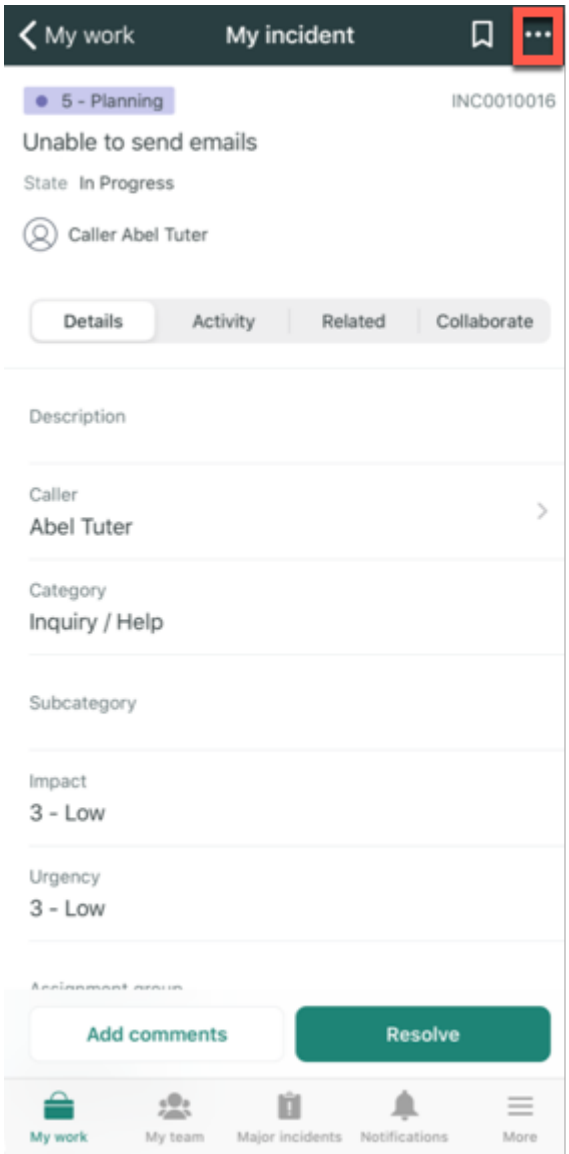
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

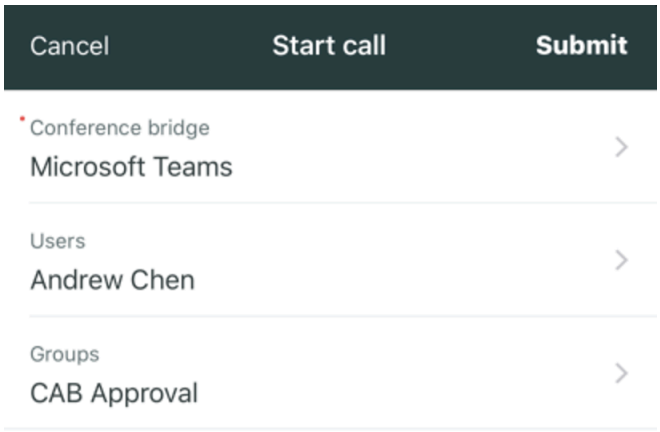
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Toque em ••• .
5. Toque no botão **Iniciar chamada**.
6. Forneça os seguintes detalhes:
   a. **Ponte de conferência**: toque em **Ponte de conferência** e selecione Microsoft Teams.
   b. **Usuários**: selecione os usuários.
   c. **Grupos**: selecione o grupo necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Toque em **Enviar**.

Adicionar participantes a uma chamada de conferência a partir de um incidente

Adicione participantes a uma chamada de conferência ativa de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

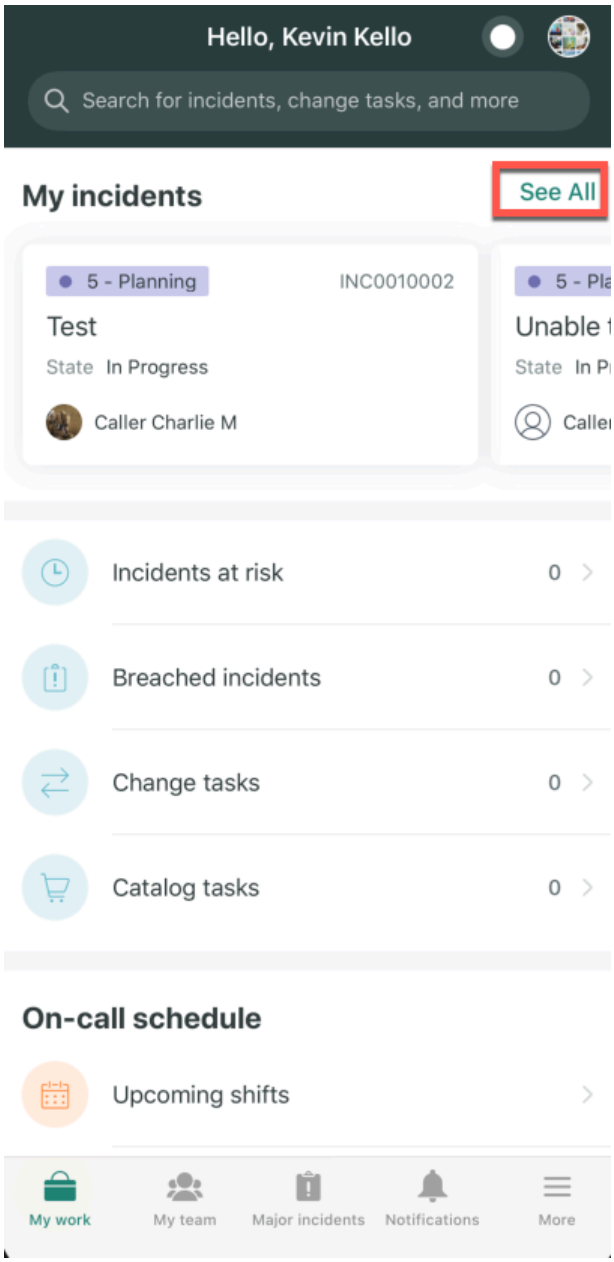
Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

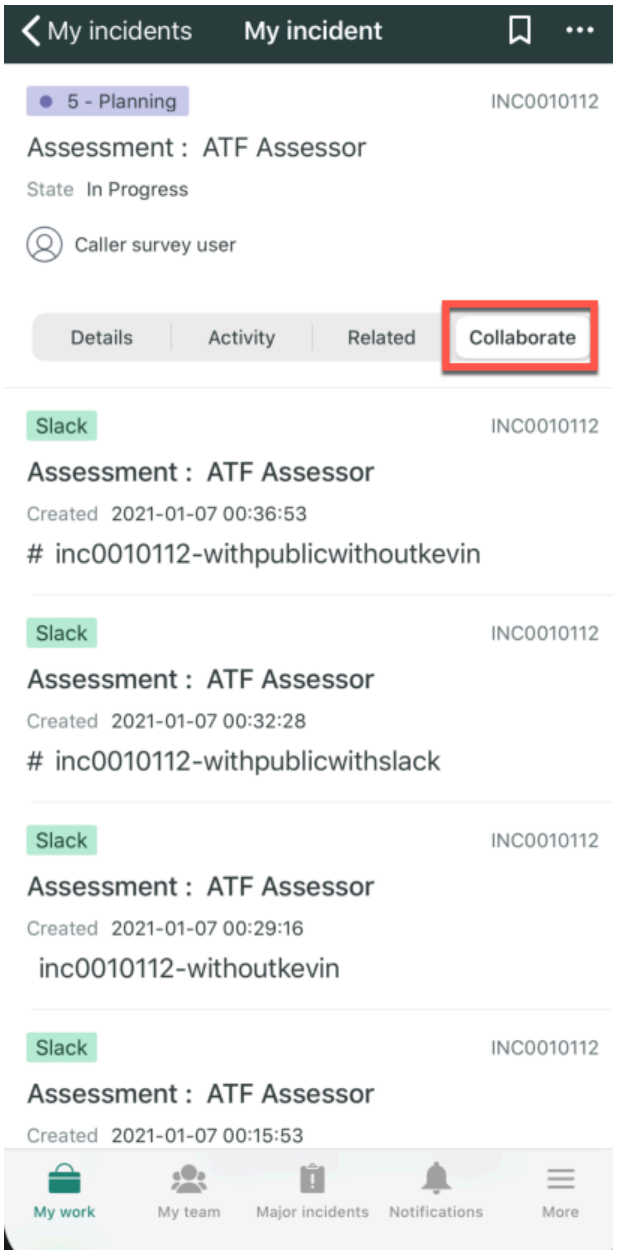


3. Abra o incidente em que a chamada de conferência foi originada.

4. Toque em **Colaborar**.

Tradução automática

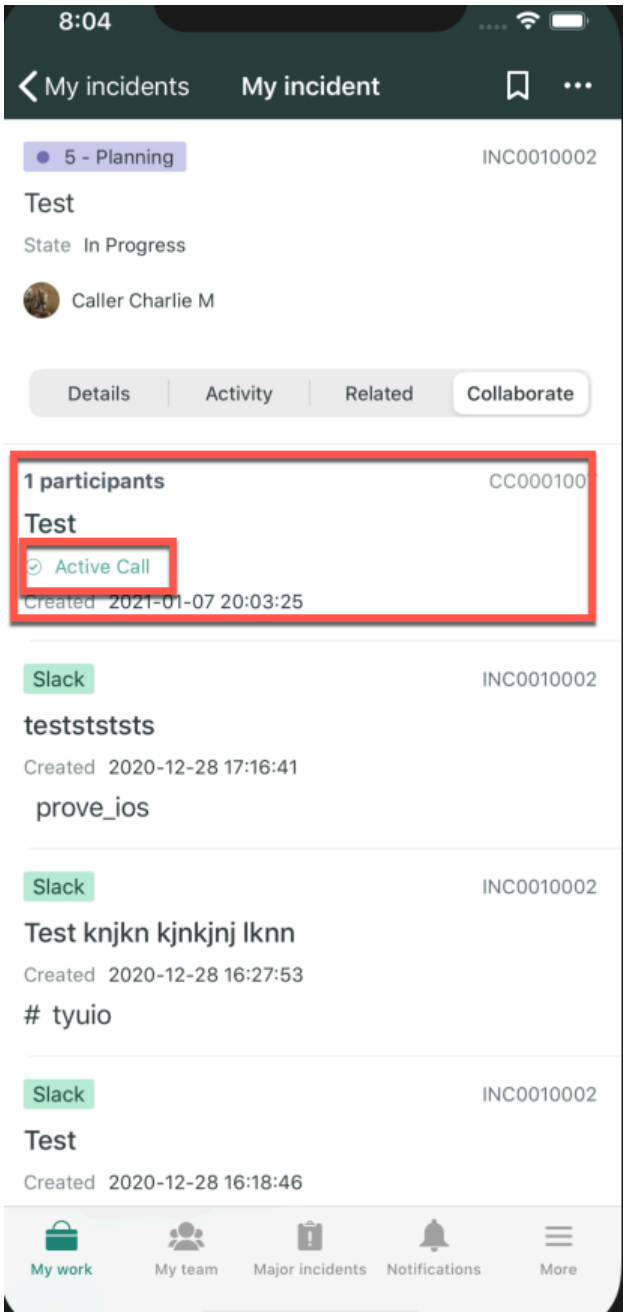
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque na chamada de conferência ativa.

Tradução automática

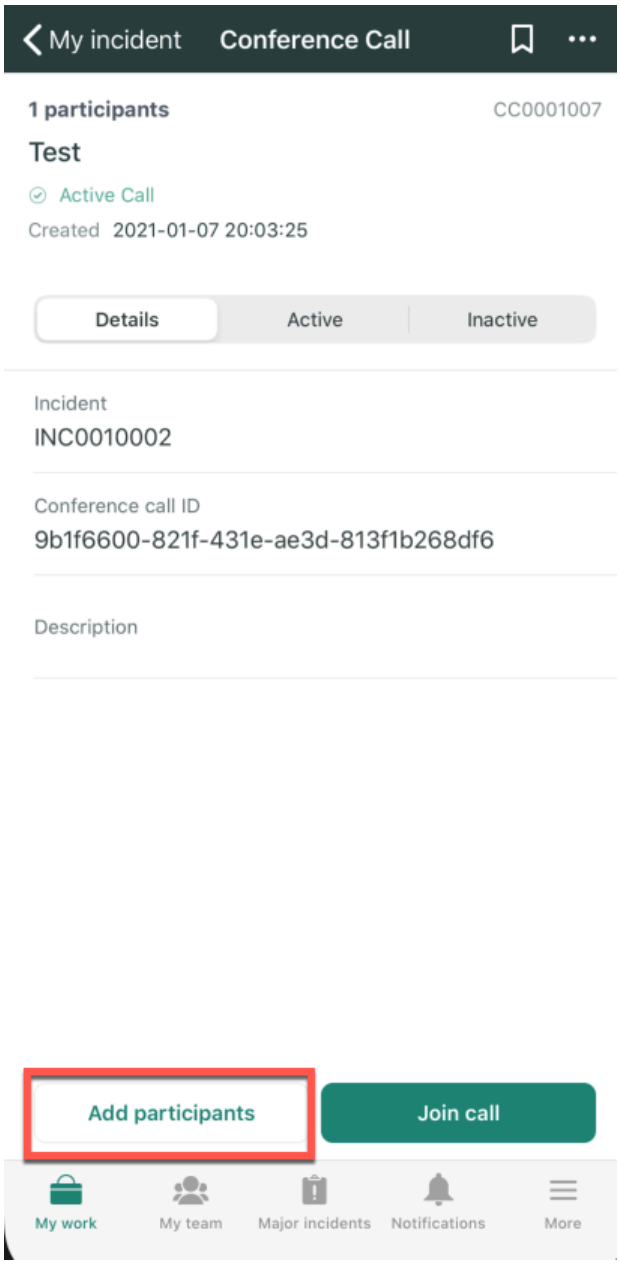
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Toque em **Adicionar participantes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Forneça os seguintes detalhes:

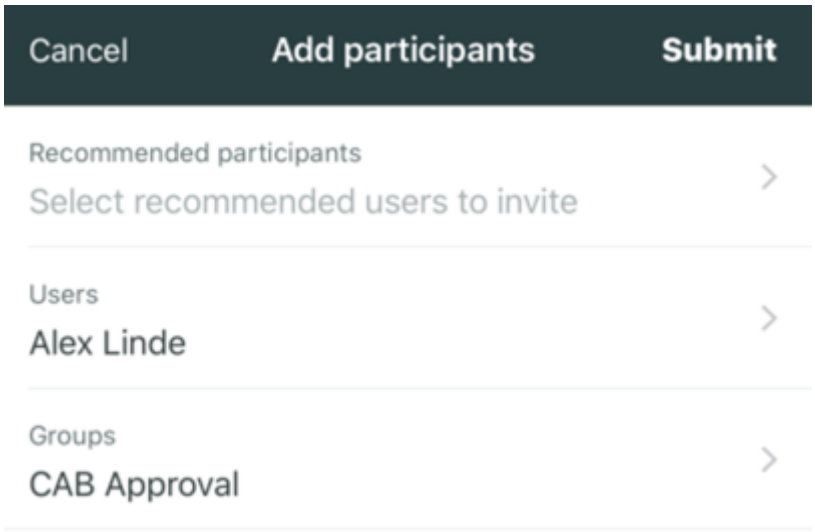
a. Participantes recomendados: a lista de participantes associada ao incidente será exibida. Selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.

b. Usuários: selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.

c. Grupos: selecione os grupos necessários e toque em **enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Na tela **Adicionar participantes**, clique em **Enviar**.

Ingressar em uma chamada de conferência ativa a partir de um incidente

é possível participar de uma chamada de conferência ativa de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

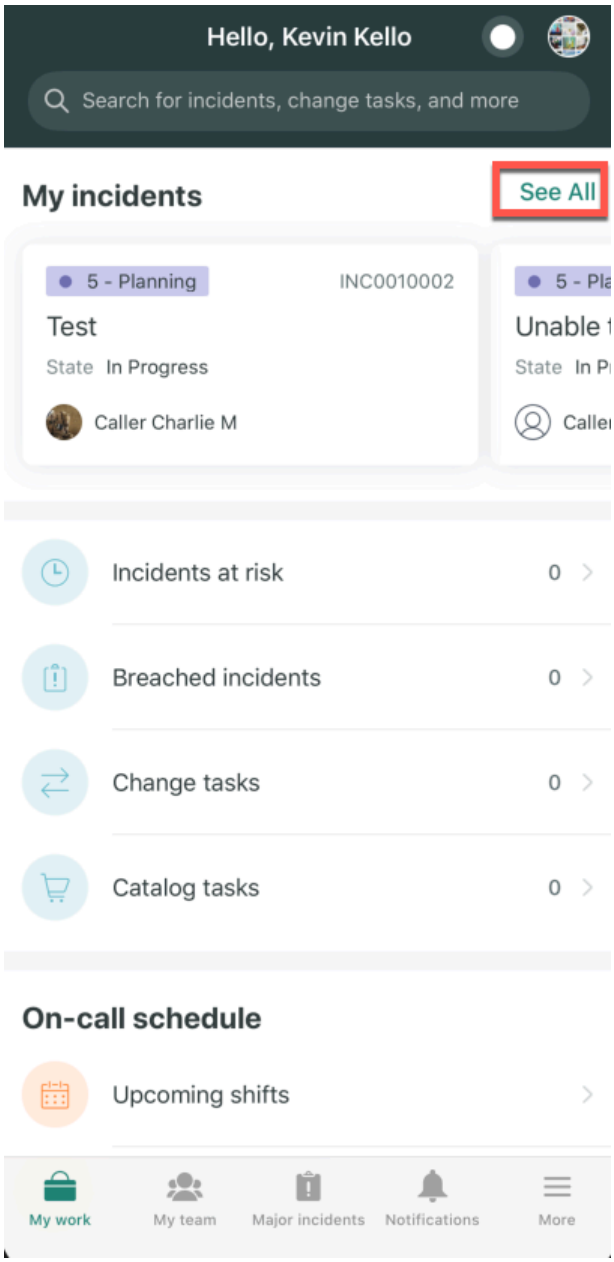
Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

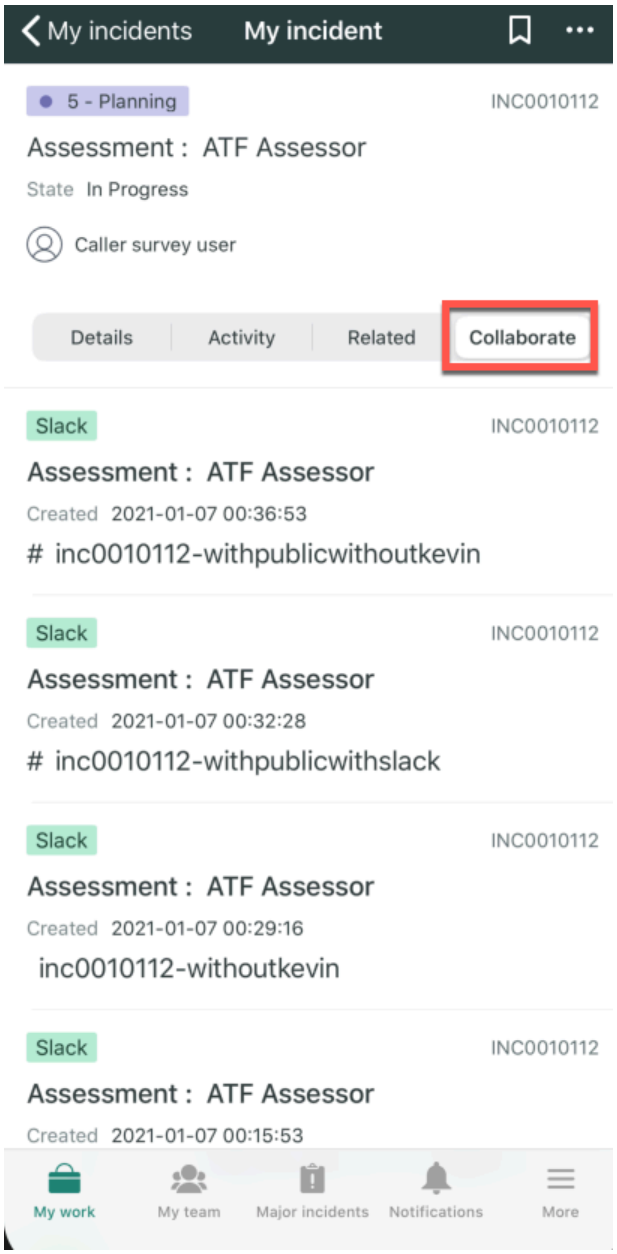


3. Abra o incidente em que a chamada de conferência foi originada.

4. Toque em **Colaborar**.

Tradução automática

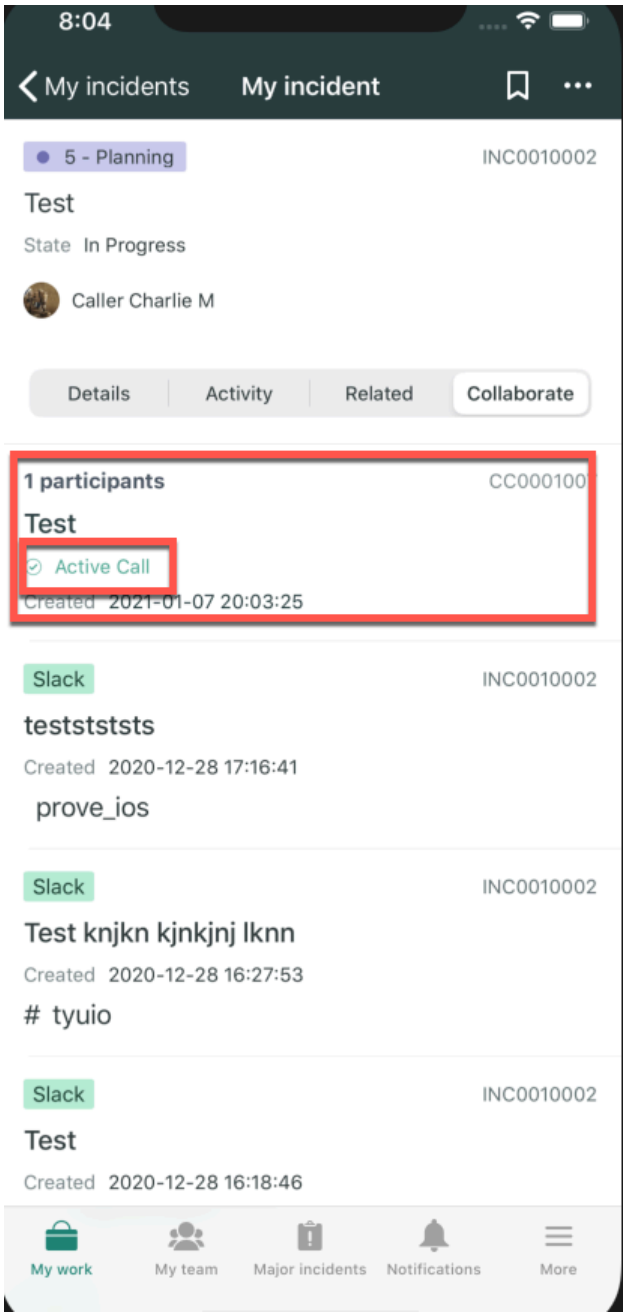
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque na chamada de conferência ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

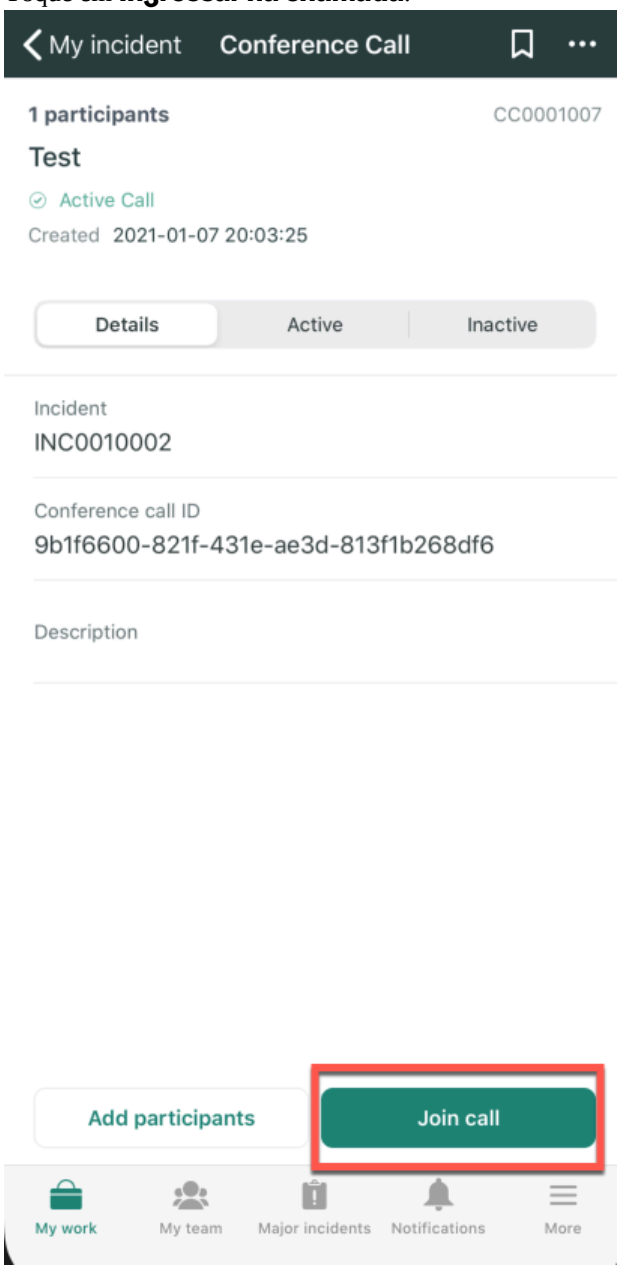


6. Toque na chamada de conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Toque em **Ingressar na chamada**.



Tradução automática

Exibir colaborações ativas

Como gerente de incidentes, você pode exibir todas as colaborações ativas para os incidentes.

Antes de Iniciar

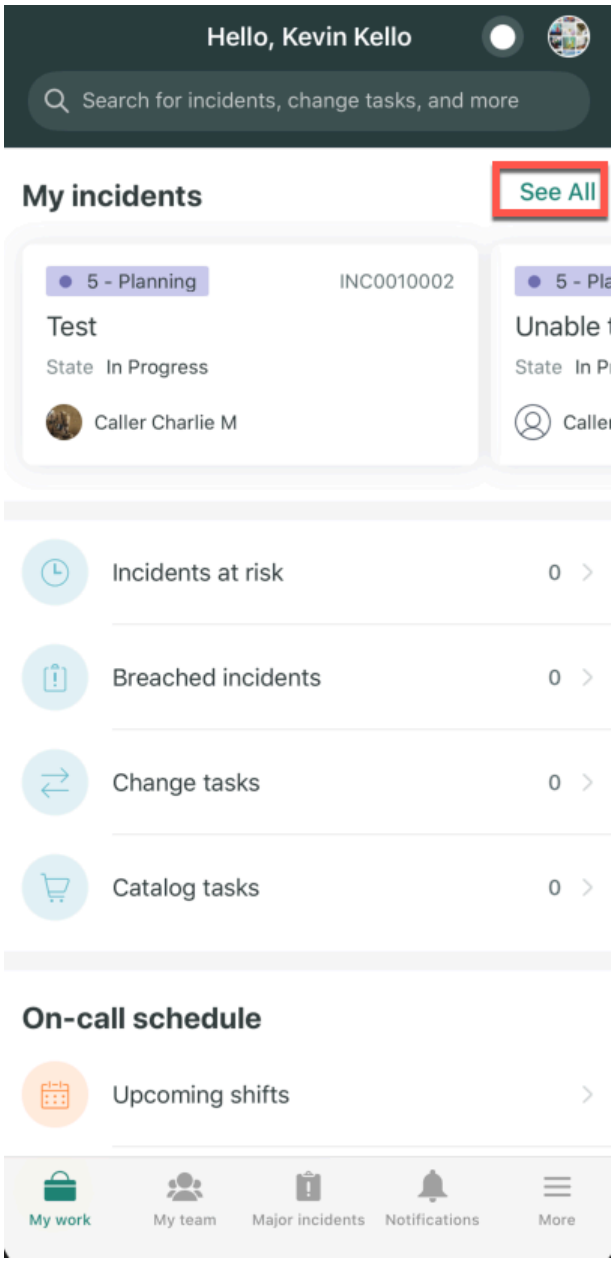
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

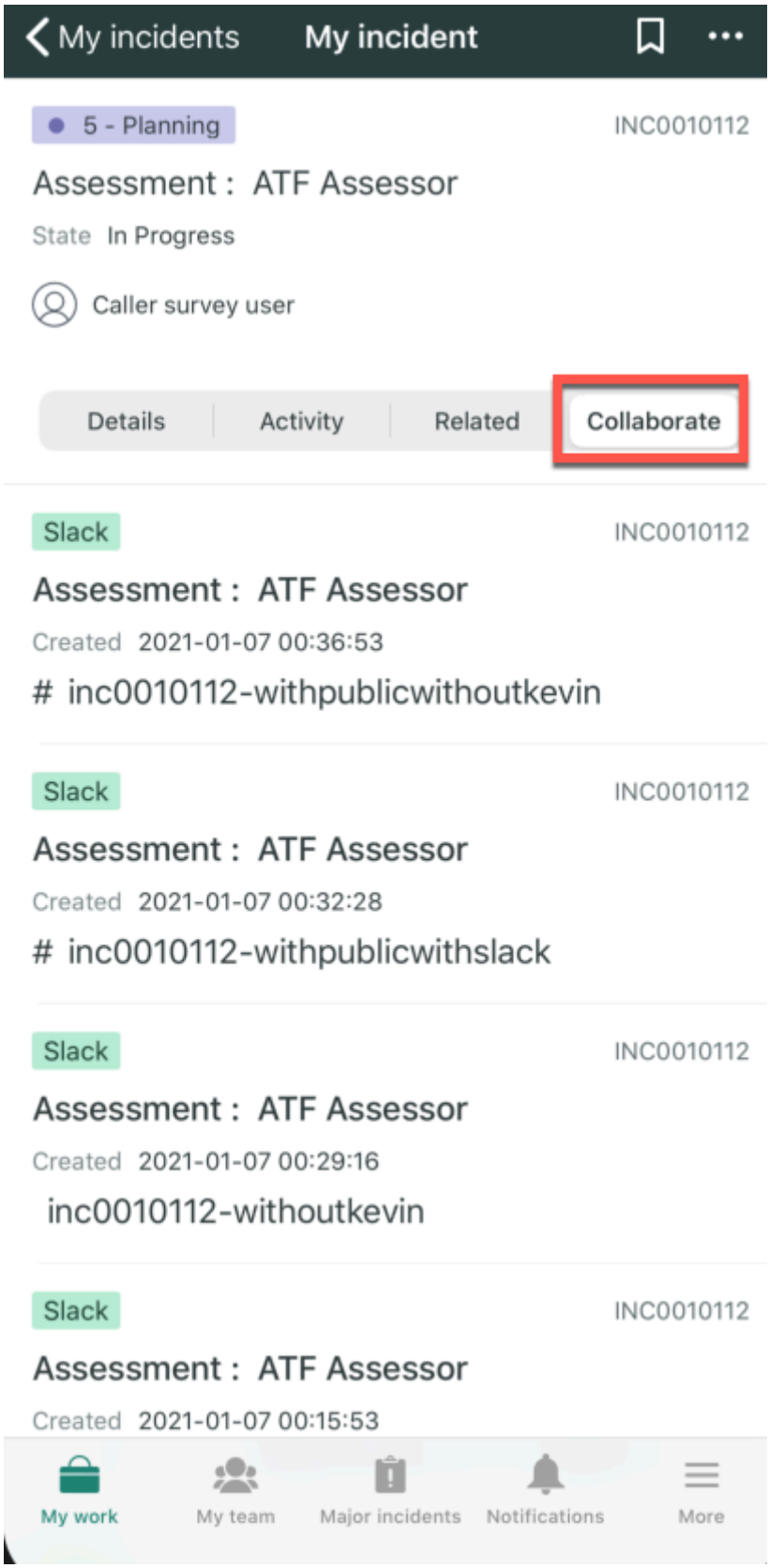


3. Toque em um incidente.

4. Toque em **Colaborar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cada colaboração exibe:

- Aplicativo: Slack/Microsoft Teams
- Título da colaboração

Tradução automática

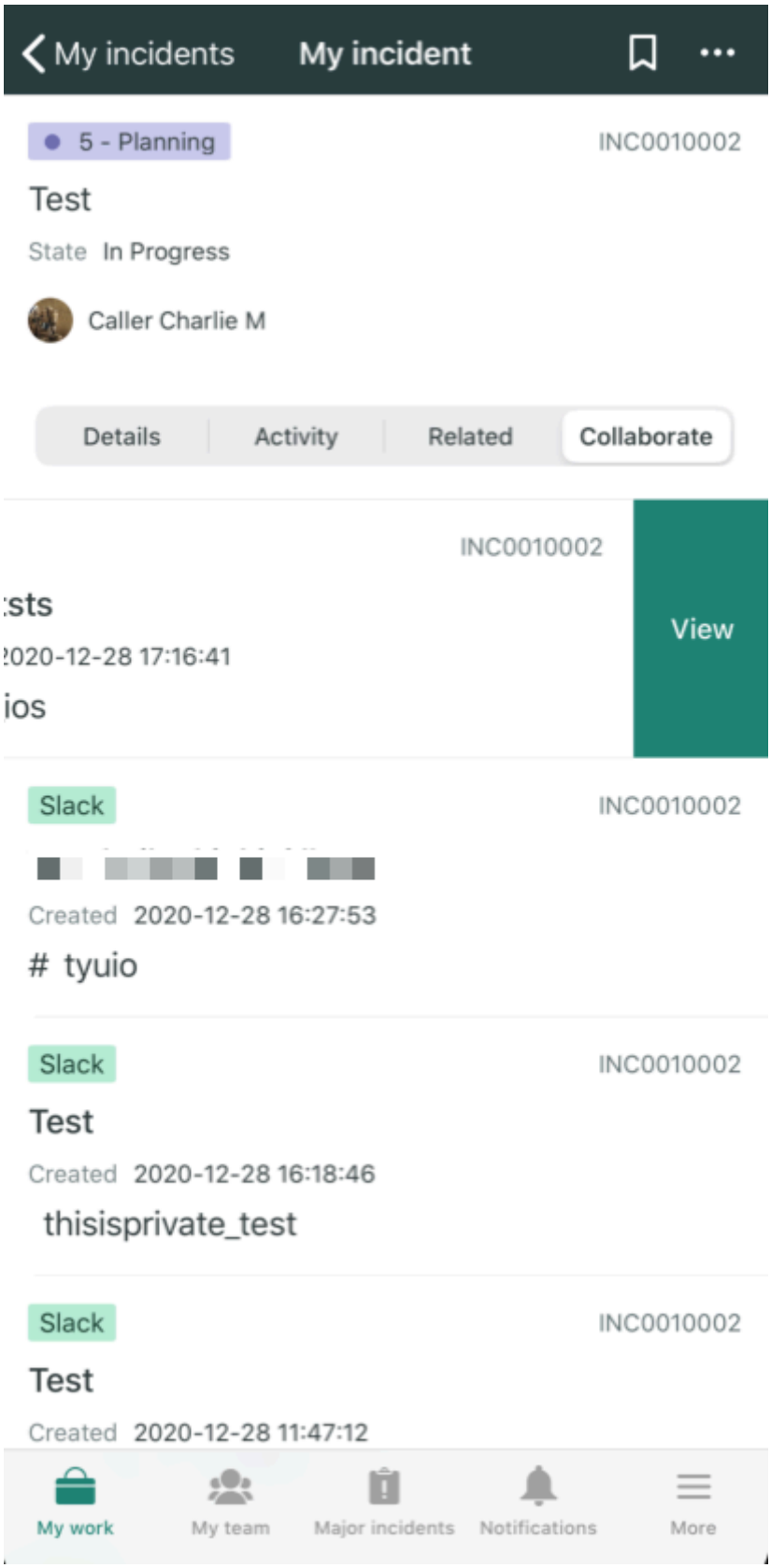
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Data de criação do incidente e carimbo de data/hora
- Nome do canal: o canal marcado com "#" é um canal público. Qualquer usuário pode exibir a conversa. O canal que não contém um "#" é um canal privado, este canal não está acessível para usuários públicos. Somente os colaboradores podem exibir a conversa de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Deslize e toque em **Exibir** para exibir a conversa no respectivo aplicativo.



Exibir participantes ativos e inativos na chamada de conferência

Você pode exibir o status do participante em uma chamada de conferência ativa.

Tradução automática

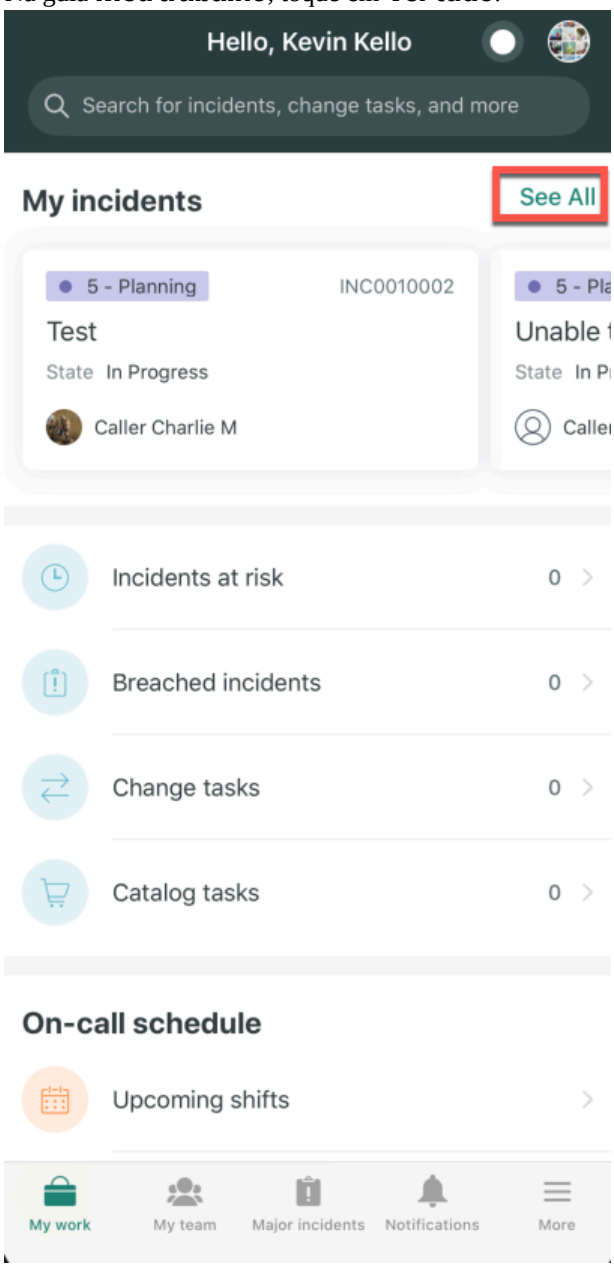
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

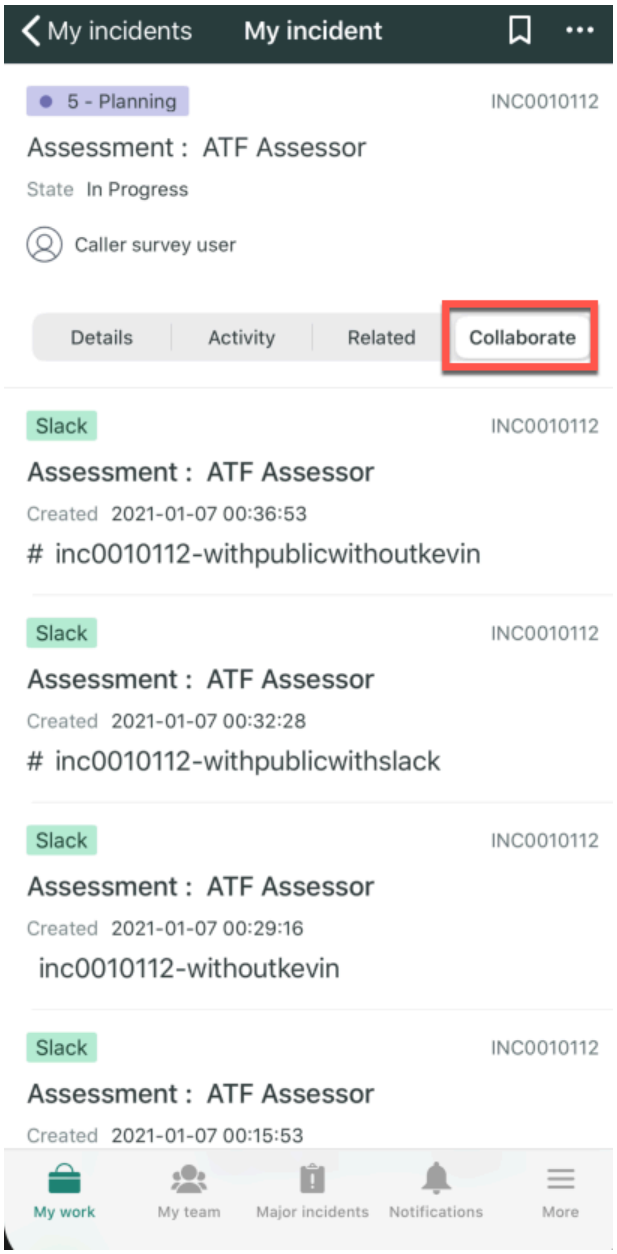
1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.



3. Abra o incidente em que a chamada de conferência foi originada.
4. Toque em **Colaborar**.

Tradução automática

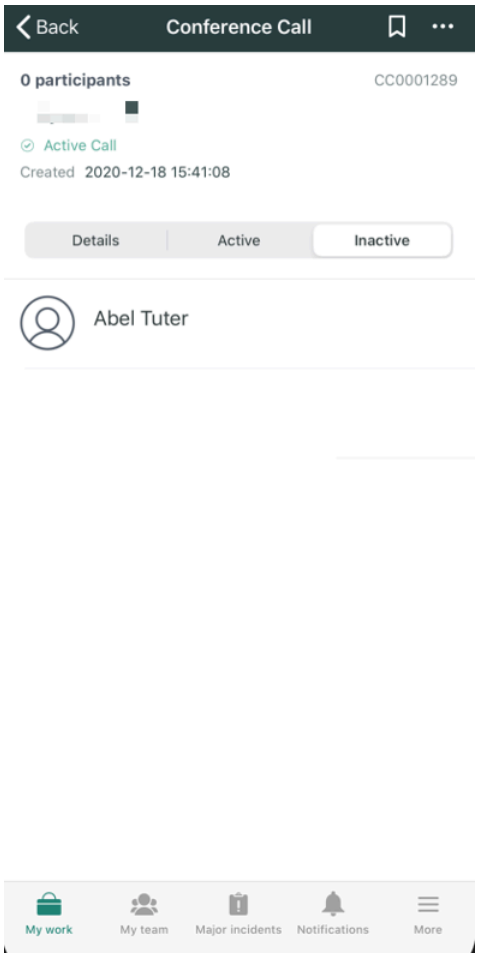
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque na chamada de conferência ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Siga um destes procedimentos:

Status de participante

Opção	Ação
Ativo	Toque em **Ativo** para exibir os participantes ativos
Inativo	Toque em **Inativo** para exibir os participantes inativos

Encerrar uma chamada de conferência

Como host ou usuário com a função de gerente de incidentes, você pode encerrar a chamada de conferência.

Antes de Iniciar

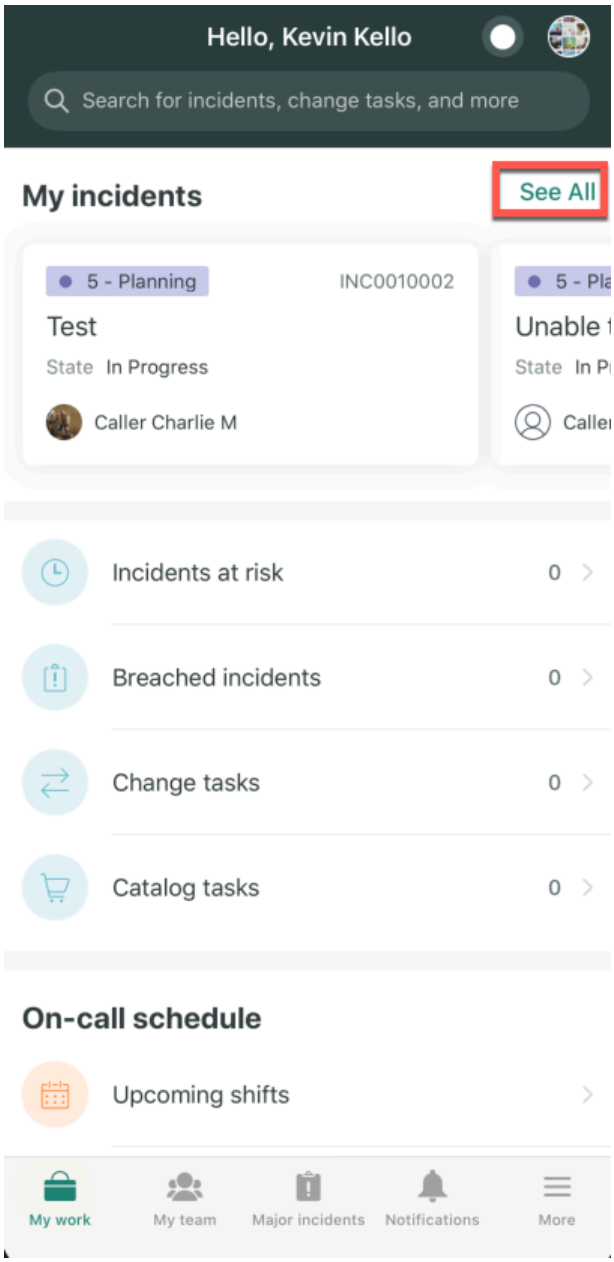
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

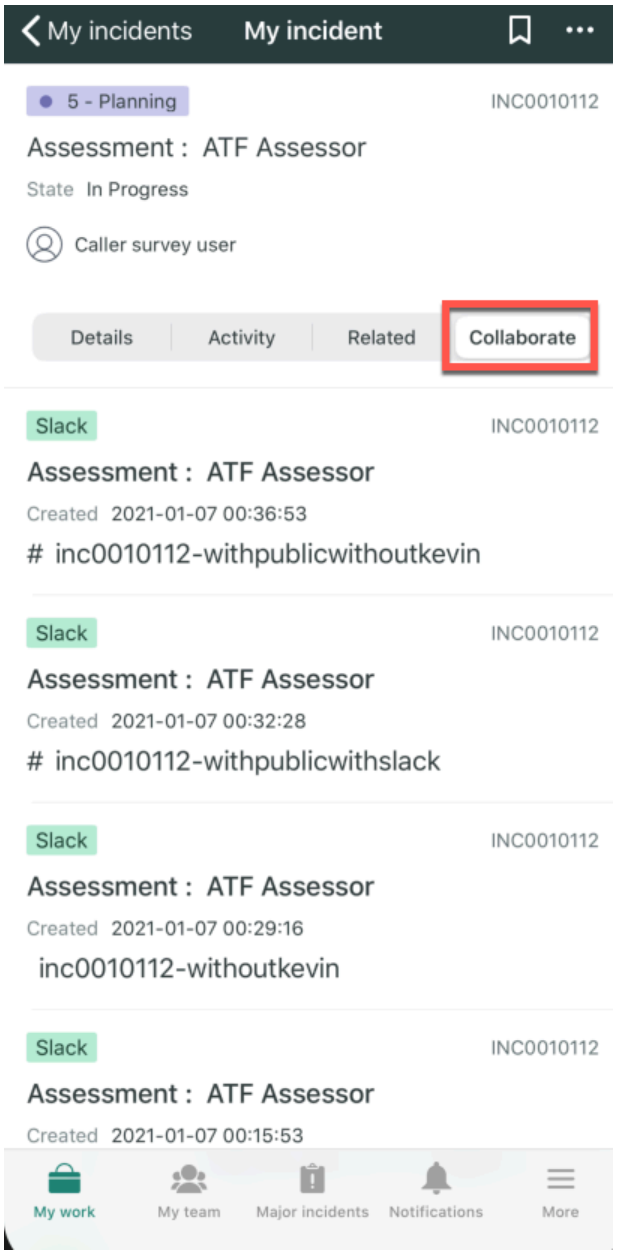


3. Abra o incidente em que a chamada de conferência foi originada.

4. Toque em **Colaborar**.

Tradução automática

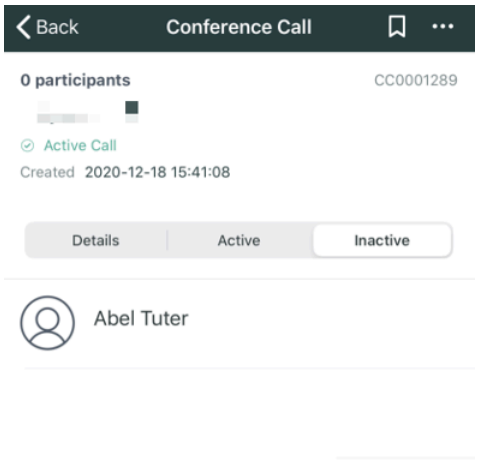
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

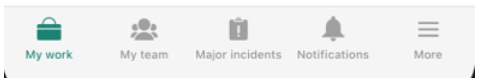


5. Toque na chamada de conferência ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





6. Toque em ••• .
7. Toque em **Encerrar chamada**.

Colaboração com tarefas de incidentes

Inicie e gerencie a colaboração para registros de tarefas de incidentes a partir do aplicativo ITSM Mobile Agent.

Iniciar uma Chamada de conferência a partir de uma tarefa de incidente

Inicie uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa de incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

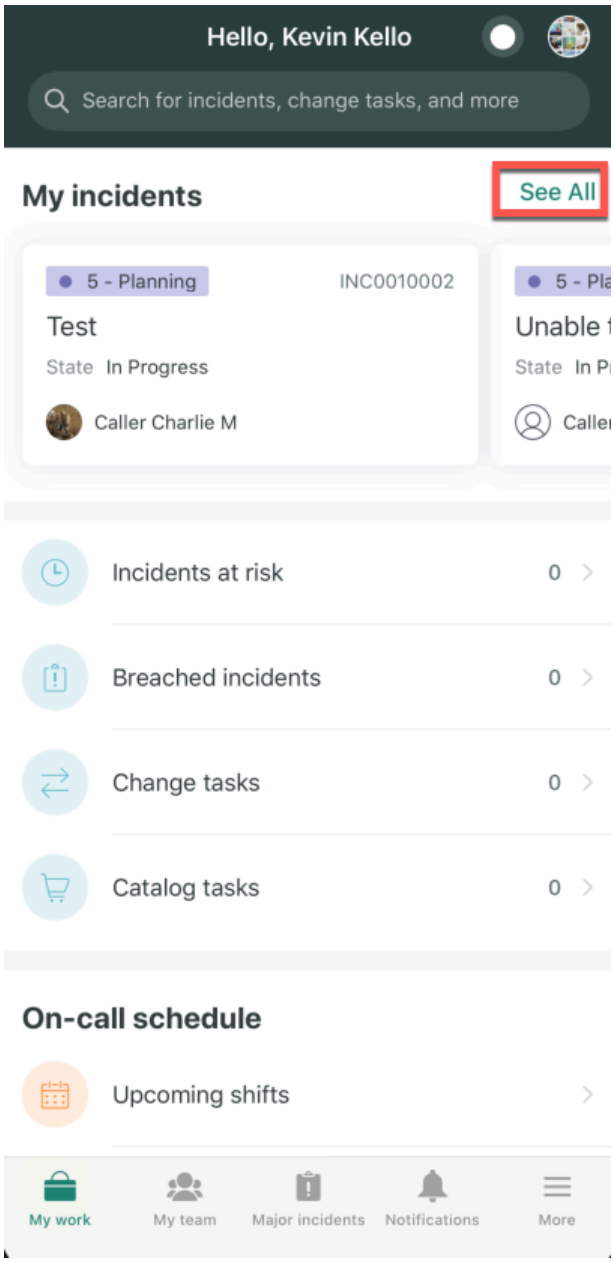
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

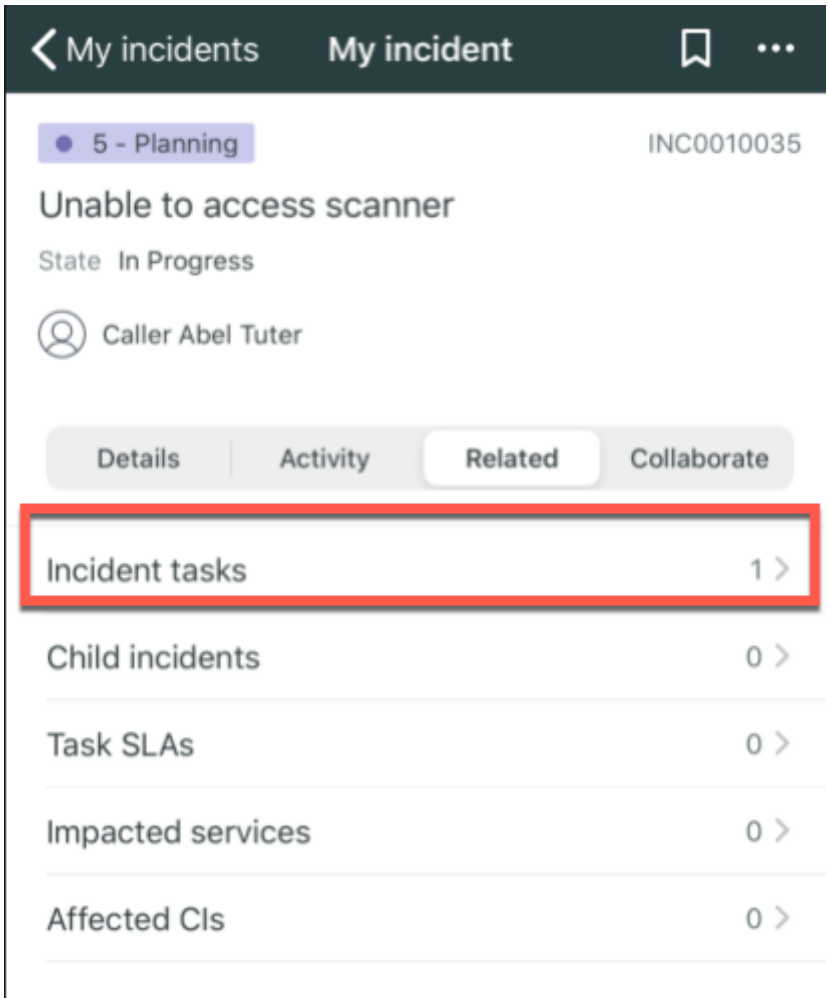


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Tocar **Relacionado** > **Tarefas de incidente**.

Tradução automática

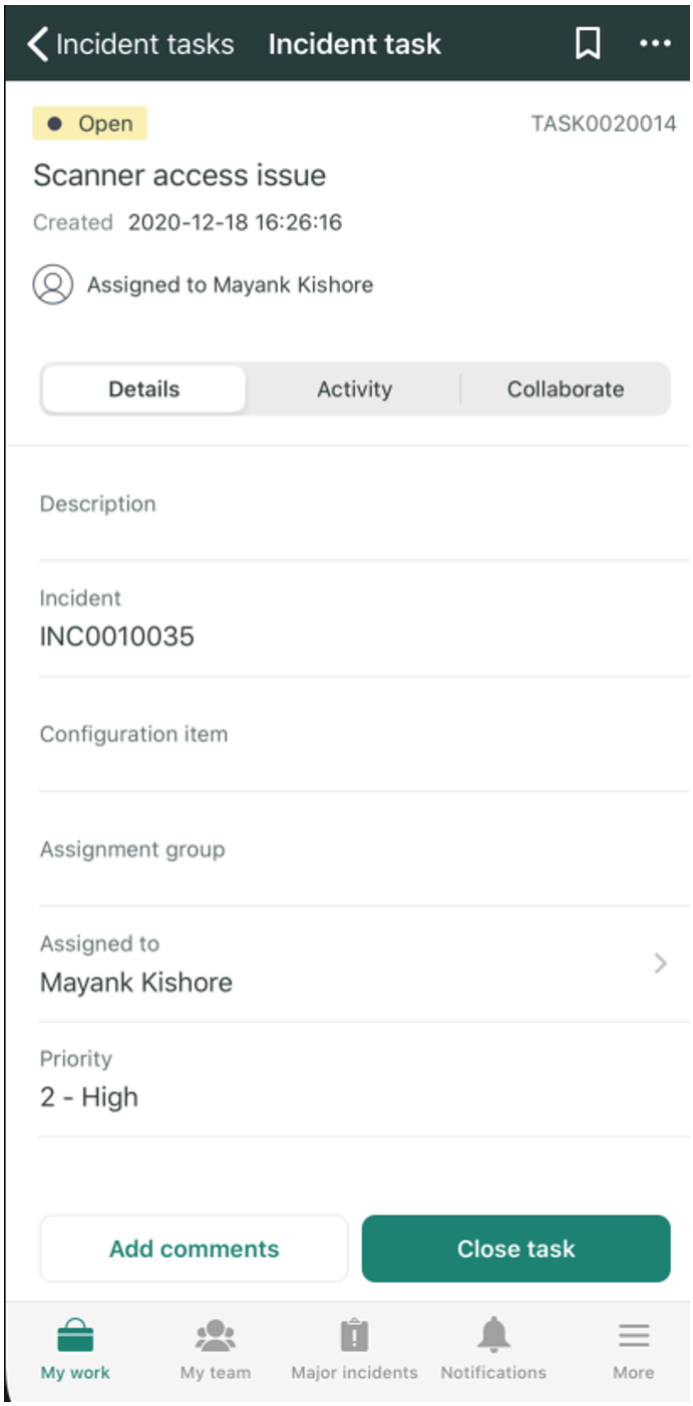
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque registro de tarefa de incidente.

Tradução automática

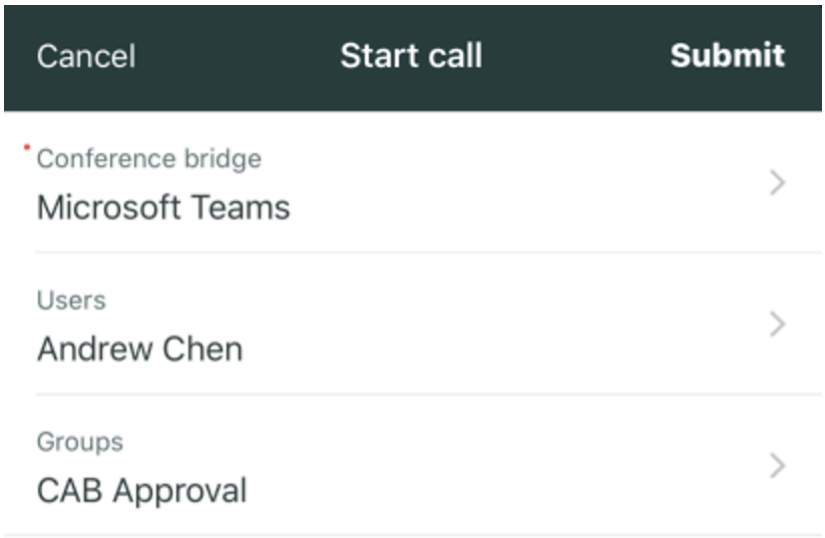
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Toque em ••• .
7. Toque em **Iniciar chamada**.
8. Forneça os seguintes detalhes:
   a. **Ponte de conferência**: toque em **Ponte de conferência** e selecione Microsoft Teams
   b. **Usuários**: selecione os usuários.
   c. **Grupos**: selecione o grupo necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Toque em **Enviar**.

Adicionar participantes para uma chamada de conferência a partir de uma tarefa de incidente

Adicione participantes para uma chamada de conferência ativa com o solicitante de uma tarefa de incidente para discutir sobre a resolução de uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

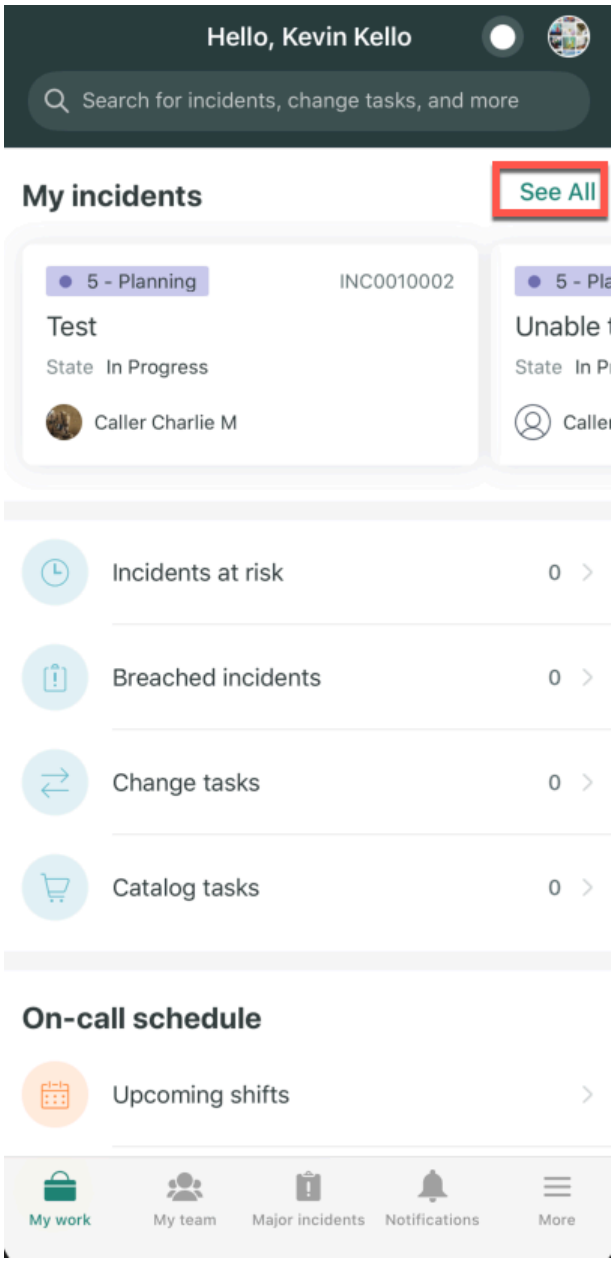
Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

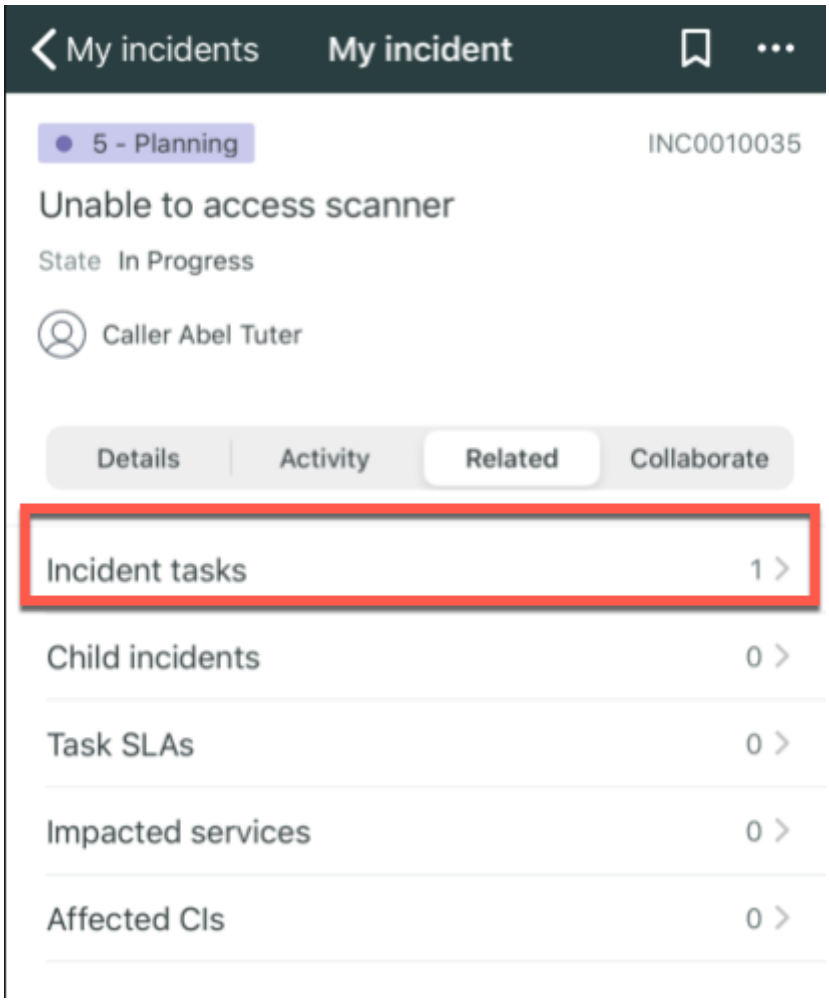


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Tocar **Relacionado** > **Tarefas de incidente**.

Tradução automática

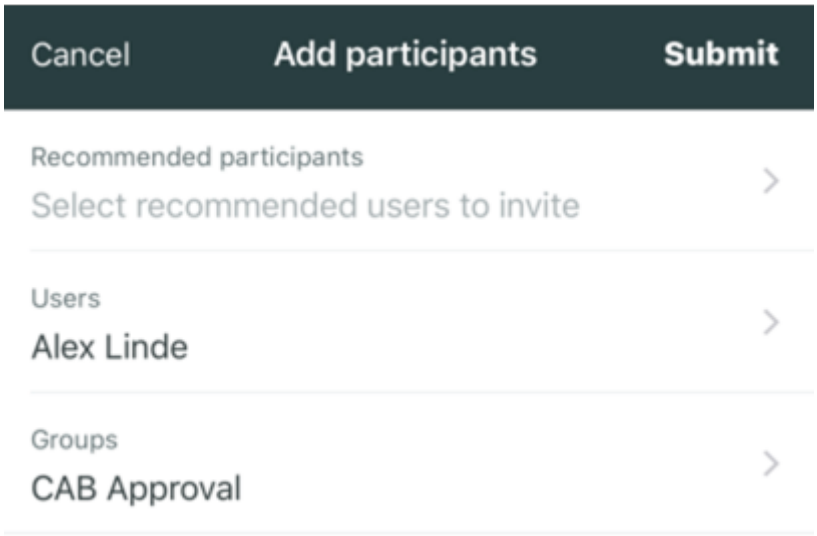
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque registro de tarefa de incidente.
6. Tocar **Colaborar** > **Chamadas em conferência** > **Ativo**.
7. Toque na chamada de conferência.
8. Toque em **Adicionar participantes** e forneça os seguintes detalhes:
   a. **Participantes recomendados**: a lista de participantes associada ao incidente será exibida. Selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.
   b. **Usuários**: selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.
   c. **Grupos**: selecione os grupos necessários e toque em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Na tela **Adicionar participantes**, clique em **Enviar**.

Ingressar em uma chamada de conferência ativa a partir de uma tarefa de incidente

É possível participar de uma chamada de conferência ativa de uma tarefa de incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

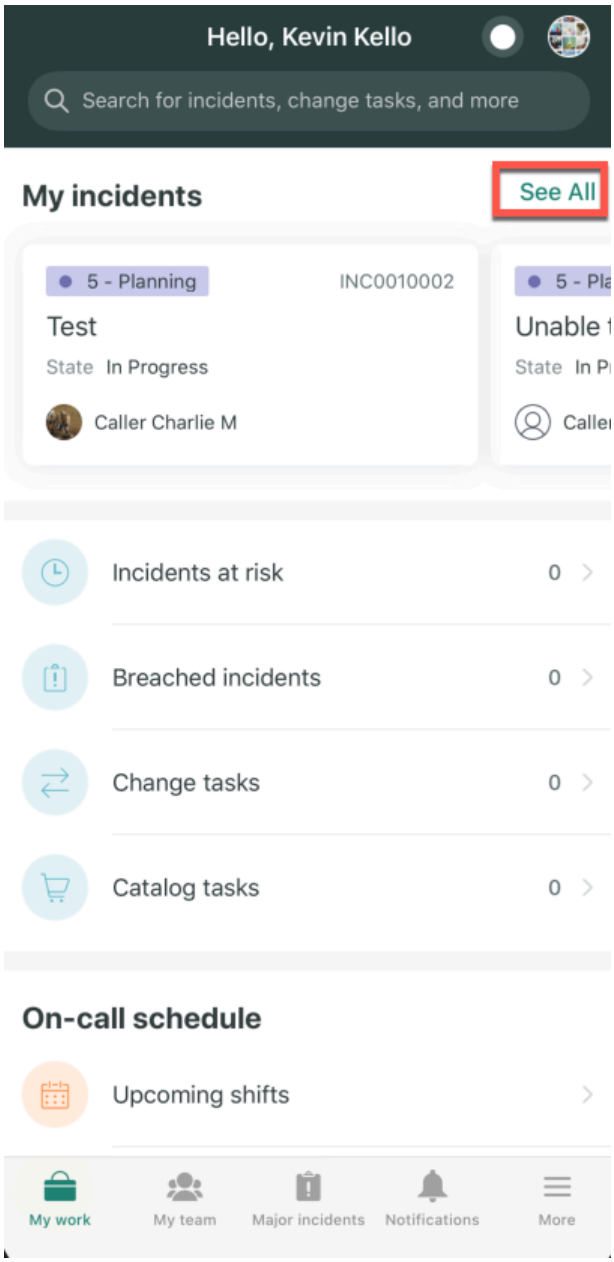
Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

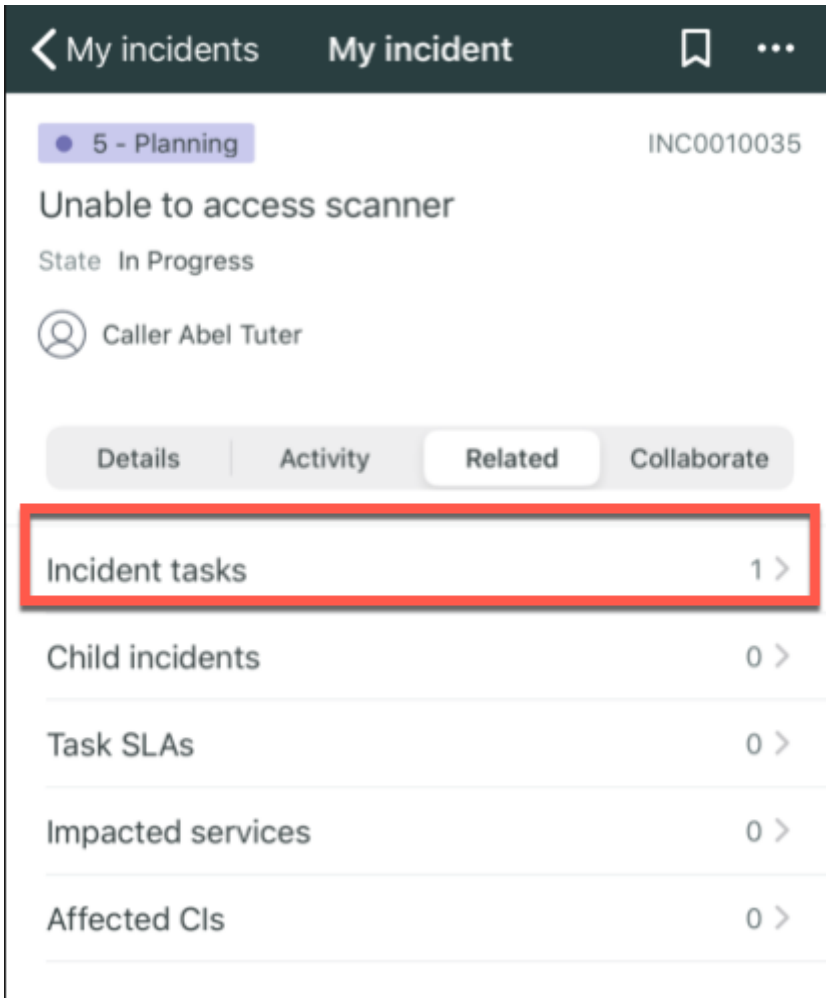


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Tocar **Relacionado** > **Tarefas de incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

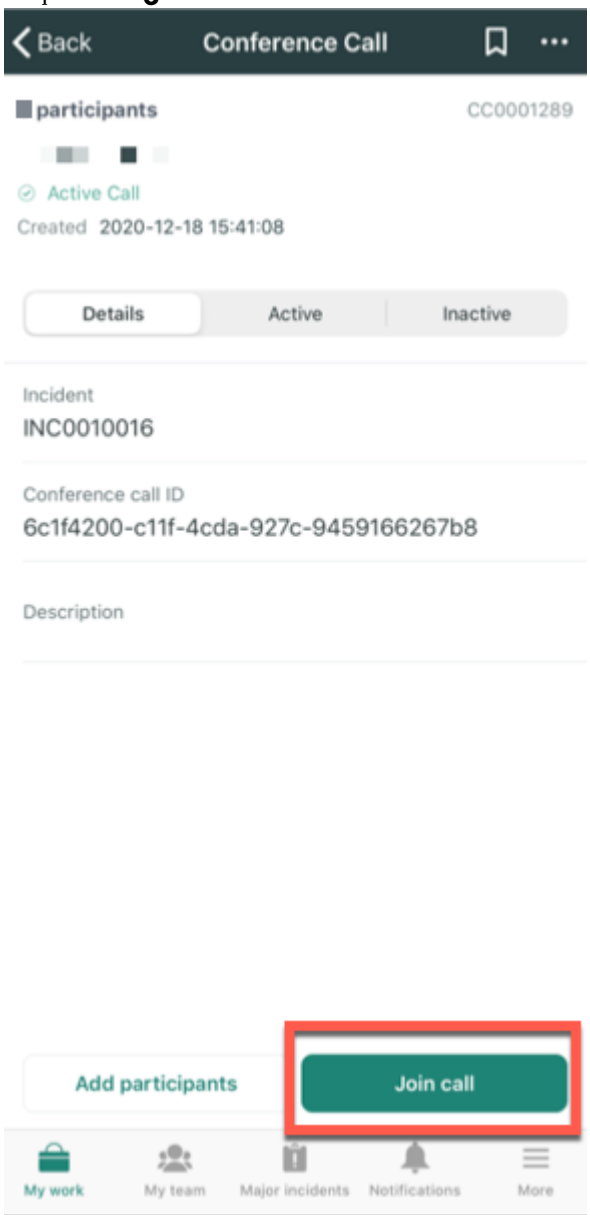


5. Toque registro de tarefa de incidente.
6. Tocar **Colaborar** > **Chamadas em conferência** > **Ativo**.
7. Toque na chamada de conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Toque em **Ingressar na chamada**.



Tradução automática

Exibir participantes ativos e inativos na chamada de conferência

Você pode exibir o status do participante em uma chamada de conferência ativa.

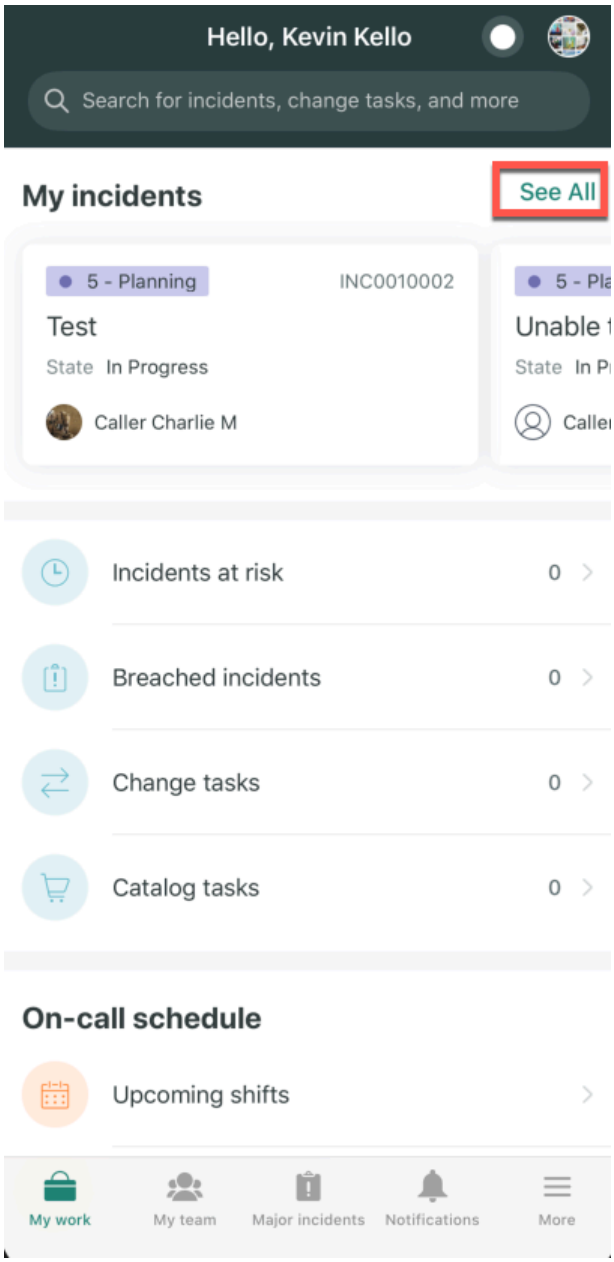
Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

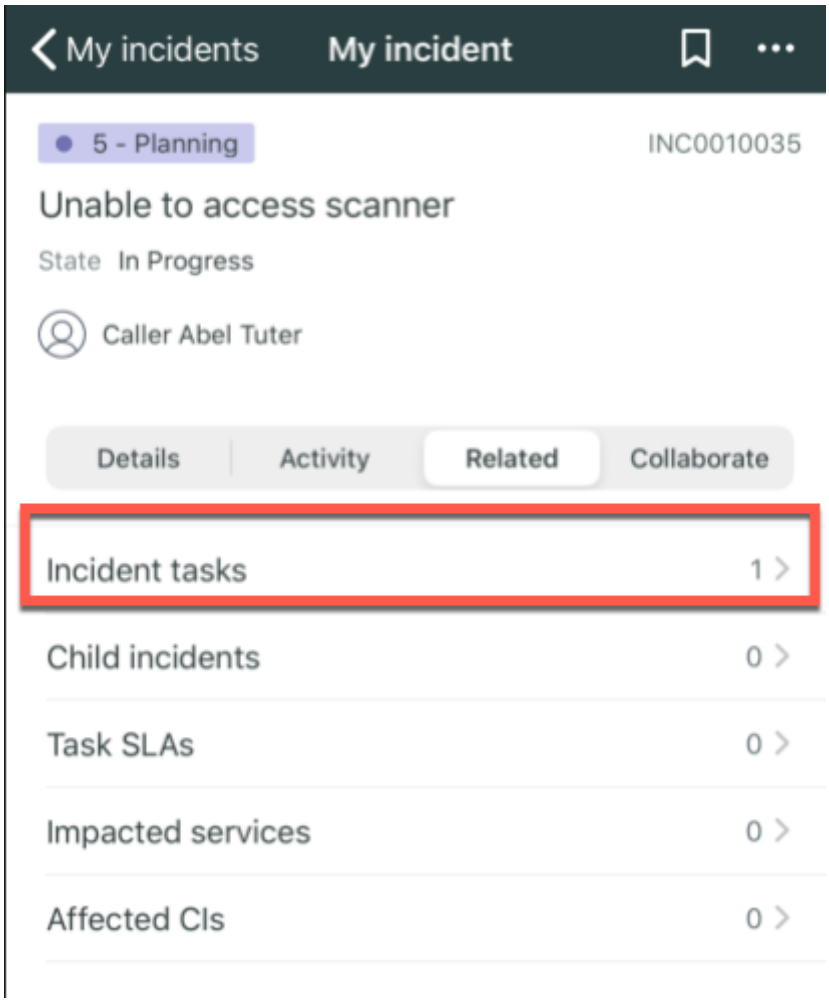


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Tocar **Relacionado** > **Tarefas de incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque registro de tarefa de incidente.
6. Tocar **Colaborar** > **Chamadas em conferência** > **Ativo**.
7. Toque na chamada de conferência.
8. Siga um destes procedimentos:

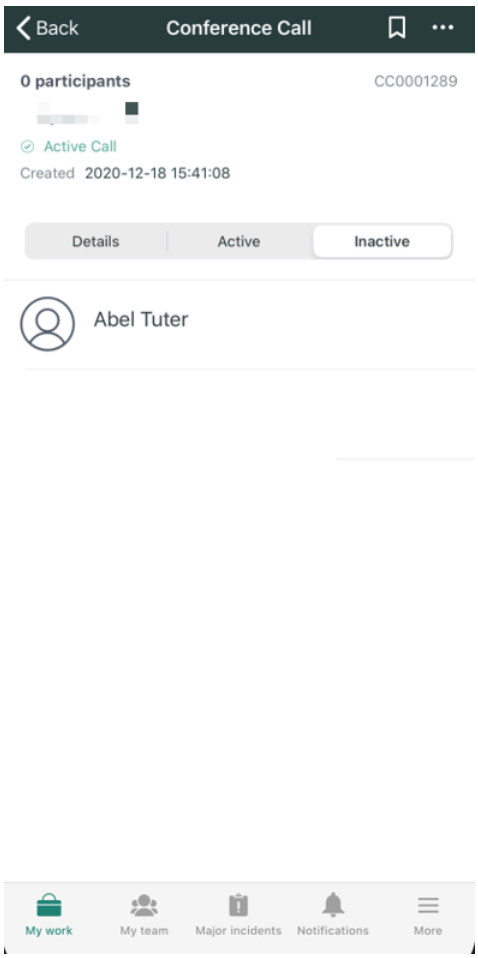
Exibir status de participante

Opção	Ação
Ativo	Toque em **Ativo** para exibir os participantes ativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Inativo	Toque em **Inativo** para exibir os participantes inativos



Encerrar uma chamada de conferência

Como host ou usuário com a função de gerente de incidentes, você pode encerrar a chamada de conferência.

Antes de Iniciar

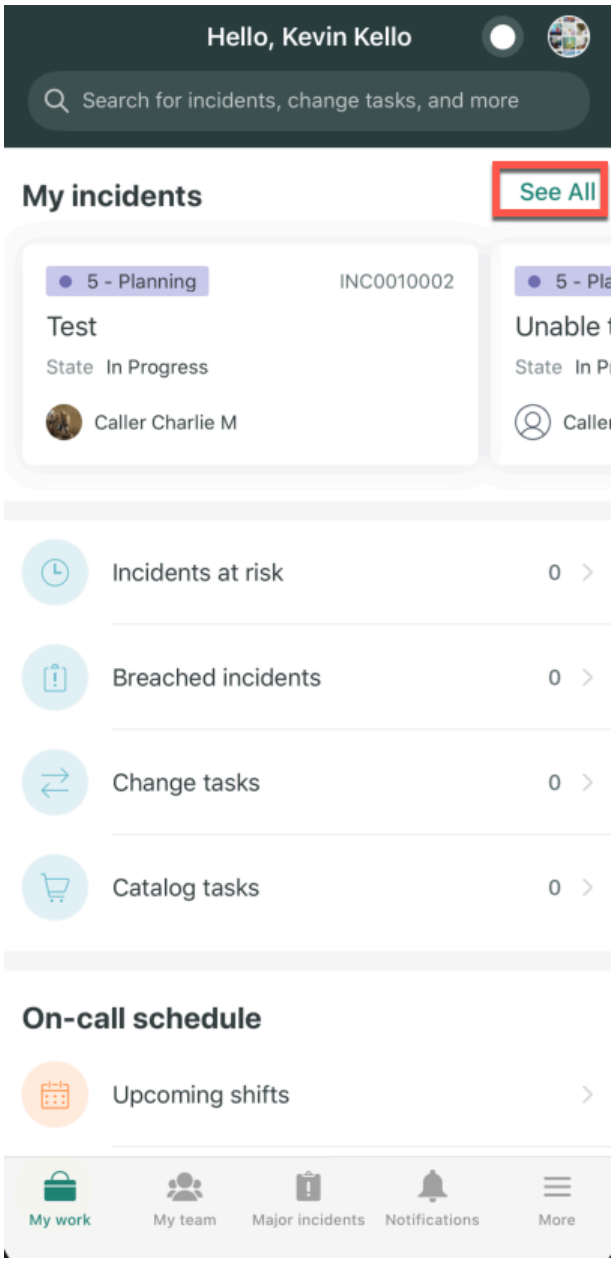
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

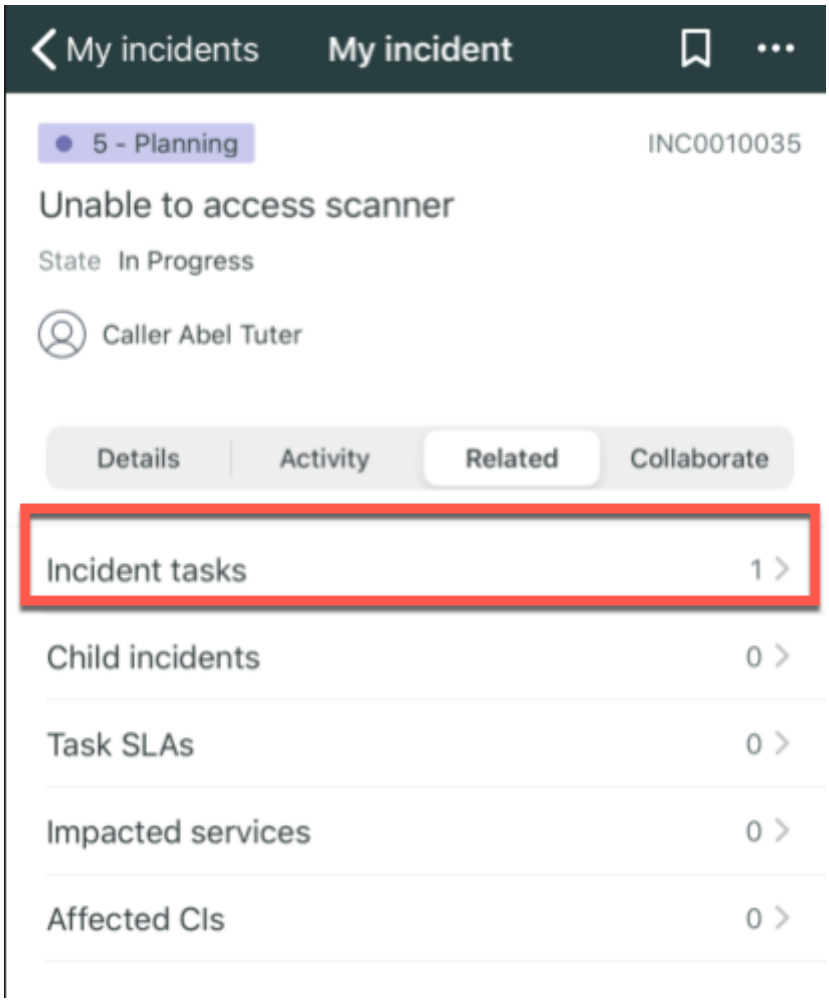


3. Toque no registro do incidente no qual você deseja trabalhar.

4. Tocar **Relacionado** > **Tarefas de incidente**.

Tradução automática

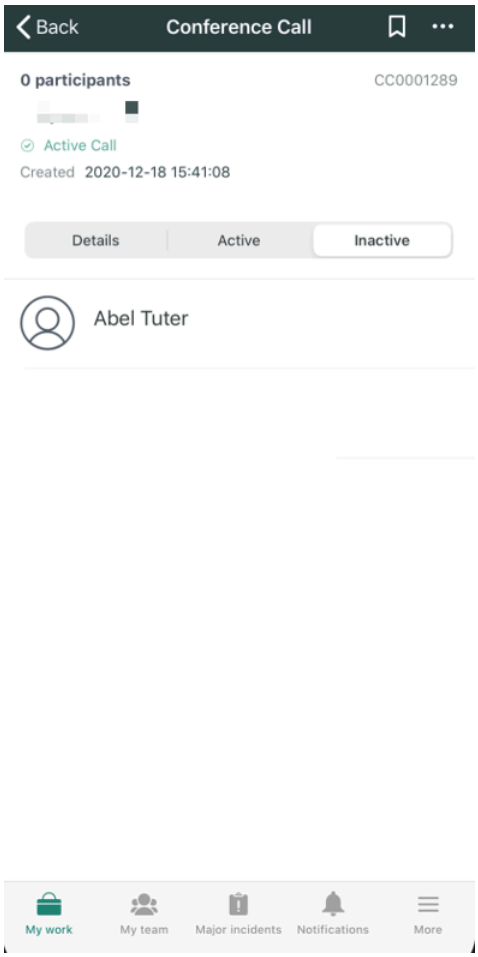
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque registro de tarefa de incidente.
6. Tocar **Colaborar** > **Chamadas em conferência** > **Ativo**.
7. Toque na chamada de conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Toque em ••• .
9. Toque em **Encerrar chamada**.

Incidentes em risco

Exiba uma lista de incidentes em risco e trabalhe neles a partir de seu celular.

Tópicos relacionados

Processar um incidente em risco

Processar um incidente em risco

Trabalhe em um incidente em risco a partir do seu celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: ITIL

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Resolva, reatribua o incidente ou adicione comentários a um incidente atribuído a você.

Procedimento

1. Na tela inicial do ITSM Mobile Agent, toque no miniaplicativo **Incidentes em risco**.
   A tela **Incidentes em risco** é aberta com uma lista de incidentes.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na tela **Incidentes em risco** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.
4. No menu, escolha uma das ações para processar o incidente.

Ação	Descrição
Adicionar comentários	Adicione quaisquer comentários adicionais ou anotações de trabalho sobre o incidente neste campo e toque no .
Reatribuir	Use esta ação para reatribuir um incidente a outro agente. Na tela Reatribuir incidente, toque em **Grupo de atribuição** para alterar o grupo de atribuição, selecione o agente na lista no campo **Atribuído a**, adicione anotações nas **Anotações de trabalho** e toque em para enviar.
Resolver	Na tela Resolver incidente, toque no campo **Código de resolução** e escolha um código para a resolução, adicione anotações no campo **Anotações de resolução** e toque no .

5. Na tela **Incidentes em risco**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
6. Na tela **Incidentes em risco**, conforme mostrado na figura seguinte, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Escolha um para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu para reatribuir, editar ou propor o incidente como um incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Adicione qualquer comentário adicional usando o botão **Adicionar comentários**. ○ Resolva o incidente depois de adicionar um código de resolução e anotações usando o botão **Resolver**.
Guia ATIVIDADE	Exiba a atividade no incidente como mudanças de campo ou mudanças de atribuição. Toque no ícone de adição + para executar qualquer uma das atividades a seguir no incidente. **a.** *`Record Video`*: gravar um vídeo a ser anexado ao incidente. **b.** *`Open Gallery`*: abrir sua galeria de fotos para anexar uma imagem existente ou um vídeo ao incidente. **c.** *`Take Photo`*: tirar uma foto e anexe-a ao incidente **d.** *`Attach File`*: anexar um arquivo de outro aplicativo ao incidente. **e.** *`Add Additional Comments`*: adicionar outros comentários ao incidente. **Nota:** Os comentários podem ficar visíveis para o cliente se você habilitá-los usando a barra de alternância no campo **Comentários adicionais**. **f.** *`Add Work Notes`*: adicionar suas anotações de trabalho no incidente.
Guia RELACIONADO	Exiba as listas relacionadas ao incidente, como incidentes secundários, SLAs de tarefa, serviços afetados e ICs afetados. Toque na seta para exibir mais detalhes desses itens relacionados.
Guia CHAMADAS	Exiba a lista de todas as chamadas relacionadas a um incidente. Toque em qualquer uma das chamadas para *`Add participants`* ou para *`Join call`*. Toque em no menu na parte superior da página da Chamada em conferência e toque em **Encerrar chamada** para encerrar a chamada.

Tradução automática

Incidentes violados

Exiba uma lista de todos os incidentes violados do seu grupo e tome as medidas cabíveis em relação a esses incidentes. Incidentes violados são aqueles para os quais o Acordo de nível de serviço (ANS) excedeu a data de vencimento.

Processar um incidente violado

Exiba e gerencie o incidente violado no dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na tela inicial do ITSM Mobile Agent, toque no miniaplicativo **Incidentes violados**.
   A tela **Incidentes violados** é aberta com uma lista de incidentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Incidentes violados** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.
4. No menu, escolha uma das ações conforme descrito na tabela.

Ação	Descrição
Adicionar comentários	Adicione quaisquer comentários adicionais ou anotações de trabalho sobre o incidente neste campo e toque no .
Reatribuir	Use esta ação para reatribuir um incidente a outro agente. Na tela Reatribuir incidente, toque no campo **Grupo de atribuição** para alterar o grupo de atribuição, selecione o agente na lista no campo **Atribuído a**, adicione anotações nas **Anotações de trabalho** e toque no para enviar.
Resolver	Na tela Resolver incidente, toque no campo **Código de resolução** e escolha um código para a resolução, adicione anotações no campo **Anotações de resolução** e toque no .

5. Na tela **Incidentes violados**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
6. Na tela **Incidentes violados**, conforme mostrado na figura seguinte, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Escolha um para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais. ○ No canto superior direito da tela, toque no ícone de menu para reatribuir, editar ou propor o incidente como um incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Adicione qualquer comentário adicional usando o botão **Adicionar comentários**. ○ Resolva o incidente depois de adicionar um código de resolução e anotações usando o botão **Resolver**.
Guia ATIVIDADE	Exiba a atividade no incidente como mudanças de campo ou mudanças de atribuição. Toque em + para executar qualquer uma das atividades a seguir no incidente. **a.** *`Record Video`*: gravar um vídeo a ser anexado ao incidente. **b.** *`Open Gallery`*: abrir sua galeria de fotos para anexar uma imagem existente ou um vídeo ao incidente. **c.** *`Take Photo`*: tirar uma foto e anexe-a ao incidente **d.** *`Attach File`*: anexar um arquivo de outro aplicativo ao incidente. **e.** *`Add Additional Comments`*: adicionar outros comentários ao incidente. **Nota:** Os comentários podem ficar visíveis para o cliente se você habilitá-los usando a barra de alternância no campo **Comentários adicionais**. **f.** *`Add Work Notes`*: adicionar suas anotações de trabalho no incidente.
Guia RELACIONADO	Exiba as listas relacionadas ao incidente, como incidentes secundários, SLAs de tarefa, serviços afetados e ICs afetados. Toque na seta para exibir mais detalhes desses itens relacionados.
Guia CHAMADAS	Exiba a lista de todas as chamadas relacionadas a um incidente. Toque em qualquer uma das chamadas para *`Add participants`* ou para *`Join call`*. Toque em no menu na parte superior da página da Chamada em conferência e toque em *`End call`* para encerrar a chamada.

Tradução automática

Tarefas de mudança

Exiba e trabalhe nas tarefas de mudança atribuídas a você. Você pode exibir detalhes, atividades e outras tarefas de mudança relacionadas com um único toque no aplicativo ITSM Mobile Agent.

Toque no cartão para acessar todas as tarefas de mudança atribuídas a você.

1. É possível filtrar a lista de acordo com os critérios definidos.
2. Deslize para a esquerda para adicionar comentários à tarefa ou fechá-la.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na tela **Tarefas de mudança**, toque em qualquer tarefa para exibir os detalhes, a atividade e as tarefas de mudança relacionadas. Você pode adicionar comentários ou fechar uma tarefa nesta tela.

Nota:
Cada cartão de tarefa de mudança mostra o valor de risco da tarefa. Por exemplo, muito alto ou moderado.

Exibir tarefas de catálogo

Exiba uma tarefa do catálogo e adicione comentários a ela como parte do preenchimento do item do catálogo.

Uma tarefa de catálogo é uma tarefa associada ao item do Catálogo de serviços. Tarefas de catálogo são usadas para fornecer itens e atender a solicitações.

Toque no cartão para acessar todas as tarefas de catálogo atribuídas a você.

1. É possível filtrar a lista de acordo com os critérios definidos.
2. Deslize para a esquerda para adicionar comentários ou fechar a tarefa.
3. Na tela **Tarefas de catálogo**, toque em qualquer tarefa para exibir detalhes ou atividade da tarefa do catálogo. Você só pode adicionar comentários nesta tela.

Exibir os próximos turnos com a Agendamento de plantão

Use o recurso Meus trabalhos no app ITSM Mobile Agent para exibir seus próximos turnos e solicitações de licença.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou sn_incident_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o applet Agendamento de plantão para exibir seus próximos turnos e solicitações de licença. Você também pode exibir os membros do seu grupo disponíveis de plantão.

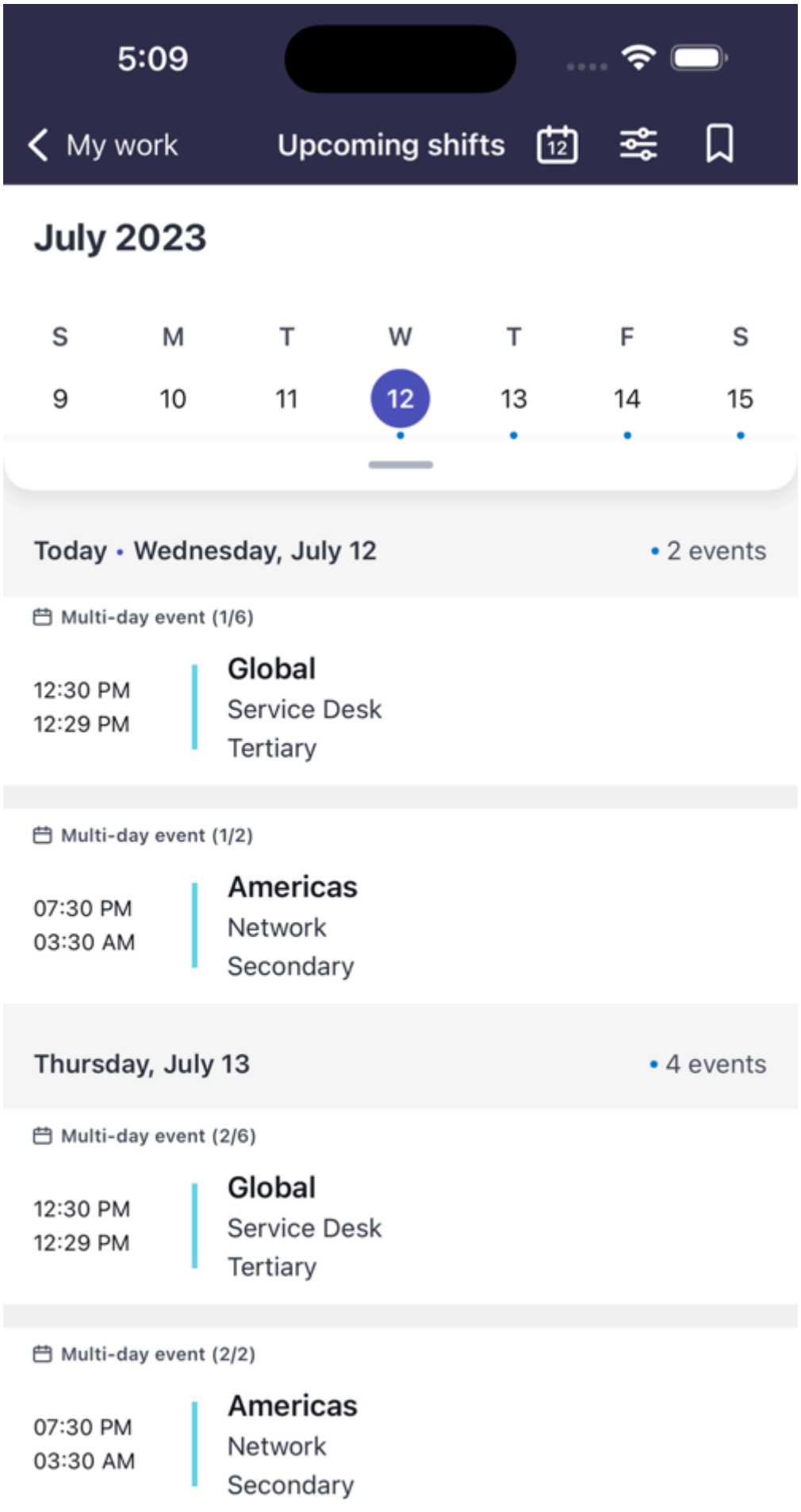
Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Turnos futuros**.

   Todos os turnos futuros do mês atual serão exibidos. Os turnos são agrupados com base no tipo dos eventos. Os eventos de um dia são exibidos na parte superior, seguidos pelos eventos de vários dias e os eventos de curta duração, que são classificados com base na hora de criação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Toque em um cartão de turno para exibir detalhes.
   - Nome
   - Grupo
   - Escala
   - Hora de início
   - Hora de término
   - Duração
   - Tipo
4. Deslize o cartão para a esquerda e toque em **Solicitar licença**.
5. No formulário Solicitar licença, insira os seguintes detalhes e toque em **Enviar** para concluir a solicitação:
   - Grupo
   - Data de início
   - Data de término
   - Cobertura proposta
   - Anotações

Solicitar licença com o Agendamento de plantão

Use a guia **Solicitar licença** para exibir uma lista de solicitações de licença divididas em solicitações pendentes e concluídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil ou sn_incident_write

Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Solicitações de licença**.
   Uma lista de solicitações de licença será exibida. A lista é dividida em solicitações pendentes e concluídas.
3. Toque no ícone de filtro ( ) para exibir solicitações de licença específicas.
4. Toque no ícone de menu ( ) e selecione **Solicitar licença**.
5. Preencha os seguintes campos no formulário Solicitar licença:
   - Grupo
   - Data de início
   - Data de término
   - Cobertura proposta
   - Anotações
6. Toque em **Enviar**.

Exibir membros do grupo de plantão

Exiba os membros do seu grupo que estão disponíveis de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou sn_incident_write

Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Quem está de plantão**.
   Todos os grupos disponíveis serão exibidos.
3. Selecione um grupo e toque em **Enviar**.

Como gerenciar equipes e incidentes usando o applet Minha equipe

Acesse e obtenha informações facilmente sobre o trabalho dos grupos que você gerencia.

Com o miniaplicativo Minha equipe, como gerente de grupo, você pode:

- Acessar facilmente incidentes não atribuídos do seu grupo e fazer a triagem de trabalho rapidamente
- Agir de acordo com as solicitações de licença enviadas pela sua equipe
- Analisar quaisquer conflitos ou lacunas de plantão em uma programação e planejar a cobertura apropriada
- Acessar painéis para obter informações como MTTR, CSAT e assim por diante para seus grupos.

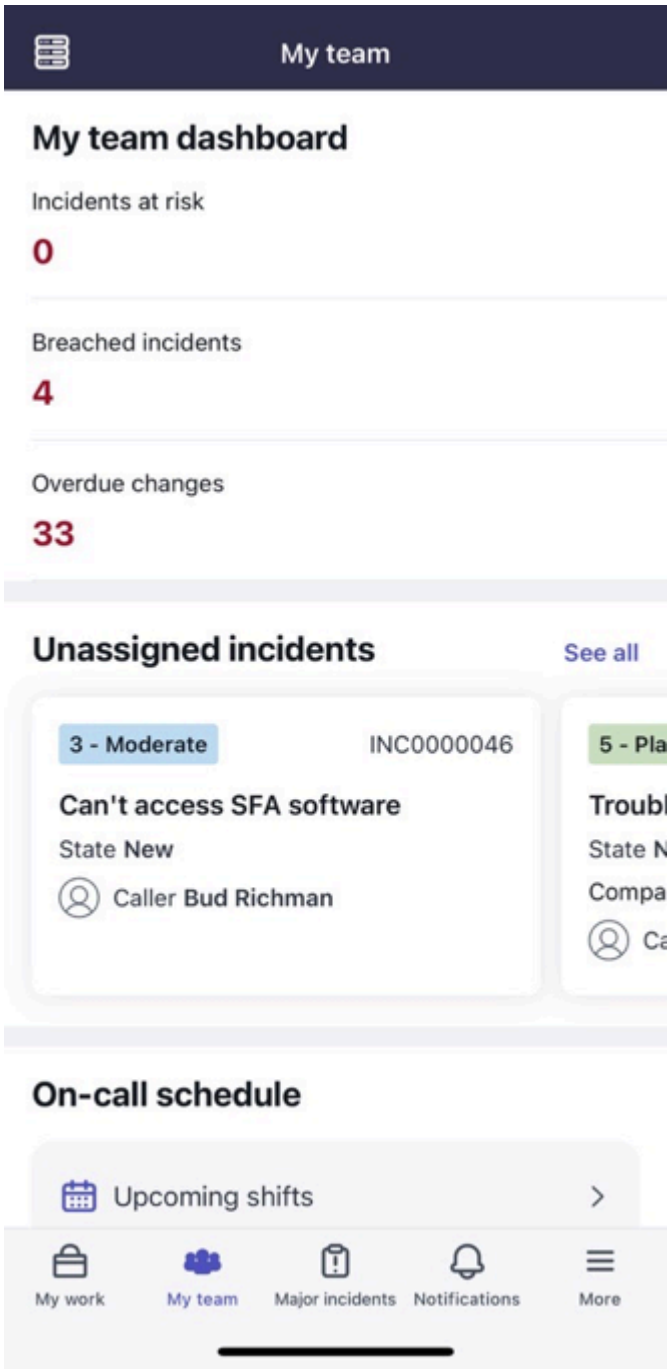
Painel Minha equipe

Como gerente de grupo, com o painel Minha equipe, obtenha informações sobre dados, como incidentes em risco, incidentes violados ou mudanças atrasadas.

Toque nas seções para processar os incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Nota:

- As mudanças de visualização de dados do painel Minha equipe estão disponíveis no sistema de base para clientes novos ou de upgrade. Você também pode exibir a análise móvel no espaço de análise da plataforma para configurar ou criar uma nova visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Create a mobile analytics preview .
- Para os clientes de upgrade que já personalizaram as seções de análise, as mudanças nas visualizações de dados não estão disponíveis por padrão. Você pode habilitar os novos registros da seção de análise na seção Mobile Agent do Construtor de apps para celular para exibir as mudanças visualizadas.

Tópicos relacionados

Mudanças atrasadas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças atrasadas

Trabalhe nas mudanças atrasadas de sua equipe

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel Minha equipe, toque em **Mudanças atrasadas** no miniaplicativo.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Mudanças atrasadas** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.
4. No menu, escolha uma das ações para processar o incidente.

Ação	Descrição
Adicionar comentários	Adicione anotações de trabalho sobre as mudanças neste campo e toque no .
Cancelar mudança	Use esta ação para cancelar a mudança. Forneça um motivo no campo **Motivo** e toque no para enviar.

5. Na tela **Mudanças atrasadas**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
6. Na tela **Solicitação de mudança**, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Escolha um para continuar. ○ Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais. ○ Adicione qualquer comentário adicional usando o botão **Adicionar comentários**. ○ Use esta ação para cancelar a mudança. Forneça um motivo no campo **Motivo** e toque no para enviar.
Guia PLANEJAMENTO	Exibir todos os detalhes de planejamento, como o plano de implementação, análise de risco e impacto e plano de reversão para a mudança nesta tela
Chamadas	Exiba a lista de todas as chamadas relacionadas a um incidente. Toque em qualquer uma das chamadas para *`Add participants`* ou para *`Join call`*.

Incidentes não atribuídos

Use o miniaplicativo de incidentes não atribuídos para atribuir, reatribuir, editar ou promover a um incidente grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de grupo

Tradução automática

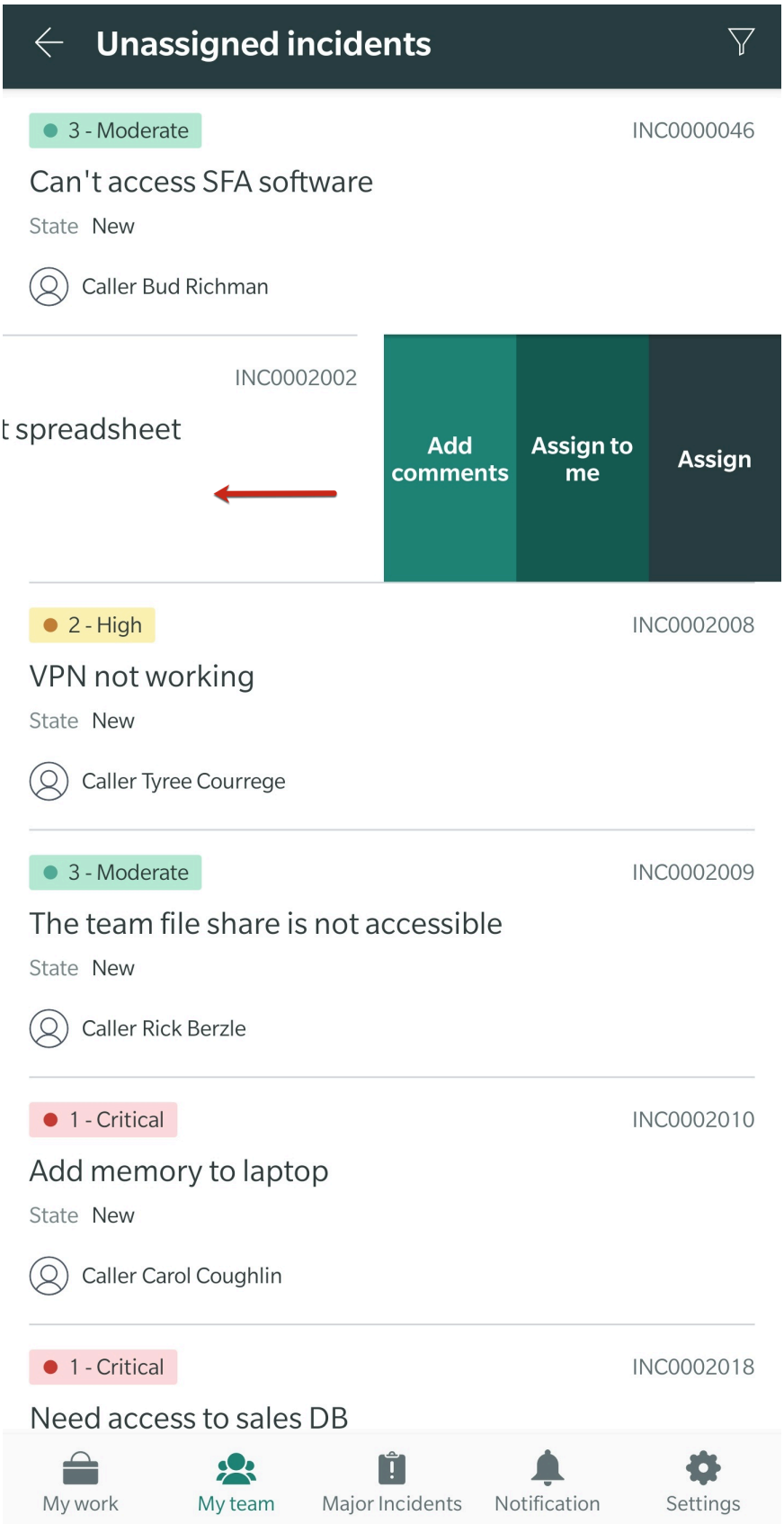
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na tela inicial do Minha equipe, toque em **Ver tudo** no miniaplicativo **Incidentes não atribuídos**.
   A tela **Incidentes não atribuídos** é aberta com uma lista de incidentes.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Incidentes não atribuídos** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

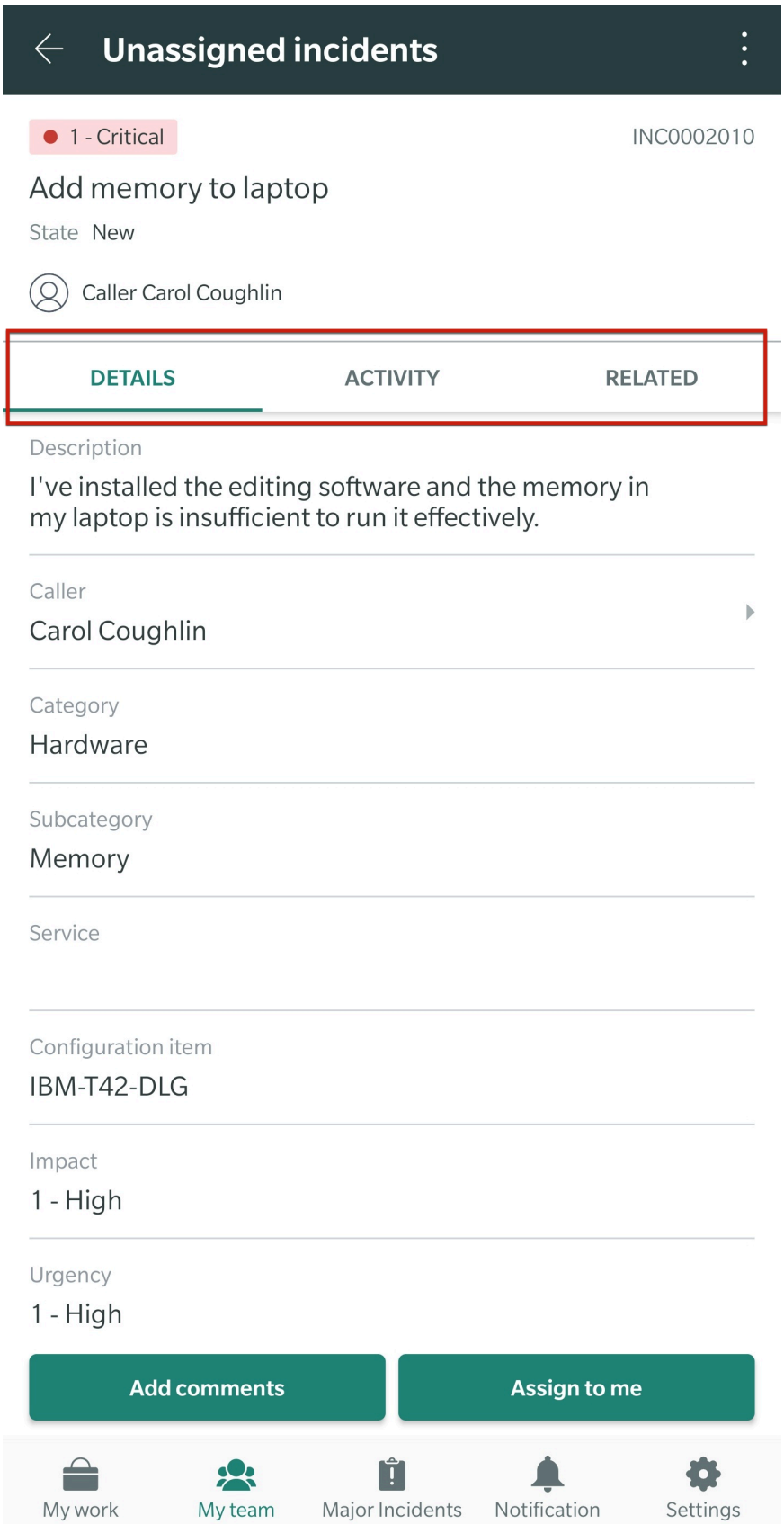


4. No menu, escolha uma das ações para processar o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na tela **Incidentes não atribuídos**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
6. Na tela **Incidentes não atribuídos**, conforme mostrado na figura seguinte, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar os próximos turnos com Agendamento de plantão

Como um Agendamento de plantãogerente, exibe a programação da sua equipe e executa atividades, como aprovação de solicitações de folga e fornecimento de cobertura.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent e toque em **Minha equipe**.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Turnos futuros**.
   Todos os turnos futuros do mês atual serão exibidos. Os turnos são agrupados com base no tipo dos eventos. Os eventos de um dia são exibidos na parte superior, seguidos pelos eventos de vários dias e os eventos de curta duração, que são classificados com base na hora de criação.
3. Toque no cartão do turno para exibir detalhes.
4. Toque em **Solicitar licença** e forneça os seguintes detalhes:
   - Grupo
   - Membro
   - Data de início
   - Data de término
   - Cobertura proposta
   - Anotações
5. Toque em **Enviar**.
6. Toque em **Fornecer cobertura** e insira os seguintes detalhes:
   - Data de início
   - Data de término
   - Cobertura
7. Toque em **Enviar**.
8. Em **Turnos futuros**, deslize o cartão do turno para a esquerda e toque em **Solicitar licença** para abrir o formulário Solicitar licença.
9. Em **Turnos futuros**, deslize o cartão do turno para a esquerda e toque em **Fornecer cobertura** para abrir o formulário Fornecer cobertura.

Gerenciar solicitações de licença com o Agendamento de plantão

Use a guia **Solicitações de licença** para aprovar ou rejeitar a solicitação de licença recebida.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent e toque em **Minha equipe**.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Solicitações de licença**.
   Uma lista de solicitações de licença será exibida. A lista é dividida em solicitações pendentes e concluídas.
3. Toque em **Aprovar** ou em **Rejeitar** para as solicitações de licença recebidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Adicione um motivo para a rejeição de uma solicitação de licença.

4. Toque no ícone de filtro ( ) para exibir solicitações de licença específicas.
5. Toque no ícone de menu ( ) e selecione **Solicitar licença** para abrir o formulário Solicitar licença.
6. Preencha os campos obrigatórios no formulário e toque em **Enviar**.

Gerenciar falhas e conflitos com o Agendamento de plantão

Resolva todas as falhas e conflitos dos turnos do seu grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: rota_manager

Procedimento

1. Abra o app ITSM Mobile Agent e toque em **Minha equipe**.
2. Na guia **Programação de plantão**, toque em **Conflitos e falhas**.
   Uma lista de todas as falhas e conflitos dos turnos do seu grupo será exibida.
3. Toque em um dia do mês para ver todas as falhas e conflitos de turnos nesse dia.
4. Toque em um cartão de turno para exibir as falhas e os conflitos do turno.
5. Deslize um cartão de turno para a esquerda e toque em **Fornecer cobertura** para incluir ou substituir a cobertura, excluir a cobertura e gerenciar um turno.
6. No formulário Conflitos e falhas, toque **em Fornecer cobertura** para gerenciar a cobertura de uma falha no turno.

Métricas de desempenho

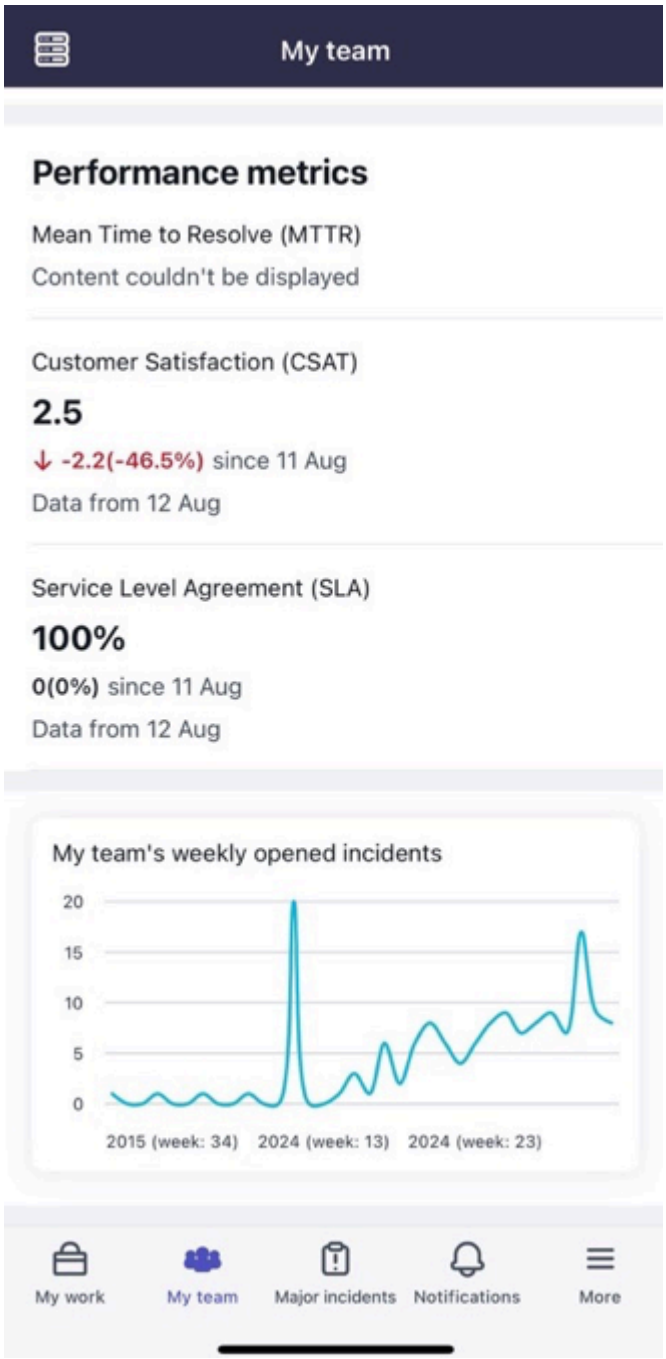
Acesse os dados de desempenho da sua equipe diretamente do seu celular com o aplicativo ITSM Mobile Agent.

Como gerente de grupo, com o painel Minha equipe, obtenha informações sobre o trabalho dos grupos que você está gerenciando acessando métricas como MTTR (tempo médio para resolução), CSAT, SLAs violados e assim por diante.

Exiba também a representação gráfica dos incidentes levantados em uma semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Nota:

- As mudanças de visualização de dados para métricas de desempenho estão disponíveis no sistema de base para clientes novos ou de upgrade. Você também pode exibir a análise móvel no espaço de análise da plataforma para configurar ou criar uma nova visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Create a mobile analytics preview .
- Para os clientes de upgrade que já personalizaram as seções de análise, as mudanças nas visualizações de dados não estão disponíveis por padrão. Você pode habilitar os novos registros da seção de análise na seção Mobile Agent do Construtor de apps para celular para exibir as mudanças visualizadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar incidentes graves usando o applet de incidentes graves

Como um gerenciador de incidentes graves, você pode revisar rapidamente os incidentes graves ativos ou os incidentes graves propostos e atuar sobre eles.

Como um gerenciador de incidentes graves, você também pode exibir e acessar as chamadas em conferência em andamento para os incidentes graves atuais com a capacidade de iniciar, ingressar ou encerrar chamadas em conferência.

O aplicativo de incidente grave contém miniaplicativos e pastas conforme tabela abaixo.

Miniaplicativo de Gestão de incidentes graves

Miniaplicativo/Pasta	Descrição
Incidentes graves ativos	Exiba, filtre e atue nos incidentes graves ativos.
Candidatos a incidente grave	Analise os incidentes que são propostos como incidentes graves e adicione comentários.
Incidentes graves resolvidos	Exiba incidentes graves resolvidos e adicione comentários.
Painel de incidentes graves	Obtenha informações sobre os incidentes graves trabalhados pelo seu grupo, como número de incidentes graves, tempo médio para identificar e tempo médio para resolver.
Métricas de desempenho	Exibir um gráfico não interativo dos incidentes graves abertos por semana.

Incidentes graves ativos

Exibir uma lista de incidentes relacionados, detalhes de um incidente grave e atividades em um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de incidentes graves

Procedimento

1. Na tela inicial do Agent, toque em **Ver tudo** no miniaplicativo **Incidentes graves ativos**.
   A tela **Incidentes graves ativos** é aberta com uma lista dos incidentes graves.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Incidentes graves ativos** com a lista de incidentes, deslize para a esquerda em um incidente para abrir o menu.
4. Toque em **Adicionar comentários** para incluir quaisquer comentários adicionais ou anotações de trabalho sobre o incidente neste campo e toque no ícone enviar ( ).
5. Toque em **Resolver** para resolver o incidente grave adicionando o **Código de resolução** e as **Anotações de resolução**.
6. Na tela **Incidentes graves ativos**, toque em um registro na lista para abri-lo e exibir mais detalhes.
7. Use o menu na parte superior da tela para ações rápidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações rápidas disponíveis para um incidente grave ativo são as seguintes:

- Atribuir a alguém: atribua o incidente grave a alguém em um grupo de atribuição apropriado.
- Resolver: adicione um código de resolução e anotações de resolução e toque no ícone enviar ( ) para resolver o incidente.
- Adicionar comentários: adicione quaisquer comentários ou anotações de trabalho para o incidente grave e toque no ícone enviar ( ) para adicionar esses comentários ao registro.

8. Na tela **Incidentes graves ativos**, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais.
Guia ATIVIDADE	Exiba a atividade no incidente como mudanças de campo ou mudanças de atribuição. Toque no ícone adicionar ( ) para executar qualquer uma das atividades a seguir no incidente. **a.** *`Record Video`*: gravar um vídeo a ser anexado ao incidente. **b.** *`Open Gallery`*: abrir sua galeria de fotos para anexar uma imagem existente ou um vídeo ao incidente. **c.** *`Take Photo`*: tirar uma foto e anexe-a ao incidente **d.** *`Attach File`*: anexar um arquivo de outro aplicativo ao incidente. **e.** *`Add Additional Comments`*: adicionar outros comentários ao incidente. **Nota:** Os comentários podem ficar visíveis para o cliente se você habilitá-los usando a barra de alternância no campo **Comentários adicionais**. **f.** *`Add Work Notes`*: adicionar suas anotações de trabalho no incidente.
Guia TAREFAS	Exiba a lista de todas as tarefas associadas ao incidente. Deslize para a esquerda em uma tarefa associada para **Tarefa de fechamento** ou **Adiar** para um momento posterior.
Guia RELACIONADO	Exiba as listas relacionadas ao incidente grave, como incidentes secundários, serviços afetados, indisponibilidades e ICs afetados. Toque na seta para exibir mais detalhes desses itens relacionados.

Candidatos a incidente grave

Exiba uma lista de candidatos a incidente grave e adicione comentários aos incidentes propostos como incidentes graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Analise e trabalhe em um candidato a incidente grave

Analise e trabalhe em um candidato a incidente grave

Exiba uma lista de candidatos a incidente grave e adicione comentários aos incidentes propostos como incidentes graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de incidentes graves

Procedimento

1. Na tela inicial do Agent, toque em **Ver tudo** no miniaplicativo **Candidatos a incidentes graves** .
   A tela **Candidatos a incidente grave** é aberta com uma lista dos candidatos a incidente grave.
2. Se você quiser reduzir o número de registros na tela, consulte Filtrar registros para pesquisar registros que correspondam a critérios de pesquisa específicos.
3. Na tela **Candidatos a incidente grave**, deslize para a esquerda em um incidente para exibir o conjunto de ações rápidas.
   a. Adicione quaisquer comentários adicionais ou anotações de trabalho sobre o incidente neste campo.
   b. Toque em **Rejeitar**, mencione os motivos da rejeição nas anotações de trabalho e toque no Ícone enviar para processar a rejeição.
   c. Toque em **Promover**, mencione um motivo para promover o incidente a um incidente grave, descreva o impacto nos negócios e toque no ícone enviar ( ).
4. Na tela **Candidatos a incidente grave**, toque em um registro na lista para abri-lo.
5. Use o ícone menu superior para celular ( ) na parte superior da tela para ver as ações rápidas.

   As ações rápidas disponíveis para um candidato a incidente grave são as seguintes:

   - Atribuir a mim: toque nesta ação rápida para atribuir o candidato a incidente grave a você mesmo. Você pode usar os botões **Rejeitar** ou **Promover** para realizar uma ação adequada.
   - Atribuir a alguém: atribua o incidente grave a alguém em um grupo de atribuição apropriado.
   - Resolver: adicione um código de resolução e anotações de resolução e toque no ícone enviar ( ) para resolver o incidente.
   - Adicionar comentários: adicione quaisquer comentários ou anotações de trabalho para o incidente grave e toque no ícone enviar ( ) para adicionar esses comentários ao registro.
6. Na tela **Candidatos a incidente grave**, conforme mostrado na figura seguinte, escolha uma das ações na tabela conforme apropriado.

Candidatos a incidente grave

Opção	Descrição
Guia de DETALHES	Exiba os campos para obter detalhes sobre o incidente. Os campos com uma seta têm informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Guia ATIVIDADE	Exiba a atividade no incidente como mudanças de campo ou mudanças de atribuição. Toque no ícone adicionar (+) para executar qualquer uma das atividades a seguir no incidente. **a.** *`Record Video`*: gravar um vídeo a ser anexado ao incidente. **b.** *`Open Gallery`*: abrir sua galeria de fotos para anexar uma imagem existente ou um vídeo ao incidente. **c.** *`Take Photo`*: tirar uma foto e anexe-a ao incidente **d.** *`Attach File`*: anexar um arquivo de outro aplicativo ao incidente. **e.** *`Add Additional Comments`*: adicionar outros comentários ao incidente. **Nota:** Os comentários podem ficar visíveis para o cliente se você habilitá-los usando a barra de alternância no campo **Comentários adicionais**. **f.** *`Add Work Notes`*: adicionar suas anotações de trabalho no incidente.
Guia de LISTA RELACIONADA	Exiba as listas relacionadas ao incidente grave, como incidentes secundários, serviços afetados, indisponibilidades e ICs afetados. Toque na seta para exibir mais detalhes desses itens relacionados.

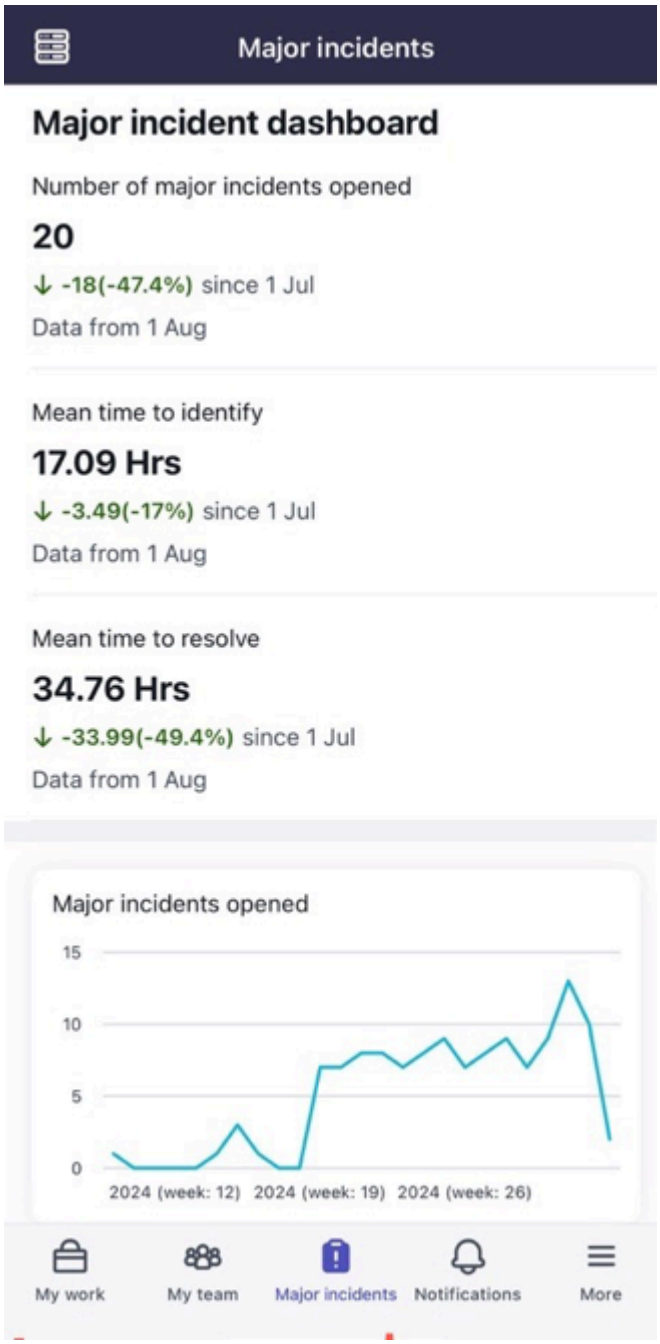
Painel de incidentes graves

Analise rapidamente as informações do incidente grave no seu celular.

O painel no aplicativo de incidentes graves fornece as informações sobre a contagem de incidentes graves, o tempo médio para identificar um incidente como um incidente grave e o tempo médio para resolver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Toque em qualquer uma das áreas para abrir uma representação gráfica detalhada das informações associadas. Você também pode rolar para a esquerda ou para a direita na tela para exibir informações relativas a um dia ou uma semana diferente.

Nota:

- As mudanças de visualização de dados do painel Incidente grave estão disponíveis no sistema de base para clientes novos ou de upgrade. Você também pode exibir a análise móvel no espaço de análise da plataforma para configurar ou criar uma nova visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Create a mobile analytics preview .
- Para os clientes de upgrade que já personalizaram as seções de análise, as mudanças nas visualizações de dados não estão disponíveis por padrão. Você pode habilitar os novos registros da seção de análise na seção Mobile Agent do Construtor de apps para celular para exibir as mudanças visualizadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colaboração com incidentes graves

Inicie e gerencie a colaboração para registros de incidentes graves a partir do aplicativo ITSM Mobile Agent.

é necessário adicionar o link profundo compatível com o ITSM Mobile Agent no Mobile Studio. Para obter mais informações sobre como adicionar o link profundo compatível, consulte Adicionar link profundo compatível com ITSM Mobile Agent

Iniciar um bate-papo com o chamador em um incidente grave

Inicie um bate-papo a partir de um registro de incidente grave para discutir sobre a resolução do problema.

Antes de Iniciar

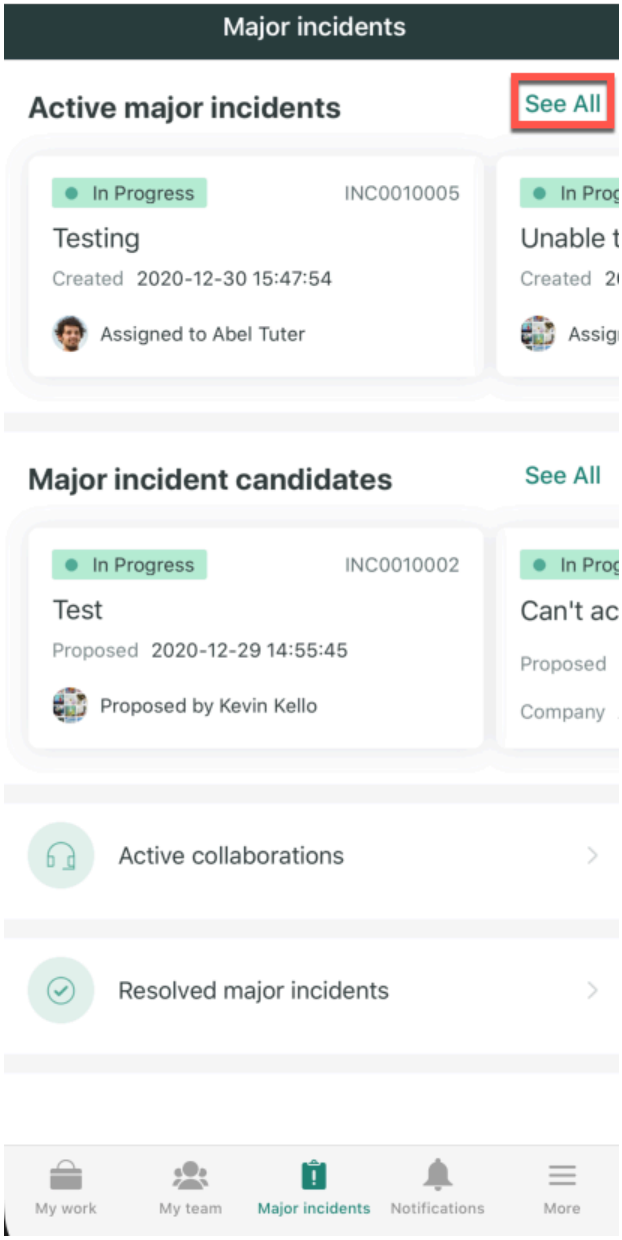
Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Toque na guia **Incidentes graves**, toque em **Ver tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

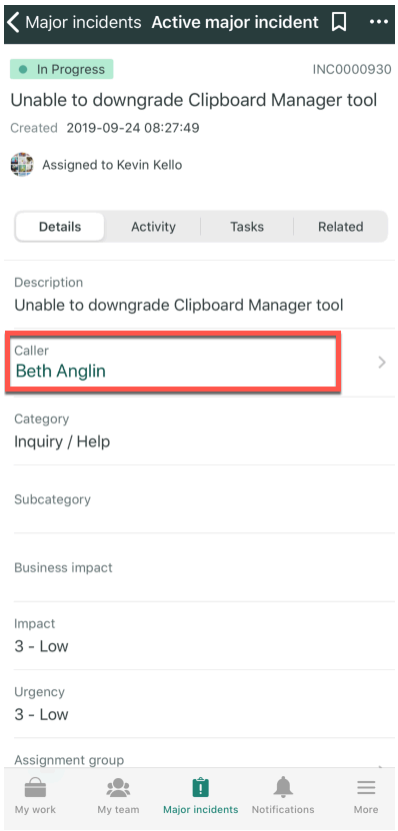


3. Toque no registro do incidente grave no qual você deseja trabalhar.

4. Toque em **Chamador**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



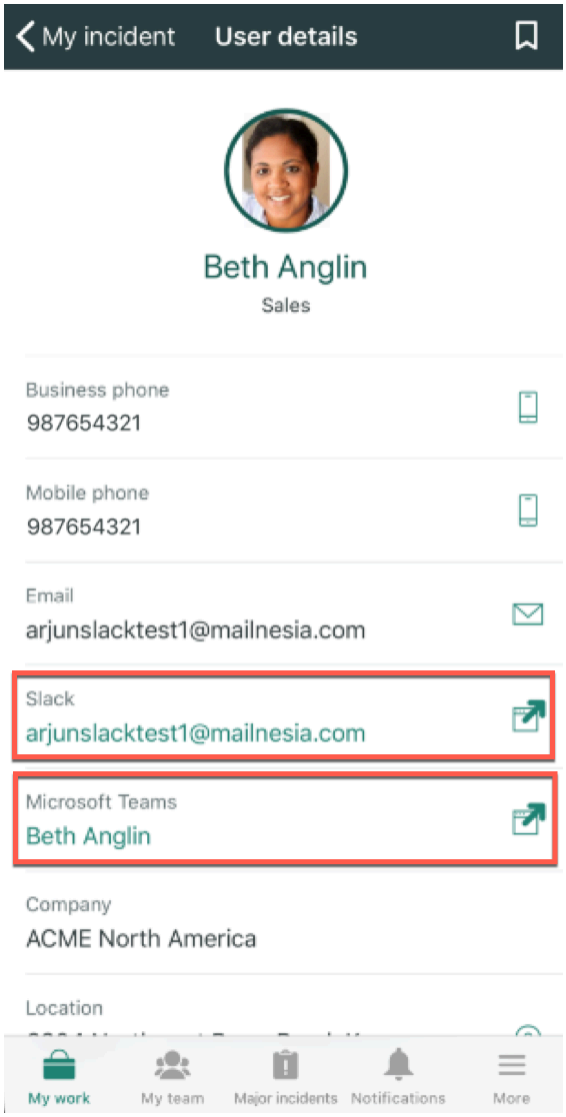
5. Siga um destes procedimentos:

Incidente grave

Opção	Ação
Iniciar bate-papo em Slack	Toque no contato Slack.
Iniciar bate-papo em Microsoft Teams	Toque no contato Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O Slack e os contatos de Microsoft Teams serão exibidos somente se o chamador tiver contas Slack e Microsoft Teams válidas.

Tradução automática

Iniciar um bate-papo com o grupo de atribuição em um incidente grave

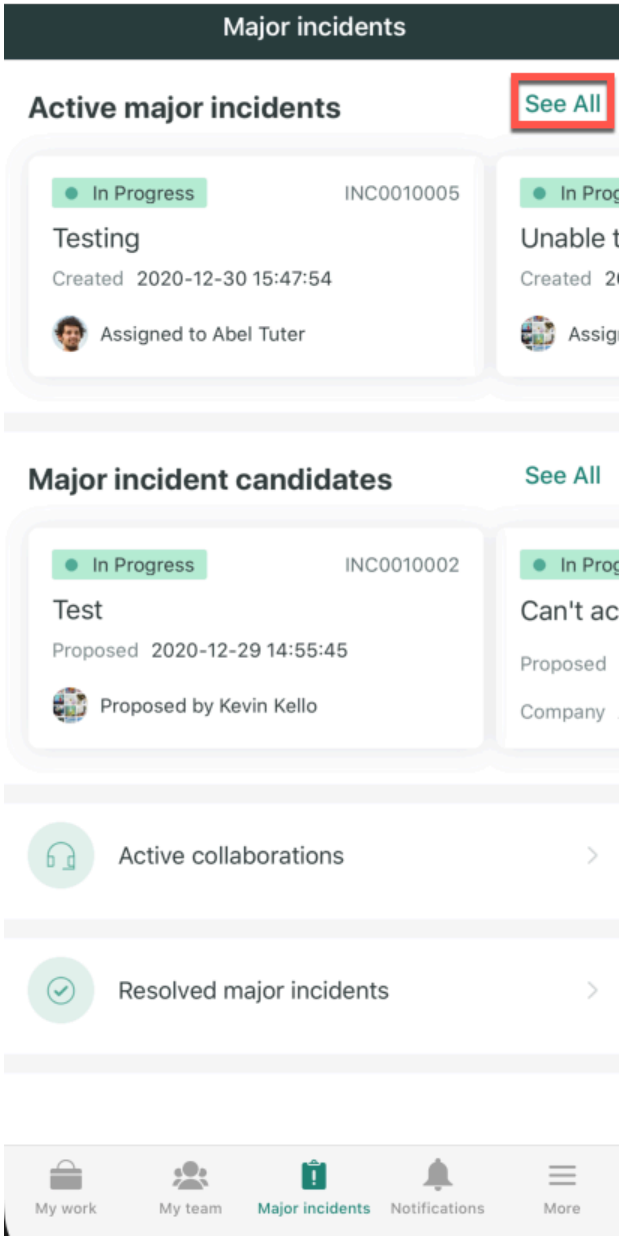
Inicie um bate-papo com os membros do grupo de atribuição a partir de um registro de incidente grave para discutir sobre a resolução do problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Toque na guia **Incidentes graves**, toque em **Ver tudo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

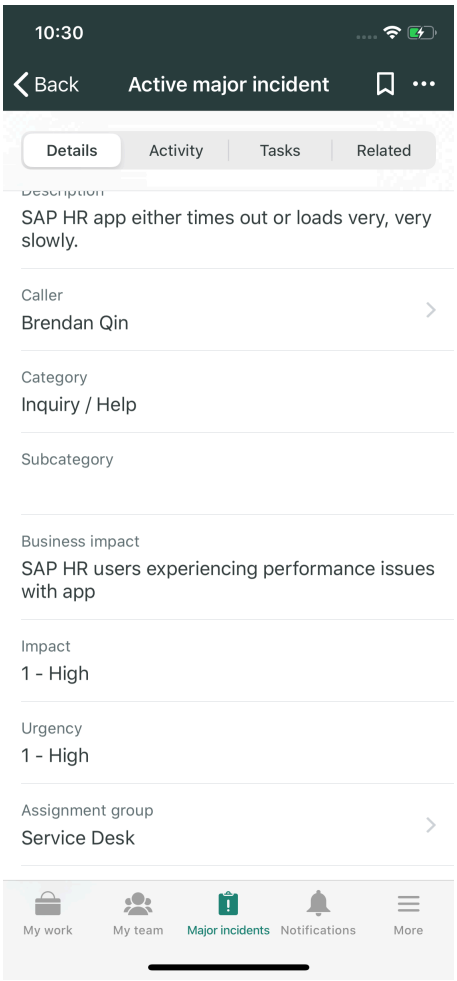


3. Toque no registro do incidente grave no qual você deseja trabalhar.

4. Toque em **Grupo de atribuição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



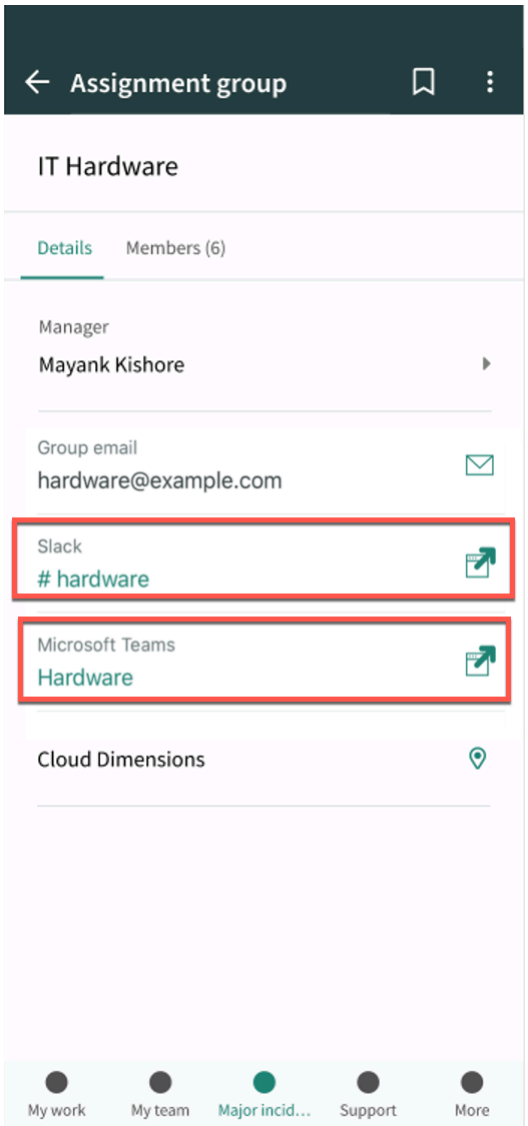
5. Siga um destes procedimentos:

Grupo de atribuição

Opção	Ação
Iniciar bate-papo em Slack	Toque em grupo de atribuição Slack.
Iniciar bate-papo em Microsoft Teams	To que no grupo de atribuição Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O Slack e o contato do grupo de atribuição Microsoft Teams será exibido somente se o grupo de atribuição tiver contas Slack e Microsoft Teams válidas.

Você também pode interagir com um usuário a partir do grupo de atribuição. Toque no grupo de atribuição e, em seguida, toque em um usuário e selecione Slack ou Microsoft Teams para iniciar uma conversa.

Exibir colaborações ativas

Como gerente de incidente grave, você pode exibir todas as colaborações ativas para os incidentes graves.

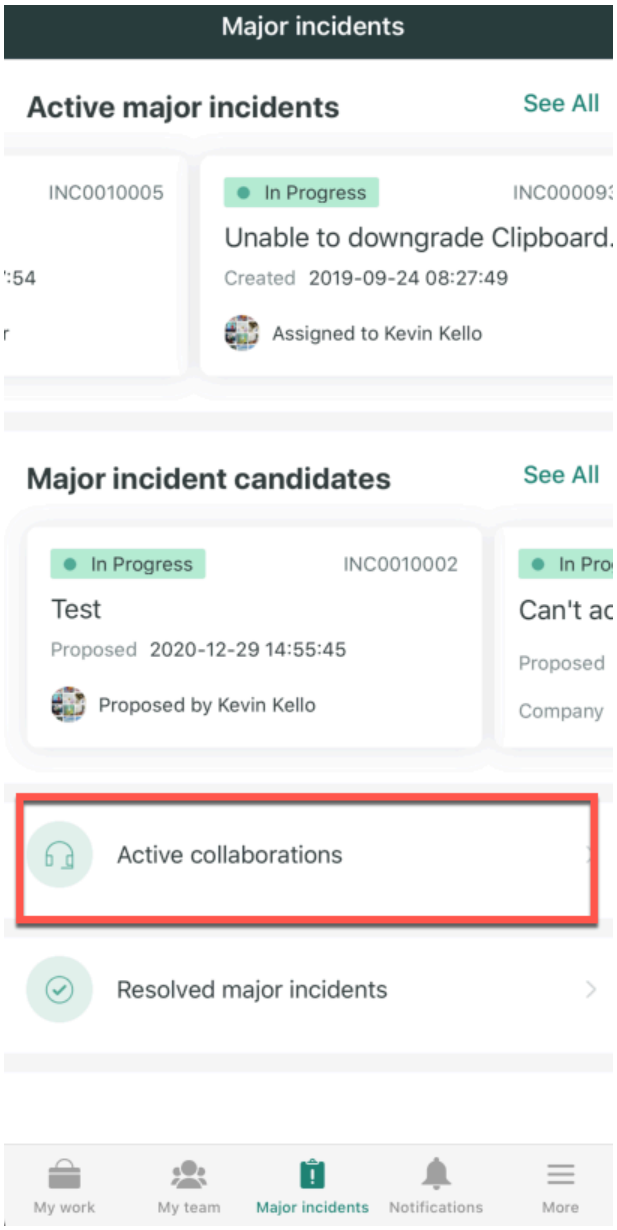
Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Toque na guia **Incidentes graves**.
3. Toque em **Colaborações ativas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



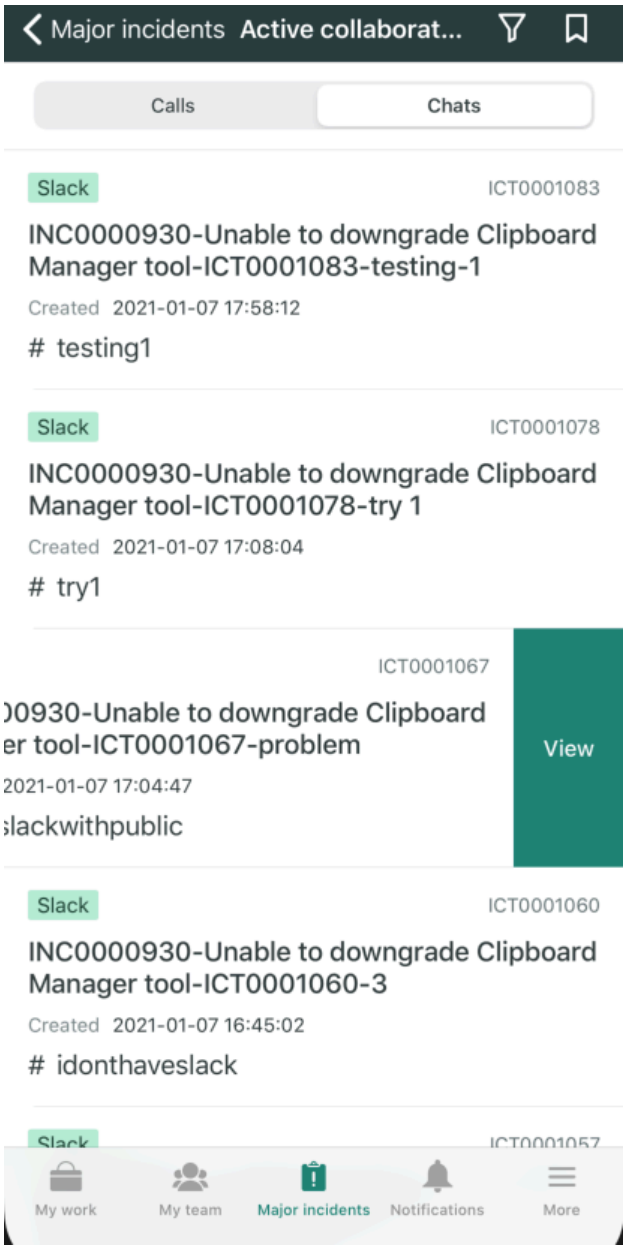
4. Siga um destes procedimentos:

Exibir colaborações ativas

Opção	Ação
Chamadas	Exiba colaborações de chamadas ativas.
Bate-papos	Toque em **Bate-papos** para exibir as colaborações de bate-papo ativas.

Tradução automática

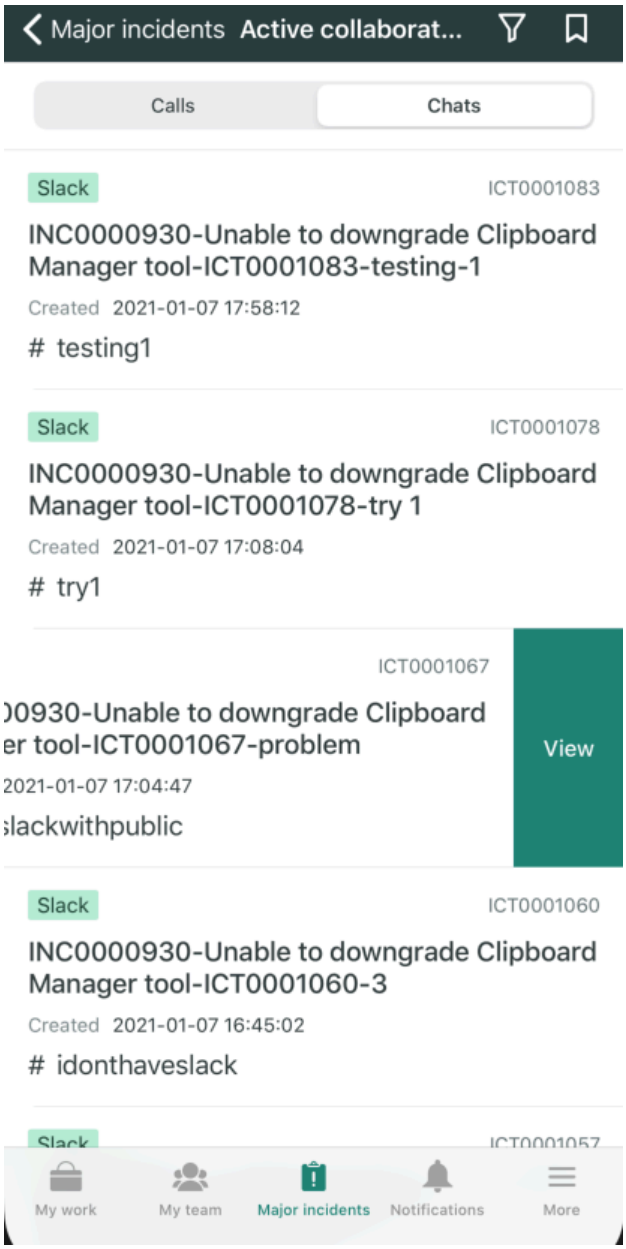
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Deslize e toque em **Exibir** para exibir a conversa no respectivo aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cada colaboração exibe:

- Aplicativo: Slack/Microsoft Teams
- Título da colaboração
- Data de criação do incidente e carimbo de data/hora
- Nome do canal: o canal marcado com "#" é um canal público. Qualquer usuário pode exibir a conversa. O canal que não contém um "#" é um canal privado, este canal não está acessível para usuários públicos. Somente os colaboradores podem exibir a conversa de bate-papo.

Adicionar participantes a uma chamada de conferência a partir de um incidente grave

Adicione participantes a uma chamada de conferência ativa a partir de um incidente grave para discutir sobre a resolução de um incidente grave.

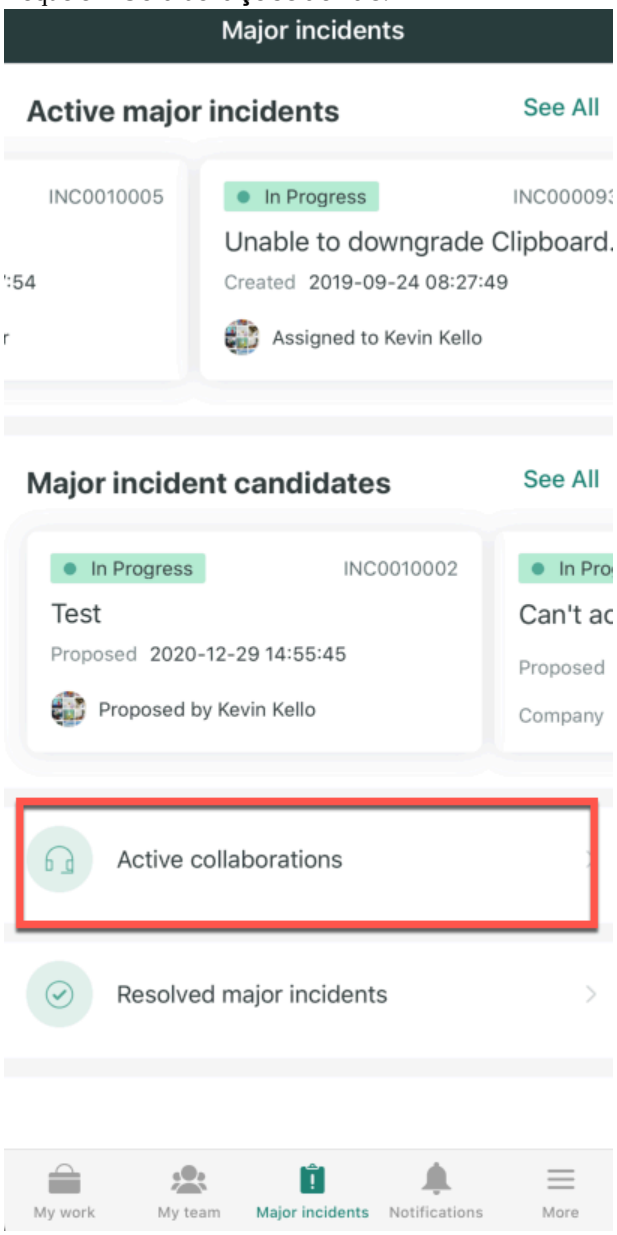
Antes de Iniciar
Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

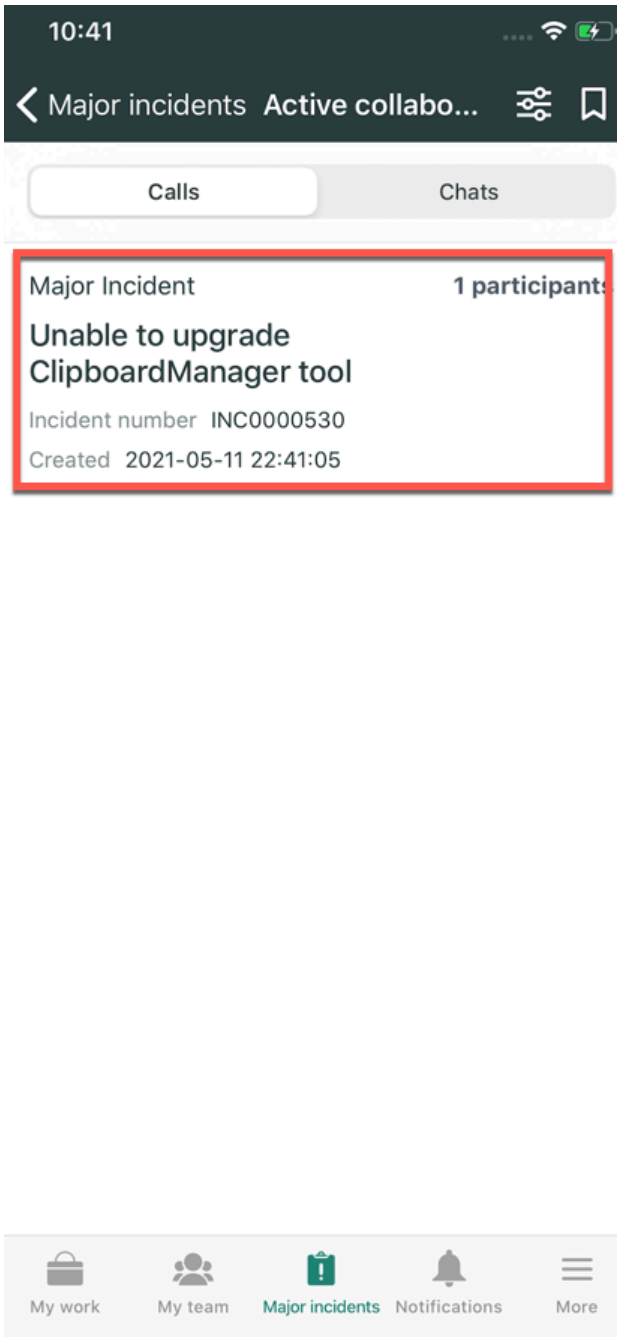
1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Incidentes graves**.
3. Toque em **Colaborações ativas**.



4. Toque na chamada de conferência ativa.

Tradução automática

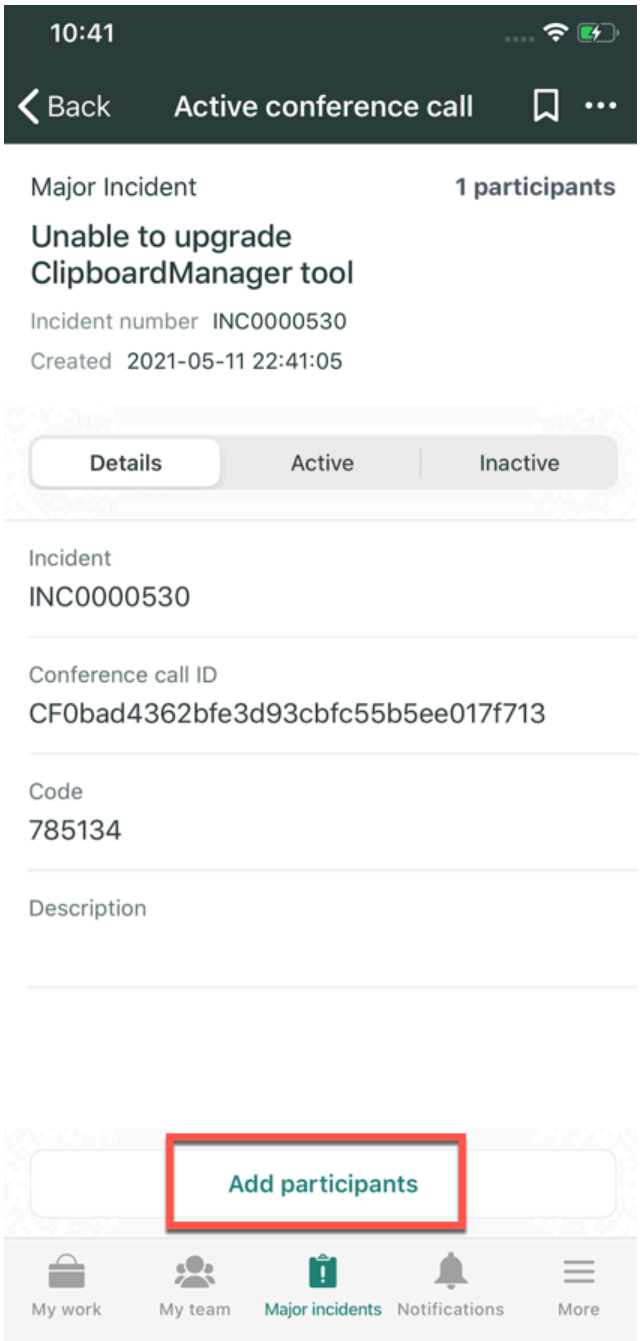
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Toque em **Adicionar participantes**

Tradução automática

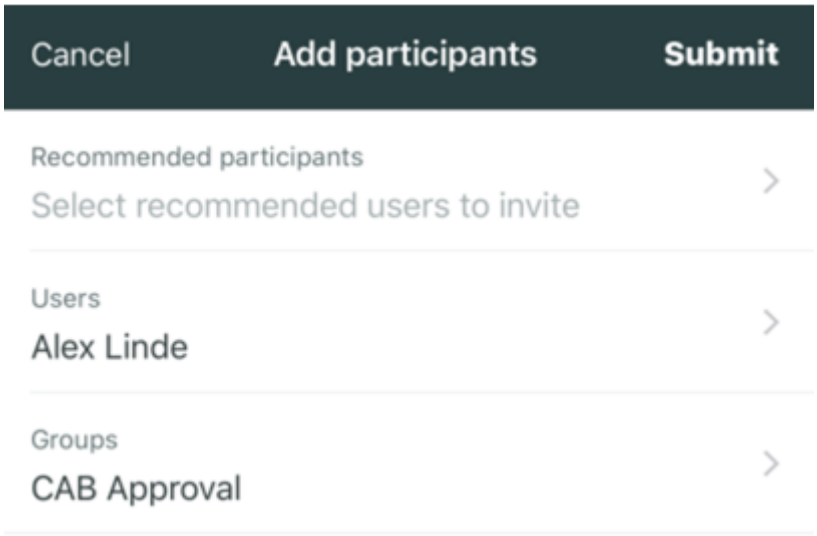
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

6. Forneça os seguintes detalhes:
   a. **Participantes recomendados**: a lista de participantes associada ao incidente será exibida. Selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.
   b. **Usuários**: selecione os usuários necessários e toque em **Enviar**.
   c. **Grupos**: selecione os grupos necessários e toque em **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Na tela **Adicionar participantes**, clique em **Enviar**.

Ingressar em uma chamada de conferência ativa a partir de um incidente grave

É possível participar de uma chamada de conferência ativa a partir de um registro de incidente grave para discutir sobre a resolução de um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procedimento

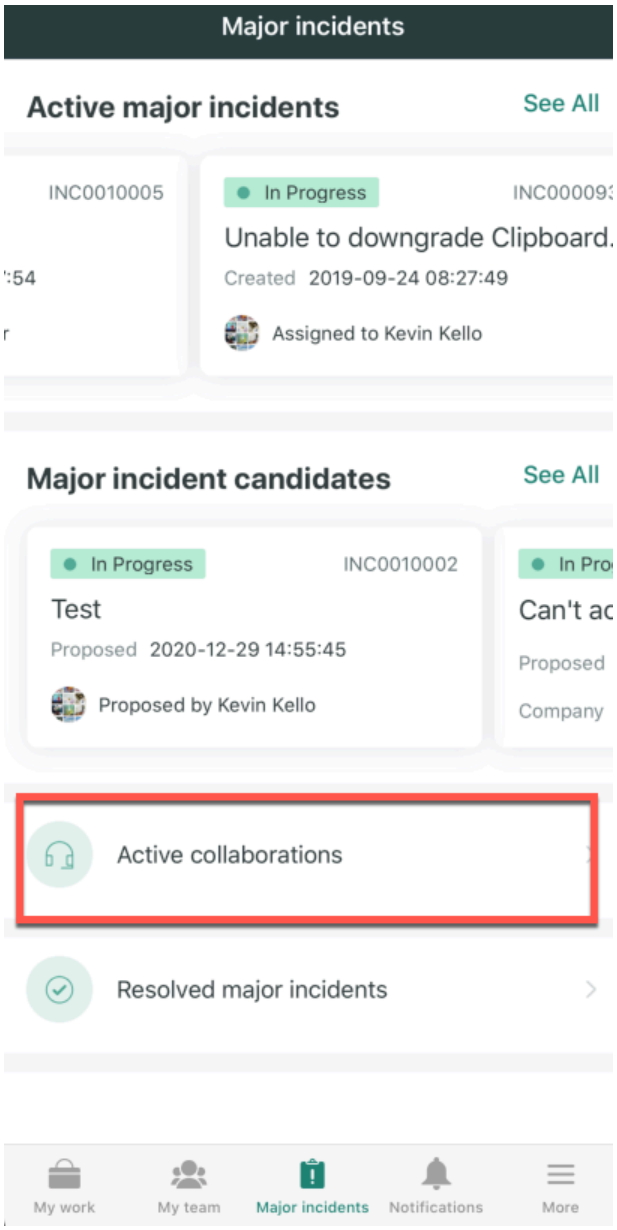
1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.

2. Na guia **Incidentes graves**.

3. Toque em **Colaborações ativas**.

Tradução automática

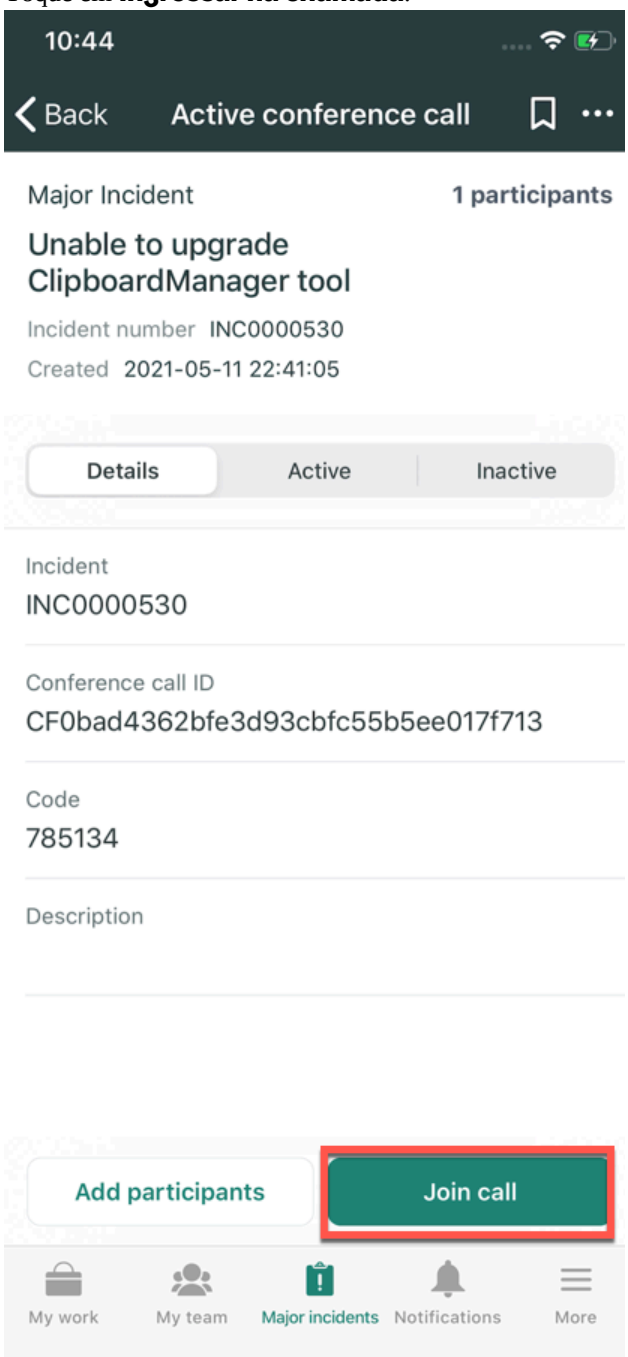
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Toque em **Ingressar na chamada**.



Tradução automática

Encerrar uma chamada de conferência a partir de um incidente grave

Um host ou um usuário com a função de gerente de incidente grave, pode encerrar a chamada de conferência.

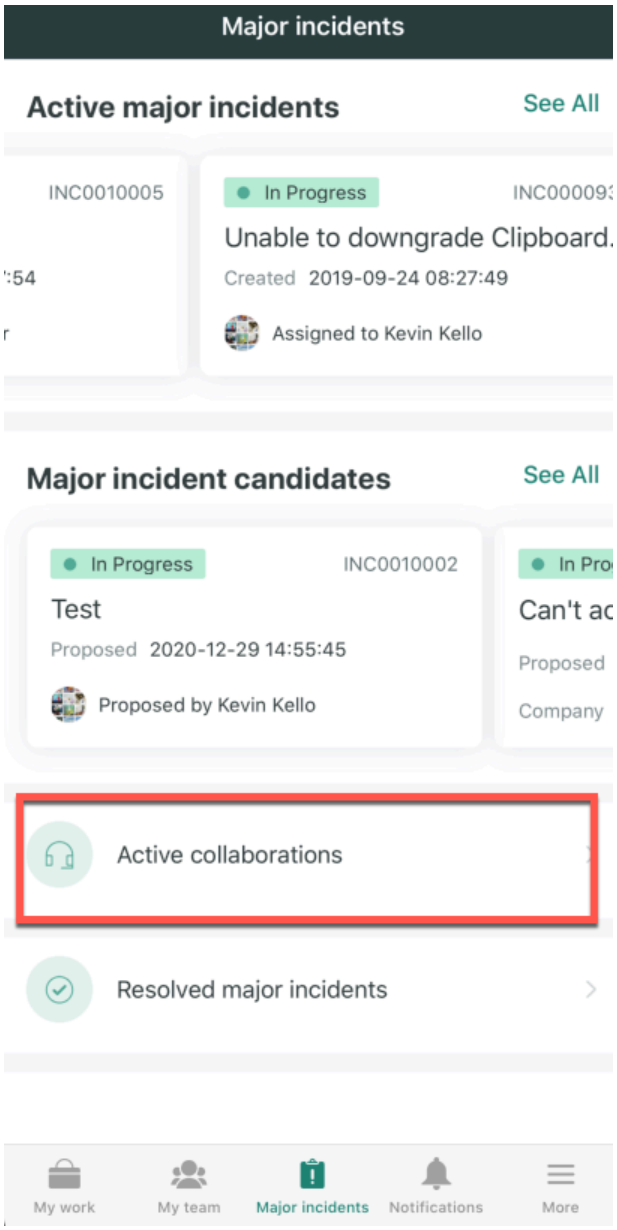
Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o aplicativo ITSM Mobile Agent.
2. Na guia **Incidentes graves**.
3. Toque em **Colaborações ativas**.

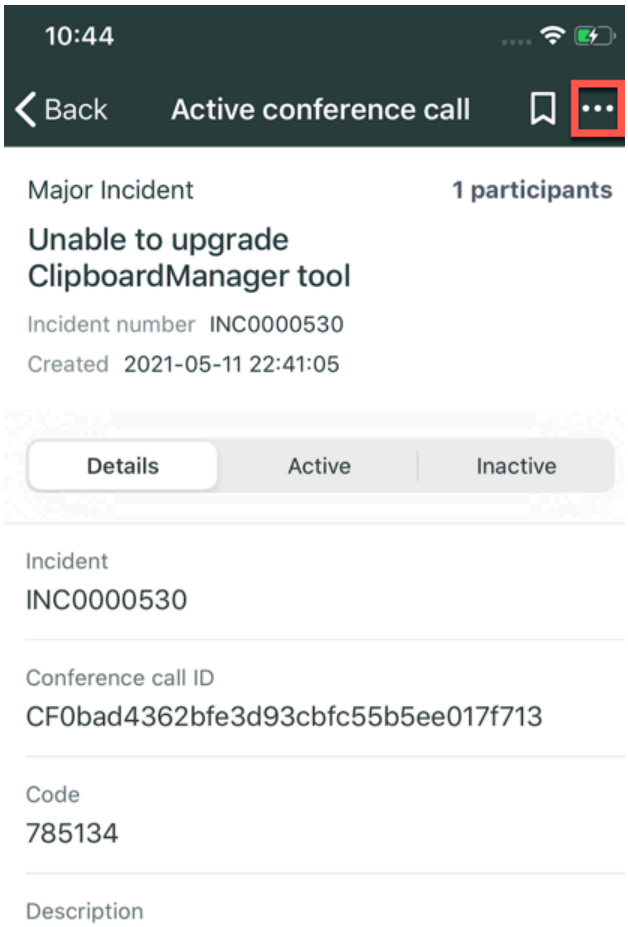
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Toque em ••• .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

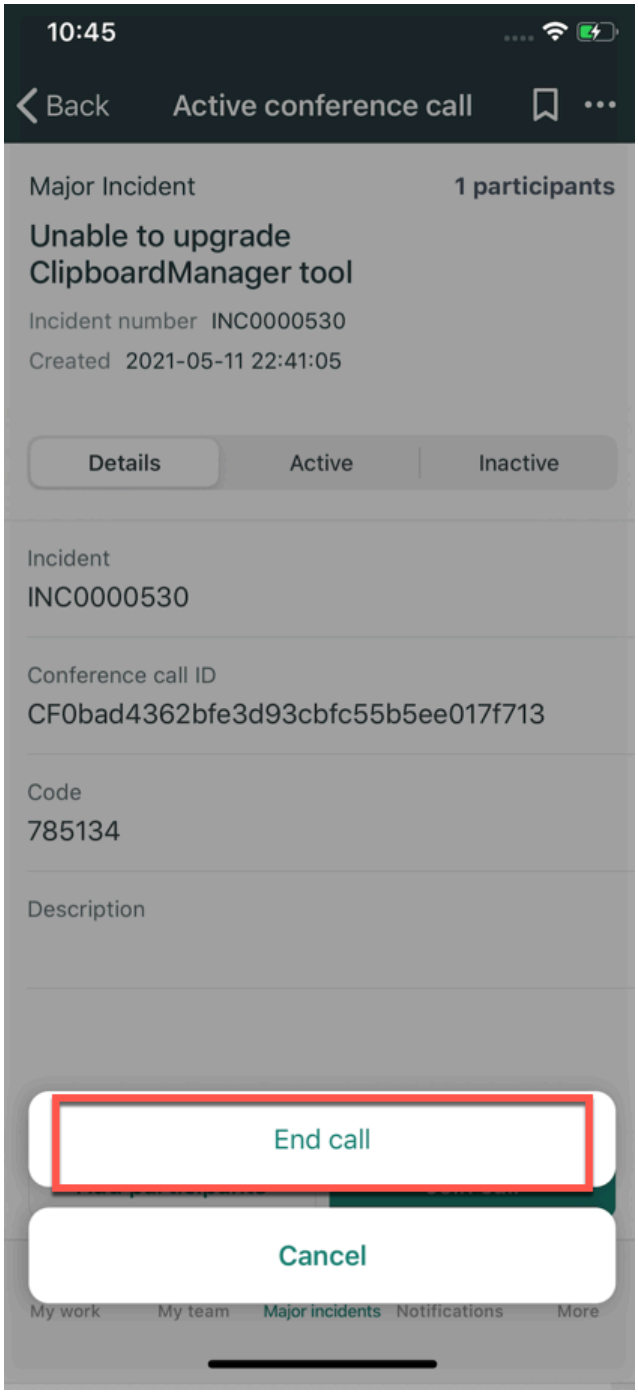


5. Para encerrar a chamada, toque no botão **Encerrar chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Toque em **Cancelar** para retomar a chamada de conferência.



Referência

A seção de referência apresenta informações adicionais sobre os componentes instalados com o Mobile Agent

Separação de domínios para ITSM Mobile Agent

Esta é uma visão geral da Separação de domínios e ITSM Mobile Agent. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte - Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. Isso inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviços) usa o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver a resposta do SP.

Visão geral ITSM Mobile Agent

A plataforma para celular oferece suporte à separação de domínio para todos os clientes nativos. O design da IU para celular indica claramente o domínio ao qual um registro está associado.

Antes de estender a funcionalidade de separação de domínio para dispositivos móveis, o recurso deve ser ativado na interface baseada na web da plataforma. Para obter mais informações sobre configuração, consulte Configuração e administração do Separação de domínios .

Como o Separação de domínios funciona no celular

Você pode usar os campos da empresa ou da conta para exibir registros apropriados por domínio. Esses campos estão disponíveis em tabelas quando o plug-in de separação de domínio está ativado. Como cada empresa ou conta está vinculada a um único domínio, ao criar um registro, você pode usar esses campos para especificar o domínio em que deseja criar o registro.

Depois que o recurso for configurado por meio da interface baseada na Web da plataforma, um processo de duas partes será necessário para estender ainda mais a funcionalidade de separação de domínio no dispositivo móvel. Para obter mais informações sobre como configurar a separação de domínio em dispositivos móveis, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Tabelas separadas por domínio

- Incidente [incident]
- Tarefa de incidente [incident_task]

Casos de uso

- Um usuário ESS que pertence ao domínio "Initech" cria um incidente. Apenas os usuários da ITIL pertencentes ao domínio “Initech” ou domínio global podem ver esse incidente.
- Um usuário da ITIL que pertence a um domínio primário também pode ver incidentes de todos os seus domínios secundários.
- Um usuário da ITIL que pertence a um domínio específico pode criar incidentes apenas em nome dos domínios aos quais ele tem acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um usuário da ITIL pode associar incidentes secundários somente dos domínios aos quais eles têm acesso.
- Se um usuário tiver acesso a vários domínios, o domínio especificado no registro atual conduzirá a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.

Configurações

Exiba as informações relacionadas às configurações do aplicativo móvel do Agente ITSM.

Você pode ajustar as configurações do aplicativo móvel do Agente ITSM. As informações a seguir estão disponíveis na tela Configurações do seu aplicativo.

Configuração	Descrição
Instância	Nome da versão do aplicativo
Versão	Versão do aplicativo
Segurança	Se o administrador tiver definido requisitos de autenticação, insira as credenciais seguras no campo.
Análise	Habilitar a análise do uso do aplicativo
Jurídico	Leia as políticas de privacidade, as informações de licença de código aberto e o acordo de licença de usuário final
Logout	Fazer logout da instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.